

PROSEDUR LAYANAN STANDAR TERAPI PANAS PASIR HITAM SEBAGAI PRODUK WISATA KESEHATAN DI DESA GIRI EMAS

Nana Trianasari¹, Nyoman Dini Andiani², Agus Dharma³, Made Sri Laksmi⁴, Putu Budi Juniantari⁵, Luh Ratna Rosalina⁶

¹Prodi S2 Ilmu Manajemen Progam Pascasarjana UNDIKSHA, ²Prodi D3 Perhotelan, Fakultas Ekonomi, UNDIKSHA

³Prodi Teknik Elektro, Fakultas Teknik UNUD

Email:nanatrianasari01@gmail.com

ABSTRACT

Sand bathing has become a hereditary tradition for the people of Giri Emas Village and its neighboring villages. This “natural sauna” activity is believed to provide health benefits, especially for people with diseases of the joints, muscles, and bones. The results of previous studies have helped identify a good time and duration for the activity known as psammotherapy. As the regency with the longest black sand beach in Bali, Buleleng has the potential to develop this authentic activity as a health tourism product. A community service activity was initiated in 2017 in Giri Emas Village with the purpose of developing a health tourism product. However, it has not been able to operate appropriately. One of the obstacles is the absence of standard operating procedures for black sand therapy services. This underlies the need to further community service activities. The method used in this activity was discussion and simulation with stages that included plan-do-check-act. The activity was carried out through online platform due to the pandemic conditions where the Indonesian government imposed restrictions on community activities. Furthermore, in this activity, Pokdarwis members were involved in setting the service standards. The service standard consist of operational objectives, equipment and materials needed, as well as stages or steps of the work completion process. The activities produced manuals of service standard. The community service activities were socialized through local radio station, that was RRI Pro 1 Singaraja. The next agenda includes applying intellectual property, refining the package, marketing, and developing collateral materials for promotion.

Keywords: *Giri Emas village, health tourism, hot sand bath therapy, service standard, psammotherapy*

ABSTRAK

Aktifitas merendam tubuh dengan pasir telah menjadi tradisi turun termurun bagi masyarakat Desa Giri Emas dan sekitarnya. Kegiatan “sauna alami” ini diyakini memberikan manfaat kesehatan khususnya bagi penderita penyakit pada persendian, otot, dan tulang. Hasil penelitian terdahulu telah membantu mengidentifikasi waktu dan durasi yang baik untuk kegiatan yang dikenal dengan istilah *psammotherapy* tersebut. Sebagai Kabupaten berpantai berpasir hitam terpanjang di Bali, Buleleng memiliki potensi untuk mengembangkan aktifitas otentik tersebut sebagai produk wisata kesehatan, dengan mengangkat unsur relaksasi selain manfaat kesehatan fisik. Kegiatan pengabdian telah diinisiasi tahun 2017 di Desa Giri Emas dengan tujuan untuk mengembangkan produk wisata kesehatan terapi panas pasir hitam. Namun terapi tersebut belum dapat beroperasi secara optimal. Salah satu kendala adalah belum adanya prosedur standar operasional layanan terapi panas pasir hitam. Hal ini mendasari dilakukannya kegiatan pengabdian lanjutan Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah diskusi dan simulasi dengan tahapan kegiatan meliputi *plan-do-check-act*. Kegiatan dilakukan secara *online* dikarenakan kondisi pandemik di mana Pemerintah Indonesia memberlakukan pembatasan kegiatan masyarakat. Lebih jauh, dalam kegiatan ini, anggota Pokdarwis diajak untuk terlibat dalam penyusunan standar layanan. Komponen yang dimuat dalam standar layanan terdiri dari tujuan operasional, peralatan dan material yang diperlukan, serta tahapan atau langkah proses penyelesaian pekerjaan. Hasil pengabdian berupa standar layanan dan buku manual. Kegiatan pengabdian disosialisasikan melalui media radio lokal yaitu RRI Pro 1 Singaraja. Rencana kegiatan selanjutnya adalah pengurusan HKI, penyempurnaan paket produk, pemasaran, dan pembuatan collateral material untuk promosi.

