

ISSN 2597- 6052DOI: <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i11.4096>**MPPKI****Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia**
*The Indonesian Journal of Health Promotion***Review Articles****Open Access****Efektivitas Pelatihan *Servant Leadership* bagi Kepuasan dan Kinerja Perawat terhadap Peningkatan Mutu Layanan : *Literature Review****Effectiveness of Servant Leadership Training for Nurse Satisfaction and Performance to Improve Service Quality : Literature Review***Media Helverida^{1*}, Justina²**¹Program Pasca Sarjana STIK Sint Carolus Jakarta JL. Salemba Raya No 41; Jakarta Pusat 10440; Indonesia | email : mediasijabat581@gmail.com²Program Pasca Sarjana STIK Sint Carolus Jakarta JL. Salemba Raya No 41; Jakarta Pusat 10440 ; Indonesia | email : justinearini@gmail.com*Korespondensi Penulis : mediasijabat581@gmail.com**Abstrak****Latar belakang:** Kepemimpinan yang melayani adalah pendekatan kepemimpinan holistic yang melibatkan pengikutnya dalam berbagai dimensi diantaranya relasional, etik, emosional, spiritual, sehingga mereka memberdayakan agar tumbuh menjadi apa yang mereka mampu dan berusaha untuk mengembangkan pengikut atas dasar orientasi dari etika pemimpin.**Tujuan:** Untuk mengetahui bagaimana aplikasi dan penerapan *servant leadership* serta dampaknya terhadap mutu layanan keperawatan. yang sesungguhnya.**Metode:** Penelitian yang digunakan dengan menganalisa lima belas jurnal internasional dan nasional dalam Bahasa Inggris dan Indonesia tahun 2018 dan tahun 2023. Dalam penelusuran jurnal dibantu dengan penelusuran internet dengan menggunakan kata kunci *servant leadership*.**Hasil:** Penelitian ini menunjukkan bahwa *servant leadership* sangat signifikan mempengaruhi terhadap kinerja perawat, perilaku, komunikasi dan kesopanan serta kepercayaan bawahan terhadap pemimpinnya.**Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa *servant leadership* sangat baik digunakan dalam segala bidang, baik pada bidang jasa maupun non jasa, rekomendasi dengan kepemimpinan *servant leadership* dapat meningkatkan mutu layanan yang diberikan sehingga meningkatkan kepuasan pasien atau pelanggan.**Kata Kunci:** Kepemimpinan yang Melayani; Kepuasan Kerja; Mutu Layanan**Abstract****Introduction:** *Servant leadership is a holistic leadership approach that involves followers in various dimensions including relational, ethical, emotional, spiritual, so that they are empowered to grow into what they are capable of and strive to develop followers based on the leader's ethical orientation.***Objective:** *To find out how servant leadership is applied and implemented and its impact on the quality of nursing services. the real one.***Method:** *The research used analyzed fifteen international and national journals in English and Indonesian in 2018 and 2023. Journal searches were assisted by internet searches using the keyword servant leadership.***Result:** *This research shows that servant leadership has a very significant influence on nurses' performance, behavior, communication and politeness as well as subordinates' trust in their leaders.***Conclusion:** *This research concludes that servant leadership is very good for use in all fields, both in the service and non-service sectors. Recommendations with servant leadership can improve the quality of services provided thereby increasing patient or customer satisfaction.***Keywords:** *Servant Leadership; Job satisfaction; Service Quality*

PENDAHULUAN

Keterlibatan pemimpin dalam upaya meningkatkan kualitas kerja serta pertumbuhan perilaku karyawan diterapkan dalam suatu model kepemimpinan yang dikenal sebagai *servant leadership*. Kepemimpinan yang melayani adalah pendekatan kepemimpinan *holistic* yang melibatkan pengikut dalam etik, emosional, spiritual, sehingga tumbuh menjadi apa yang mereka mampu dan berusaha untuk mengembangkan pengikut atas dasar orientasi dari etika pemimpin. Pemimpin yang melayani fokus pada kinerja yang berkelanjutan dalam jangka Panjang (1).

