

# **“SERVANT LEADERSHIP” : PERAN PERAWAT MANAGER DALAM MENOPTIMALKAN ETOS KERJA STAF**

**Ni Made Nopita Wati**  
STIKes Wira Medika PPNI Bali  
[made.nopita@gmail.com](mailto:made.nopita@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Keberhasilan pelayanan keperawatan salah satunya dapat diukur melalui seberapa besar produktifitas perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang bermutu kepada pasien dan keluarganya. Terdapat beberapa faktor pendukung di dalam menumbuhkan produktivitas kerja staff, dimana salah satu faktor tersebut adalah etos kerja. Etos kerja merupakan bagian penting dari keberhasilan manusia, baik dalam komunitas kerja yang terbatas maupun dalam lingkungan sosial yang lebih luas. Peningkatan etos kerja dalam organisasi merupakan tugas dan tanggung jawab semua lapisan, terutama pemimpin dalam membina serta membimbing bawahannya supaya dapat bekerja dengan baik dan benar sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Upaya yang dapat dilakukan pemimpin untuk mengoptimalkan etos kerja staff adalah dengan menerapkan *servant leadership*. Tujuan dari *literature review* ini adalah untuk menggambarkan hubungan penerapan *servant leadership* oleh perawat manager (kepala ruang) dalam mengoptimalkan etos kerja staffnya. *Literature review* ini dibuat berdasarkan sumber *literature* dan jurnal penelitian ilmiah terkait. Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah dengan penulisan internet dari database EBSCO, Proquest, dan Google Scholar yang menggunakan kata kunci *servant leadership*, *work ethic* and *nursing*. Data yang didapatkan, disusun secara sistematis dan dilakukan diskusi atau pembahasan. *Servant leadership* yang diterapkan oleh perawat manager berhubungan positif terhadap etos kerja. Diharapkan perawat manager mampu menerapkan *servant leadership* agar etos kerja staf berada di tingkat yang positif.

**Kata kunci :** servant leadership, work ethic and nursing

## **ABSTRACT**

*The success of nursing services one of which can be measured by how much the productivity of nurses in providing quality nursing care to patients and families. There are several contributing factors in the growth of labor productivity in staff, one of these factors is the work ethic. The work ethic is an important part of human success, both in the limited work community and wider social environment. Improved work ethic within the organization is the duty and responsibility of all walks of life, especially a leader in developing and guiding his subordinates in order to work properly and correctly in accordance with the duties and functions of each. Efforts should be made leader to optimize staff work ethic is by implementing servant leadership. The purpose of this literature review is to illustrate the application of the relationship of servant leadership by nurse manager (head space) in order to optimize its staff's work ethic. Literature review is made based on the source literature and related scientific research journals. The method used in this paper is the internet penulisan of database EBSCO, Proquest, and Google Scholar are using keywords servant leadership, work ethic and nursing. Data obtained, systematically arranged and conducted discussion or debate. Servant leadership is applied by a nurse manager positively related to work ethic. Expected nurse manager is able to apply servant leadership so that the work ethic of staff were in positive level*

**Keywords :** servant leadership, work ethic and nursing

## **PENDAHULUAN**

Sebuah organisasi dalam mewujudkan eksistensinya untuk mencapai tujuan memerlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang efektif. Sumber daya manusia

merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan, baik pada organisasi publik maupun organisasi privat. Suatu organisasi tanpa didukung SDM

(pegawai/karyawan) yang sesuai baik segi kuantitatif, kualitatif, strategi dan operasionalnya maka organisasi tersebut tidak akan mampu mempertahankan keberadaannya, mengembangkan dan memajukan organisasinya dimasa yang akan datang <sup>1</sup>. Seiring dengan adanya arus globalisasi setiap organisasi dituntut untuk mampu berkompetisi sehingga dapat tetap bertahan dalam persaingan global. Salah satu strategi untuk selalu dapat berkompetisi adalah dengan cara memperkuat sumber daya manusia yang dimiliki <sup>2</sup>.

Sektor kesehatan merupakan salah satu sektor yang bergantung pada tersedianya sumber SDM. Menghadapi era globalisasi dimana diberlakukannya pasar bebas dan semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi dibidang kesehatan serta meningkatnya persaingan antar rumah sakit, maka dibutuhkan SDM yang berkualitas dan profesional dibidangnya. Tantangan utama dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya adalah SDM itu sendiri. Tenaga kesehatan yang telah berada di dalam organisasi kesehatan (rumah sakit) perlu dikembangkan dan diarahkan agar dapat bekerja lebih produktif dan profesional <sup>3</sup>. Salah satu SDM yang berada di rumah sakit adalah perawat.