Kata kunci: *Desa Giri Emas, psammotherapy, standar layanan, terapi panas pasir hitam, wisata kesehatan*

PENDAHULUAN

Kegiatan merendam tubuh dengan pasir dapat dijumpai di berbagai tempat di dunia, seperti Asia, Timur Tengah, dan Afrika (Gagnol & Landel, 2016). Aktifitas tersebut disebut bermula dari jejak tradisi budaya leluhur (Gélard, 2014) dan diyakini sebagai “sauna alami” (Gagnol & Landel, 2016), yang memberi manfaat kesehatan. Kegiatan terapi yang bersifat otentik dan dikenal dengan istilah “psammotherapy” (Antonelli & Donelli, 2019; Gagnol & Landel, 2016.) tersebut juga bukan merupakan hal baru di Desa Giri Emas yang memiliki pantai berpasir hitam. Masyarakat setempat dan sekitar desa telah secara turun temurun melakukan kegiatan rendam pasir tersebut. Menurut beberapa warga, aparat, dan anggota Pokdarwis di desa tersebut, aktifitas berendam panas pasir tersebut diyakini memberi manfaat kesehatan. Hasil wawancara dengan warga dan observasi langsung di lapangan menunjukkan bahwa warga sembuh dari penyakit-penyakit persendian dan tulang, seperti pasca stroke, rematik, pegal, dan sebagainya. Manfaat kesehatan tersebut telah dibuktikan melalui penelitian (Antonelli & Donelli, 2019; Gagnol & Landel, 2016).

Namun demikian, terdapat beberapa kasus yang memberi dampak sebaliknya, misalnya warga mengalami keadaan tidak sadarkan diri. Hal ini disebabkan karena minimnya pengetahuan warga mengenai waktu dan durasi yang tepat untuk melakukan kegiatan berendam, serta kondisi fisik sebelum berendam, khususnya terkait *vital signs*. Hal tersebut mendasari riset yang dilakukan Dharma (2017) yang mampu mengidentifikasi dan menjawab permasalahan tersebut. Hasil riset tersebut menjadi acuan dalam kegiatan pengabdian dengan topik terapi panas pasir hitam. Pengembangan kegiatan rendam pasir sebagai produk wisata kesehatan belum banyak dan belum lama dilakukan di tempat-tempat yang potensial (Gagnol & Landel, 2016), padahal salah satu dampak menonjol yang menjadi turunan dari kegiatan wisata kesehatan tersebut adalah aspek ekonomi. Oleh karenanya, pengembangan kegiatan

rendam pasir sebagai produk wisata kesehatan adalah penting.

Kegiatan pengabdian ini sangat relevan untuk digiatkan di Buleleng. Sebagai kabupaten berpantai terpanjang di Bali, Buleleng berpotensi mengangkat dan mengemas aktifitas rendam pasir ini sebagai sebuah produk wisata kesehatan, di mana Giri Emas dapat menjadi *pilot project*. Fokus produk wisata kesehatan ini tidak hanya pada tubuh, tetapi juga relaksasi pikiran. Selain itu, aktifitas rendam pasir yang dikemas sebagai produk wisata ini juga dapat membantu masyarakat setempat lebih peduli pada dan berupaya meningkatkan kebersihan lingkungan pantai (Dharma & Mataram, 2019). Produk terapi tergolong ke dalam layanan atau jasa. Terdapat perbedaan mendasar antara produk jasa atau layanan dengan produk manufaktur. Berbeda dengan produk manufaktur, layanan merupakan produk yang pada saat disajikan bervariasi atau tidak seragam (Trianasari, Sparks, Butcher, 2018). Oleh karenanya, untuk meminimalisasi variasi penyajian layanan, perlu dibuat standar atau prosedur operasional. Dampak dari tidak adanya standar layanan dapat dilihat dari perspektif pemberi layanan (karyawan) dan penerima layanan (pelanggan/tamu). Bagi karyawan, hal tersebut dapat menimbulkan kebingungan, interpretasi yang berbeda, penggabungan prosedur, dan variasi layanan (Amare, 2012). Bagi pelanggan atau tamu, hal tersebut dapat dimaknai sebagai inkonsistensi layanan dan kualitas layanan yang kurang. Jika disadari dan dilaksanakan dengan baik, standar layanan akan menjadi komponen sistem manajemen yang efektif (Amare, 2012).

