

KUALITAS PELAYANAN DITINJAU DARI SYARIAH MARKETING

DI UPTD PUSKESMAS BLABAK KABUPATEN KEDIRI

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Skripsi

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

NURIL AULIYA ELVIANI

9.313.192.14

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

TAHUN 2021

HALAMAN PERSETUJUAN

KUALITAS PELAYANAN DITINJAU DARI SYARIAH MARKETING

DI UPTD PUSKESMAS BLABAK KABUPATEN KEDIRI

NURIL AULIYA ELVIANI

NIM. 9.313.192.14

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM.
NIP. 19771225 200901 2006

Pembimbing II



Arif Zunaidi, SHI, MEI
NIDN. 2007048202

NOTA DINAS

Kediri, 13 Juli 2021

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di Jl. Sunan Ampel No. 07- Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : NURIL AULIYA ELVIANI
NIM : 9.313.192.14
Judul : KUALITAS PELAYANAN DITINJAU DARI SYARIAH
MARKETING DI UPTD PUSKESMAS BLABAK
KABUPATEN KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami
berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai
kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya,
dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami
ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.
Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM.
NIP. 19771225 200901 2006

Pembimbing II



Arif Zunaidi, SHI, MEI
NIDN. 2007048202

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 13 Juli 2021

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : NURIL AULIYA ELVIANI
NIM : 9.313.192.14
Judul : KUALITAS PELAYANAN DITINJAU DARI SYARIAH
MARKETING DI UPTD PUSKESMAS BLABAK
KABUPATEN KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 13 Juli 2021, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM.
NIP. 19771225 200901 2006

Pembimbing II



Arif Zunaidi, SHI, MEI
NIDN. 2007048202

**KUALITAS PELAYANAN DITINJAU DARI SYARIAH MARKETING
DI UPTD PUSKESMAS BLABAK KABUPATEN KEDIRI**


NURIL AULIYA ELVIANI

NIM. 9.313.192.14

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada 13 Juli 2021.

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Dr. Ali Samsuri, M.EI
NIP. 19761031 200901 1 003




(.....)

2. Penguji I
Sri Anugrah Natalina, SE, MM.
NIP. 19771225 200901 2006



(.....)

3. Penguji II
Arif Zunaidi, SHI, MEI
NIDN. 2007048202



(.....)

Kediri, 13 Juli 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ
تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ
اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan dirinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memiringkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya Lagi Maha Terpuji.” Surat Al Baqarah ayat 267

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tidak ada rasa yang paling besar yang dihaturkan kehadiran Allah SWT, Sholawat serta salam terhaturkan kepada junjungan kita habibina Nabi Muhammad SAW. Dan rangkaian ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah berjasa membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

1. Karya ini aku persembahkan kepada orang yang istimewa dan terhebat dalam hidupku, yakni ayahanda Moh.Djupri dan ibunda tercinta Suharti (Almh). Dan tak lupa aku persembahkan kepada keluarga terutama kakak-kakak tersayangku M. Anshori, Nadzif Rohana, Nur Kholis (Alm), Sri Indyah Utami, Siti Alfiatin, Sholihin, Nadziratul Laila, Komarudin, Irfan Fauzi dan Citra Palupi yang tidak melewatkan untuk memberi do'a, dukungan, motivasi, penyemangat kepadaku dalam pengerjaan skripsi ini.
2. Teruntuk *bolo kurowo, bolo embeledes bolo* segalanya (Ucus, Nisak, Dea), teman seperjuangan yang selalu aku repotkan dan selalu meluangkan waktu untuk menemani dalam menuntaskan skripsi ini. Tak lupa teman nghibah teman ngebolang teman yang suka banget dengan kata "dadakan" Mas Tamam yang selalu memberi wejangan semangat dan mengajarku banyak hal.
3. Teman-teman Program Studi Ekonomi Syariah terkhusus kelas F yang saling mengingatkan, membantu dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Tak lupa juga Almamater Tercinta IAIN KEDIRI yang menjadi kebanggaanku.

ABSTRAK

NURIL AULIYA ELVIANI Dosen Pembimbing Sri Anugrah Natalina, SE, MM
Dan Arif Zunaidi, SHI, MEI Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Syariah Marketing
di UPTD Puskesmas Blabak Kabupaten Kediri. IAIN 2021.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Syariah Marketing

