

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kesehatan adalah keadaan dimana sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial bukan hanya sekedar tidak adanya penyakit dan kelemahan yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis .¹ Kesehatan dapat dikatakan sebagai hal yang paling mahal dan sangat penting bagi tubuh kita. Bilamana tubuh kita kurang sehat maka akan susah pula tubuh kita dapat beraktivitas seperti sediakala. Kesehatan dapat dikatakan suatu hal yang sangat mutlak atau sangat penting dibutuhkan oleh tubuh kita. Tanpa kesehatan, manusia tidak dapat beraktivitas dan melakukan kegiatan lainnya seperti bekerja dan lainnya. Sebagai manusia kita wajib untuk menjaga kesehatan sebisa mungkin, karena kesehatan sangatlah berharga dan sangat mahal untuk menyembuhkannya.

Kesehatan juga menjadi salah satu unsur yang sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan manusia. Hal ini sesuai dengan apa yang diharapkan dan yang dicita-citakan bangsa Indonesia yang tertera dalam Undang-Undang Dasar 1945 no. 23 tahun 1992 Tentang Kesehatan, Bab II Pasal 2 yang berbunyi, "*Pembangunan kesehatan diselenggarakan berdasarkan kemanusiaan yang berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa, manfaat usaha bersama dan kekeluargaan, adil dan merata,*

¹ <https://id.m.wikipedia.org>, diakses pada 09 Maret 2021 pukul 19.56

perikehidupan dan keseimbangan, serta kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan sendiri”. Dan pasal 3 yang berbunyi, *”Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal”*.²

Dalam agama Islam sendiri sangat memperhatikan akan pentingnya kesehatan bagi manusia dan mengajarkan kepada umatnya agar selalu memelihara kesehatan diri sendiri. Karena kesehatan sendiri dapat membahagiakan jasmaninya dan selain itu dapat membahagiakan rohaninya. Bila tidak mementingkan kesehatan atau menjaga kesehatan maka akan menyulitkan diri sendiri dalam beraktifitas setiap harinya. Setiap manusia harus melakukan aktifitas pada umumnya yang dilakukan oleh manusia lainnya dari beribadah sampai melakukan aktifitas keseharian seperti bekerja, sekolah, dan kegiatan lain-lainnya. Pentingnya sebuah kesehatan bagi manusia juga banyak dibahas dalam Al-qur’an dan Hadis. Antara lain dalam hadis Rasulullah yang diriwayatkan oleh Bukhari yang berbunyi:

نِعْمَتَانِ مَعْبُودُونَ فِيهِمَا كَثِيرٌ مِنَ النَّاسِ الصِّحَّةُ وَالْفَرَاغُ. (رواه البخاري)

“Dua kenikmatan yang banyak manusia menjadi rugi (karena tidak diperhatikan), yaitu kesehatan dan waktu luang”. (HR. Al-Bukhari).³

² Undang-Undang Dasar 1945 no. 23 tahun 1992 Tentang Kesehatan

³http://www.usu.ac.id/id/files/pidato/ppgb/2008/ppgb_2008_Ida_Yustina.pdf. Ida Yustina. Pemberdayaan Masyarakat untuk Mewujudkan Indonesia Sehat. Nopember 2008, diakses pada tanggal 01 Desember 2020

Dengan demikian permasalahan tentang kesehatan menjadi hal yang paling berharga dan menjadi kebutuhan pokok bagi khalayak banyak. Saat ini masyarakat umum lebih luas dalam hal wawasan pengetahuan seperti tentang pendidikan, teknologi kedokteran, kondisi perekonomian dan lainnya. Terutama tentang kesehatan yang mengakibatkan lebih tingginya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan untuk sekarang dan untuk masa depan. Tuntutan akan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat tidak bisa dipisahkan dari adanya tenaga kesehatan dan lingkungan yang memadai juga berkualitas, lingkungan yang aman dan nyaman ditempat pelayanan kesehatan, semua itu menjadi dasar sebuah kebutuhan pada tempat pelayanan tersebut.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu institusi yang bergerak pada bidang kesehatan yang dimiliki oleh Pemerintah. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama. Puskesmas juga lebih mengutamakan upaya *promotif*⁴ dan *preventif*⁵, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya⁶. Puskesmas dituntut tetap menjaga maupun meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien yang berobat di

⁴ Promotif adalah suatu kegiatan dan atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mnegutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan.