Konsep pemimpin yang melayani dipopulerkan oleh Roberta K Greenleaf dengan "*Essentials of Servant Leadership*", filosofi Greenleaf yang menjelaskan tentang pemimpin yang melayani adalah pemimpin yang memiliki pola pikir sebagai hamba. Greenleaf juga berpendapat bahwa pemimpin yang melayani akan mencapai hasil organisasinya apabila mampu memenuhi kebutuhan sanggotanya, peduli dengan kesejahteraan anggotanya. (2). Pemimpin yang kuat dan tangguh adalah pemimpin yang ditopang oleh semangat untuk mendukung pertumbuhan dan perkembangan pribadi konstituen, dan memfasilitasi pencapaian tujuan dan aspirasi masyarakat. Ada sepuluh karakteristik yang sangat penting untuk pengembangan seorang pemimpin yang melayani yaitu mendengarkan, empati, menyembuhkan dari masalah, kesadaran, persuasi, konseptualisasi, pandangan kedepan, penatalayanan, komitmen untuk pertumbuhan stafnya dan membangun komunitas (3).

Mutu pelayanan keperawatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta yang menyelenggarakannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan dengan menyesuaikan potensi sumber daya yang tersedia secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman, dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum, dan sosio budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (4).

Menurut Depkes RI (2010), mutu pelayanan keperawatan adalah pelayanan kepada pasien yang berdasarkan standar keahlian untuk kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada rumah sakit, serta dapat menghasilkan keunggulan kompetitif melalui pelayanan yang bermutu, efisien, inovatif, dan menghasilkan *customer responsiveness* (4).

Tujuan literatur review *servant leadership* untuk mengetahui bagaimana konsep *servant* yang sesungguhnya, dan pengaruhnya terhadap mutu layanan terutama keperawatan, *Servant leadership* dipilih sebagai penelitian penulis karena jenis kepemimpinan ini berfokus untuk membantu individu dalam mengembangkan dirinya. Pemimpin yang melayani sangat mempengaruhi terhadap mutu layanan yang diberikan, dimana peningkatan mutu layanan ini sangat berhubungan dengan peningkatan kinerja karyawan, perilaku serta tingkat stress karyawan, hal ini diperkuat dengan penelitian (5). Tentang Pengaruh *servant leadership* terhadap *quality of work life* pada karyawan generasi milenial. (5)

Pandemi COVID-19 telah menyebabkan rekor krisis global, dan akibatnya luar biasa, untuk sektor jasa. Karena langkah-langkah keamanan yang ekstensif, banyak karyawan sektor jasa harus bekerja dari jarak jauh untuk mempertahankan layanan. Berdasarkan teori konservasi sumber daya, penelitian ini menyelidiki dampak kepemimpinan pelayan terhadap kinerja tugas karyawan di lingkungan kerja virtual selama krisis COVID 19. Sepanjang masa pandemi para pemimpin menghadapi masalah dalam melakukan perubahan organisasi dan kualitas layanan terutama dalam bidang pendidikan, pemimpin tidak siap dalam menghadapi perubahan yang secara mendadak dan mengganggu sebagai perubahan yang dipaksakan yang berdampak negative terhadap kinerja dalam sector pendidikan (6).

Pada masa pandemi COVID 19 bidang keperawatan juga menjadi sorotan, oleh karena itu Catherine Best mengeksplorasi peran yang dapat dimainkan oleh kepemimpinan pelayan dalam memperkuat profesi. Perawat ditempatkan dengan baik untuk membantu mencapai tujuan pembangunan kesehatan yang berkelanjutan di PBB, untuk meningkatkan kesehatan secara keseluruhan. Tapi untuk melaksanakan semuanya itu, diperlukan kepemimpinan layanan kesehatan yang berkualitas tinggi. Pemimpin yang tidak terlibat, adanya pergantian pemimpin yang tinggi, budaya organisasi yang buruk, dan hubungan eksternal yang disfungsi dapat memengaruhi kapasitas perawat untuk memberikan perawatan yang optimal. Ini sesuai dengan artikel yang di tulis oleh (7). Fenomena lain yang ditemukan terkait *servant leadership* pengaruhnya terhadap mutu layanan saat ini adalah tujuan individu bekerja tidak hanya untuk pemenuhan kebutuhan materi semata, namun juga memenuhi kebutuhan lain seperti kebutuhan untuk membentuk keterikatan sosial, dihargai oleh pengaruh positif yang signifikan antara *servant leadership* terhadap *quality of work life* pada karyawan generasi milenial dimana *servant leadership* berpengaruh sebesar 48.6% terhadap *quality of work life*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *servant leadership* merupakan salah satu faktor yang memengaruhi *quality of work life* (5).