Prosedur Operasional Standar (POS) merupakan deskripsi tahap-tahap yang dilalui atau dilakukan seseorang atau sekelompok orang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan menghilangkan perbedaan (Amare, 2012). POS ini diperlukan oleh bisnis atau organisasi baik yang berukuran kecil, sedang maupun besar dengan tingkat operasional sederhana hingga kompleks.

Standar layanan bersifat kritis dan relevan terutama bagi operasional usaha yang berorientasi pada kegiatan praktek atau yang membutuhkan keterampilan (Amare, 2012). Dua elemen penting dalam layanan adalah apa yang disajikan (*core service*) dan bagaimana menyajikan (*functional aspect*) (Trianasari, et. al., 2018). Standar prosedur layanan yang tinggi di kedua aspek tersebut sangat berperan dalam membangun kepuasan pelanggan (Barkar dan Koranne, 2014) dan akhirnya, berimbas pada loyalitas pelanggan (Kotler, 2006).

Namun demikian, standar layanan tidak dapat diberlakukan untuk setiap jenis pekerjaan dan pada setiap organisasi. Dengan kata lain, prosedur standar bersifat spesifik untuk setiap tugas dengan beberapa elemen esensial. Keterlibatan karyawan dalam penyusunan POS dapat merangsang rasa memiliki yang lebih tinggi (Amare, 2012). Umumnya, pengadaan prosedur operasional standar layanan mengikuti model *Plan-Do-Check-Act* (Amare, 2012). Sementara itu, komponen yang termuat dalam standar layanan meliputi tujuan operasional, peralatan dan material yang diperlukan, serta tahapan atau langkah proses penyelesaian pekerjaan (Amare, 2012). Setelah POS disusun, langkah kritis berikutnya terletak pada aspek kepatuhan penerapan dalam kegiatan operasional.

Masalah utama dalam layanan adalah variasi layanan, kapabilitas, dan proses layanan (Barkar dan Koranne, 2014). Standar layanan dapat meminimalisasi masalah yang juga dialami Pokdarwis Giri Kerta tersebut. Dari hasil

pengabdian sebelumnya, telah dilakukan berbagai kegiatan pelatihan termasuk pengemasan produk wisata kesehatan terapi panas pasir hitam. Bahkan, kegiatan berlanjut hingga dibentuknya Pokdarwis Giri Kerta. Paket wisata kesehatan ini juga telah ikut beberapa kegiatan pameran dan telah menerima sejumlah tamu domestik. Namun, alur dan prosedur layanan belum terstandar dengan baik, sehingga layanan tidak seragam dan tidak optimal. Kurangnya keterampilan anggota Pokdarwis pada kegiatan sebelumnya ditengarai sebagai salah satu penyebab belum tersandarnya layanan yang diberikan (Trianasari, Rahmawati, & Suharsono, 2019). Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk merespon dan menjawab permasalahan terkait layanan tersebut.

METODE

Kegiatan pengabdian ini dimulai dengan observasi, wawancara, dan review hasil kegiatan pengabdian sebelumnya, kajian pustaka, dan identifikasi masalah. Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini meliputi pemaparan, diskusi, dan simulasi. Berhubung pelaksanaan kegiatan bertepatan dengan adanya aturan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), di mana pantai desa ditutup, maka kegiatan dilakukan secara daring. Peserta diberikan materi simulasi dan pedoman standar layanan melalui komunikasi *online*. Kegiatan penelitian dilakukan dalam bentuk diskusi dan simulasi secara *online*



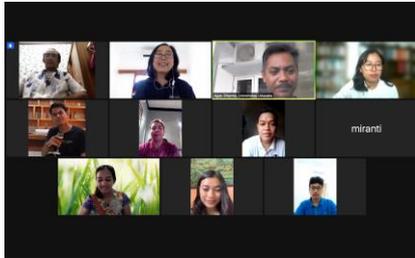
Gambar 1. Peta Jalan Pengabdian Terapi Panas Pasir Hitam Desa Giri Emas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian ini terdiri dari tiga tahap yaitu persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pada tahap persiapan, tim pengabdian melakukan peninjauan, pengurusan ijin dan administrasi, observasi dan wawancara awal dengan Kepala