Pelayanan keperawatan memiliki kontribusi sangat besar terhadap sebuah rumah sakit. Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderita, kesakitan, serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarganya <sup>4</sup>. Perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan harus memiliki etos kerja yang baik agar pelayanan keperawatan yang diberikan dapat maksimal.

Etos kerja adalah seperangkat perilaku positif yang berakar pada keyakinan fundamental yang disertai komitmen total pada paradigma kerja yang integral <sup>5</sup>. Etos kerja merupakan sikap yang muncul atas kehendak dan kesadaran sendiri yang didasari oleh sistem orientasi nilai budaya terhadap kerja <sup>6</sup>. Etos kerja merupakan bagian penting dari keberhasilan manusia, baik dalam komunitas kerja yang terbatas, maupun dalam

lingkungan sosial yang lebih luas. Dengan etos kerja yang tinggi perusahaan atau organisasi akan dapat meningkatkan produktivitas sebagaimana yang diharapkan. Peningkatan etos kerja dalam organisasi merupakan tugas dan tanggung jawab semua lapisan, terutama pemimpin dalam membina serta membimbing bawahannya supaya dapat bekerja dengan baik dan benar sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing <sup>7</sup>.

Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi orang lain untuk bekerjasama secara produktif dan dalam kondisi yang menyenangkan <sup>8</sup>. Kepemimpinan yang dipakai dalam era spesialisasi dan pengejaran profit semata, kini tidak layak dan pantas lagi untuk dipakai dalam era pengetahuan dan keterpaduan <sup>9</sup>. Keterlibatan pemimpin dalam upaya meningkatkan kualitas kerja serta pertumbuhan perilaku karyawan diterapkan dalam suatu model kepemimpinan yang dikenal sebagai kepemimpinan yang melayani atau *servant leadership* <sup>10</sup>.

*Servant leadership* merupakan salah satu bentuk kepemimpinan karismatik yang paling besar dipengaruhi oleh moral. Filosofi dan prinsip dari *servant leadership* adalah memberikan pelayanan terhadap karyawan dan meletakkan kepentingan bawahan di atas kepentingan pemimpin. Pelayanan yang diberikan berupa dukungan dalam bentuk hubungan yang baik, mengembangkan atmosfer saling menghargai, membangun kerja tim, serta mendengarkan rekan dan karyawan <sup>11</sup>.

## METODE

Metode yang digunakan dalam penulisan literature review ini adalah dengan penulisan internet dari database EBSCO, Proquest, dan Google Scholar dengan menggunakan kata *servant leadership*, *work ethic* and *nursing*. Data yang didapatkan, disusun secara sistematis dan dilakukan diskusi atau pembahasan.

## HASIL

Hasil studi literatur yang akan diuraikan meliputi *servant leadership*, etos kerja serta hubungan *servant leadership* dan etos kerja

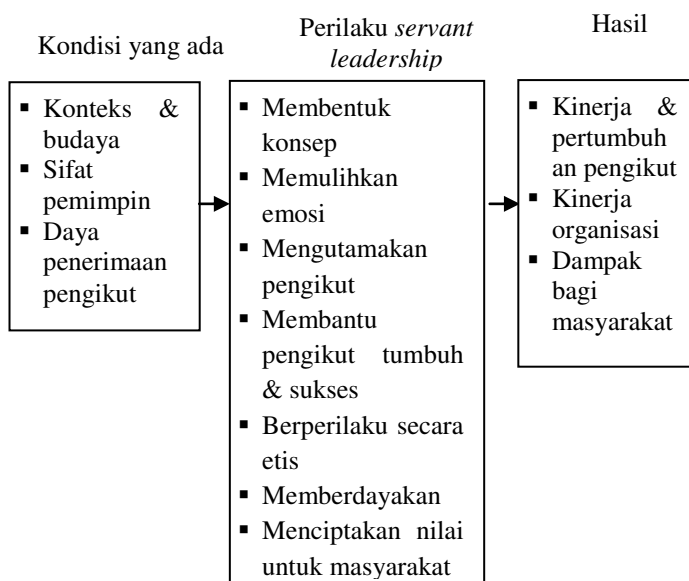
### *Servant leadership*

*Servant leadership* atau kepemimpinan pelayan merupakan konsep kepemimpinan etis yang diperkenalkan oleh Greenleaf pada