⁵ Preventif adalah suatu kegiatan dana tau serangkain kegiatan pengobatan yang ditunjukkan penyembuhan penyakit, pengurangan penderita akibat penyakit, pengendalian penyakit, atau pengendalian kecatatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.

⁶ PMK (Peraturan Menteri Kesehatan) Nomor 75 Tahun 2014 tentang puskesmas, BAB I Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat 2.

puskesmas tersebut dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan petugas. Selain itu pihak puskesmas harus menjalin hubungan dengan pasien agar dapat mengetahui apakah pelayanan yang diberikan petugas sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien atau belum.

Dan jika sudah terjalin suatu hubungan yang harmonis maka mendapatkan manfaat dari terjalinnya hubungan tersebut seperti loyalitas pasien atau pelanggan. Menurut Tjiptono (2005)⁷ menyebutkan, bahwa kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan produsen atau pemberi jasa. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan pemberi jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, sehingga pemberi pelayanan dapat mengidentifikasi keinginan konsumen. Dalam pelaksanaan pemberian jasa tersebut terdapat beberapa elemen-elemen dalam kualitas jasa atau pelayanan yang terdiri dari:⁸

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Emphaty*)
5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Puskesmas merupakan salah satu unit fungsional terdepan yang memberikan pelayanan kesehatan secara langsung kepada masyarakat

⁷ Umi Arifah, Wiyadi, Mardalis, “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (Bbkpm) Surakarta*, Naskah Publikasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.2013

⁸ Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Service Quality & Satisfaction:Edisi 1*, (CV Andi Offset: Yogyakarta, 2004), 109

umum. Dalam PMK (Peraturan Menteri Kesehatan) Nomor 75 Tahun 2014 tentang puskesmas Puskesmas mempunyai program dalam peningkatan kesehatan masyarakat yaitu UKM (Usaha Kesehatan Masyarakat) dan UKP (Usaha Kesehatan Perorangan). UKM sendiri adalah setiap kegiatan yang dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan juga mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat. Sedangkan UKP adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan⁹.

Umumnya pelayanan pemeriksaan pada pasien tersebut dari kategori penyakit atau keluhan ringan sampai dengan penyakit berat. Hal tersebut dilaksanakan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dan yang paling penting dalam upaya-upaya tersebut adalah dapat meningkatkan kualitas atau taraf kesehatan seluruh masyarakat Indonesia tak terkecuali masyarakat terpencil tempat tinggalnya.

Pelaksanaan pembangunan kesehatan sendiri bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan kemauan dari seluruh lapisan masyarakat untuk menjalani hidup yang sehat tanpa terkecuali. Dengan demikian dapat terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang optimal dan

⁹ PMK (Peraturan Menteri Kesehatan) Nomor 75 Tahun 2014 tentang puskesmas, BAB I Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat 5.

maksimal. Keberhasilan dalam pembangunan kesehatan sendiri berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing Sumber Daya Manusia di Indonesia saat ini.¹⁰

Dalam memberikan pelayanannya Puskesmas harus memberikan pelayanannya secara maksimal. Adapun beberapa layanan pusat kesehatan masyarakat atau Puskesmas ditingkat UPTD.

Tabel 1.1

Pusat Kesehatan Masyarakat

No	Pusat Kesehatan Masyarakat	Pelayanan
1	UPTD PUSKESMAS BLABAK	Bagian Poli umum, Bagian KIA-KB ¹¹ , Bagian Poli gigi, Bagian Poli gizi, Farmasi, Konsultasi Sanitasi dan Laboratorium.
2	UPTD PUSKESMAS SIDOMULYO	Bagian Poli umum, Bagian KIA-KB ¹² , Bagian Poli gigi, Bagian Poli gizi, Farmasi, Konsultasi Sanitasi dan Laboratorium.
3	UPTD PUSKESMAS WONOREJO	Bagian Poli umum, Bagian KIA-KB ¹³ , Bagian Poli gigi, Bagian Poli gizi, Farmasi, Konsultasi Sanitasi dan Laboratorium.

