

PENGUATAN SENSE OF BELONGING BERBASIS ISLAMIC CORPORATE GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEBERLANJUTAN KLINIK: PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT PADA KLINIK PANDAAN MEDIKA

Hartutik ^{1*)}
R. Melda Maesarach ²
Dwi Nita Aryani³

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Jakarta

³ STIE Malangkucecwara Malang

Correspondence author : hartutik@umj.ac.id *)

Abstrak

Kualitas pelayanan pada lembaga kesehatan dipengaruhi oleh keterlibatan seluruh unsur sumber daya manusia, bukan hanya tenaga medis. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan memperkuat sense of belonging berbasis *Islamic Corporate Governance (ICG)* sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan keberlanjutan operasional Klinik Pandaan Medika. Kegiatan dilaksanakan melalui penyuluhan interaktif dan diskusi yang melibatkan sepuluh peserta terdiri atas petugas parkir, administrasi, customer service, tenaga kesehatan, dokter, dan pemilik klinik. Evaluasi dilakukan melalui observasi selama kegiatan serta diskusi terhadap pemahaman peserta. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman bahwa kualitas pelayanan merupakan tanggung jawab seluruh unit pelayanan yang saling terintegrasi, sehingga kualitas interaksi pada setiap titik layanan memengaruhi kepuasan, kepercayaan, loyalitas pasien, dan citra klinik. Peserta juga memahami bahwa penerapan nilai-nilai ICG seperti amanah, ihsan, tanggung jawab, profesionalisme, dan kerja sama dapat memperkuat sense of belonging serta mendorong budaya pelayanan yang lebih kolaboratif. Selain itu, ditemukan bahwa implementasi ICG di Klinik Pandaan Medika telah tercermin dalam penerapan sistem reward dan punishment, kepedulian terhadap kesejahteraan pegawai, serta pengelolaan zakat maal sebagai bagian dari tanggung jawab sosial organisasi. Kegiatan ini menunjukkan bahwa penguatan *sense of belonging* berbasis ICG berpotensi mendukung peningkatan kualitas pelayanan, memperkuat loyalitas pasien, serta menjaga keberlanjutan operasional klinik.

Kata kunci : *Sense of belonging, Islamic Corporate Governance*, pelayanan kesehatan, loyalitas pasien, keberlanjutan klinik

Pendahuluan

Persaingan layanan kesehatan saat ini semakin kompetitif seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Pasien tidak hanya menilai kualitas tindakan medis, tetapi juga memperhatikan pengalaman pelayanan secara menyeluruh,

mulai dari penyambutan di area parkir, pelayanan administrasi, keramahan customer service, ketepatan informasi, kenyamanan fasilitas, hingga interaksi dengan tenaga medis dan dokter. Pengalaman pelayanan yang kurang baik pada salah satu titik layanan dapat membentuk persepsi negatif terhadap institusi secara keseluruhan. Dalam industri jasa kesehatan, pasien menilai kualitas layanan secara menyeluruh, bukan parsial. Oleh karena itu, kegagalan pelayanan pada satu titik layanan dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas institusi secara keseluruhan (Muslim et al., 2025). Pengalaman negatif tersebut berpotensi menyebar melalui testimoni negatif secara gethok tular (*word of mouth*) sehingga berdampak terhadap citra dan keberlanjutan lembaga layanan kesehatan.

Dalam industri jasa, kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016), pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan pelanggan, maka akan muncul ketidakpuasan yang berdampak terhadap citra institusi.

Keberhasilan sebuah klinik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan tenaga medis, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas kerja seluruh sumber daya manusia dalam organisasi (Frastuti et al., 2025). Oleh karena itu, diperlukan penguatan *sense of belonging* atau rasa memiliki terhadap institusi agar seluruh pegawai memiliki kesadaran bahwa kualitas pelayanan dan keberlangsungan klinik merupakan tanggung jawab bersama.

Konsep *sense of belonging* dalam organisasi berkaitan dengan rasa memiliki, loyalitas, dan keterikatan pegawai terhadap institusi. Menurut Stephen P. Robbins dan Judge (2022), pegawai yang memiliki keterikatan terhadap organisasi cenderung menunjukkan komitmen, tanggung jawab, dan kualitas kerja yang lebih baik. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kondisi tersebut menjadi penting karena kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh perilaku dan kerja sama seluruh sumber daya manusia dalam organisasi.