METODE

Penelitian ini menggunakan literatur review dengan metode yang digunakan dalam penelusuran sumber data pada *Literature Review* ini yaitu dengan penelusuran *database* terdiri dari EBSCO, *ProQuest*, dan *Google Scholar*.

Jurnal dari database tersebut diseleksi berdasarkan kriteria inklusi. Penelusuran jurnal yang dilakukan melalui tiga database yaitu EBSCO, ProQuest, dan Google Scholar. Penelusuran jurnal ini dilakukan pada tahun 2018 -2023 Dalam melakukan penelusuran jurnal, kata kunci yang digunakan yaitu servant leadership. Pada pencarian pertama ditemukan 30 jurnal internasional namun jurnal yang diambil memenuhi kriteria adalah 15 jurnal yang *relevant* terhadap pengaruh servant leadership di bidang kesehatan

HASIL

Sintesis hasil dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Pencarian Artikel

No	Nama Peneliti	Tahun	Nama Jurnal	Judul Penelitian	Ringkasan Hasil Penelitian
1.	Rayatin, Lilis	2018	Journal keperawatan indonesia	Model Kepemimpinan Servant Paling Dominan Berhubungan dengan Kinerja	Hasil analisis multivariat dari tahap awal sampai akhir menunjukkan bahwa variabel yang paling berhubungan secara bermakna dengan kinerja perawat adalah servant dengan nilai $p=0,0001$. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepala ruangan yang menggunakan model kepemimpinan servant cenderung meningkatkan kinerja perawat pelaksana. Hasil akhir analisis multivariat menunjukkan model kepemimpinan yang paling berhubungan dengan kinerja perawat pelaksana dengan mengacu kepada OR yang paling besar. Servant memiliki OR 5,691, maka model kepemimpinan yang paling berhubungan adalah servant
2.	Marwa Hassan Ageizl, Nermin Mohamed Eid, Zienab Ibrahim Ismael Nursing	2020	Jurnal Penelitian Keperawatan Amerika, 2020, Vol. 8, No. 5, 515-523	<i>Relation between First-line Managers' Servant Leadership Behaviour and Staff Nurses' Empowerment at Benha University Hospital</i>	Persentase yang tinggi dari manajer lini pertama dan hampir dua pertiga perawat staf melaporkan bahwa manajer lini pertama sangat mengadopsi perilaku kepemimpinan pelayan. Namun, ada perbedaan yang signifikan secara statistik antara laporan diri manajer lini pertama dan laporan staf perawat. Hampir setengah dari staf perawat melaporkan tingkat pemberdayaan yang tinggi, sementara hampir sepertiga dari mereka melaporkan tingkat pemberdayaan yang sedang
3.	Ying Ma Naveed Ahmad Faraz Fawad Ahmed Muhammad Khalid Iqbal Umair Saeed,	-	Article Journal	<i>Curbing Nurses' Burnout during COVID 19 the roles of servant Leadership and Psychological Safety</i>	Kepemimpinan yang melayani ($\hat{\gamma} = -0,318$, 95% CI; 0,225, 0,416) dan keamanan psikologis ($\hat{\gamma} = 0,342$, CI = 0,143, 0,350) memiliki hubungan terbalik

