

**TESIS**

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI *FRONT OFFICE* PADA  
RUMAH SAKIT PELITA INSANI MARTAPURA DENGAN  
PENDEKATAN KUALITATIF**

**Diajukan sebagai syarat memperoleh Gelar Magister Manajemen  
Pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat**



**Oleh:  
Dwipuji Asyifa Hidayati  
NIM 2220318320043**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN  
2024**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkat rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis ini berjudul “Analisis Kinerja Pegawai Front Office pada Rumah Sakit Pelita Insani Martapura dengan Pendekatan Kualitatif” Penulisan tesis ini merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata dua (S-2) dan memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Magister Manajemen Pacasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan tesis ini tidak akan berjalan lancar dari awal hingga akhir tanpa adanya saran, doa, serta dukungan dari kedua orang tua, suami serta anak, dosen pembimbing, tim dosen penguji, dan pihak pihak lainnya. Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Ibu Dr. Meiske Claudia, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Dr. Rini Rahmawati, SE., M.M., selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada Peneliti dalam menyelesaikan tesis ini.
4. Ibu Prof. Dr. Laila Refiana Said, S.Psi., M.Si., Ph.D., dan Ibu Dr. Hastin Umi Anisah, S.E., M.M., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik serta saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan Tesis ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar serta seluruh Staf di Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan banyak pengetahuan dan pengalaman yang bermanfaat bagi Peneliti.
6. Suami tercinta Zhain Nur Rahman, S.H., dan anak tersayang Tsabina Faisha Nur Azhasyi, yang selalu memberikan dukungan, curahan waktu serta semangat agar peneliti dapat menyelesaikan Tesis ini.
7. Kedua orang tua terbaik , kakaku tersayang dan segenap keluarga beserta kerabat peneliti yang senantiasa memberikan doa , dukungan , dan kasih sayang yang tak terhingga .
8. Teman-teman Program Magister Manajemen Angkatan Tahun 2022 yang telah menjadi teman seperjuangan selama masa perkuliahan dan selalu memberikan bantuan untuk Peneliti dalam menyelesaikan tesis ini.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih memiliki banyak kekurangan, sehingga Peneliti mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca agar tesis ini menjadi lebih baik lagi serta dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Banjarmasin, 20 Januari 2025

Dwipuji Asyasyifa Hidayati  
Penulis

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Judul Tesis : Analisis Kinerja Pegawai Front Office pada Rumah Sakit  
Pelita Insani dengan Pendekatan Kualitatif  
Nama : **Dwipuji Asyifa Hidayati**  
NIM : **2220318320043**

Pembimbing,



**Dr. Rini Rahmawati, SE., M.M**  
**NIP 19760212 200212 2 001**

Mengetahui,  
Koordinator Program Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Lambung Mangkurat,



**Dr. Meiske Claudia, S.E., M.Si**  
**NIP 197210102003122002**

Tanggal Lulus:

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI FRONT OFFICE PADA RUMAH SAKIT  
PELITA INSANI DENGAN PENDEKATAN KUALITATIF**

**T E S I S**

Oleh

**Dwipuji Asyasyifa Hidayati**  
**NIM: 2220318320043**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.) Pada tanggal: 20 Januari 2025

**Ketua**

**Prof. Dr. Laila Refiana Said, S.Psi., M.Si., Ph.D**

**NIP. 197009132005012003**

**Sekretaris**

**Dr. Hastin Umi Anisah, S.E., M.M.**

**NIP. 197807142003122002**

**Pembimbing**

**Dr. Rini Rahmawati, S.E., M.M.**

**NIP. 197602122002122001**



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Mengetahui,

Koordinator Program Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Lambung Mangkurat,

*[Handwritten signature]*

**Dr. Meiske Claudia, S.E., M.Si.**

**NIP 197210102003122002**

## **PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwipuji Asyisyifa Hidayati

NIM : 2220318320043

Program Studi : Magister Manajemen

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Magister baik di Universitas Lambung Mangkurat maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Tesis ini adalah asli penelitian saya sendiri dan benar-benar hasil karya saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Banjarmasin, 20 Januari 2025