Dalam perspektif *Islamic Corporate Governance*, tata kelola organisasi tidak hanya berorientasi pada aspek administratif dan finansial, tetapi juga menekankan nilai amanah, tanggung jawab, keadilan, ihsan, dan kemaslahatan (Hayati et al., 2025). Seluruh aktivitas organisasi dipandang sebagai bentuk pertanggungjawaban moral dan spiritual. Konsep ini sejalan dengan nilai pelayanan dalam Islam yang menekankan pentingnya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Al-Qur'an Surah An-Nisa ayat 58 menjelaskan pentingnya menjaga amanah dalam setiap pekerjaan:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya...”

Ayat tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan bentuk amanah yang harus dijalankan secara profesional dan bertanggung jawab. Selain itu, konsep ihsan dalam Islam juga menekankan pentingnya memberikan pelayanan terbaik melebihi standar minimum.

Klinik Pandaan Medika dipilih sebagai lokasi pengabdian karena merupakan salah satu klinik layanan kesehatan yang terus berkembang dan memiliki interaksi pelayanan yang kompleks antara pasien dengan berbagai unsur sumber daya manusia klinik. Dalam praktik pelayanan sehari-hari, diperlukan penguatan budaya kerja, komunikasi, dan rasa memiliki terhadap institusi agar kualitas pelayanan dapat terjaga secara konsisten. Selain itu, belum optimalnya pemahaman mengenai keterkaitan antara kualitas pelayanan, loyalitas pasien, citra klinik, dan keberlanjutan operasional menjadi alasan penting dilaksanakannya kegiatan

pengabdian ini. Oleh karena itu, penguatan *sense of belonging* berbasis *Islamic Corporate Governance* dipandang relevan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan keberlanjutan Klinik Pandaan Medika.

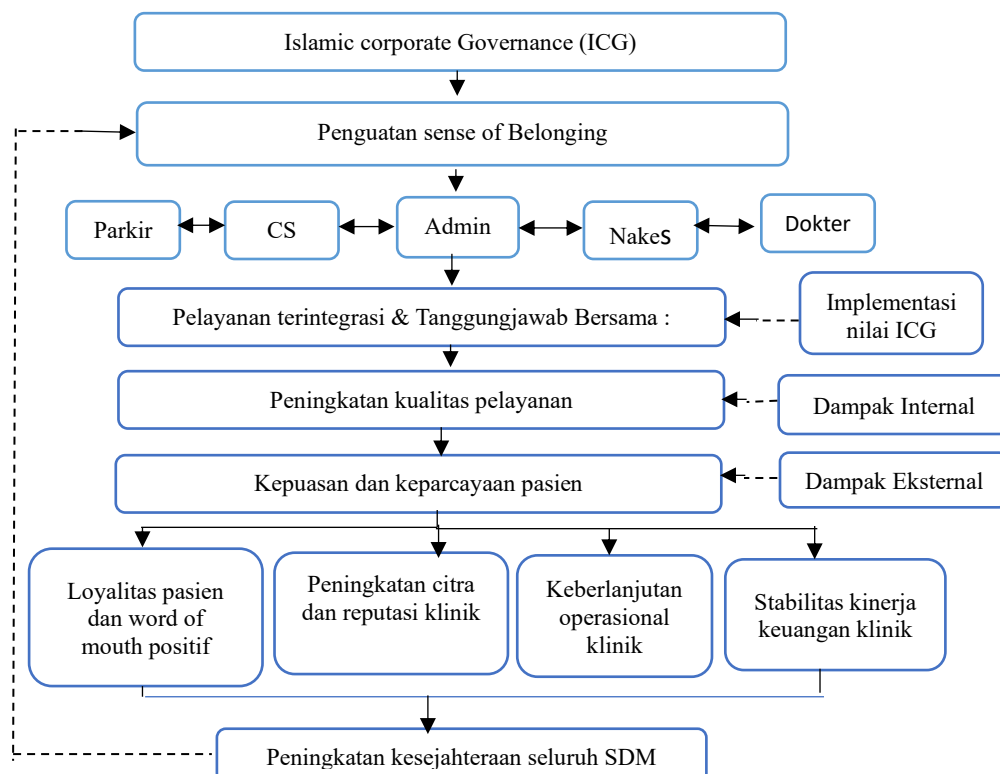
Metode Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di Klinik Pandaan Medika dengan melibatkan seluruh unsur karyawan klinik, mulai dari petugas parkir, administrasi, customer service, tenaga kesehatan, dokter hingga owner. Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 6 Maret 2026 bertempat di Ruang meeting Klinik Pandaan Medika Pasuruan Jawa Timur. Waktu pelaksanaan pada pukul 14.00 hingga pukul 16.00 WIB, dengan metode ceramah dari narasumber serta tanya jawab oleh para peserta. Kegiatan diikuti oleh 10 orang peserta yang terdiri dari petugas parkir, administrasi, customer service, tenaga kesehatan, dokter, dan owner klinik.