	Muhammad Farhan Mughal Ali Raza				dengan burnout perawat dan jelaskan varian 63,1%.
4.	Qiu, Shaoping Zhang, Ruijuan	2020	Journal Article	<i>The Relationship between workplace incivility and psychological distress: The Moderating Role of servant.</i>	Ketidaksopanan di tempat kerja ($\beta = 0.40, p,001$) persepsi kepemimpinan pelayan ($\beta = -0.13, p,001$), serta interaksi mereka ($\beta = -0.11, p = .002$) diprediksi tekanan psikologis perawat, Persepsi kepemimpinan pelayan memoderasi hubungan ketidaksopanan di tempat kerja dan tekanan psikologis
5.	Marwa Samir Sorour1, Hazem Ahmed khairy2 & Soha Mamdouh Elkholy	2021	Assiut Scientific Nursing Journal	<i>Relationship between Servant Leadership and its' Role on Staff Nurses' Creativity and Sustainable Development Behavior</i>	Respon staf perawat terhadap total tingkat kepemimpinan yang melayani kreativitas dan perilaku pambangunan berkelanjutan pada tingkat sedang
6.	Muhammad Zadal, Shagufta Zadal, Mudassar Ali Nicolás Contreras- Barraza dan Dante Castillo	2021	Journal frontiers Psychologi	<i>How Classy Servant Leader at Workplace</i>	Menunjukkan bahwa kepemimpinan pelayan secara signifikan berkorelasi dengan dukungan supervisor yang dirasakan ($r = 0,12, p < 0,001$), pemberdayaan psikologis ($r = 0,16, p < 0,001$), dan kinerja tugas ($r = 0,17, p < 0,001$). Persepsi dukungan atasan juga berkorelasi signifikan dengan pemberdayaan psikologis ($r = 0,43, p < 0,001$), kinerja tugas ($r = 0,69, p < 0,001$), dan pemberdayaan psikologis juga berkorelasi signifikan dengan kinerja tugas karyawan ($r = 0,54, p < 0,001$) Menunjukkan bahwa kepemimpinan pelayan secara signifikan berkorelasi dengan dukungan supervisor yang dirasakan ($r = 0,12, p < 0,001$), pemberdayaan psikologis ($r = 0,16, p < 0,001$), dan kinerja tugas ($r = 0,17, p < 0,001$). Persepsi
7	Agus, E., Samah, F	2021	Internasional Journal of Research and Reviuw	<i>Influence of Servant Leadership and Motivation on the Service of Health Care Units in Way Kanan Regency.</i>	Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepemimpinan melayani dan motivasi terhadap keinerja ($p < 0,05$) variable kepemimpinan melayani mempunyai pengaruh paling besar terhadap ketepatan pengambilan keputusan klinis dibandingkan pengetahuan dan perilaku

					professional dengan QR= 4,476
8	Mitchell J. Neubert · Emily M. Hunter1 · Remy C. Tolentino	2022	Jurnal Etika Bisnis	<i>Modelling character : servant leaders, incivility and patient outcome</i>	Meskipun banyak tempat kerja menghadapi masalah ketidaksopanan yang meluas, hasil kami menyarankan cara untuk mengintervensi: mulai dengan mengenalinya sebagai masalah, mengambil pendekatan yang disengaja untuk menciptakan iklim yang baik, dan mempromosikan kepemimpinan yang melayani di semua tingkatan. Pemimpin yang melayani adalah panutan yang menonjol, yang melalui teladan mereka mendukung dan mempromosikan iklim yang baik di tempat kerja yang mencegah ketidaksopanan dan mendorong perawatan pasien berkualitas tinggi
9	Saleem S, Tourigny L, Raziq MM, Shaheen S, Goher A.	2022	Journal of Nursing Management	<i>Servant leadership and performance of public hospitals: Trust in the leader and psychological empowerment of nurses. Servant leadership and performance of public hospitals: Trust in the leader and psychological empowerment of nurses.</i>	Kepemimpinan pelayanan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap pada pemimpin dan pengaruh tidak langsung terhadap kinerja rumah sakit melalui kepercayaan pada pemimpin. Test mediasi yang di moderasi mengungkapkan bahwa hubungan antara kepercayaan pada pemimpindan kinerja rumah sakit lebih kuat ketika perawat melaporkan pemerdayaan psikologis yang tinggi
10	Hao Chen Liang Wang and Jingya Li	2022	Journal frontiers Psychologi	<i>How can servant leadership promote Employees' Voice Behavior? A moderated Chain Mediation Model.</i>	Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa servant Leadership berkolerasi positif dengan perilaku suara karyawan, tetapi keamanan psikologis dan kemampuan belajar kesalahan memainkan peran mediasi persial dalam dampak positif servant Leadership
11	Muhammad Farhan Mughal Shuang Li CaiNaveed Ahmad Faraz Fawad Ahmed	2022	Journal Devepress	<i>Environmentally spesifig servant leadership and employees'pro environmental behavior: mediating role of green self Efficacy</i>	Hasil menunjukkan bahwa semua hipotesis didukung. Temuan menunjukkan bahwa kepemimpinan pelayan lingkungan spesifik memiliki dampak langsung yang signifikan terhadap

