



Servant Leadership Competence to Improve the Quality of Services for Health Workers Graduates of the Akademi Kesehatan John Paul II Pekanbaru

Anna Maria

Akademi Kesehatan John Paul II Pekanbaru

Corresponding Author: Anna Maria Anna_Maria@akjp2.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords: Competence, Leadership, Servant Leader, Service Quality

Received : 18, February

Revised : 20, March

Accepted: 25, April

©2023 Maria: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

Leadership is a person's ability to influence others. Leadership competency is required in doing work. Servant leadership is one of the competencies that medical laboratory technologies must possess in serving laboratory visitors. Therefore, this service chose "Servant Leadership Competence to Improve the Quality of Services for Health Workers Graduates of the Akademi Kesehatan John Paul II Pekanbaru". The method of this activity is a seminar - interactive dialogue - face-to-face group discussion with 32 participants. The purpose of this activity is for participants to master the concept of serving leadership, form a commitment to serve and manifest serving behaviour to participants as medical laboratory technologies. Technologies who apply the service will create comfort and satisfaction for laboratory visitors, impacting the increasing number of laboratory visitors.

Kompetensi *Servant Leadership* untuk Meningkatkan Mutu Layanan Tenaga Kesehatan Lulusan Akademi Kesehatan John Paul II Pekanbaru

Anna Maria

Akademi Kesehatan John Paul II Pekanbaru

Corresponding Author: Anna Maria Anna_Maria@akjp2.ac.id

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Kompetensi, Leadership, *Servant Leader*, Mutu Layanan

Received : 18, February

Revised : 20, March

Accepted: 25, April

©2023 Maria: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang dalam mempengaruhi orang lain. Kompetensi kepemimpinan sangat diperlukan seseorang dalam melakukan pekerjaan. Kepemimpinan melayani (*servant leadership*) menjadi salah satu kompetensi yang harus dimiliki petugas laboratorium medis dalam melayani pengunjung laboratorium. Oleh karena itu kegiatan pengabdian ini memilih judul “Kompetensi *Servant Leadership* untuk Meningkatkan Mutu Layanan Tenaga Kesehatan Lulusan Akademi Kesehatan John Paul II Pekanbaru”. Metode kegiatan adalah seminar - dialog interaktif- diskusi kelompok dengan tatap muka yang diikuti 32 peserta. Tujuan kegiatan ini supaya peserta menguasai konsep kepemimpinan melayani, terbentuk komitmen melayani, terwujud perilaku melayani pada peserta sebagai petugas laboratorium medis. Petugas yang menerapkan pelayanan akan menimbulkan kenyamanan dan kepuasan pengunjung laboratorium medis dan akhirnya berdampak pada peningkatan jumlah pengunjung laboratorium medis.

PENDAHULUAN

Setiap orang pada dasarnya memiliki berbagai potensi dalam diri, diantaranya terdapat potensi kepemimpinan. Setiap potensi memungkinkan untuk dikembangkan supaya menjadi kompeten. Seseorang dikatakan kompeten bila memiliki kemampuan kerja mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan (Kemenperin, 2003).

Kompetensi kepemimpinan merupakan bagian kekuatan diri yang seharusnya dimiliki tenaga kesehatan dalam melakukan pelayanan kesehatan. Pendapat Notoadmodjo dalam (Iskandar Soleh, 2016) tentang pelayanan kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah atau masyarakat. Layanan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah atau masyarakat harus bermutu. Pengembangan kompetensi kepemimpinan Tenaga kesehatan merupakan salah satu langkah strategis untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Pemikiran tersebut di atas mendasari pertimbangan Akademi Kesehatan John Paul II Pekanbaru (AKJP II Pekanbaru) untuk memberikan pelatihan kepemimpinan kepada alumninya yaitu Tenaga Kesehatan bidang Teknologi Laboratorium Medis yang bekerja di berbagai rumah sakit dan laboratorium klinis. Selain itu dasar pemilihan judul ini juga didorong oleh hasil tracer studi yang menunjukkan lulusan masih kurang dalam kompetensi kepemimpinan yaitu: kerjasama tim; performance kerja melayani; dan perilaku persuasif dalam menyelesaikan permasalahan kerja. Oleh karena itu AKJP II Pekanbaru setelah melalui diskusi antara dosen dan alumni akhirnya memutuskan untuk memberikan pelatihan dengan judul “Kompetensi *Servant Leadership* Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Tenaga Kesehatan Lulusan Akademi Kesehatan John Paul II Pekanbaru”.