tahun 1970<sup>12</sup>. Model kepemimpinan pelayanan yang dikembangkan oleh Lantu<sup>13</sup> memprioritaskan pengembangan karyawan sebagai hal yang utama dan pertama, secara tidak langsung pemimpin diharapkan mengarahkan perusahaan menuju keberhasilan jangka panjang dan berkelanjutan. Pemimpin yang melayani adalah seorang pemimpin dengan pengikut yang ia bantu untuk berkembang dalam reputasi, kemampuan atau dalam sejumlah hal memberi kontribusi untuk membangun mereka menjadi orang yang lebih berguna dan bahagia. *Servant Leadership* merupakan suatu kepemimpinan yang berawal dari perasaan tulus yang timbul dari dalam hati yang berkehendak untuk melayani, yaitu untuk menjadi pihak pertama yang melayani<sup>14</sup>.

Dimensi dari *servant Leadership* menggunakan pengembangan dimensi dari Barbuto & Wheeler<sup>15</sup> serta Wong & Page<sup>16</sup> dan Kreitner & Kinicki<sup>17</sup> dimensi *Servant Leadership* adalah sebagai berikut: *Listening* (mendengarkan), *Emphaty* (empati), *Healing* (menyembuhkan), *Awareness* (kesadaran/perhatian), *Persuasion* (persuasi), *Conceptualization* (konseptualisasi), *Foresight* (peramalan), *Stewardship* (tugas untuk mengurus), *Commitment to the growth of people* (komitmen untuk mengembangkan pengikut) dan *Building community* (membangun komunitas).

### Model Servant Leadership



Sumber : Diadaptasi dari Liden, R.C. Panaccio, A. Hu, J. & Meuser, J.D. *Servant*

*leadership* : Antecedents, consequences and contextual moderators<sup>18</sup>.

### Etos Kerja

Etos berasal dari bahasa Yunani (*ethos*) yang memberikan arti sikap, kepribadian, watak, karakter serta keyakinan atas sesuatu. Etos dibentuk oleh berbagai kebiasaan, pengaruh budaya, serta sistem nilai yang diyakininya. Dari kata etos ini dikenal juga kata etika, etiket yang hampir mendekati pada pengertian akhlak atau nilai-nilai yang berkaitan dengan baik buruk (*moral*), sehingga etos mengandung gairah atau semangat yang amat kuat untuk mengerjakan sesuatu secara optimal, lebih baik, dan bahkan berupaya untuk mencapai kualitas kerja yang sempurna mungkin. Etos kerja adalah seperangkat perilaku kerja positif yang berakar pada kerjasama yang kental, keyakinan yang fundamental serta komitmen pada pekerjaan<sup>5</sup>. Etos kerja yang baik memberikan norma yang baik dimana norma tersebut memberikan arahan bahwa pegawai harus bekerja dengan baik<sup>19</sup>.

Karyawan yang memiliki etos kerja tinggi tercermin dalam perilakunya seperti suka bekerja keras, tidak membuang-buang waktu selama jam kerja, keinginan memberikan standar yang di syaratkan, mau bekerja sama, hormat terhadap rekan kerja. Etos kerja berhubungan dengan perilaku kerja, setiap karyawan memiliki perasaan atau sikap terhadap kerja yang dilakukan dan sikap tersebut tidak sama setiap karyawan, ketidaksamaan tersebut mengakibatkan pencapaian hasil yang berbeda. Perilaku kerja adalah bagian dari etos kerja. Sedangkan etos kerja adalah buah dari keyakinan dan komitmen yang berakar dalam perilaku kerja. Etos kerja merupakan dasar keberhasilan baik keberhasilan keberhasilan pada tingkat personal, organisasional maupun sosial. Etos kerja merupakan bagian dari tata nilai yang dimiliki seseorang akan tampak dalam sikap dan tingkah lakunya, dengan ciri-ciri disiplin, kejujuran, percaya diri, tanggung jawab, hemat, mandiri, memperhatikan kesehatan dan gizi, serta menjalin komunikasi<sup>20</sup>. Etos kerja dibagi menjadi tiga dimensi yaitu kerja keras, kerja cerdas dan kerja ikhlas. Tiga dimensi ini merupakan garis besar dari ciri-ciri orang yang etos kerja tinggi<sup>21</sup>.

