

Persepsi Karyawan Untuk Meningkatkan *Servant Leadership*

by

Nyoman Sri Manik Parasari⁽¹⁾
Ni Putu Nina Eka Lestari⁽²⁾

Undiknas Graduate School
Jl. Waturenggong No. 164, Denpasar, Bali

srimanik@gmail.com⁽¹⁾
ninajegeg@gmail.com⁽²⁾

ABSTRACT

This research aims to know how employee's perception to improve servant leadership (Study at RSUD Wangaya Denpasar) also how application servant leadership based on Patterson Theory. This research used qualitative method by doing depth interview towards seven employees as informant.

Based on interview can be stated that perception owned by employees RSUD Wangaya Kota Denpasar is really required in performing work, because by existence about how application servant leadership will be improved as according to procedures about quality and benefit servant leadership to all society. Actually, Servant Leadership is leadership culture exist on Christianity teaching. Servant leadership, mainly in Bali frequently known as term "Meyadnya" means holy sacrifice performed sincerely in Hindu teaching. Servant Leadership already performed by RSUD Wangaya Kota Denpasar and so many changes done by this hospital. Servant leadership is fully proven made RSUD Wangaya Kota Denpasar as reference hospital that always ready to give service. Approach used Patterson Theory also really related to how servant leadership can be done at RSUD Wangaya Kota Denpasar, which our love in giving best service really needed by many that take healing at RSUD Wangaya Kota Denpasar. Each employees should be humble and work without ego owned. Application Servant Leadership should be in way of sincere, without expecting and return from society. Moreover, having strong self esteem with leader, employee and society that come to heal at RSUD Wangaya Kota Denpasar.

Keywords : Employee Perception, Servant Leadership.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakan persepsi karyawan untuk meningkatkan *servant leadership* (Studi Pada RSUD Wangaya Kota Denpasar) serta bagaimana penerapan *servant leadership* berdasarkan Teori Patterson. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam terhadap tujuh orang karyawan sebagai informan.

Berdasarkan wawancara dapat dinyatakan bahwa, persepsi yang dimiliki karyawan RSUD Wangaya Kota Denpasar sangat diperlukan dalam melaksanakan pekerjaan, karena dengan adanya persepsi mengenai bagaimana penerapan *servant leadership* akan bisa ditingkatkan sesuai dengan prosedur-prosedur mengenai pelayanan yang berkualitas dan bermutu kepada seluruh masyarakat. Sesungguhnya *Servant leadership* merupakan budaya kepemimpinan yang ada dalam ajaran umat Kristiani. *Servant Leadership* terutama di Bali lebih sering dikenal dengan istilah "Me-Yadnya" yang berarti korban suci yang dilaksanakan dengan tulus ikhlas dalam ajaran agama Hindu. *Servant Leadership* sudah diterapkan oleh RSUD Wangaya Kota Denpasar dan sangat banyak perubahan yang ada di rumah sakit ini. *Servant leadership* sangat terbukti menjadikan RSUD Wangaya Kota Denpasar sebagai

rumah sakit rujukan yang selalu siap memberikan pelayanan. Pendekatan menggunakan Teori Patterson juga sangat berkaitan dengan bagaimana *servant leadership* ini bisa diterapkan di RSUD Wangaya Kota Denpasar, dimana rasa cinta kasih kita dalam memberikan pelayanan yang terbaik sangat diperlukan oleh banyak masyarakat yang berobat ke RSUD Wangaya Kota Denpasar. Setiap karyawan juga harus selalu merendahkan diri dan bekerja tidak menggunakan ego yang dimiliki. Penerapan *servant leadership* harus dengan cara tulus ikhlas, tanpa harus mendapatkan imbalan lain dari orang-orang yang memerlukan pelayanan. Selain itu, memiliki rasa percaya yang sangat kuat dengan pimpinan, karyawan dan masyarakat yang datang berobat ke RSUD Wangaya Kota Denpasar.