Pada dasarnya kualitas pelayanan yang terdapat di puskesmas didasari oleh sikap dari pasien yaitu pandangan tentang pelayanan yang diterima secara nyata dan pelayanan tersebut sesuai dengan harapan pasien tersebut. Jika pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sesuai dengan harapan pasien maka, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di puskesmas tersebut baik. Dalam pandangan syariah marketing kualitas pelayanan harus sesuai dengan akidah dan konsep-konsep yang diajarkan oleh agama Islam. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Blabak dan bagaimana kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Blabak ditinjau dari Syariah Marketing.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Teknik atau metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, pengamatan atau observasi dan dokumentasi. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Blabak tersebut berdasarkan dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan yakni bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*Realibility*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan dan kepastian (*Assurance*) dan empati (*Emphaty*) secara keseluruhan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan. Petugas puskesmas yang sopan, ramah, dan bertanggungjawab menjadi nilai lebih dalam hal memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dari pasien tersebut. pelayanan ditinjau dari Syariah Marketing yang sesuai dengan karakteristik Syariah Marketing yakni Ketuhanan (*Rabbaniyyah*), Etis (*Akhlakqiyyah*), Realistis (*Al-Waqi'iyah*), dan Humanis (*Al-Insaniyyah*). Dapat dikatakan pelayanan di UPTD Puskesmas Blabak ditinjau dari Syariah Marketing tersebut sudah cukup sesuai dengan konsep pelayanan pada Syariah Marketing yang mana pelayanan tersebut berdasarkan pada ajaran aqidah dalam agama Islam.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Syariah Marketing Di UPTD Puskesmas Blabak Kabupaten Kediri” dengan baik.

Sholawat serta salam semoga senantiasa tetap tercurahkan kepada junjungan besar Rosulullah Muhammad SAW, yang telah mengantarkan kita dari jalan kegelapan menuju jalan yang terang benderang yakni agama Islam dan syafaatnya yang selalu kita harapkan dihari akhir nanti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari adanya bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis sampaikan terimakasih yang tulus kepada semua pihak antara lain :

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM., selaku rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Mushlihin, M. HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Sri Anugrah Natalina, SE, MM. Dan Bapak Arif Zunaidi, S.HI, M.EI selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan bimbingan yang baik hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan ibu dosen beserta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.

5. Kepala Bakesbangpol Kabupaten Kediri, Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri dan Kepala UPTD Puskesmas Blabak Kabupaten Kediri yang telah banyak membantu untuk penyusunan skripsi ini.
6. Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri yang telah membantu dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan moral maupun material kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.

Walaupun penulis telah berupaya dengan segala kemampuan yang ada. Namun, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Kediri, 01 Juli 2021

Penulis,

NURIL AULIYA ELVIANI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Telaah Pustaka	14
BAB II : LANDASAN TEORI	19
A. Kualitas Pelayanan.....	19
1. Definisi Kualitas	20
2. Definisi Pelayanan	20

3. Definisi Kualitas Pelayanan	24
4. Dimensi kualitas pelayanan	25
5. Kualitas Pelayanan dalam Prespektif Islam.....	26
B. Syariah Marketing	35
1. Definisi Marketing	35
2. Definisi Syariah Marketing.....	36
3. Indikator Syariah Marketing	37
4. Prinsip Pemasaran dalam Prespektif Islam	38
5. Karakter Syariah Marketing.....	39
6. Etika Syariah Marketing.....	43
BAB III : METODE PENELITIAN	46
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	46
B. Kehadiran Penulis dan Lokasi Penelitian.....	47
C. Sumber Data.....	48
D. Metode Pengumpulan Data	49
E. Analisis Data	50
F. Pengecekan Keabsahan data.....	52
G. Tahap-tahap Penelitian.....	52
BAB IV : PAPARAN DATA DAN HASIL TEMUAN	54
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	54
1. Latar Belakang.....	54
2. Data Geografis dan Demografis	57
3. Visi, Misi dan Motto Organisasi	58

4. Tujuan Puskesmas.....	59
5. Fasilitas Pelayanan Puskesmas	59
6. Budaya Kerja dalam pelayanan.....	63
7. Tata Nilai.....	50
8. Kebijakan Mutu Puskesmas	52
B. Paparan Data	58
C. Temuan penelitian.....	63
BAB V : PEMBAHASAN	65
A. Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Blabak.....	65
B. Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Syariah Marketing	68
BAB VI : PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pusat kesehatan masyarakat di beberapa wilayah	5
Tabel 1.2 Jumlah Pasien di UPTD Puskesmas Blabak dalam kurun waktu 2-3 tahun terakhir	6
Table 1.3 Jumlah Pasien di UPTD Puskesmas Wonorejo dalam kurun waktu 2-3 tahun terakhir	6
Table 1.4 Jumlah Pasien di UPTD Puskesmas sidomulyo dalam kurun waktu 2-3 tahun terakhir	6
Table 1.5 Data responden untuk tingkat kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Blabak.....	7
Table 1.6 Data responden untuk tingkat kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Wonorejo.....	7
Table 1.7 Data responden untuk tingkat kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Sidomulyo.....	8
Tabel 1.8 Sumber Daya Manusia Kesehatan Puskesmas	49
Tabel I.9 Jumlah Sarana Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Blabak.....	53