

## Penerapan Ultimate Service Culture Berbasis Syariah dan Produk Halal Bagi Masyarakat Kelurahan Penancangan

### *Implementation of Sharia-Based Ultimate Service Culture and Halal Products for the Penancangan Village Community*

Yahmin Setiawan<sup>1\*</sup>, Nova Tri Handriyanto<sup>2</sup>, Poppy Ramadhani<sup>3</sup>, Dery Kurniawan<sup>4</sup>  
<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Bina Bangsa, Serang, Indonesia

#### Informasi Artikel

Submit: 8 – 1 – 2024

Diterima: 15 – 1 – 2024

Dipublikasikan: 25 – 1 – 2024

#### ABSTRACT

*Public awareness in utilizing health service facilities is still very low. Health facilities have many health service facilities such as outpatient services, inpatient care, home visits or other forms of service utilization activities. Hospital customers will return if they receive satisfactory health services. The best service that meets customer expectations and needs by fulfilling predetermined quality standards is a principle for hospitals. The aim of this community service activity is to implement the ultimate Sharia-based service culture and halal products for the community. This activity was carried out at Sari Asih Serang Hospital with 100 community participants and medical personnel. The method used in this activity is counseling with material on Sharia-based ultimate service culture and halal products. The results show that the community is very enthusiastic and pays attention when the education takes place. Evaluation of the results showed an increase in understanding as demonstrated by the participants' ability to answer questions about halal products. Looking at the existing results, it was concluded that community service activities with the theme of implementing sharia-based ultimate service culture and halal products for the people of Penancangan Village ran smoothly.*

**Keywords:** health services, halal products, ultimate service culture

#### ABSTRAK

*\*Alamat Penulis Korespondensi:*  
Yahmin Setiawan; Universitas Bina Bangsa, Serang, Indonesia.  
**Phone:** 082112402442  
**Email:**  
[yahminsetiawanmars@gmail.com](mailto:yahminsetiawanmars@gmail.com)

Kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan masih sangatlah rendah. Fasyankes telah memiliki banyak fasilitas pelayanan kesehatan seperti layanan rawat jalan, rawat inap, kunjungan rumah ataupun bentuk kegiatan lain dari pemanfaatan pelayanan. Pelanggan rumah sakit akan Kembali jika mendapatkan layanan Kesehatan yang memuaskan. Pelayanan terbaik yang memenuhi harapan dan kebutuhan customer dengan pemenuhan standar kualitas yang telah ditentukan menjadi prinsip bagi rumah sakit. Tujuan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah penerapan ultimate service culture berbasis Syariah dan produk halal bagi masyarakat. Kegiatan ini dilakukan di Rumah Sakit Sari Asih Serang dengan peserta masyarakat dan tenaga medis yang berjumlah 100 orang. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah penyuluhan dengan materi *ultimate service culture* berbasis Syariah dan produk halal. Hasil menunjukkan masyarakat sangat antusias dan memperhatikan saat edukasi berlangsung. Evaluasi hasil menunjukkan adanya peningkatan pemahaman yang ditunjukkan dari kemampuan peserta menjawab pertanyaan mengenai produk halal. Melihat hasil yang ada maka

disimpulkan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema penerapan *ultimate service culture* berbasis syariah dan produk halal bagi masyarakat Kelurahan Penancangan berjalan lancar.

**Kata Kunci:** pelayanan kesehatan, produk halal, *ultimate service culture*

## PENDAHULUAN

Kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekedar terbatas dari penyakit atau kecacatan serta memungkinkannya hidup produktif (1). Pencapaian Kesehatan dipengaruhi oleh banyak factor internal maupun eksternal. Pelayanan rumah sakit yang sesuai harapan adalah factor eksternal kembalinya pelanggan menggunakan jasa rumah sakit (2). Rumah sakit harus memiliki pelayanan yang berkualitas demi tercapainya kepuasan pelanggan.

*Ultimate service culture* adalah budaya melayani pelanggan yang memastikan bahwa palanggannya untuk terus kembali lagi dan terkait secara emosional (3). Pelayanan ini dilakukan juga di seluruh bagian RS Sari Asih Serang. *Ultimate service culture* di RS Sari Asih Serang dilakukan dengan memberikan kejutan yang tidak pernah terpikirkan oleh pelanggan, menyentuh hati pelanggan sehingga pelanggan cinta mati dan tidak akan pernah melupakan pelayanan yang ada yang tentu berdampak terhadap peningkatan pendapatan secara eksponensial.