					perilaku pro-lingkungan karyawan dan self-efficacy hijau karyawan sebagian memediasi pengaruh positif ESL pada EPB
12	Reda Shehata Elsayed , Asmaa Moustafa Abdel-Ghan	2022	Tanta Scientific Nursing Journal	<i>The association between Servant Leadership, Career Adaptability and Job Embeddedness among Staff Nurses at Main Mansoura University Hospital</i>	Temuan terbesar dalam penelitian ini adalah korelasi positif antara kepemimpinan yang melayani dan kinerja staf perawat, peningkatan karir adanya korelasi positif yang signifikan secara statistic anata pelayan keterikatan kerja kepemimpinan dan staf perawat, selain itu terdapat perbedaan yang signifikan secara korelasi positif antar kemampuan beradaptasi karir staf perawat dan keterikatan pekerjaan mereka
13	Kwak, Sung Jung, ·Kim, Nam Yi	2022	Journal Kana	<i>Nursing Manager's Transformational Leadership and Servant Leadership on Organizational Socialization of New Nurses: Mediating Effect of Collective Efficacy</i>	Hubungan antara kepemimpinan transformasional kepemimpinan yang melayani dan organisasi sosialisasi, efikasi kolektif menunjukkan efek mediasi persial
14	Mohammad Arshadi Bostanabad PhD, Associate Professor Hossein Namdar Areshtanab PhD, Associate Professor Reza Shabanloei PhD, Assistant Professor Mina Hosseinzadeh PhD, Associate Professor Unarose Hogan PhD, Senior Infection Control Advisor Angela C. Brittain PhD, RN, Clinical Assistant Professor Akram Pourmahmood Bachelor of Nursing, Headnurse	2022	Journal of Nursing Management	<i>Clinical competency and psychological empowerment among ICU nurses caring for COVID-19 patients</i>	Ada hubungan positif yang signifikan antara kompetensi klinis dan pemberdayaan psikologis ($r = 0,55$, $p < 0,001$). Kompetensi klinis memiliki hubungan positif yang signifikan dengan pengalaman kerja ($r = 0,17$, $p = 0,01$).
15	Neveed Ahmad, Zhengdeng Xio, Sultan Ahmood, Fawad Ahmed	2023	Journal of Nursing Management	<i>How Does Servant Leadership Nurture Nurses' Job Embeddedness? Uncovering Sequential Mediation of Psychological Contract Fulfillment and Psychological Ownership</i>	1. Penelitian ini menegaskan kembali anggapan bahwa insentif keuangan bukan satu-satunya sumber untuk memperkuat pemenuhan kontrak psikologis yang dirasakan perawat. Sumber daya non finansial lainnya, seperti kepemimpinan yang suportif, juga dapat membentuk pemenuhan kontrak psikologis. Oleh

karena itu, otoritas dalam perawatan kesehatan harus sangat fokus kontrak psikologis

2. Pemenuhan kontrak psikologis perawat sangat penting dalam membentuk sikap dan perilaku positif mereka. Salah satu hasil positif adalah kepemilikan psikologis. Oleh karena itu manajemen keperawatan harus menyusun kebijakan dan kontrak dengan mengutamakan kebutuhan perawat dan tidak boleh menjanjikan hal-hal yang nantinya tidak dapat dipenuhi

PEMBAHASAN

Literatur review ini sudah melakukan telaah 15 original article tentang servant leadership Hasil telaah artikel tersebut bahwa kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) sangat mempengaruhi perubahan yang positif bagi bawahannya ataupun yang dipimpinya. Adapun dampak positif yang dihasilkan dari servant leadership adalah, meningkatnya motivasi kerja, kinerja kepuasan kerja, menurunkan kejenuhan bekerja, dan psikologis bawahan.