### Hubungan *servant leadership* dan etos kerja

Pemimpin yang sukses adalah pemimpin yang mampu memperkirakan secara tepat kekuatan-kekuatan yang ada dan menentukan keputusan dan perilaku yang tepat. Tinggi rendahnya etos kerja suatu kelompok dipengaruhi motivasi pemimpin dan sejauhmana pemimpin dapat mengendalikan serta mempengaruhi situasi<sup>22</sup>.

*Servant Leadership* memiliki hubungan terhadap etos kerja staff. Karakteristik utama yang membedakan antara *servant leadership* dengan model kepemimpinan lainnya adalah keinginan untuk melayani hadir sebelum adanya keinginan untuk memimpin. Model kepemimpinan ini adalah model kepemimpinan yang jarang diterapkan dalam suatu organisasi dikarenakan pemimpin harus memiliki jiwa untuk melayani yaitu pelayanan kepada karyawan, pelanggan, dan masyarakat, sebagai prioritas utama dan yang pertama. Untuk dapat menerapkan *servant leadership* pemimpin harus mampu membangun komunikasi yang baik serta mampu memotivasi karyawannya agar dapat mencapai tujuan yang direncanakan<sup>23</sup>.

Salah satu ciri *servant leadership* adalah sering berkeliling (*walking around*) untuk mengetahui karyawan atau mencoba memahami karyawan lebih baik. Pemimpin yang demikian mengenal bawahannya dengan lebih baik karena terjun langsung oleh karena itu pemimpin juga dapat memotivasi pengikutnya dengan lebih baik. Fokus *servant leadership* adalah peningkatan pelayanan terhadap orang lain dibanding mementingkan kepentingan pribadi. Mereka menitikberatkan pada kesempatan untuk membantu pengikutnya agar tumbuh dan berkembang<sup>24</sup>.

*Servant leadership* memiliki tanggung jawab sosial untuk peduli dengan terhadap bawahannya. *Servant leadership* merupakan seorang pemimpin yang menggunakan kekuatan dan kendali institusional yang lebih sedikit sambil menggeser otoritas tersebut ke mereka yang dipimpin. *Servant leadership* menghargai komunitas karena hal ini memberi peluang bagi individu untuk langsung mengalami saling ketergantungan, penghargaan, kepercayaan dan pertumbuhan individual. *Servant leadership* berkomunikasi dengan mendengarkan dulu. Mereka mengakui bahwa mendengarkan adalah hal yang dapat dipelajari, termasuk terbuka dengan apa yang

orang lain katakan. Lewat mendengarkan, *servant leadership* mengakui sudut pandang pengikut dan membenarkan perspektif ini. *Servant leadership* menunjukkan bahwa mereka benar – benar memahami apa yang dipikirkan dan dirasakan pengikut. Ketika *servant leadership* berempati, hal itu akan menenangkan dan meyakinkan bawahan<sup>25</sup>. Melalui *servant leadership* ini maka bawahan akan merasakan kenyamanan dan kepuasan dalam bekerja yang nantinya juga mempengaruhi etos kerja.

### KESIMPULAN & SARAN

*Servant leadership* yang diterapkan oleh perawat manager berhubungan positif terhadap etos kerja. Artinya semakin baiknya penerapan *servant leadership* oleh perawat manager maka akan menjadikan semakin baiknya etos kerja staff perawat, dan pada akhirnya dapat meningkatkan mutu serta kualitas dari pelayanan rumah sakit. Diharapkan perawat manager mampu menerapkan *servant leadership* agar etos kerja staf berada di tingkat yang positif, selain itu dimasa depan penelitian tentang *servant leadership* terus dapat dilakukan dengan sumber-sumber yang lebih berkembang sesuai dengan perkembangan keilmuan.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Riva'i, Veithzal. Manajemen Sumberdaya Manusia untuk Perusahaan: dari teori ke praktek. Jakarta : Radja Grafindo Persada. 2004
2. Sudarmanto. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2009
3. Jackson, et. al. *Pengelolaan Sumber Daya Manusia*. Edisi Sepuluh. Buku 1. Jakarta : Salemba Empat. 2010
4. Nursalam. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Keperawatan Profesional*. Edisi 2. Jakarta : Salemba Medika, Jakarta. 2015
5. Sinamo, Jansen. *Delapan Etos Kerja Profesional*. Jakarta: Institut Mahardika. 2011
6. Nyoman Sukardewi, dkk. *Kontribusi Adversity Quotient (AQ) Etos Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Guru SMA Negeri di Kota Amlapura*. Jurnal Akuntansi Pascasarjana Universitas Syiah Kuala. Volume 4. 2013