Menurut teori *Health Service Use* Andersen (1995) menyatakan bahwa perilaku masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan ditentukan oleh tingkat atau derajat penyakit yang dialami serta adanya kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan (*perceived need*) (4). Pemanfaatan adalah penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan baik dalam bentuk rawat jalan, rawat inap, kunjungan rumah oleh petugas atau tenaga kesehatan maupun dalam bentuk kegiatan lain dari pemanfaatan layanan kesehatan tersebut (5).

Pelayanan Kesehatan Syariah telah banyak diterapkan di rumah sakit. Layanan ini disediakan karena adanya tuntutan pilihan masyarakat yang lebih meyakini dengan berobat di rumah sakit Syariah akan lebih terkelola penjagaan agama, jiwa, keturunan, akal dan penjagaan harta. Rumah sakit syariah dilaksanakan berpedoman pada fatwa dewan syariah nasional majelis ulama Indonesia No. 107/DSN-MUI/X/2016. Label syariah rumah sakit memiliki tanggung jawab yang lebih, karena tidak hanya sekedar memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Namun, pelayanan kesehatan yang diberikan dengan upaya untuk menjaga akidah, ibadah, dan serta muamalah sesuai dengan nilai-nilai islam (6)

Pengguna jasa layanan telah pandai memilah dan memilih tempat layanan kesehatan yang sesuai dengan harapan. Melihat hal ini maka rumah sakit mulai berkompetisi tertantang memberikan layanan yang baik bagi pelanggan (*customer*) demi keberlanjutan suatu rumah sakit. Semakin pelanggan mempunyai pilihan yang selektif dapat mempengaruhi pertumbuhan rumah sakit, sehingga kondisi ini menjadi tantangan yang mengharuskan para pelaku pelayanan kesehatan untuk berkompetisi dengan melakukan perubahan strategi dan perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan (6) (7).

Rumah Sakit Sari Asih Serang adalah institusi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang parmanen menyelenggarakan pelayanan kesehatan, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Rumah Sakit Sari Asih berfungsi sebagai pusat pelayanan rujukan medik spesialistik dengan fungsi utama menyediakan dan menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat pencegahan/ (*preventif*), penyembuhan (*kuratif*), pemulihan/ rehabilitasi pasien dan *promotive* (8). Sebagai upaya mengenalkan layanan Kesehatan berbasis Syariah kepada masyarakat rumah sakit perlu melakukan promosi. Selain itu rumah sakit harus juga mensosialisasikan programnya kepada tenaga medis yang ada di lingkungan rumah sakit tersebut.

Peranan aktif masyarakat diharapkan adanya perbaikan pandangan, sikap, dan perilaku terhadap diri sendiri dan hubungan dengan orang lain. Kemudian mengarahkannya untuk mengenal semua kekuatan diri sendiri secara positif, menerima diri sendiri apa adanya, lalu mau berdamai, puas, bersyukur, dan bangga dengan diri sendiri, mengembangkan diri dengan pikiran, perkataan dan perasaan positif untuk mengoptimalkan semua potensi dan bakat terpendam di dalam diri dan memotivasi diri untuk menjadi seorang pribadi yang sukses dalam pekerjaan dan kehidupan pribadi. Selanjutnya

menguatkan kemauan dan keyakinan (9). Maka dari itu berdasarkan latar belakang yang ada maka ditentukan kegiatan pengabdian ini bertujuan memberikan pemahaman tentang pemanfaatan pelayanan Kesehatan focus pada meningkatkan pengetahuan peserta tentang pentingnya pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan melalui kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema penerapan *ultimate service culture* berbasis syariah bagi masyarakat kelurahan penancangan tentang penggunaan produk halal di Rumah Sakit Sari Asih Serang.

## METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Rumah Sakit Sari Serang yang berlokasi di Kelurahan Penancangan Kecamatan Cipocok Jaya Kota Serang, Provinsi Banten. Kegiatan berlangsung pada bulan Agustus 2023. Peserta kegiatan berjumlah 100 orang terdiri dari masyarakat yang ada di penancangan baru, penancangan lama dan penancangan pasir serta petugas medis Rumah Sakit Sari Serang. Metode edukasi atau penyuluhan dilakukan dengan ceramah dan tanya jawab digunakan dalam kegiatan ini. Media yang digunakan laptop, proyektor dan LCD.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan penyuluhan kesehatan sekaligus pengabdian kepada masyarakat pada hari Jum'at tanggal 4 Agustus 2023. Kegiatan bertempat di Aula pertemuan Rumah Sakit Sari Serang Kelurahan Penancangan Kecamatan Cipocok Jaya Kota Serang, Provinsi Banten. Tujuan penyuluhan kesehatan ini dilakukan adalah untuk meningkatkan pengetahuan peserta tentang pentingnya pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan penatalaksanaannya melalui edukasi dengan tema penerapan *ultimate service culture* berbasis syariah bagi masyarakat kelurahan penancangan tentang penggunaan produk halal di Rumah Sakit Sari Asih Serang.

Pelaksanaan kegiatan ini dimulai dengan melakukan sambutan oleh direktur Rumah Sakit Sari Asih Serang dr. Yahmin Setiawan, MARS serta telah dilakukan koordinasi tim Manajer Rumah Sakit Sari Asih Serang bersama jajaran staff. Pelaksanaan kegiatan dengan memaparkan materi edukasi tentang jenis fasilitas pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, pentingnya *service ultimate* ke fasilitas kesehatan berbasis syariah, dan pengetahuan tentang produk layanan halal di rumah sakit.

*Ultimate service culture* adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan customer dengan pemenuhan standar kualitas yang telah ditentukan (10). Dengan adanya edukasi tentang *ultimate service culture* berbasis syariah ini tujuan utamanya menuju sasaran tenaga medis yang diundang agar mampu melakukan pelayanan berbasis budaya dan Syariah. Syariah telah digunakan prinsipnya di layanan Kesehatan.

Operasional Rumah sakit syariah dimulai dari manajemen rumah sakit, pelayanan, obat-obatan, makanan dan minuman, seperti yang disediakan oleh rumah sakit. Dalam proses administrasi rumah sakit juga telah mengelola aset rumah sakit bekerja sama dengan lembaga keuangan syariah. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Salsabila dkk yang menyatakan rumah sakit menerapkan berbagai perjanjian syariah, obat-obatan, makanan dan minuman yang terbuat dari bahan halal dalam transaksinya (11).

Rumah sakit syariah memiliki syarat untuk memenuhi standar minimal pelayanan rumah sakit syariah bagi pasien yang berkaitan dengan layanan spiritual (12). Mayoritas penduduk beragama Islam maka untuk menjawab tantangan juga harus mengikuti kebutuhan penduduk dimana layanan rumah sakit memberntuk pelayanan kesehatan syariah, yaitu praktik pengobatan berdasarkan prinsip syariah Islam (13). Bentuk pelayanan kesehatan syariah merupakan praktik yang dilakukan sesuai dengan prosedur medis, yang juga tidak terlepas dari nilai-nilai ibadah (14). Berikut ini dokumentasi hasil kegiatan yang telah dilakukan saat penyampaian materi yang pertama:



Gambar 1. Dokumentasi *Ultimate Service Culture* Berbasis Syariah

Kegiatan selanjutnya dilakukan evaluasi untuk mengetahui keberhasilan edukasi. Tujuan kegiatan ini yang ingin dicapai oleh peneliti adalah untuk mengetahui cara yang tepat metode *ultimate service culture* dalam menciptakan *agent of change* dalam pelayanan yang *hospitality* di Rumah Sakit Sari Asih Serang penatalaksanaannya melalui edukasi.