Desa Giri Emas, Pokdarwis Giri Kerta, serta beberapa anggota masyarakat desa. Tahap pelaksanaan meliputi penyampaian materi standar layanan produk wisata kesehatan terapi panas pasir hitam, diskusi, demonstrasi, dan

praktek layanan paket wisata kesehatan terapi panas pasir hitam. Berhubung adanya Pembatasan Kegiatan Masyarakat, kegiatan pelatihan diberikan secara daring. Sesuai dengan yang disampaikan Amare (2012) di mana keterlibatan karyawan penting penyusunan



Gambar 2. Kegiatan Pelatihan Daring

Adapun tahapan “*Plan-Do-Action-Check*” tidak sepenuhnya dapat dilaksanakan berhubung adanya pembatasan kegiatan masyarakat saat kondisi pantai Giri Emas juga ditutup. Komponen yang termuat dalam standar layanan meliputi tujuan operasional, peralatan dan material yang diperlukan, serta tahapan atau langkah proses penyelesaian pekerjaan (Amare, 2012). Hasil kegiatan adalah tersusunnya manual standar operasional layanan terapi panas pasir hitam yang meliputi kegiatan persiapan penerimaan tamu, pemberian terapi, dan penutupan sebagai berikut:

Tahap Persiapan Terapi

Petugas yang diperlukan sekurang-kurangnya berjumlah empat orang yaitu penerima tamu, pengecek *vital signs* (perawat), pengukur waktu, dan penyekop pasir. Jika pengunjung yang datang lebih dari satu orang, maka diperlukan penyekop tambahan. Tahap persiapan dilakukan oleh setiap petugas di tempat atau area kerja masing-masing. Peralatan yang dibutuhkan oleh Resepsionis meliputi *stationary*, kalkulator, dan peralatan untuk menyajikan minuman. Alat pengecekan suhu dan tekanan darah, serta pencatatan diperlukan oleh petugas perawat kesehatan. Selanjutnya, untuk petugas pengukur waktu diperlukan alat pengukur waktu (*timer*) dan untuk penyekop diperlukan alat sekop dan payung. Penyekop akan mengenakan sepatu karet, topi, dan baju kaos lengan panjang. Sementara itu, petugas lain dapat mengenakan pakaian yang menyesuaikan seperti kaos lengan panjang, celana pendek, dan topi menging

standar layanan, maka anggota Pokdarwis diajak untuk berdiskusi dan bertukar pikiran mengenai standar layanan. Selanjutnya, pengabdian juga mendapat kesempatan sebagai narasumber dalam program interaktif di Radio Republik Indonesia (RRI) Pro 1 Singaraja.



Gambar 3. Poster kegiatan interaktif di RRI

situasi kerja berada di daerah pantai dengan temperatur yang umumnya panas.

Tahap Pelaksanaan Terapi

Tahap pelaksanaan terapi dimulai dengan pencatatan tamu oleh petugas resepsionis yang dilanjutkan dengan pengecekan *vital signs* oleh petugas perawat kesehatan. Jika hasilnya normal, maka tamu dipersilakan mengganti pakaian dengan “kimono” yang sudah disediakan. Ketika tamu sudah siap, maka pengukur waktu mengarahkan ke lokasi rendam pasir di mana penyekop sudah menunggu. Terapi terdiri dari dua sesi yaitu 15 menit pertama di mana tamu berbaring di atas pasir, kemudian kedua kaki, lengan, dan bagian bawah perut direndam pasir. Selama berendam, tamu akan dibimbing untuk melakukan relaksasi tubuh dan pikiran. Pada sesi kedua tamu dibangunkan dan dibimbing untuk menggerak-gerakkan tangan sambil pasir dihilangkan. Kemudian, tamu diarahkan untuk mengangkat tubuh bagian pinggang ke atas, sementara kaki tetap dalam rendaman pasir. Sesi ini dilakukan selama lima menit dengan tujuan untuk memberikan waktu bagi tamu agar tidak langsung berdiri setelah rendam pasir, sambil menikmati minuman air kelapa muda atau air mineral untuk menghindari dehidrasi sehabis berendam pasir. Setelah lima menit berakhir, petugas pengukur waktu memberi isyarat kepada tamu bahwa sesi telah selesai dan tamu dipersilakan