Populasi terbanyak pertama digunakan dalam jurnal servant leadership adalah staf perawat di beberapa rumah sakit, ini dapat diperkuat dengan jurnal (8).(9). (10). Populasi terbanyak kedua mengambil dari karyawan jasa, yang terdiri dari bidang pendidikan sekolah tinggi dan universitas serta karyawan energi hal ini ditemukan pada jurnal. (11)(12)(13)(14). Alasan mengapa penulis mengambil sampel perawat karena penulis bekerja di bidang keperawatan, hal ini diperkuat dengan penelitian (5) Model kepemimpinan servant yang paling dominan berhubungan dengan peningkatan kinerja perawat pelaksana di Rumah sakit.

Servant leadership sangat baik untuk bidang jasa hal ini diperkuat dengan penelitian Margaretha (2012) menyatakan bagi perusahaan jasa, pelayanan dihasilkan dan dikonsumsi pada waktu yang sama. Pelayanan ini penting, bila petugas yang melayani konsumen itu menunjukkan sikap yang ramah dan menyenangkan maka pelanggan akan senang dan merasa puas, hal ini menggambarkan sikap karyawan yang menerapkan *organizational citizenship behavior*., penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian tentang servant leadership dan trust in leadership terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan My Buss Denpasar (5).

Menurut Sulistyani (2009) Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Mathis-Jackson (2006) menyebutkan bahwa indikator kinerja karyawan meliputi kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, kehadiran serta kemampuan bekerjasama. Bila kinerja karyawan meningkat maka akan mempengaruhi daripada peningkatan layanan, menurut Ratih Kusuma wardani, 2019. pengaruh kinerja pelayanan dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas gunung sugih (5).

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana harapan pasien dipenuhi melalui kecepatan respon petugas dan pemberian kualitas pelayanan yang baik. Artinya dengan adanya kinerja pelayanan dan empati yang baik dari masing-masing karyawan dapat menimbulkan kepuasan pasien seperti yang diinginkan oleh rumah sakit. Hal ini juga diperkuat dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh (Golum, 2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Anuntaloko Parigi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kinerja pelayanan dan empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.(5).

Hasil yang dijelaskan dalam beberapa jurnal di sebutkan bahwa kepemimpinan pelayan secara signifikan berkorelasi dengan dukungan supervisor yang dirasakan (13). Hasil analisis ini menunjukkan bahwa servant leadership berpengaruh positif bagi mutu layanan, yang memiliki arti bahwa semakin baik penerapan servant leadership dalam suatu organisasi yang mencakup kepada komunikasi yang terbuka dan berkelanjutan, tetap terhubung, sehingga mengubah krisis menjadi peluang, dapat beradaptasi/fleksibel, dan menemukan cara untuk tetap produktif.

Kepemimpinan yang melayani sangat memprediksi kepercayaan afektif, perilaku anggota organisasi (OCB) dan kinerja tugas bawahan, kepercayaan afektif sepenuhnya memediasi efek servant leadership pada kinerja tugas, hasil ini mengungkapkan bahwa relensi kepercayaan efektif sebagai mekanisme dasar yang memediasi dan menggunakan kepemimpinan yang melayani menjadi kinerja individu yang positif, hal ini diperkuat penelitian Blau dan Boal (1987; dalam Panggabean 2006) komitmen organisasi merujuk kepada keberpihakan dan kesetiaan

karyawan kepada organisasi dan tujuan-tujuannya. Peneliti lain mendefinisikan komitmen organisasi sebagai identifikasi (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi), keterlibatan (kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi), dan loyalitas (keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan) yang dinyatakan oleh seorang pegawai terhadap organisasinya.

Pelatihan servant leadership sangat dibutuhkan bagi pemimpin lama maupun baru, untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan pemimpin. Dengan adanya pembekalan pelatihan diharapkan mampu meningkatkan kualitas diterapkan saat berada dilapangan dapat mempermudah dalam mengarahkan tim dibawahnya demi mewujudkan visi dan misi rumah sakit.

KESIMPULAN

Studi ini menyimpulkan bahwa *literatur review* didapat bahwa factor-factor yang dapat mempengaruhi kepemimpinan yang melayani adalah kinerja, perilaku, komunikasi dan kesopanan serta kepercayaan bawahan terhadap pemimpinnya, karena karakteristik utama yang membedakan antara kepemimpinan yang melayani dengan model kepemimpinan lainnya adalah keinginan untuk melayani hadir sebelum adanya keinginan untuk memimpin. Selanjutnya mereka yang memiliki kualitas kepemimpinan akan menjadi pemimpin, sedangkan prioritas kepemimpinan yang melayani yang pertama dan utama adalah pada pengembangan bawahan yang menghasilkan nilai tambah bagi pelanggan, sehingga terciptalah kepuasan pelanggan yang diikuti dengan keberhasilan yang berkesinambungan.yaitu peningkatan mutu layanan.