Hasil observasi dari kegiatan ini peserta tampak sangat antusias mengikuti pertemuan yang analoginya di *knowledge sharing*, mereka sangat semangat mengikuti *in house training* yang analogi mirip pendidikan dan pelatihan, dan mereka sangat termotivasi untuk membaca buku tertentu yang direkomendasikan yang analogi membaca peraturan dan perundang-undangan. Materi *Ultimate Service Culture* dalam menciptakan *Agent of Change* yang disampaikan di RS Sari Asih Serang adalah tentang meningkatkan etos kerja pegawainya. *Agent of Change* adalah kelompok yang dibidik agar mampu membuat perubahan yang lebih baik bagi usaha kerja. Salah satu area penting perubahan tersebut adalah manajemen perubahan yaitu perubahan mindset (pola pikir) dan *cultureset* (budaya kerja) (15). Harapannya tenaga medis memiliki motivasi kuat untuk mengejar target, prima dalam pelayanan, dan mengutamakan sinergi. Empat kualitas tersebut penting dalam sukses tidaknya seseorang di dalam pelayanan dan empat kualitas tersebut juga penting dalam organisasi manapun, termasuk sector publik.

Empat kualitas positif tersebut menjadi warna dominan di *ultimate service culture* namun terasa sulit mewarnai organisasi sektor public yaitu kesehatan di RS Sari Asih Serang. Penerapan *ultimate service culture* RS Sari Asih Serang memiliki banyak hal keuntungan. Semua pegawai akan memiliki motivasi tinggi jika visi dan misi organisasi telah tertanam di benak setiap orang. Adapun hal yang dilakukan dalam *ultimate service culture* di RS Sari Asih Serang yaitu membuka ruang untuk berkomunikasi dengan pelanggan. Komunikasi yang dibangun dengan pelanggan bukan hanya sekedar untuk memastikan kepuasan pelanggan bukan hanya sekedar untuk memastikan kepuasan pelanggan dengan layanan yang diberikan, melainkan juga untuk mengetahui dan melampaui harapan atau keinginan pelanggan dengan memberikan kejutan (16).

Mereka sangat termotivasi karena mereka meresapi apa visi dan misi yang mereka jalani. Artinya, jika setiap pegawai di RS Sari Asih Serang juga meresapi visi dan misi organisasinya maka mereka juga akan sangat termotivasi untuk mengikuti *knowledge sharing*, mengikuti diklat, dan atau membaca berbagai peraturan menyangkut pelayanan syariah dan produk halal.

Kesadaran masyarakat Indonesia, tingkat pengetahuan layanan syariah dan produk halal masih sangat rendah dan belum menjadi prioritas. Sebagian besar masyarakat mengatakan bahwa mereka kurang mengerti cara membedakan produk halal yang mereka dapatkan di area Rumah Sakit. Materi kedua dalam penelitian ini adalah materi penyerta dari jenis produk halal rumah sakit di awal pelaksanaan kegiatan dimulai dengan penjelasan dan pemberian contoh mengenai produk halal atau gambaran umum tentang produk halal. Berikut dokumentasi kegiatan pada materi kedua:



Gambar 2. Dokumentasi Penyuluhan Produk Halal

Hasil analisa dari kegiatan penyampaian materi yang kedua ini terlihat peserta antusias mendengarkan materi tentang produk halal layanan kesehatan. Saat evaluasi dari pemateri peserta tampak mampu menjawab pertanyaan dengan benar, maka hal ini dinyatakan materi dapat tersampaikan dengan baik kepada peserta.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penyuluhan kesehatan yang dilakukan dapat terlihat hasil peserta yang terdiri dari masyarakat dan tenaga medis di wilayah rumah sakit Sari Serang Kelurahan Penancangan Kecamatan Cipocok Jaya Kota Serang, Provinsi Banten antusias mengikuti kegiatan dari awal hingga akhir. Terdapat dua materi penyuluhan yaitu *ultimate service culture* dan layanan produk halal. Penyuluhan dikatakan berhasil dimana terlihat para peserta dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemateri dengan benar. Melihat hasil yang ada maka kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema penerapan *ultimate service culture* berbasis syariah dan produk halal bagi masyarakat Kelurahan Penancangan ini dinyatakan berhasil dan berjalan sesuai dengan tujuan.