Pelaksanaan dan Hasil Kegiatan

Tahap persiapan dilakukan melalui koordinasi dengan pihak manajemen klinik terkait kebutuhan materi, kondisi pelayanan, dan peserta kegiatan. Selain itu dilakukan identifikasi permasalahan pelayanan yang sering dihadapi dalam operasional klinik. Tahap pelaksanaan penyuluhan dilaksanakan secara langsung menggunakan metode ceramah interaktif dan diskusi kelompok. Materi yang disampaikan meliputi: 1) Pentingnya pelayanan prima dalam layanan kesehatan, 2) Konsep *sense of belonging* dalam organisasi, 3) Hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien, 4) Dampak pelayanan terhadap citra dan keberlanjutan klinik, Implementasi nilai-nilai *Islamic Corporate Governance* dalam pelayanan kesehatan

Tahap diskusi dan evaluasi, Peserta diberikan kesempatan untuk menyampaikan pengalaman pelayanan, hambatan yang dihadapi, serta solusi yang dapat diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di klinik. Kerangka berpikir dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini disusun berdasarkan konsep kualitas pelayanan, *sense of belonging*, dan *Islamic Corporate Governance* dalam organisasi layanan kesehatan sebagai berikut



Gambar 1. Alur Tata Kelola Klinik Berbasis ICG

Bagan alur tersebut menunjukkan bahwa implementasi nilai-nilai *Islamic Corporate Governance* seperti amanah, ihsan, tanggung jawab, kerja sama, dan profesionalisme mampu memperkuat *sense of belonging* seluruh sumber daya manusia klinik Pandaan Medika. Penguatan rasa memiliki terhadap institusi akan meningkatkan kesadaran pelayanan terintegrasi dan tanggung jawab bersama dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien sehingga mendorong loyalitas pasien serta terciptanya *word of mouth* positif di masyarakat. Kondisi tersebut berdampak pada peningkatan citra dan keberlanjutan operasional klinik. Pada akhirnya, keberlangsungan klinik yang baik akan mendukung stabilitas kinerja keuangan serta peningkatan kesejahteraan seluruh sumber daya manusia di klinik



Gambar 2
Pelaksanaan Penyuluhan

Hasil Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Klinik Pandaan Medika berlangsung dengan baik dan diikuti secara aktif oleh seluruh peserta. Selama kegiatan berlangsung, peserta menunjukkan antusiasme dalam mengikuti materi, diskusi, serta berbagi pengalaman terkait pelayanan kesehatan di lingkungan klinik. Materi yang disampaikan difokuskan pada penguatan *sense of belonging*, pelayanan terintegrasi, dan implementasi *Islamic Corporate Governance* dalam pelayanan klinik.

Evaluasi hasil kegiatan dilakukan melalui observasi selama pelaksanaan penyuluhan dan diskusi interaktif dengan peserta. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa peserta mulai memahami pentingnya pelayanan yang terintegrasi, komunikasi antarbagian, serta keterkaitan antara kualitas pelayanan, loyalitas pasien, citra klinik, dan keberlanjutan operasional klinik.

Selain itu, peserta juga memahami bahwa implementasi nilai amanah, ihsan, tanggung jawab, dan kerja sama dalam pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dari *Islamic Corporate Governance* yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat. Berikut capaian kegiatan penyuluhan di Klinik Pandaan Medika :

1. Peningkatan Pemahaman tentang Pelayanan Teintegrasi

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta memahami pelayanan kesehatan sebagai suatu sistem yang saling terhubung antar bagian. Pasien tidak menilai pelayanan secara parsial, tetapi berdasarkan keseluruhan pengalaman yang diterima selama berada di klinik (Wirtz & Lovelock, 2016). Peserta memahami bahwa sikap kurang ramah dari salah satu bagian dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan klinik secara keseluruhan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2017) yang menyatakan bahwa pelanggan membentuk persepsi terhadap kualitas layanan berdasarkan keseluruhan pengalaman pelayanan yang diterimanya. Oleh sebab itu, seluruh bagian memiliki kontribusi

dalam menjaga kepuasan pasien. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Lovelock dan Wirtz (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan terbentuk dari keseluruhan pengalaman pelanggan dalam menerima layanan jasa.