SARAN

Meskipun penelitian tentang *servant leadership* banyak diminati oleh beberapa peneliti akhir-akhir ini, namun penelitian tentang *servant leadership* masih jarang dilakukan oleh sejumlah peneliti, terutama yang meneliti tentang *servant leadership* terhadap peningkatan mutu layanan keperawatan dan rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

1. Eva N, Robin M, Sendjaya S, van Dierendonck D, Liden RC. Servant Leadership: A systematic review and call for future research. *Leadersh Q.* 2019;30(1):111–32.
2. Greenleaf RK. *Essentials of Servant-Leadership. Part One Servant-leadersh Individ.* 2001;
3. Sherman RO. The Case for Servant Leadership. *Nurse Lead.* 2019;17(2):86–7.
4. Pratiwi M. IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN MELALUI KEPEMIMPINAN MUTU KEPALA RUANGAN DI RSUD RADEN MATTATHER JAMBI. *Sci J.* 2019;
5. Ardiyanti BWA, Hasanati N, Prabowo A. Pengaruh servant leadership terhadap quality of work life pada karyawan generasi milenial. *Cognicia.* 2021;9(1):53–61.
6. Zada M, Zada S, Ali M, Contreras-barraza N, Castillo D. Bagaimana Servant Leader yang Berkelas di Tempat Kerja ? Menghubungkan Kepemimpinan Pelayan dan Kinerja Tugas Selama Krisis COVID-19 : Pendekatan Moderasi dan M. 2022;1–13.
7. Best C. Is there a place for servant leadership in nursing? 2020;31(3).
8. Ma Y, Faraz NA, Ahmed F, Iqbal MK. Curbing Nurses ' Burnout during COVID-19 : the roles of Servant Leadership and Psychological Safety Running Head : Leadership , Psychological Safety and Burnout. :0–2.
9. Ageiz MH, Eid NM, Ismael ZI. Relation between First-line Managers ' Servant Leadership Behaviour and Staff Nurses ' Empowerment at Benha University Hospital. 2020;8(5):515–23.
10. Kül S, Sönmez B. The effect of nurse managers' servant leadership on nurses' innovative behaviors and job performances. *Leadersh Organ Dev J.* 2021 Jan;42(8):1168–84.
11. Haesevoets T, Cremer D De, Schutter L De, Dijke M Van, Young HR, Lee HW, et al. The impact of leader depletion on leader performance : the mediating role of leaders ' trust beliefs and employees ' citizenship behaviors. *Sci Rep.* 2022;1–15.
12. Mughal MF. Environmentally Specific Servant Leadership and Employees ' Pro-Environmental Behavior : Mediating Role of Green Self Efficacy. 2022;(January):305–16.
13. Zada M, Zada S, Ali M, Jun ZY, Contreras-barraza N, Castillo D. How Classy Servant Leader at Workplace ? Linking Servant Leadership and Task Performance During the COVID-19 Crisis : A Moderation and Mediation Approach. 2022;13(March):1–13.
14. Psikologi P, Mughal MF, Cai SL, Faraz NA, Ahmad F. Kepemimpinan Pelayan Khusus Lingkungan dan Perilaku Pro-Lingkungan Karyawan : Peran Mediasi Green Self Efficacy. 2022;305–16.
15. Sanders, J., & Balcom, C. (2021, November). Clinical leadership during the COVID-19 pandemic: Reflections and lessons learned. In *Healthcare Management Forum* (Vol. 34, No. 6, pp. 316-319). Sage CA: Los Angeles, CA: SAGE Publications.

16. Mughal, Muhammad Farhan, Shuang Li Cai, Naveed Ahmad Faraz, and Fawad Ahmed. "Environmentally specific servant leadership and employees' pro-environmental behavior: Mediating role of green self efficacy." *Psychology Research and Behavior Management* (2022): 305-316.