

**ANALISIS KUALITAS TATA KELOLA PELAYANAN MEDIS  
MENGUNAKAN PARAMETER *MC KINSEY 7S FRAMEWORK***

*(Studi Kasus Disciplined Comparative di Klinik Pratama PKU*

*Muhammadiyah Wates)*

***QUALITY ANALYSIS OF MEDICAL SERVICE GOVERNANCE  
USING MC KINSEY 7S FRAMEWORK PARAMETERS***

*(Study Case Disciplined Comparative at PKU Muhammadiyah Wates*

*Primary Clinic)*



Oleh :

**SALSABILA RIZKY RAHMASARI**

**20180420211**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2021**

**ANALISIS KUALITAS TATA KELOLA PELAYANAN MEDIS  
MENGUNAKAN PARAMETER *MC KINSEY 7S FRAMEWORK***

(Studi Kasus *Disciplined Comparative* di Klinik Pratama PKU

Muhammadiyah Wates)

***QUALITY ANALYSIS OF MEDICAL SERVICE GOVERNANCE  
USING MC KINSEY 7S FRAMEWORK PARAMETERS***

(*Study Case Disciplined Comparative at PKU Muhammadiyah Wates*

*Primary Clinic*)

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas

Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :

**SALSABILA RIZKY RAHMASARI**

**20180420211**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2021**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Salsabila Rizky Rahmasari

Nomor Induk Mahasiswa : 20180420211

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“ANALISIS KUALITAS TATA KELOLA PELAYANAN MEDIS MENGGUNAKAN PARAMETER MC KINSEY 7S FRAMEWORK (Studi Kasus *Disciplined Comparative* di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam skripsi ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka penulis bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 13 Desember 2021



Salsabila Rizky Rahmasari

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Bismillahirrahmanirrohim*

*Alhamdulillahirobbil'alamin*

Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

Kedua orang tua tercinta Bapak dan Ibu (Sugiyono dan Tutik Ismiyati) yang telah senantiasa memberikian doa, dukungan dan kekuatan dalam pencarian data penelitian dan penyelesaian penulisan skripsi ini.

Saudariku (Shafira Novi Maharani Tobing) yang selalu aku sayangi walaupun seringkali membuat keributan semoga kita selalu dalam lindungan Allah SWT, dapat menjadi anak yang membanggakan dan semoga kesuksesan selalu menyertai kita.

Teman-teman yang selalu memberikan semangat dan bersedia membantu ataupun berdiskusi dalam penyusunan skripsi ini.

Seluruh Dosen yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini dan kampus yang teramat sangat Saya cintai Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualikum. Wr. Wb.*

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia, pertolongan, dan rahmatnya sehingga memberikan kemudahan dalam penulisan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kualitas Tata Kelola Pelayanan Medis Menggunakan Parameter *Mc Kinsey 7s Framework* (Studi Kasus *Disciplined Comparative* di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates)”.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis memilih topik ini dengan harapan dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya serta dapat digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas bidang pelayanan medis bagi Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada penulis selama menimba ilmu di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta , Bapak Rizal yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak, CA yang

memberikan kemudahan dan kelancaran selama penulis menyelesaikan studi.

3. Bapak Dr.Ahim Abdurahim, M.Si., Ak., SAS., CA selaku Kepala Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2017-2021 dan Ibu Dr. Dyah Ekaari SJ, M.Sc., QIA., Ak., CA selaku Kepala Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2021-2025 yang telah memberikan bimbingan selama penulis menyelesaikan studi.
4. Dosen Pembimbing Skripsi, Bapak Dr. Suryo Partolo, S.E., M.Si., Ak., CA., AAP-A yang selalu membimbing saya dengan penuh kesabaran serta memberikan motivasi kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas segala ilmu dan wawasan yang diberikan selama menempuh Pendidikan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Direktur dan Seluruh Staff Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates yang telah meluangkan waktu dan memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi untuk penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu saya tercinta dan seluruh keluarga, terimakasih atas dukungan, doa yang selalu engkau berikan dalam setiap langkahku serta nasihat yang diberikan sehingga memberikan rasa semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Sahabat-sahabatku tercinta sejak SMA (Anak Grup PHP) Iqbal, Umar, Danu, Ilham, Rafi, Thoni, Adnan, Dani, Nauffal, NisFeb, Anwar, Diah, Mutia, dan Sekar yang sudah menjadi penghibur dikala suntuk.
9. Sahabat-sahabatku yang dipertemukan di kampus, Kirana, Ajeng, Diecha, Widya, Ratna, Nisa, Vika, dan Salma, serta teman-teman satu Dosen Pembimbing, Chika, Rani, Genta, Dita, Tabi, Febri, Muthia, dan Lutfi yang telah saling memberikan support dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Angkatan 2018 yang sedang sama-sama berjuang dalam memperoleh gelar Sarjana.