2. Penguatan Sense of Belonging terhadap Klinik

Kegiatan penyuluhan berhasil meningkatkan kesadaran peserta mengenai pentingnya rasa memiliki terhadap institusi. Peserta memahami bahwa keberlangsungan klinik berkaitan langsung dengan kesejahteraan seluruh karyawan. Ketika pelayanan buruk menyebabkan pasien kecewa dan tidak kembali menggunakan layanan klinik, maka dampaknya dapat berupa: 1) Penurunan jumlah kunjungan pasien, 2) Penurunan pendapatan klinik, 3) Penurunan kemampuan operasional, 4) Penurunan kesejahteraan pegawai. Sebaliknya, pelayanan yang baik akan meningkatkan loyalitas pasien dan memperkuat keberlanjutan klinik dalam jangka panjang (Ashidiqi & Shariff, 2025). Hasil kegiatan ini juga sejalan dengan penelitian Apriyani (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien pada lembaga layanan kesehatan.

3. Implementasi Islamic Corporate Governance dalam Pelayanan Klinik

Dalam perspektif Islamic Corporate Governance, pelayanan dipandang sebagai bentuk amanah dan tanggung jawab moral kepada masyarakat. Seluruh pegawai memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik sebagai implementasi nilai ihsan dalam bekerja. Konsep tersebut tercermin dalam kesadaran peserta bahwa setiap pekerjaan, sekecil apa pun, memiliki kontribusi terhadap citra institusi. Petugas parkir, administrasi, customer service, tenaga kesehatan, dan dokter memiliki peran yang sama penting dalam membangun kepercayaan pasien. Nilai amanah, tanggung jawab, kerja sama, dan profesionalisme menjadi bagian penting dalam menciptakan tata kelola klinik yang baik dan berorientasi pada kemaslahatan masyarakat.

Implementasi Islamic Corporate Governance di Klinik Panduan Medika juga tercermin dalam budaya kerja organisasi dan pengelolaan sumber daya manusia. Praktik tersebut sejalan dengan penelitian Hayati et al., (2025) yang menjelaskan bahwa penerapan nilai-nilai Islam dalam tata kelola organisasi kesehatan diwujudkan melalui budaya kerja, penguatan etika, serta sistem pengelolaan sumber daya manusia yang berorientasi pada amanah dan pelayanan. Klinik menerapkan sistem reward dan punishment sebagai bentuk penguatan disiplin, motivasi, dan tanggung jawab pegawai. Pegawai yang disiplin, aktif, dan tepat waktu dalam bekerja diberikan apresiasi berupa voucher belanja bulanan, sedangkan evaluasi tahunan dilakukan untuk menentukan karyawan terbaik yang memperoleh penghargaan berupa pemberangkatan umroh.

Selain itu, manajemen klinik juga menunjukkan kepedulian terhadap kesejahteraan pegawai melalui pemberian tunjangan dan parcel Hari Raya Idul Fitri serta bantuan kepada pegawai yang mengalami kesulitan ekonomi, termasuk yang terjerat pinjaman online. Di sisi lain, klinik tetap menerapkan ketegasan terhadap pelanggaran dan tindakan kecurangan melalui pemberian sanksi tegas hingga pemecatan. Hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi Islamic Corporate Governance tidak hanya berorientasi pada pelayanan, tetapi juga mencakup nilai amanah, keadilan, kepedulian, disiplin, dan tanggung jawab dalam tata kelola organisasi.

4. Pentingnya Komunikasi dan Kerja Sama Tim

Peserta juga memahami pentingnya komunikasi yang baik antarbagian dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan nyaman bagi pasien. Hal ini sejalan dengan Evelin et al. (2025) yang menjelaskan bahwa internalisasi budaya organisasi, komunikasi, dan kerja sama tim merupakan faktor strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kesalahan komunikasi antarpegawai dapat menyebabkan ketidaknyamanan pasien dan menurunkan kualitas pelayanan. Melalui kegiatan ini, peserta didorong untuk membangun budaya kerja kolaboratif, saling membantu, dan menjaga hubungan kerja yang harmonis demi terciptanya pelayanan kesehatan yang profesional.