PELAKSANAAN DAN METODE

Bentuk kegiatan pengabdian adalah seminar - dialog interaktif- diskusi kelompok yang dilakukan secara tatap muka. Peserta yang hadir berjumlah 32 orang yaitu alumni AKJP II Pekanbaru yang menjadi tenaga kesehatan di berbagai rumah sakit dan laboratorium klinis. Adapun jadwal kegiatan yang dilaksanakan adalah seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Jadwal Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Tempat Akademi Kesehatan John Paul II Pekanbaru

Tanggal	Waktu (WIB)	Kegiatan
19 Februari 2023	08.30-09.00	Pengisian absensi oleh peserta
	09.00-11.30	Acara Pembukaan: Sambutan dan perkenalan pelaksana pengabdian Seminar ‘Kompetensi Servant Leadership Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Tenaga Kesehatan Lulusan Akademi Kesehatan John Paul II Pekanbaru” oleh pelaksana Pengabdian
	11.30 - 12.30	Dialog interaktif tentang materi yang disajikan
	12.30 - 13.15	Ishoma
	13.15 - 15.45	Diskusi kelompok membangun komitmen kepemimpinan melayani sebagai tenaga kesehatan di laboratorium.
	15.45 - 17.00	Presentasi hasil diskusi kelompok dan kesimpulan
	17.00 - 17.30	Penutupan: Ucapan terimakasih dan Pengisian angket evaluasi pelaksanaan kegiatan

Pengabdian ini terlaksana dengan lancar karena adanya: (1) dukungan dari AKJP II Pekanbaru yang menyediakan dana dan waktu untuk pelaksanaan dharma Pengabdian kepada Masyarakat, tempat dan sarana berupa projector, sound system; (2) komunikasi yang lancar antara pelaksana dengan alumni AKJP II Pekanbaru selama persiapan dan pelaksanaan; (3) kerja sama yang saling mendukung antara pelaksana dengan Alumni sebagai peserta, berupa penyediaan waktu khusus pada hari minggu; (4) Keterlibatan aktif dan sikap antusias dari peserta untuk mendalami materi, berdiskusi kelompok dan presentasi hasil diskusi. Tindaklanjut yang perlu dilakukan adalah koordinasi dari AKJP II Pekanbaru khususnya pemangku jabatan yang menanggapi Alumni dengan para alumni untuk mengimplementasikan hasil pelatihan dalam melakukan tugas pelayanan kesehatan di laboratorium medis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian ini dilakukan sebagai salah satu upaya alamater menjalin hubungan dengan para alumni melalui kegiatan yang dapat mengembangkan kompetensi diri alumni. Kegiatan pengabdian terlaksana dalam 3 bentuk yaitu diawali dengan penyajian beberapa konsep oleh pelaksana pengabdian untuk dipahami, selanjutnya adalah dialog interaktif dan diskusi kelompok. Materi yang harus dipahami yaitu: kompetensi, leadership, Servant leadership dan mutu layanan.



Gambar 1. Kegiatan Seminar

Definisi kompetensi menurut Wirawan dalam (Rahayu & Benyamin, 2020) adalah karakteristik pengetahuan, ketrampilan, perilaku, dan pengalaman untuk melakukan suatu pekerjaan atau peran tertentu secara efektif. Indikator untuk mengukur kompetensi seseorang dikemukakan oleh Spencer yaitu:

- a. Pengetahuan merupakan penguasaan yang mendalam atas teori pada bidang kajian
- b. Motif merupakan keinginan atau tujuan yang ingin dicapai seseorang dengan melakukan tindakan tertentu
- c. Keterampilan yaitu keahlian seseorang dalam melakukan pekerjaan
- d. Watak yaitu karakter individu dalam diri seseorang
- e. Konsep diri yaitu tata nilai yang ada dalam diri yang selalu dijunjung untuk mencapai hasil yang diinginkan