untuk menikmati nuansa sore sambil menunggu matahari tenggelam bisa dilanjutkan mandi di pantai atau langsung mandi di tempat yang telah disediakan dan mengganti pakaian.

Tahap Penutupan Terapi

Jika tamu telah menyelesaikan sesi terapi, maka dilanjutkan dengan penyelesaian pembayaran. Resepsionis akan bertanya kepada tamu mengenai kesan yang dirasakan setelah terapi dan mengucapkan salam perpisahan. Selanjutnya, semua petugas membersihkan area masing-masing.

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk menstandarisasi dan meningkatkan layanan terapi panas pasir hitam melalui penyusunan pedoman standar layanan untuk digunakan oleh Pokdarwis sebagai acuan dalam memberikan layanan. Pelatihan ini merupakan kegiatan pengabdian lanjutan dari kegiatan pengabdian berkelanjutan yang diawali pada tahun 2017. Desa Giri Emas diharapkan dapat menjadi cikal bakal pengembangan produk wisata kesehatan terapi panas pasir hitam di Bali. Kegiatan pengabdian ini menghasilkan pedoman standar layanan terapi panas pasir hitam Desa Giri Emas yang dapat digunakan Pokdarwis dalam mengoperasikan terapi panas pasir hitam sebagai produk wisata kesehatan. Kepatuhan dan penerapan standar layanan menunjukkan manajemen operasional yang efektif. Peserta merasakan kebermanfaatannya kegiatan ini, walaupun secara online. Antusiasme untuk melakukan kegiatan praktek langsung diungkapkan oleh peserta. Namun demikian, tingkat keberhasilan kegiatan pengabdian ini belum optimal dikarenakan sesi praktek langsung di pantai terkendala pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat. Rencana kegiatan selanjutnya adalah penyempurnaan paket produk, pemasaran, dan pembuatan *collateral material* untuk promosi.

DAFTAR RUJUKAN

- Amare, Gidey. (2012). Reviewing the values of a Standard Operating Procedure. *Ethiop J Health Sci*, 22(3).
- Antonelli, Michele & Donelli, Davide. (2019). Hot sand baths (psammotherapy): A systematic review. *Complementary Therapies in Medicine*, Volume 42, 1-6.
- Barkar, S. & Koranne, S. (2014). Study of quality service management in hotel industry. *Pacific Business Review International*, 6 (9).
- Dharma, Agus. (2017). Analisis panas pasir hitam sebagai produk kesehatan di Kecamatan Sawan. *Seminar Nasional Sain dan Teknologi*.
- Dharma, Agus & Mataram, Karnata. (2019). Design of monitoring system and process of health therapy based on internet of thing. *The International Conference on Science, Technology, and Humanity*.
- Gagnol, L & Landel, Pierre-Antoine. (2016). Psammotourism: Desert sand as a specific resource and touristic experience. *Tourism Review*, 10.
- Gélard, Marie-Luce. (2014). Les bains de sable dans le Tafilalt. Pratiques et représentations de l'immersion des corps en contexte saharien. *Techniques & Culture*, 61, 100-121.
- Kotler, P. (2006). *Marketing for Hospitality and Tourism*. London: Pearson Education.
- Trianasari, N. Sparks, B. & Butcher, K. (2018). Understanding guest tolerance and the role of cultural familiarity in hotel service failure. *Journal of Hospitality Marketing Management*, 27 (1), 21-40.

Trianasari, N., Rahmawati, Putu Indah,
Suharsono, Naswan. (2019). The
strategic issues in the development of

community based tourism in Giri Emas
Village. Proceeding, [S.l.]