Penulis

Dwipuji Asyisyifa Hidayati

# SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UJI PLAGIASI

## Sertifikat

No. 6/UN8.1.12.2/UJI-PLAGIASI/2025

Sertifikat ini diberikan kepada:

DWIPUJI ASYSYIFA HIDAYATI

2220318320043

Judul Tesis:

ANALISIS KINERJA PEGAWAI FRONT OFFICE PADA RUMAH SAKIT PELITA INSANIMARTAPURA DENGAN PENDEKATAN KUALITATIF

Telah dilakukan pengecekan uji kemiripan Tugas Akhir dengan Indeks kurang dari 20%

Oleh karena itu, Tugas Akhir ini dinyatakan bebas plagiasi sesuai SK Rektor No. 053/UN8/PK/2017

Banjarmasin, 17 Maret 2025

Mengetahui,

Koordinator Uji Plagiasi Pascasarjana FEB



Dr. Muzdhalifah, S.E., M.Si.  
NIP. 19720410 199702 2 003

Dr. Sri Matilda, S.E.Sv., M.E.I.  
NIP. 19911112 202203 2 012

## ABSTRAK

### Dwipuji Asyasyifa Hidayati, 2025. **ANALISIS KINERJA PEGAWAI FRONT OFFICE PADA RUMAH SAKIT PELITA INSANI MARTAPURA DENGAN PENDEKATAN KUALITATIF**

---

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, terutama di sektor kesehatan. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki peran strategis dalam memberikan layanan yang optimal kepada pasien. Salah satu elemen penting dalam pelayanan rumah sakit adalah kinerja pegawai front office, yang berperan sebagai garda terdepan dalam interaksi dengan pasien dan keluarganya. Kinerja pegawai front office yang baik dapat meningkatkan efisiensi administrasi, mengurangi waktu tunggu pasien, dan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik. Namun, berbagai tantangan seperti beban kerja tinggi, keterbatasan sumber daya, serta kurangnya pelatihan dan motivasi dapat berdampak pada efektivitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai front office di Rumah Sakit Pelita Insani Martapura, dengan pendekatan kualitatif untuk memahami berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja mereka. Studi ini menggunakan metode wawancara mendalam, observasi, serta analisis dokumen untuk mendapatkan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa kendala utama dalam kinerja pegawai front office meliputi keterbatasan tenaga kerja, ketidakefektifan sistem teknologi informasi rumah sakit, serta kurangnya komunikasi dan koordinasi antara pegawai dan manajemen. Selain itu, faktor seperti motivasi kerja yang rendah dan kurangnya pelatihan berkelanjutan juga berkontribusi terhadap menurunnya kualitas pelayanan.

Sebagai upaya perbaikan, penelitian ini merekomendasikan beberapa strategi, di antaranya adalah peningkatan jumlah tenaga kerja yang disesuaikan dengan jumlah pasien, optimalisasi sistem teknologi informasi untuk mendukung administrasi yang lebih cepat dan akurat, serta penyelenggaraan program pelatihan dan pengembangan karyawan secara berkala. Selain itu, peningkatan komunikasi antarpegawai dan antara pegawai dengan manajemen perlu diperkuat untuk menciptakan koordinasi kerja yang lebih efektif. Dengan penerapan strategi ini, diharapkan kinerja pegawai front office dapat ditingkatkan, sehingga memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan.