### SARAN

Berdasarkan hasil kegiatan yang ada maka disarankan lahan lebih mengevaluasi kinerja petugas medis dalam menerapkan program *ultimate service culture* berbasis syariah. Edukasi dan sosialisasi *ultimate service culture* berbasis syariah serta produk halal perlu terus dilakukan agar masyarakat mengenal dengan begitu akan meningkatkan kualitas layanan di rumah sakit.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih disampaikan kepada Universitas Bina Bangsa Serang yang telah mendanai kegiatan ini. Ucapan terimakasih disampaikan kepada Rumah Sakit Sari Asih Serang yang telah bekerjasama dalam membangun kesehatan masyarakat, sehingga masyarakat bersedia mengikuti kegiatan hingga selesai.

### KONFLIK KEPENTINGAN

“Penulis dalam artikel ini tidak memiliki konflik dan kepentingan”

### DAFTAR PUSTAKA

1. Badi'ah A. Pengantar Promosi Kesehatan. Munandar A, editor. Vol. 5, CV. Media Sains Indonesia. CV. Media Sains Indonesia; 2020. 248–253 p.
2. Arya B, Rahayu AYS. Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Internal pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. J Kedokt dan Kesehat [Internet]. 2021;17(2):120–

36. Available from: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/JKK/article/view/7112/5758>
3. Robiansyah. Budaya pelayanan konsep dan pengukuran. Forum Ekon [Internet]. 2017;19(2):2. Available from: <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUMEKONOMI/article/download/2128/236>
4. Asri. Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Campalagian. J Peqguruang Conf Ser. 2022;4(1):82–8.
5. Basith ZA, Prameswari GN. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. Higeia J Public Heal Res Dev [Internet]. 2020;4(1):52–63. Available from: <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia%0APemanfaatan>
6. Sari DWP, Abdurrouf M, Rismawati. Pelayanan keperawatan berbasis syariah dan loyalitas pasien di rumah sakit islam. Nurscope, J Keperawatan dan Pemikir Ilm. 2018;4(7):109–17.
7. Ayu DP. Persepsi Pasien Rawat Inap Terhadap Public, Personal dan Therapeutic Hospitality di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2013. Arter J Ilmu Kesehat. 2019;1(1):108–14.
8. Risnaningtyas AK, Maharani C. Pemanfaatan Kembali Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19. Indones J Public Heal Nutr [Internet]. 2021;1(3):462–71. Available from: <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/IJPHN>
9. Margayaningsih DI. Peran Masyarakat Dalam Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat di Desa. J Publiciana. 2018;11(1):72–88.
10. Grid.id. grid.id. 2023. Buku The Power of Ultimate Service Culture, Gagasan tentang Layanan Pelanggan, Salah Satu Kunci Utama Bisnis Sukses. Available from: <https://www.grid.id/read/043814267/buku-the-power-of-ultimate-service-culture-gagasan-tentang-layanan-pelanggan-salah-satu-kunci-utama-bisnis-sukses>
11. Salsabila N, Irasanti SN, Faizal S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Syariah dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Pasca Rawat Inap RS Berkonsep Syariah. Bandung Conf Ser Med Sci. 2023;3(1):1–4.
12. Hadytiaz MF, Murfat Z, Khalid NF, Mappaware NA, Mokhtar S, Isra N, et al. Implementasi Nilai-Nilai Islam Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Syariah. Fakumi Med J [Internet]. 2022;2(3):190–8. Available from: <https://fmj.fk.umi.ac.id/index.php/fmj/article/view/37/36>
13. Dewi A. Manajemen pelayanan kesehatan Islami : Pelayanan Berfokus Pasien dan Safety. I. Yogyakarta: New Elmatara; 2020.
14. Sa'adah H. Konsep Rumah Sakit Syariah Dalam Transformasi Ekonomi Syariah. I'thisom J Ekon Syariah. 2022;I(2):152–75.
15. Pengadilan Negeri Pontianak. ( AGENT OF CHANGE ) PENGADILAN NEGERI PONTIANAK [Internet]. Pontianak; 2022. Available from: <https://pn-pontianak.go.id/wp-content/uploads/2022/09/rencana-kerja-agen-perubahan-2022-ok-1.pdf>
16. Santoso EB. Strategi Ultimate Service Menciptakan Tim Sat-Set, Das-Des Dalam Percepatan Pelayanan Hospitality Di RS UAD. Unit Humas, Pemasar dan Med Rumah Sakit UAD. 2023;