Kata kunci: persepsi karyawan, *servant leadership*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, R. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: ArRuz Media.
- Alex, S. (2003). *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Barbuto, J.E., And Wheeler, D.W. (2006). Scale Development and Construct Clarification of Servant Leadership. *Group & Organization Management*, **31**(3): 300-26.
- Blanchard, K., and Hodges, P. (2006). *Lead Like Jesus: Belajar dari Model Kepemimpinan Paling Dahsyat Sepanjang Masa*. Jakarta: Visimedia.
- Blanchard, K., and Barrett, C. (2011). *Lead with Luv: Cara Unik untuk Mencapai Kesuksesan Sejati*. Surabaya: PT. Menuju Insan Cemerlang.
- Bohlander, G. & Snell, S. (2010). *Principles of Human Resource Management. Internasional Edition Human Resource Management, (15th ed). South-Western: Cengage Learning*.
- Clark, D. (2007). *Kepemimpinan, Karakter dan Sifat*. Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer.
- Darma, G.S. (2004). Qualitative and Quantitative Data in Management Research: A Study of the Banking Industry, *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, **16** (2): 107-118.
- Darma, G.S., and Lo, B.W.N. (1998). *Information Technology and Organisational Perfomance: A Survey of the Hospitality Industry*, Working Paper SoMIT 98/1, Australia: School of Multimedia and Information Technology Southern Cross University.
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. (2009). Undang-undang nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit. Jakarta.
- Dheane, P.P. (2014). Pengaruh Kepemimpinan Melayani (Servant Leadership) dan Karakteristik Pekerjaan (Job Characteristic) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Job Satisfaction) Studi Pada PT CIPTA SARINA VIDI YOGYAKARTA, *Jurnal Tesis Manajemen UGM*, Yogyakarta.
- Euis, R.H. (2014). Pengaruh Persepsi Gaya Kepemimpinan Servant Leadership dan Tipe Kepribadian Big Five Personality Terhadap Stres Kerja, *Jurnal Tesis Manajemen UGM*, Yogyakarta.
- Hamideh, S. (2012). *Promoting Leadership Effectiveness in Organizations: A Case Study on the Involved Factors of Servant Leadership*. Management Department, Payame Noor University, Iran. (<http://sciedu.ca/journal/index.php/ijba/article/viewFile/698/335>) diakses tanggal 28 Juni.
- Kreitner, R., and Kinicki, A. (2003). *Perilaku Organisasi, Terjemahan: Erly Suandy*, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.

- Kriyantono, R. (2009). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lo, B., and Darma, G.S. (2000). Employee Perception of the Impact of Information Technology Investment in Organisations: A Survey of the Hotel Industry, *Australasian Journal of Information Systems*, **7** (2) : 32-51.
- Lantu, D.E. (2007). *Servant Leadership*. Gradien Books.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. Diterjemahkan oleh Vivin Andika Yuwono, Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Marwansyah. (2010). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Maxwell, J.C. (2012). *The 360 Leader : Mengembangkan pengaruh Anda dari Posisi Manapun dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer Kelompok Gramedia.
- McCrimmon, M. (2010). *Servant Leadership*, www.leadersdirect.com/servant-leadership(<http://sciedu.ca/journal/index.php/ijba/article/viewFile/698/335>).
- Moleong, L. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, J.L. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muchtar, T.W. (2007). *Ciri-ciri dan Karakteristik Persepsi*, www.repository.upi.edu. diakses pada tanggal 25 April 2015.
- Musakabe, H. (2004). *Mencari Kepemimpinan Sejati, di Tengah Krisis dan Reformasi*. Jakarta: Penerbit Citra Insan Pembaru.
- Mulyana. (2005). *Kajian Wacana: Teori, Metode dan Aplikasi Prinsip-prinsip Analisis Wacana*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Nawawi, I. (2012). *Manajemen Pengetahuan/Knowledge Management*. Bogor: Galia Indonesia.
- Neuschel, R. (2008). *The Servant Leader: Pemimpin Yang Melayani*. Bandung: Indeks.
- Northouse, P.G. (2013). *Kepemimpinan: Teori dan Praktik*, Edisi Keenam. Jakarta: PT Indeks.
- Pekerti, A.A., and Sendjaya, S. (2010). Exploring servant leadership across cultures: comparative study in Australia and Indonesia, *The International Journal of Human Resource Management*, **21** (5): 754–780.
- Saleh, A. (2009). *Konsep Dasar Perubahan Persepsi Sensori : Halusinasi*.
- Said, M. (2010). *Kepemimpinan : Pengembangan Organisasi Team Building dan Perilaku Inovatif*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Setiadi. (2013). *Konsep dan Praktek Penulisan Riset Keperawatan*, Edisi 2. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Smith, C. (2005). *Servant leadership: The Leadership Theory of Robert K. Greenleaf*, *Info 640 – MGMT. of info. Orgs.*,
- Stone, A.G., Russell, R.F., and Patteerson, K. (2004). Transformational versus servant leadership. A difference in leader focus. *The Leadership & Organizational Development Journal*, **25** (4): 349-361.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharman. (2005). *Psikologi Kognitif*. Surabaya: Srikandi.
- Trimurthy, I.G.A. (2008). *Analisa Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*, Tesis Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Waterman, H. (2011). *Principles of servant leadership and how they can enhance practice. Nursing management*, **17** (9).
- Wijayanto, D. (2012). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Winardi, J. (2004). *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta : Prenada Media.