Kesimpulan dan Rekomendasi

Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Klinik Pandaan Medika berhasil meningkatkan pemahaman peserta mengenai pentingnya *sense of belonging* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Seluruh unsur sumber daya manusia klinik memiliki kontribusi terhadap kepuasan pasien dan citra institusi. Dari rangkaian kegiatan abdimas dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Penguatan *sense of belonging* berbasis Islamic Corporate Governance mampu menanamkan kesadaran bahwa pelayanan merupakan bentuk amanah dan tanggung jawab bersama.
2. Pelayanan yang buruk pada satu bagian dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap keseluruhan institusi serta berdampak terhadap keberlangsungan klinik dan kesejahteraan seluruh karyawan.
3. Pelayanan yang profesional, empatik, dan kolaboratif mampu meningkatkan loyalitas pasien, memperkuat reputasi klinik, serta mendukung keberlanjutan organisasi layanan kesehatan secara berkelanjutan.
4. Implementasi Nilai ICG, dapat diwujudkan dalam sifat yang amanah dalam bekerja, Ihsan (melayani dengan baik), tanggung jawab terhadap hasil dan dampak, kerjasama dan saling mendukung
5. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan, akan memberikan dampak internal diantaranya ; budaya kerja positif, motivasi dan kepuasan kerja, produktivitas meningkat.
6. Dampak eksternal dari penguatan *sense of belonging* diataranya : kepercayaan masyarakat meningkat, daya saing klinik kuat, kebermanfaatan dan kemaslahatan bagi masyarakat.

Rekomendasi

Dari kegiatan penyuluhan dan diskusi yang dilaksanakan, dapat diketahui bahwa Klinik Pandaan Medika tidak hanya mengejar profit secara financial tetapi juga mengutamakan kesejahteraan bersama melalui berbagai kegiatan usaha yang profesional, sistem bonus, *punishment*, dan distribusi zakat maal terutama bagi ghorimin. Untuk keberlanjutan usaha dan kemaslahatan bersama, di rekomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Klinik perlu melakukan pelatihan pelayanan prima secara berkala bagi seluruh pegawai.
2. Penguatan budaya kerja berbasis *Islamic Corporate Governance* perlu diterapkan secara konsisten dalam operasional klinik.
3. Evaluasi kepuasan pasien perlu dilakukan secara rutin untuk menjaga kualitas pelayanan.
4. Diperlukan penguatan komunikasi dan kerja sama antar bagian untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang terintegrasi
5. Sistem reward dan punishment perlu terus diterapkan, dan sebaiknya budaya kerja yang sudah dilaksanakan dibuatkan legalitasnya.
6. Untuk memudahkan dan konsistensi budaya kerja, sebaiknya dibuat SOP untuk semua divisi
7. Pengelolaan zakat maal klinik lebih terstruktur dan terdokumentasi dengan baik, guna mendukung administrasi perpajakan klinik.

Daftar Pustaka

- Alarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, D. D. G. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.
- Apryani, J. (2025). *The Effect Of Service Quality On Patient Satisfaction, Patient Trust and Patient Loyalty*. 9(April), 1755–1766.
- Ashidiqi, A. I., & Shariff, S. (2025). *Harmonizing Faith and Care : Analyzing Inpatient Satisfaction in Islamic Healthcare at Unimus Hospital , Indonesia*. 14(April), 79–97.

- Evelin Vianetha Prima Snak, Abdurrahman Samarqandy Rasta, H Purwadhi, Y., & Widjaja, R. (2025). *Intrnalisasi Nilai Budaya Organisasi Terhadap Mutu Pelayanan Tenaga Kesehatan*. 5(1), 793–802.
- Frastuti, M., Ritonga, I., & Utami, T. N. (2025). *Sharia Service Strategy Model Based on Islamic Business Ethics*. 13(2), 339–356.
- Hayati, R., Aini, Q., & Abdulamir, M. (2025). *Shariah Hospitals in Indonesia : Bridging Islamic Values and Healthcare Management*. 14(December), 295–309.
- Muslim, F. F., Lestari, S. P., & Risana, D. (2025). *Pengaruh Word Of Mouth Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cv . Sukahati Pratama Tasikmalaya The Influence Of Word Of Mouth And Service Quality On Customer Satisfaction At Cv . Sukahati Pratama*. 1(2), 73–80.
- Philip Kotler, K. L. K. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Robbins, S. P. (2022). *Organizational Behavior* (19th ed.). Pearson Education.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*, 8th edition. <https://doi.org/10.1142/y0001>