Selanjutnya pengertian leadership menurut Stephen P dalam (Zamroji, 2020) diuraikan berdasarkan kata yaitu dari kata to lead (memimpin), leader (pemimpin), leadership (kepemimpinan), maka Leadership (Kepemimpinan) adalah "kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok menuju pencapaian sebuah visi atau tujuan yang ditetapkan". Uraian ini menonjolkan pada pelaksanaan fungsi yaitu mempengaruhi. Hal ini sesuai dengan pendapat Sandjaya dan Sarros dalam (Zamroji, 2020) yang mengatakan bahwa seorang yang menduduki kepemimpinan formal belumlah tepat di sebut 'pemimpin' jika mereka tidak menjalankan fungsinya sebagai pemimpin, karena kepemimpinan tidak sama dengan posisi, kepemimpinan adalah fungsi. Cara seorang pemimpin mempengaruhi anggotanya dapat menggunakan berbagai pendekatan diantaranya adalah Servant Leadership. Konsep Servant leadership dipopulerkan oleh Robert K. Greenleaf & Spears tahun 1977 dalam (Pala'langan, 2021) yaitu pemimpin pelayan yang memiliki rasa kemanusiaan yang tinggi, bukan nasib pemimpin untuk dilayani, tetapi adalah hak istimewanya untuk melayani. Stakeholders adalah yang utama dan yang pertama. Kepemimpinan servant leadership menurut Spears, Greenleaf dan Contee-Boders dalam (Rahayu & Benyamin, 2020) menerapkan nilai berikut:



Gambar 2. Aspek Menjadi Pemimpin

- a. Pemimpin yang mendengar: pelayan mengklarifikasi kehendak suatu kelompok dengan mendengarkan secara reseptif apa yang dikatakan
- b. Pemimpin berempati: pelayan berusaha untuk memahami dan berempati dengan orang lain
- c. Penyembuhan: pemimpin pelayan memiliki potensi untuk menyembuhkan diri sendiri dan orang lain
- d. Kesadaran: kepemimpinan pelayan diperkuat oleh kesadaran umum, dan terutama kesadaran diri
- e. Persuasi: pemimpin pelayan mengandalkan pada persuasi, bukan otoritas posisi, dalam membuat keputusan dalam suatu organisasi
- f. Konseptualisasi: pemimpin pelayan berusaha untuk memelihara kemampuan mereka untuk memimpikan mimpi-mimpi besar
- g. Pandangan ke depan: pemimpin pelayan memiliki kemampuan untuk melihat kemungkinan hasil dari suatu situasi di masa depan
- h. Penata layanan: komitmen pemimpin yang pertama dan terpenting adalah melayani kebutuhan orang lain
- i. Komitmen terhadap pertumbuhan orang - pemimpin yang melayani sangat berkomitmen pada pertumbuhan pribadi, profesional, dan spiritual dari setiap individu di dalam institusi; dan
- j. Membangun pemimpin masyarakat - pelayan berusaha mengidentifikasi cara membangun komunitas di antara mereka yang bekerja dalam lembaga tertentu.

Dalam implementasinya, servant leadership akan tampak bila memiliki dimensi berikut (Suryati, 2021):

- a. Altruistic calling ialah sebuah hasrat yang kuat untuk membuat perubahan positif pada kehidupan orang lain dan meletakkan kepentingan orang lain di atas kepentingan sendiri dan juga akan bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan bawahannya.
- b. Emotional healing yakni komitmen seorang pemimpin untuk meningkatkan dan mengembalikan semangat karyawannya.
- c. Wisdom yaitu pemimpin yang mudah untuk memahami suatu situasi dan dampak dari situasi tersebut.

- d. Persuasive mapping adalah sejauh mana pemimpin memiliki keterampilan untuk memetakan persoalan dan mengkonseptualisasikan kemungkinan tertinggi yang akan terjadi dan membujuk seseorang untuk melakukan sesuatu ketika mengartikulasikan peluang.
- e. Organizational stewardship merupakan sejauh mana pemimpin menyiapkan organisasi untuk membuat kontribusi positif terhadap lingkungannya.
- f. Humility yaitu kerendahan hati pemimpin.
- g. Vision ialah sejauh mana pemimpin mencari komitmen semua anggota organisasi terhadap visi bersama dengan mengajak anggota untuk menentukan arah masa depan perusahaan.
- h. Service yakni sejauh mana pelayanan dipandang sebagai inti dari kepemimpinan dan pemimpin menunjukkan perilaku pelayanannya kepada bawahan.