**Kata kunci: Kinerja pegawai, front office, pelayanan rumah sakit, evaluasi kinerja, strategi perbaikan.**

## ABSTRACT

Dwipuji Asyisyifa Hidayati, 2025. ANALYSIS OF FRONT-OFFICE EMPLOYEE PERFORMANCE AT PELITA INSANI HOSPITAL MARTAPURA USING A QUALITATIVE APPROACH

**Keywords:** Employee performance, front office, hospital services, performance evaluation, improvement strategies.

Quality public services are a key factor in increasing public satisfaction, especially in the healthcare sector. Hospitals, as healthcare service institutions, play a strategic role in providing optimal services to patients. One crucial element in hospital services is the performance of front office employees, who serve as the first point of interaction with patients and their families. Good front-office employee performance can improve administrative efficiency, reduce patient waiting times, and create a better service experience. However, various challenges, such as high workload, limited resources, and lack of training and motivation, can impact service effectiveness.

This study aims to analyze the performance of front-office employees at Pelita Insani Hospital Martapura using a qualitative approach to understand the various factors affecting their performance. The study employs in-depth interviews, observations, and document analysis to gain a comprehensive understanding of the quality of services provided. The findings indicate that key challenges in front-office employee performance include workforce limitations, suboptimal hospital information technology systems, and a lack of communication and coordination between employees and management. Additionally, factors such as low work motivation and insufficient continuous training also contribute to declining service quality.

As an improvement effort, this study recommends several strategies, including increasing the number of employees in proportion to patient volume, optimizing the information technology system to support faster and more accurate administration, and regularly conducting employee training and development programs. Moreover, strengthening communication among employees and between employees and management is essential to ensure more effective work coordination. By implementing these strategies, it is expected that front-office employee performance can be improved, thereby positively impacting the overall quality of hospital services.

Banjarmasin, March 24, 2025

Approved by:

Head of Language Center



Dr. Hj. Noor Eka Chandra, M.Pd

NIP. 197710232001122003

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS.....</b>	<b>v</b>
<b>SERTIFIKAT PLAGIASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	21
1.3 Tujuan Penelitian.....	21
1.4 Manfaat Penelitian.....	22
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>23</b>
2.1 Landasan Teori.....	23
2.1.1 New Public Management.....	23
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	26
2.1.3 Kinerja.....	30
2.1.4 Pengukuran Kinerja.....	39
2.1.5 Manfaat Penilaian Kinerja.....	40
2.1.6 Indikator Kinerja.....	45
2.1.7 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	47
2.1.8 Konsep Front Office Rumah Sakit.....	61
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	65
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL.....</b>	<b>68</b>

3.1 Kerangka Pikiran.....	68
3.2 Desain Penelitian Kualitatif .....	70
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>79</b>
4.1 Jenis Penelitian.....	79
4.2 Tempat dan Situs Penelitian.....	79
4.3 Jenis dan Sumber Data .....	79
4.4 Teknik Pengumpulan Data.....	84
4.5 Alat Penelitian.....	89
4.6 Teknik Analisis Data .....	90
4.7 Perangkat Lunak ATLAS.ti .....	91
<b>BAB V HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>94</b>
5.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	94
5.2 Profil Informan.....	100
5.3 Analisis Data.....	102
5.4 Pembahasan.....	107
<b>BAB VI KESIMPULAN .....</b>	<b>191</b>
6.1 Kesimpulan .....	191
6.2 Saran.....	192
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>197</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jenis Desain Penelitian Kualitatif Menurut Miles Hubberman & Saldana (2014) .....	74
Tabel 5.1. Profil Informan .....	100
Tabel 5.2. Kriteria Kinerja.....	174

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar1.1 Grafik Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Pelita Insani Martapura .....	12
Gambar 3.1 Kerangka Pikiran .....	69
Gambar 4.1 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	88
Gambar 5.1 Struktur Organisasi .....	99
Gambar 5.2 Data Informan I.....	104
Gambar 5. 3 Wawancara dengan Kepala Ruangan.....	105
Gambar 5.4 Melayani Pasien.....	107
Gambar 5.5 Data Informan II .....	118
Gambar 5.6 Wawancara dengan Muthoharoh .....	119
Gambar 5.7 Situasi Layanan.....	121
Gambar 5.8 Data Informan III .....	130
Gambar 5.9 Wawancara dengan Ibu Nor Rahimah .....	131
Gambar 5.10 Situasi Layanan.....	134