

PERILAKU KEPEMIMPINAN YANG MELAYANI DI ORGANISASI PELAYANAN

Abstrak

Dasar dari kepemimpinan yang melayani adalah pelayanan kepada orang lain, dengan menjadikan kepentingan orang lain di atas kepentingan pribadi. Kepemimpinan yang melayani juga tidak bisa terlepas dari konteks organisasi dimana kepemimpinan yang melayani itu dilakukan. Konteks organisasi yang erat kaitannya dengan kepemimpinan yang melayani adalah organisasi pelayanan. Baik kepemimpinan yang melayani dan organisasi pelayanan memiliki sudut pandang yang sama seperti sebuah konsep hirarki piramida terbalik, yang menjadikan pelayanan kepada pelanggan merupakan tanggung jawab bersama. Kepemimpinan yang melayani sampai saat ini juga belum memiliki kerangka teoritis dan karakteristik khusus yang diakui oleh semua ahli. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kualitatif dengan pendekatan *grounded theory*. Pengumpulan data dilakukan di tiga organisasi yang bergerak dibidang jasa pelayanan. Perilaku pemimpin yang melayani di organisasi pelayanan yaitu, peduli, mendengarkan, mendukung, dan memberi umpan balik. Ada satu perilaku yang belum pernah diungkapkan oleh penelitian sebelumnya, yaitu menegur karyawan yang termasuk di dalam perilaku memberi umpan balik.

Kata kunci: kepemimpinan yang melayani, organisasi pelayanan, memberi umpan balik

SERVANT LEADERSHIP BEHAVIOR IN SERVICE ORGANIZATION

Abstract

The basic of servant leadership is service to other people by prioritizing others above personal interest. Servant leadership cannot also apart from organization context in which this servant leadership is performed. Organization context which closely related with servant leadership is service organization. Either servant leadership and service organization has the same point of view like inverted pyramid, which makes service to customers become shared responsibility. Servant leadership at present has no theoretical frameworks specific characteristic that acknowledged by all experts. Method used in this research was qualitative study by using grounded theory. Data collection was performed at three service organization. The characteristics of a servant leader in service organization are caring, listening, supporting, and giving feedback. There is one behavior that never been revealed by previous research, is reprimanding employee which included in providing feedback behavior.

Keywords: *servant leadership, service organization, giving feedback*