7. Fajariadi, Dian. *Analisis Etos Kerja, Iklim Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Sumatera Utara*. Program Studi Magister Ilmu Keperawatan. Fakultas Keperawatan. Universitas Sumatra Utara. 2014
8. Sitorus, R. *Manajemen Keperawatan : Manajemen Keperawatan di Ruang Rawat*. Jakarta : CV Sagung Seto. 2011
9. Nuryati. *Kepemimpinan Pelayanan: Pendekatan Baru Model Kepemimpinan*. Jurnal STIE AUB. Surakarta. 2004
10. Astohar. *Kepemimpinan (Servant Leadership) Sebagai Gaya Kepemimpinan untuk Kemajuan Organisasi*. Jurnal STIE Totalwin Semarang Vol.3 Nomor 2. 2012
11. Ratnaningsih, Ika Zenita dan Prihatsanti, Unika. *Buku Ajar Psikologi Kepemimpinan*. Semarang : Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan. 2015
12. Adji, Muhammad. *Pengaruh servant leadership terhadap kinerja dengan burnout sebagai variabel intervening pada karyawan PT Intiroda makmur persada TBK, Tangerang*. Jurusan manajemen Fakultas ekonomi Universitas Negeri Semarang. 2015
13. Lantu, D, Erich. P, Augusman. R. *Servant Leadership*. Gradien Books. 2007
14. Neuschel, P.R. *Pemimpin yang Melayani*. Cetakan Pertama. Jakarta : Akademia. 2008
15. Barbuto, John E. and Wheeler, Daniel W *Scale Development and Construct Clarification of Servant Leadership*. Faculty Publications: Agricultural Leadership, Education & Communication Department. Paper 51. <http://digitalcommons.unl.edu/aglecf/acpub/5>. 2006
16. Wong, P.T., & Page, D. *Servant leadership: An opponent-process model and the revised servant leadership profile*. <http://www.regent.edu/acad/glob> [al/publications/sl\\_proceedings/2003/wong\\_servant\\_leadership](http://publications/sl_proceedings/2003/wong_servant_leadership). 2003
17. Kreitner, R., & Kinicki, A. *Organizational Behaviour*. New York : McGraw-Hill. 2007
18. D.V.Day (Ed). *Servant leadership : A review and syntheses. The Oxford handbook of leadership and organizations*. Oxford University Press and Van Dierendonck, D. *Journal of Management*. 37 (4), 1228-1261. 2011
19. Fitriah, Yunus, M.I. dan Putra, T.R.I. *Pengaruh Remunerasi, Motivasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Etos Kerja Serta Implikasi Terhadap Kinerja Pegawai Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPPM) Provinsi Aceh*. Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala. Volume 4, No. 3. pp. 208- 217 . 2015
20. Sari, Ika Puspita. *Hubungan Antara Etos Kerja dengan Prestasi Kerja Karyawan Industri Batik Semarang di Kota Semarang*. Jurusan Teknologi Jasa dan Produksi, Universitas Negeri Semarang. 2009
21. Poniman, F. Nugroho, I dan Azzaini, J. *Kubik Leadership, Solusi esensial Meraih sukses dan Kemuliaan hidup*. Jakarta : Mizan Publika. 2006
22. Yulk. *Leadership in Organizations Sixth Edition*. New Jersey : Pearson Education, Inc. 2008
23. Heristi, K.D. dan Handoyo. S. *Hubungan antara Servant Leadership dengan Efektifitas Tim ditinjau dari Persepsi Anggota Tim PHKI-Jurusan di Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya*. Jurnal Insan Media Psikologi Vol. 13, No. 1. ISSN 1978-726X [http://alumni.unair.ac.id/kumpulanfile/769826984\\_abs.pdf](http://alumni.unair.ac.id/kumpulanfile/769826984_abs.pdf). diakses tanggal 5 Desember 2016. 2011
24. Robbins, S.P, & Jugde, T.A. *Perilaku Organisasi edisi 16*. Penerjemah Ratna Saraswati & Febriella Sirat. Jakarta : Salemba empat. 2014
25. Northouse, Peter G. *Kepemimpinan : Teori dan Praktik*. Edisi Keenam. Jakarta : PT Indeks. 2013