Yogyakarta, 13 Desember 2021



Salsabila Rizky Rahmasari

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	v
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA .....	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu .....	23
C. Kerangka Berpikir.....	29
BAB III .....	30
METODE PENELITIAN.....	30
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	31
B. Jenis Data .....	31
C. Teknik Pemilihan Informan .....	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	34
F. Validitas Data.....	40
G. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV .....	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	44



A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	44
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	50
1. Tingkat Kualitas Tata Kelola pada Bidang Pelayanan Medis Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates.....	51
2. Upaya Peningkatan Kualitas Tata Kelola pada Bidang Pelayanan Medis Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates.....	85
BAB V.....	102
PENUTUP.....	102
A. Kesimpulan .....	102
B. Keterbatasan Penelitian .....	103
C. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA .....	104
LAMPIRAN.....	108

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3. 1</b> Operasionalisasi Variabel <i>Strategy</i> .....	34
<b>Tabel 3. 2</b> Operasionalisasi Variabel <i>Structure</i> .....	35
<b>Tabel 3. 3</b> Operasionalisasi Variabel <i>System</i> .....	36
<b>Tabel 3. 4</b> Operasionalisasi Variabel <i>Skill</i> .....	36
<b>Tabel 3. 5</b> Operasionalisasi Variabel <i>Staff</i> .....	38
<b>Tabel 3. 6</b> Operasionalisasi Variabel <i>Style</i> .....	39
<b>Tabel 3. 7</b> Operasionalisasi Variabel <i>Share Value</i> .....	39
<b>Tabel 4. 1</b> Jenis Pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Inap Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates.....	47
<b>Tabel 4. 2</b> Jenis Pelayanan Unit Pennunjang Pelayanan Medis .....	47
<b>Tabel 4. 3</b> Jenis Pelayanan Unit Penunjang Lainnya .....	48
<b>Tabel 4. 4</b> Jenis Pelayanan Program Pendidikan Klinik .....	48
<b>Tabel 4. 5</b> Jenis Pelayanan Program Unggulan .....	48
<b>Tabel 4. 6</b> Kategori Skala Interval.....	51
<b>Tabel 4. 7</b> Descriptive Statistics Variabel <i>Strategy</i> .....	51
<b>Tabel 4. 8</b> <i>Descriptive Statistics Variabel Structure</i> .....	56
<b>Tabel 4. 9</b> <i>Descriptive Statistics Variabel System</i> .....	60
<b>Tabel 4. 10</b> <i>Descriptive Statistics Variabel Skill</i> .....	65
<b>Tabel 4. 11</b> <i>Descriptive Statistics Variabel Staff</i> .....	75
<b>Tabel 4. 12</b> <i>Descriptive Statistics Variabel Style</i> .....	78
<b>Tabel 4. 13</b> <i>Descriptive Statistics Variabel Share Value</i> .....	81

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1</b> Presentase Penduduk Yang Mempunyai Keluhan Kesehatan .....	3
<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Berpikir .....	30
<b>Gambar 4. 1</b> Posisi Bersaing.....	94

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Formulir Analisa Harapan dan Kekhawatiran Stakeholders Inti .	108
<b>Lampiran 2.</b> Laporan Catatan Analisa Harapan dan Kekhawatiran Stakeholders Inti .....	109
<b>Lampiran 3.</b> Tabel Analisis Posisi Bersaing .....	110
<b>Lampiran 4.</b> Tabel Analisa TOWS.....	112
<b>Lampiran 5.</b> Tabel Identifikasi Risiko.....	114
<b>Lampiran 6.</b> Tabel Penilaian Tingkat Risiko .....	115
<b>Lampiran 7.</b> Tabel Rencana Mitigasi Risiko.....	116
<b>Lampiran 8.</b> Matriks Indikator Kinerja Utama.....	117
<b>Lampiran 9.</b> Kamus Indikator Kinerja Utama.....	119
<b>Lampiran 10.</b> Matriks Roadmap Pengembangan Layananan.....	121
<b>Lampiran 11.</b> Matriks Program Kerja Strategis .....	122
<b>Lampiran 12.</b> Sistematisa Rancangan Awal Rencana Strategis.....	123
<b>Lampiran 13.</b> Surat Pernyataan Penelitian Payung .....	127
<b>Lampiran 14.</b> Kuisisioner Penelitian.....	128
<b>Lampiran 15.</b> Logbook Penelitian .....	141
<b>Lampiran 16.</b> Hasil Turnitin.....	147