Sumber : **Observasi di Puskesmas 2020**

¹⁰ POA BAB I

¹¹ KIA adalah Kesehatan Ibu dan Anak sedangkan KB adalah Keluarga berencana

¹² Ibid,

¹³ Ibid,

Menurut tabel di atas menjelaskan bahwa ada beberapa Puskesmas yang lokasinya berdekatan namun berbeda wilayah kerja. UPTD Puskesmas disini menjadi pusat kesehatan masyarakat yang ada di lingkungan tersebut.

Tabel 1.2

Jumlah pasien di Pusksmas Blabak ¹⁴

Tahun	Jumlah pasien
2017	21.840
2018	23.451
2019	18.002

Sumber : **Observasi di Puskesmas Blabak 2020**

Tabel 1.3

Jumlah pasien di Pusksmas Wonorejo

Tahun	Jumlah pasien
2018	20.543
2019	24.580

Sumber: **Observasi di Puskesmas Wonorejo 2020**

Tabel 1.4

Jumlah pasien di Pusksmas Sidomulyo

Tahun	Jumlah pasien
2017	20.671
2018	20.306
2019	20.671

Sumber : **Observasi di Puskesmas Sidomulyo 2020**

¹⁴ SIMPLUS LB 1

Dari tabel di atas menjelaskan bahwa dari ketiga Puskesmas tersebut, jumlah pasien yang berkunjung ke Puskesmas tersebut ada yang mengalami peningkatan jumlah pasien yang berkunjung dan ada pula yang mengalami peningkatan dan penurunan jumlah pasien yang berkunjung selama kurun waktu 2 sampai 3 tahun.

Dengan demikian peneliti melakukan observasi mengenai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan di Puskesmas-puskemas tersebut. Peneliti melakukan observasi kepada pasien rawat jalan yang berdasarkan keputusan dari 35 responden pasien rawat jalan. Dari observasi yang dilakukan peneliti diperoleh hasil seperti dalam tabel berikut:

Tabel 1.5

Kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Blabak

Tingkat Kualitas Pelayanan	Jumlah
Sangat Baik	5
Baik	13
Cukup Baik	13
Tidak Baik	4
Sangat Tidak Baik	0
Jumlah responden	35

Sumber : **Observasi di Puskesmas Blabak 2020**

Tabel 1.6

Kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Sidomulyo

Tingkat Kualitas Pelayanan	Jumlah
Sangat Baik	5
Baik	14
Cukup Baik	16
Tidak Baik	0
Sangat Tidak Baik	0
Jumlah responden	35

Sumber : Observasi di Puskesmas Sidomulyo 2020

Tabel 1.7

Kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Wonorejo

Tingkat Kualitas Pelayanan	Jumlah
Sangat Baik	5
Baik	15
Cukup Baik	15
Tidak Baik	0
Sangat Tidak Baik	0
Jumlah responden	35

Sumber : Observasi di Puskesmas Wonorejo 2020

Dari tabel 1.5 sampai 1.7 di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari ketiga puskesmas tersebut yang diterima oleh responden dengan kategori sangat baik sebanyak 5 responden, kategori baik sebanyak

12 sampai 15 responden, kategori cukup baik sebanyak 12 sampai 14 responden, kategori tidak baik sebanyak 2 sampai 5 responden dan kategori sangat tidak baik sebanyak 0 responden. Yang terjadi di UPTD Puskesmas tersebut untuk kualitas pelayanannya sebagian besar pasien rawat jalan memberi respon dalam kategori baik. Dari hasil observasi tersebut maka dapat dijadikan acuan peneliti untuk mengetahui kekurangan apa saja dari pelayanan yang diberikan dan juga dapat diperbaiki untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada pasien. Selain itu juga dapat mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi dari kualitas pelayan yang diberikan kepada pasien.

Demi terwujudnya perusahaan yang baik dan berkualitas perlunya sebuah marketing yang solid dan mengelola kualitas yang diberikan oleh perusahaan. Marketing berperan penting dalam perusahaan dan masyarakat karena marketing akan berperan aktif didalam kehidupan masyarakat dari aspek sosial, ekonomi hingga kehidupan masyarakat tersebut. Kegiatan masyarakat sendiri juga melihat proses bagaimana suatu produk atau jasa yang diberikan produsen kepada konsumen¹⁵ Senada dengan standart kualitas pelayanan yang diberikan petugas didalam Islam terdapat syariah marketing menjadi salah satu pokok berkualitasnya suatu produk atau jasa yang diberikan kepada konsumen. Dalam syariah marketing seseorang harus memiliki sikap yang sesuai dengan aturan dan ajaran Islam yakni harus sesuai dengan akad *muamalah* dan prinsip dalam ekonomi islam.

