

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis: 1). Perubahan kepemilikan yang terjadi di Rumah Sakit Premier Surabaya; 2). Sistem Pengendalian Manajemen sebelum perubahan kepemilikan di Rumah Sakit Premier Surabaya; 3). Sistem Pengendalian Manajemen sesudah perubahan kepemilikan di Rumah Sakit Premier Surabaya; dan 4). Pengaruh perubahan kepemilikan tersebut terhadap sistem pengendalian manajemen tersebut.

Perubahan kepemilikan ini ditandai dengan adanya perubahan nama pada Rumah Sakit tersebut, dari *Ramsay Health Care* menjadi Premier Surabaya. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipasi, pengamatan dan wawancara mendalam kepada individu-individu yang mengetahui informasi yang ingin diperoleh.

Penelitian ini menggunakan fakta yang sebenarnya melalui pembuktian dokumen-dokumen penting rumah sakit, serta melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang berkompeten yaitu pimpinan dari rumah sakit tersebut yaitu Bapak Sulung Budianto, serta para staf (perawat dan dokter) di rumah sakit itu.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat dampak dari perubahan kepemilikan yaitu pada sistem pengendalian manajemen yang mencakup di dalamnya perubahan pada *result control*, *action control*, *personnel control*, dan *cultural control*. Salah satunya dengan lebih berkomitmen terhadap konsumen. Dengan perubahan yang terjadi ini Rumah Sakit Premier Surabaya lebih menspesialisasikan konsumen daripada sebelumnya, dimana konsumen sekarang lebih diutamakan kepentingannya dan diberikan kemudahan dalam pengaksesannya terhadap rumah sakit.

Keterbatasan dari penelitian ini adalah, karena merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang berorientasi pada kasus, yakni *Ramsay Health Care* pasca perubahan menjadi Rumah Sakit Premier Surabaya, maka penelitian ini tidak dapat digunakan pada rumah sakit lain yang memiliki kasus serupa.