Servant leadership ditawarkan sebagai salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga kesehatan untuk mewujudkan mutu pelayanan kesehatan. Lulusan AKJP II Pekanbaru adalah tenaga kesehatan yang bekerja pada laboratorium medis. Pelayanan laboratorium juga merupakan bagian yang sangat menunjang mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Layanan bermutu menurut Ertanto dalam (Naima et al., 2018) dapat terwujud bila kinerja yang dilakukan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Pemaparan konsep tersebut dilanjutkan dengan sesi tanya jawab untuk memperdalam materi dan dilanjutkan dengan dialog interaktif serta diskusi kelompok. Pelaksana PkM memberikan pertanyaan panduan diskusi yaitu: a) Apakah nilai - nilai servant leadership masih relevan untuk diterapkan oleh peserta yang bekerja di laboratorium medis, beri alasan!; b) Apakah nilai servant leader tersebut merupakan aspek kekuatan atau kelemahan pada diri peserta dalam memberikan layanan di laboratorium?; c) Berikan usul tentang upaya yang dapat dilakukan oleh peserta dan institusi tempat kerja untuk meningkatkan implementasi nilai servant leadership dalam meningkatkan mutu pelayanan di laboratorium medis? Hasil diskusi semua kelompok menjawab nilai servant leadership sangat relevan dalam melakukan pelayanan di laboratorium medis. Alasan masih relevan yaitu: a) dimensi servant leadership merupakan nilai yang harus ada pada seorang petugas laboratorium; b) implementasi nilai melayani menunjukkan sikap petugas mengutamakan pengunjung yang meminta pelayanan sehingga akan berdampak kenyamanan dan kepuasan mendapatkan layanan; c) pengunjung laboratorium medis sebagian adalah penderita sakit sehingga sikap petugas yang melayani akan meningkatkan dan mengembalikan semangat (emotional healing). Hasil refleksi semua kelompok menjawab sudah melakukan servant leadership dalam pelayanan meski belum sepenuhnya menjadi bagian karakter. Usul yang disampaikan untuk peserta adalah: a) merubah pandangan dari bekerja memenuhi SOP (*Standard Operating Procedure*) perlu ditingkatkan ke arah kesadaran kerja sebagai pelayan; b) merubah

perilaku yaitu mengedepankan perilaku empatik, rendah hati, ramah, dan mau mendengarkan dalam melayani pengunjung yang datang. Usul untuk institusi pemberi kerja supaya secara berkala mengikutsertakan karyawan dalam pelatihan untuk meningkatkan kompetensi kepemimpinan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pengabdian ini dinilai bermanfaat oleh peserta yang terlihat pada hasil angket dengan penilaian antara sangat setuju dan setuju. Rekomendasi yang diberikan yaitu latihan kepemimpinan untuk lulusan perlu dilakukan secara berkala sebagai tindak lanjut hasil *tracer study* supaya sesuai kebutuhan lulusan dan stakeholders.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kami sampaikan pertama-tama kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melindungi kegiatan ini. Terimakasih disampaikan kepada para peserta yang telah berpartisipasi aktif sehingga kegiatan pengabdian dapat berjalan lancar. Terimakasih juga kami sampaikan kepada Ibu Ketua Prodi D3 Analis Kesehatan, Akademi Kesehatan John Paul II Pekanbaru yang selalu mendorong dosen untuk melakukan tridharma perguruan tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Iskandar Soleh. (2016). State and local science policy [1]. Ejournal.Ip.Fisip-Unmul.Org ©, 4, 777-788. <https://doi.org/10.1126/science.199.4324.6>
- Kemenperin. (2003). Undang - Undang RI No 13 tahun 2003. *Ketenagakerjaan*, 1. https://kemenperin.go.id/kompetensi/UU_13_2003.pdf
- Naima, Sudirman, & Anzar, M. (2018). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sienjo Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 1(1), 711-718.
- Pala'langan, A. Y. (2021). Pengaruh Servant Leadership, Disiplin Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Guru. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 9(2), 223-231. <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/38875-121301-2-PB.pdf>
- Rahayu, S. W., & Benyamin, C. (2020). Penerapan Kepemimpinan Melayani (Servant Leadership) Bidang Penguatan Karakter Guru dan Siswa. *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan*, 5(1), 29. <https://doi.org/10.26740/jdmp.v5n1.p29-35>
- Suryati, S. (2021). Gaya Kepemimpinan Servant Leadership, Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja Terhadap Komitmen Organisasional (Studi Kasus Pada Kantor Bpkad "Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah) Kabupaten Mappi). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(2), 1002-1018. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v2i2.768>
- Zamroji, M. (2020). ZAHRA: Research And Thought Elmentary School Of Islam *Journal The Nature Of Leadership Hakikat Kepemimpinan (Leadership)*. Tahun, 1(2), 46-57.