¹⁵ Sofjan Assauri, Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), 1.

Terdapat beberapa karakteristik Marketing Syariah yang harus ada pada perusahaan tersebut diantaranya:

1. Ketuhanan (*Rabbaniyyah*)
2. Etis (*Akhlaqiyyah*)
3. Realistis (*Al-Waqi'iyah*)
4. Humanis (*Al-Insaniyyah*)

Di Kabupaten Kediri sendiri tersebar pusat kesehatan masyarakat atau puskesmas disetiap kecamatan (UPTD) ada pula puskesmas pembantu di tiap desa tersebut. Diantaranya UPTD yang terdapat di Kabupaten Kediri yakni UPTD Blabak, UPTD wonorejo, UPTD Sidomulyo dan UPTD lainnya. Kendala yang dihadapi oleh setiap Puskemas bagaimana memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pasien yang berobat di puskesmas tersebut.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti yang tertulis pada paparan data dan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian kepada pasien di Puskesmas Blabak dengan judul **“Peran Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di UPTD Puskesmas Blabak Kabupaten Kediri”**.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Blabak Kabupaten Kediri?

2. Bagaimana kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Blabak Kabupaten Kediri ditinjau dari marketing syariah?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan di UPTD Puskesmas Blabak Kabugaipaten Kediri.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Blabak Kabupaten Kediri ditinjau dari marketing syariah.

D. MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak yang bersangkutan diantaranya sebagai berikut:

1. Secara teoritis
 - a. Bagi pihak akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan khususnya bidang manajemen sumber daya manusia

- b. Bagi pihak Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau bahan masukan tambahan bagi perusahaan terkait kinerja karyawan.

- c. Bagi pihak peneliti

Hasil penelitian dapat menambah pengetahuan dan memperkaya ilmu serta memahami tentang sumber daya manusia, khususnya menyangkut kinerja karyawan.

2. Secara praktis

1) Manajemen Puskesmas

Dengan penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan yang berharga bagi UPTD Puskesmas Pagu. Sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai dan untuk meningkatkan kualitas manajemen pelayanan.

2) Orang lain

Diharapkan sebagai bahan bacaan untuk menambah pengetahuan mengenai objek yang diteliti. Serta dapat digunakan untuk panduan peneliti lain yang akan melakukan penelitian pada objek atau masalah yang sama.

E. TELAHAH PUSTAKA

Telaah pustaka yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien banyak dilakukan. Meski demikian, penelitian tersebut memiliki variabel independen, lokasi penelitian, dan tahun penelitian yang berbeda. Beberapa telaah pustaka yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dengan jenis skripsi yang dilakukan oleh Rahadi Fitra Nova pada tahun 2010¹⁶, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*". Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta. Peneliti disini ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta kepada para pasien yang berkunjung. Dari hasil uji yang dilakukan tingkat kepuasan pasien sebesar (-0,36), dalam kategori tersebut tingkat kepuasan pada pelayanan yang diberikan dapat dikategorikan dalam kelompok sedang dalam pemenuhan kepuasan atau harapan pasien pada pelayanan yang diberikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahadia Fitra Nova dan peneliti ini memiliki persamaan dan perbedaan. Persamaannya dapat diperoleh yaitu peneliti sama-sama membahas atau meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Perbedaannya adalah peneliti Rahadia Fitra Nova menggunakan metode pendekatan kuantitatif dan objek yang berbeda sedangkan peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif.

2. Penelitian dengan jenis skripsi yang dilakukan oleh Wahyu Widodo pada tahun 2012¹⁷, "*Pengaruh Produk, Tarif, Jasa Dan Kualitas*

¹⁶ Rahadi Fitra Nova dengan judul, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta*", 2010

¹⁷ Wahyu Widodo, "*Pengaruh Produk, Tarif Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Marhamah Wonosobo*", (Skripsi: Prodi Keuangan Islam Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2012)asri.

Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Marhamah Wonosobo". Prodi Keuangan Islam Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan untuk menguji bagaimana pengaruh produk, tarif jasa, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *reliability* terhadap kepuasan anggota BMT Marhamah Wonosobo. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan secara simultan atau bersama-sama tentang variabel dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan BMT Marhamah Wonosobo berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Marhamah Wonosobo.

Pada penelitian Wahyu Widodo dan penelitian ini memiliki perbedaan dan persamaan. Persamaannya yaitu Persamaan yang dapat diperoleh yaitu penelitian ini sama-sama membahas tentang dua variabel yang ada yaitu, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Perbedaannya adalah peneliti Wahyu Widodo menggunakan metode pendekatan kuantitatif dan objek yang berbeda sedangkan peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif.

3. Penelitian dengan jenis skripsi yang dilakukan oleh Rully Dedy Setiawan pada tahun 2010¹⁸, "*Kualitas Pelayanan Puskesmas Karangdowo Kabupaten Klaten Kepada Pasien Jamkesmas*". Fakultas

¹⁸ Rully Dedy Setiawan, "*Kualitas Pelayanan Puskesmas Karangdowokabupaten Klaten Kepada Pasien Jamkesmas*", Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2010.

Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Karangdowo Kabupaten klaten kepada pasien Jamkesmas agar pasien mendapatkan kepuasan dan harapan pelayanan yang diberikan. Dimensi dari kualitas pelayanan menjadi tolak ukur bagaimana kualitas pelayanan Puskesmas Karangdowo. Dengan menggunakan dimensi tersebut sebagai tolak ukurnya, puskesmas tersebut telah memberikan pelayanan yang baik, efektif dan efisien kepada pasien yang berkunjung di puskesmas tersebut.

Pada penelitian Rully Dedy Setiawan dan penelitian ini memiliki perbedaan dan persamaan. Penelitian ini sama-sama membahas tentang dua variabel yang ada yaitu, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek yang diteliti, karena peneliti disini melakukan penelitian di UPTD Puskesmas Blabak Kabupaten Kediri.

4. Penelitian ini dengan jenis skripsi yang dilakukan oleh Yuni Astriana Khamidah pada tahun 2016¹⁹, "*Peran Manajemen Sumber Daya Insani Terhadap Kualitas Pelayanan Program Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang*". Prodi Ekonomi Syariah Jurusan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri.

Didalam suatu lembaga maupun instansi, sebuah manajemen sumber daya insani yang baik menjadi suatu hal yang berperan penting.

¹⁹ Yuni Astriana Khamidah, *Peran Manajemen Sumber Daya Insani Terhadap Kualitas Pelayanan Program Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang*, (Skripsi: Prodi Ekonomi Syariah Jurusan Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri, 2016)

Tujuannya untuk memberikan pelayanan terbaik yang diberikan lembaga maupun instansi tersebut. Penelitian disini berfokus pada manajemen dalam perbedayaan insani dalam sebuah organisasi. Dengan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa dalam segi kuantitas manajemen yang ada bisa dikatakan belum layak namun untuk segi kualitas sudah bisa dikatakan baik.

Pada penelitian Yuni Astriana Khamidah dan penelitian ini memiliki perbedaan dan persamaan. Persamaannya yaitu Persamaan yang dapat diperoleh yaitu penelitian ini sama-sama membahas tentang dua variabel yang ada yaitu, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek yang diteliti, karena peneliti disini melakukan penelitian di UPTD Puskesmas Blabak Kabupaten Kediri.

5. Penelitian ini dengan jenis skripsi yang dilakukan oleh Mochamad Faqih Mudawaim pada tahun 2019²⁰, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada B.Creative Event Organizer Kediri*". Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan *B.Creative Event Organizer* terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasanya. Dari Penelitian ini dilakukan, kualitas pelayanan

²⁰ Mochamad Faqih Mudawaim, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada B.Creative Event Organizer Kediri*, Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2019.

yang diberikan termasuk dalam katagori baik terbukti dengan presentasi 50% dan 51%.

Pada penelitian Mochamad Faqih Mudawaim dan penelitian ini memiliki perbedaan dan persamaan. Persamaannya yaitu penelitian ini sama-sama membahas tentang dua variabel yang ada yaitu, kualitas pelayanan dan kepuasan. Perbedaannya adalah peneliti Mochamad Faqih Mudawaim menggunakan metode pendekatan kuantitatif dan objek yang berbeda sedangkan peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif.