

Hubungan antara Persepsi Gaya Kepemimpinan Melayani dan Empati dengan Perilaku Prososial pada Karyawan Pusat Kesehatan Masyarakat Bantarbolang Pemalang

The Correlation between The Perception of Servant Leadership and Empathy with Prosocial Behavior in Employees Public Health Center Puskesmas Bantarbolang Pemalang

Anastasia Ratri Nadhia Fany, Bagus Wicaksono, Pratista Arya Satwika

Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran
Universitas Sebelas Maret

ABSTRAK

Masyarakat mendambakan pelayanan kesehatan bermutu yang dapat dicapai apabila perawat dapat memperlihatkan sikap peduli kepada pasien, menolong dengan sukarela serta melakukan pekerjaan tambahan tanpa menghiraukan permasalahan pribadi, sehingga perilaku pelayanan sukarela tersebut disebut dengan istilah perilaku prososial. Empati berpengaruh terhadap munculnya perilaku prososial. Empati merupakan kemampuan seseorang untuk merasakan perasaan orang lain meskipun tidak perlu merasakan emosi yang sama. Di dalam suatu organisasi, gaya kepemimpinan melayani (*servant leadership*) memiliki kemampuan istimewa yaitu menjadi inspirasi bagi bawahan atau karyawan dalam pembentukan perilaku prososial.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi gaya kepemimpinan melayani dan empati dengan perilaku prososial, mengetahui hubungan antara persepsi gaya kepemimpinan melayani dengan perilaku prososial, empati dengan perilaku prososial pada karyawan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Bantarbolang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 karyawan. Skala yang digunakan adalah skala perilaku prososial berdasarkan aspek dari Mussen dengan reliabilitas 0,751, skala gaya kepemimpinan melayani berdasarkan aspek dari Liden dengan reliabilitas 0,831, dan skala empati berdasarkan aspek empati dari Batson dan Coke dengan reliabilitas 0,787. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi gaya kepemimpinan melayani dan empati dengan perilaku prososial pada karyawan Puskesmas Bantarbolang dengan koefisien korelasi sebesar $R = 0,770$; $p = 0,000$ ($p < 0,05$). R square yang diperoleh bernilai 0,592 dengan arti sumbangan variabel persepsi gaya kepemimpinan melayani dan empati atas perilaku prososial adalah sebesar 59,2%.

Kata kunci: perilaku prososial, persepsi gaya kepemimpinan melayani, empati

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten atau kotamadya tersebut. Puskesmas merupakan organisasi

penyedia jasa yang mengandalkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Keramahan, kecepatan pelayanan, efektifitas tindakan serta kenyamanan bagi pasien dan pengunjung akan menjadi kunci keberhasilan dalam pengelolaan sebuah jasa kesehatan.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas merupakan bentuk pelayanan kepada pasien oleh suatu tim keperawatan. Tim keperawatan

terdiri atas seluruh karyawan Puskesmas baik dokter, perawat maupun bidan. Pasien menginginkan perawat yang melayani dengan sikap yang baik, murah senyum, sabar, selalu siap ketika diperlukan, dan turut merasakan apa yang pasien sedang alami. Berdasarkan hal tersebut maka diperlukan pelayanan keperawatan yang bermutu demi kesejahteraan pasien.

Pelayanan keperawatan bermutu dapat dicapai apabila perawat dapat memperlihatkan sikap peduli kepada pasien, menolong dengan sukarela serta melakukan pekerjaan tambahan tanpa menghiraukan permasalahan pribadi. Perilaku pelayanan sukarela tersebut disebut dengan istilah perilaku prososial. Konsekuensi dari perilaku prososial dalam organisasi sangat bervariasi, seperti peningkatan komunikasi, peningkatan kepuasan kerja, peningkatan kepuasan pelanggan, dan peningkatan efisiensi organisasi.

Perilaku prososial dalam organisasi terbagi menjadi dua faktor, yaitu faktor lingkungan dan faktor personal. Pemimpin menjadi salah satu faktor lingkungan yang mempengaruhi perilaku prososial, sedangkan empati menjadi faktor personal.

Menurut Bass (1997) seorang pemimpin memiliki dua kemampuan yang istimewa, yang pertama adalah kemampuan memberi inspirasi bersama atau pemimpin sebagai *inspirational motivation*, yaitu memberikan gambaran masa depan dan membantu orang lain. Kedua adalah kemampuan membuat model pemecahan (*idealized influence*), yaitu memberi

keteladanan dan merencanakan keberhasilan-keberhasilan kecil.

Agar tercipta perilaku prososial di lingkungan organisasi dibutuhkan seorang pemimpin yang mampu memberikan contoh yang baik, kepada bawahannya dan selalu siap memberikan pertolongan serta pelayanan terhadap bawahan maupun pasien. Pemimpin yang mampu memberikan pelayanan tersebut dapat digolongkan gaya kepemimpinan melayani (*servant leadership*).

Selain gaya kepemimpinan, empati dalam diri karyawan juga berpengaruh terhadap perilaku prososial. Kemampuan seseorang dalam berempati mempunyai peranan penting untuk mengembangkan perilaku prososial, termasuk perilaku prososial dalam bidang pelayanan kesehatan karena setiap pasien mendambakan pelayanan yang manusiawi.

Misalnya senyum ramah saat berhadapan dengan pasien, memperkenalkan diri sebelum mengadakan pemeriksaan kepada pasien, mendengarkan, serta membangun komunikasi. Eisenberg (1994) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa empati merupakan faktor yang mempunyai peran dalam mempengaruhi munculnya perilaku prososial, dimana empati sangat berkaitan dengan perilaku prososial dan dalam pengembangan kepribadian seseorang.

DASAR TEORI

1. Perilaku Prososial

Perilaku prososial ditunjukkan untuk menguntungkan orang lain dari pada mendapatkan imbalan materi maupun sosial. Menurut Bar-Tal (dalam Mahmud, 2003) perilaku prososial merupakan perilaku yang dilakukan secara sukarela serta menguntungkan orang lain tanpa antisipasi *rewards* eksternal. Hal ini diperkuat oleh pendapat Sears (1994) yang mengungkapkan bahwa perilaku prososial merupakan segala bentuk tindakan yang dilakukan untuk menolong orang lain, tanpa memperdulikan motif-motif si penolong. Berkaitan dengan itu Baron dan Byrne (2005) menyatakan bahwa perilaku prososial dapat dimengerti sebagai suatu tindakan menolong yang menguntungkan orang lain tanpa adanya suatu keuntungan langsung pada orang yang melakukan tindakan menolong tersebut.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa perilaku prososial adalah perilaku yang dilakukan secara sukarela untuk menolong orang lain untuk mengubah keadaan menjadi lebih baik, tanpa memperdulikan motif-motif si penolong sehingga memberikan keuntungan bagi si penerima bantuan.

Faktor yang dapat mempengaruhi seseorang untuk bertindak prososial menurut Dayakisni dan Hudaniah (2003) meliputi *self-gain*, *personal values and norms*, dan empati.

Mussen (1989) mengidentifikasi beberapa aspek perilaku prososial. Aspek-aspek tersebut yaitu berbagi (*sharing*), kerjasama (*cooperating*), menolong (*helping*), berderma (*donating*), jujur (*honesty*), mempertimbangkan

hak dan kesejahteraan orang lain.

2. Persepsi Gaya Kepemimpinan Melayani

Sejak individu dilahirkan, individu langsung berhubungan dengan dunia luarnya dan sejak itu pula individu menerima langsung stimulus dari luar. Mengenali stimulus merupakan hal yang berkaitan dengan persepsi. Bimo Walgito (1994) mengungkapkan bahwa persepsi merupakan proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti. Sedangkan menurut Mulyana (dalam Sobur, 2003) semakin tinggi derajat kesamaan persepsi antar individu, semakin mudah dan semakin sering mereka berkomunikasi, dan sebagai konsekuensinya semakin cenderung membentuk kelompok budaya dan kelompok identitas.

Istilah kepemimpinan melayani (*servant leadership*) pertama kali dirumuskan oleh Robert K. Greenleaf pada tahun 1970. Model kepemimpinan pelayan esensinya adalah melayani orang lain (karyawan, pelanggan dan masyarakat). Menurut Greenleaf pemimpin yang melayani tidak menggunakan kekuatannya untuk menyelesaikan sesuatu tapi mencoba untuk membujuk dan meyakinkan pengikut. Luthans (2003) mengemukakan bahwa kepemimpinan melayani termotivasi oleh sesuatu yang lebih penting daripada kebutuhan akan kekuasaan, yaitu kebutuhan untuk melayani.

Persepsi gaya kepemimpinan melayani dapat disimpulkan oleh peneliti sebagai merupakan

cara pandang bawahan terhadap pemimpin bahwa pemimpin mereka selalu melayani dengan tulus, memberi semangat, membantu ketika mereka mengalami kesulitan dalam mengerjakan tugas, dan membantu dalam pengembangan karir.

Aspek-aspek kepemimpinan melayani yang diungkapkan oleh Liden (2008) adalah aspek penyembuhan emosional, menciptakan nilai bagi masyarakat, keterampilan konseptual, pemberdayaan, membantu bawahan untuk berkembang dan berhasil, memprioritaskan bawahan, dan berperilaku sesuai etika.

3. Empati

Dalam psikologi, istilah empati pertama kali diciptakan oleh Titchener sebagai terjemahan dari kata Jerman "*Einfühlung*". Titchener (1912) mendefinisikan empati sebagai kesadaran subjek dalam mengimajinasikan emosi orang lain dan merupakan jenis ikatan sosial-kognitif. Menurut Dymond (1949) dalam konteks klinis empati pada awalnya dipandang sebagai suatu proses kognitif yang mengacu secara akurat dan perasaan memahami situasi klien.

Akhirnya, definisi empati bergeser dari berbasis kognisi menjadi berbasis emosi. Menurut Einsberg dkk (1994) empati dipahami sebagai respons perasaan emosional yang mewakili suatu emosi, merasakan emosi yang sama seperti yang orang lain rasakan tetapi tidak harus identik. Erwin (1993) mengemukakan bahwa empati merupakan kemampuan untuk merasakan perasaan orang lain meskipun tidak perlu merasakan emosi

yang sama, cara mengungkapkan empati dapat dilakukan secara verbal maupun ekspresi wajah.

Definisi empati berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan sebagai kemampuan yang dimiliki individu untuk mengerti dan menghargai perasaan orang lain dengan cara memahami perasaan dan emosi orang lain serta memandang situasi dari sudut pandang orang lain.

Aspek-aspek empati diungkapkan oleh Batson dan Coke (dalam Watson, 1984) ke dalam empat aspek yaitu aspek kehangatan, kelembutan, peduli, dan kasihan.

METODE PENELITIAN

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Bantarbolang yang berjumlah 50 orang. Arikunto (2006) menyebutkan bahwa apabila responden berjumlah kurang dari 100 orang, maka yang dijadikan responden penelitian adalah seluruh responden, sehingga penelitian menjadi penelitian populasi atau studi populasi. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 50 karyawan, maka berdasarkan pendapat yang dikemukakan Arikunto penelitian ini menjadi studi populasi, artinya semua subjek dalam populasi menjadi subjek penelitian.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan alat ukur berupa skala psikologi dengan jenis

modifikasi skala Likert yang terdiri dari empat alternatif jawaban yaitu Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS) dan Sangat Tidak Sesuai (STS). Tiga skala psikologi yang digunakan antara lain.

1. Skala Perilaku Prososial

Skala perilaku prososial yang disusun peneliti berdasarkan aspek perilaku prososial dari Mussen (1989) yaitu aspek berbagi (*sharing*), kerjasama (*cooperating*), menolong (*helping*), berderma (*donating*) ini terdiri dari 30 aitem dengan 15 aitem *favorable* dan 15 aitem *unfavorable*.

2. Skala Persepsi Gaya Kepemimpinan Melayani

Skala gaya kepemimpinan melayani dalam penelitian ini dimodifikasi dari skala gaya kepemimpinan melayani yang disusun oleh Liden (2008) yaitu penyembuhan emosional, menciptakan nilai bagi masyarakat, keterampilan konseptual, pemberdayaan, membantu bawahan untuk berkembang dan berhasil, memprioritaskan bawahan, dan berperilaku sesuai etika. Skala ini terdiri dari 18 aitem *favorable* dan 17 aitem *unfavorable*.

3. Skala Empati

Skala empati yang terdiri dari 12 aitem *favorable* dan 12 aitem *unfavorable* ini disusun peneliti berdasarkan aspek empati dari Batson dan Coke yaitu kehangatan, kelembutan, peduli dan kasihan.

Perhitungan dalam analisis penelitian ini dilakukan dengan bantuan komputer program *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* versi 16.

1. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Hasil uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan taraf signifikansi 0,05 menunjukkan nilai signifikansi untuk skala perilaku prososial $0,053 > 0,05$, skala persepsi gaya kepemimpinan melayani sebesar $0,146 > 0,05$ dan skala empati sebesar $0,195 > 0,05$. Hal ini berarti data pada variabel perilaku prososial, persepsi gaya kepemimpinan melayani dan empati terdistribusi secara normal.

b. Uji Linearitas

Hasil dari *test for linearity* antara variabel perilaku prososial dengan persepsi gaya kepemimpinan melayani menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga antara variabel perilaku prososial dan variabel persepsi gaya kepemimpinan melayani terdapat hubungan yang linear. Hasil dari *test for linearity* antara perilaku prososial dengan empati menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, yang artinya antara variabel perilaku prososial dan empati terdapat hubungan yang linear.

commit to user

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar $1,227 < 5$ menunjukkan bahwa antara variabel bebas persepsi gaya kepemimpinan melayani dan variabel bebas empati tidak terjadi multikolinieritas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot dalam uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa persebaran titik-titik membentuk pola yang tidak jelas karena menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dalam penelitian ini tidak terdapat heteroskedastisitas.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi menunjukkan nilai DW berada di antara dU dan $4-dU$, $1,4625 \leq 1,6283 \leq 2,3717$, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi pada penelitian ini.

3. Uji Hipotesis

a. Uji F

Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi (*p-value*) sebesar $0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} (34,161) > F_{tabel} (3,195)$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama dari penelitian ini dapat diterima, yaitu ada hubungan positif dan signifikan antara persepsi gaya kepemimpinan melayani dan empati dengan perilaku prososial. Hubungan yang terjadi adalah hubungan yang kuat. Hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien korelasi

ganda (R) sebesar 0,770. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,592 menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh yang diberikan persepsi gaya kepemimpinan melayani dan empati terhadap perilaku prososial sebesar 59,2%, sedangkan sisanya 40,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

b. Uji Korelasi Parsial

Nilai signifikansi 0,028 (*p-value*) $< 0,05$. Signifikansi kurang dari 0,05 menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku prososial dengan persepsi gaya kepemimpinan melayani. Nilai korelasi sebesar 0,314 menunjukkan ada korelasi positif antara perilaku prososial dengan persepsi gaya kepemimpinan melayani, dengan demikian dapat diartikan semakin tinggi persepsi gaya kepemimpinan melayani akan mengakibatkan semakin tinggi pula perilaku prososial karyawan.

Nilai signifikansi 0,040 (*p-value*) $< 0,05$ menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku prososial dengan empati. Hubungan yang terjadi antara kedua variabel tersebut adalah hubungan yang positif. Hal ini dapat dilihat dari nilai korelasi sebesar 0,295.

4. Analisis Deskriptif

Hasil kategorisasi responden pada variabel

perilaku prososial menunjukkan bahwa sebesar 78% karyawan di Puskesmas Bantarbolang memiliki tingkat perilaku prososial yang tinggi. Sebesar 62% karyawan memiliki tingkat persepsi gaya kepemimpinan melayani yang tinggi dan sebesar 70% karyawan juga memiliki tingkat empati yang tinggi.

5. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif
Sumbangan relatif persepsi gaya kepemimpinan melayani terhadap perilaku prososial sebesar 49,94%. Sumbangan relatif empati terhadap perilaku prososial sebesar 50,06%.

Sumbangan efektif persepsi gaya kepemimpinan melayani terhadap perilaku prososial sebesar 29,56% dan sumbangan efektif empati terhadap perilaku prososial adalah sebesar 29,63%. Total sumbangan efektif persepsi gaya kepemimpinan melayani dan empati terhadap perilaku prososial ditunjukkan oleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,592 atau 59,2%.

bahwa variabel persepsi gaya kepemimpinan melayani dan empati secara bersama-sama memiliki hubungan dengan variabel perilaku prososial. Kedua variabel bebas tersebut dapat dijadikan prediktor untuk memprediksi perilaku prososial sebagai variabel tergantung. Semakin tinggi tingkat persepsi gaya kepemimpinan melayani dan tingkat empati, maka semakin tinggi pula tingkat perilaku prososial. Hubungan yang terjadi antara persepsi gaya kepemimpinan melayani dan empati dengan perilaku prososial termasuk pada kategori hubungan yang kuat, karena nilai koefisien korelasi ganda (R) menunjukkan angka 0,770.

Sosok pemimpin memiliki keterikatan dengan perilaku prososial. Pemimpin memiliki kemampuan yang istimewa, yaitu memberi contoh pada bawahan atau pengikut. Pemimpin yang baik akan menjadi inspirasi bagi pengikut. Sehingga dapat dikatakan bahwa apabila pemimpin memiliki gaya kepemimpinan melayani maka bawahan akan mengikuti semua sikap pemimpin mereka misalnya melayani pelanggan dengan baik, menolong teman dengan sukarela.

PEMBAHASAN

Hasil uji hipotesis (uji F) membuktikan bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini dapat diterima, yaitu ada hubungan antara persepsi gaya kepemimpinan melayani dan empati dengan perilaku prososial pada karyawan Puskesmas Bnatarbolang Pernalang. Nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) dan F_{hitung} (34,161) $> F_{tabel}$ (3,195) berhasil menunjukkan

Pelayanan keperawatan bermutu sangat penting bagi kesejahteraan pasien. Ketika perawat melayani pasien dengan tulus, memperlihatkan sikap peduli, menolong teman dengan sukarela serta melakukan pekerjaan tambahan tanpa menghiraukan permasalahan pribadi maka dapat dikatakan perilaku prososial sudah tercipta. Selain sosok pemimpin, empatipun diperlukan dalam terbentuknya perilaku prososial, ketika

karyawan memiliki empati yang baik maka ia akan melayani dan menolong pasien maupun teman dengan tulus, sehingga tercipta perilaku prososial di dalam organisasi. Sebaliknya, bila empati dalam diri karyawan kurang baik maka perilaku prososial akan sulit tercipta.

Hasil uji korelasi parsial antara variabel persepsi gaya kepemimpinan melayani dengan perilaku prososial menunjukkan bahwa hipotesis kedua penelitian ini dapat diterima, yaitu ada hubungan antara persepsi gaya kepemimpinan melayani dengan perilaku prososial pada karyawan Pusat Kesehatan Masyarakat Bantarbolang. Hubungan yang terjadi termasuk hubungan positif. Semakin pemimpin menggunakan gaya kepemimpinan melayani dalam sebuah organisasi, maka semakin terbentuk perilaku prososial di dalam organisasi. Hasil uji korelasi parsial ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Soegiyono (2005) juga menunjukkan bahwa sosok pemimpin berpengaruh dengan terbentuknya perilaku menolong dalam organisasi.

Hasil uji korelasi parsial antara empati dengan perilaku prososial dapat membuktikan hipotesis ketiga yaitu, ada hubungan yang positif dan signifikan antara empati dengan perilaku prososial pada karyawan Pusat Kesehatan Masyarakat Bantarbolang. Semakin tinggi tingkat empati yang dimiliki seseorang, semakin tinggi pula tingkat perilaku prososialnya. Hasil penelitian ini didukung teori yang dikemukakan oleh Dalton (2010),

yaitu perilaku prososial termasuk perilaku sosial masyarakat yang positif, di dalamnya terdapat unsur berbagi, kerjasama, mengungkapkan rasa empati, dan memberikan dorongan atau dukungan verbal. Ketika seseorang memosisikan dirinya ke dalam perasaan atau pengalaman orang lain maka seseorang akan lebih cepat untuk melakukan tindakan prososial.

Hasil perhitungan dengan regresi linier ganda juga menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,592, yang artinya presentase sumbangan pengaruh yang diberikan persepsi gaya kepemimpinan melayani dan empati terhadap perilaku prososial sebesar 59,2%, sementara sisanya sebesar 40,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Sementara itu, sumbangan relatif variabel persepsi gaya kepemimpinan melayani terhadap variabel perilaku prososial adalah sebesar 49,94%. Selanjutnya sumbangan relatif variabel empati terhadap variabel perilaku prososial adalah sebesar 50,06%. Terlihat bahwa variabel empati memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap perilaku prososial dibandingkan dengan variabel persepsi gaya kepemimpinan melayani. Pengaruh empati terhadap perilaku prososial lebih dominan nampaknya dikarenakan empati menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi terciptanya perilaku prososial.

Kategorisasi responden pada variabel perilaku prososial menunjukkan bahwa sebesar 78% responden memiliki tingkat perilaku prososial yang tinggi. Sebesar 62% karyawan memiliki

tingkat persepsi gaya kepemimpinan melayani yang juga tinggi. Sebagian besar karyawan menilai pemimpinnya telah menerapkan gaya kepemimpinan melayani. Kategorisasi responden pada variabel empati menunjukkan 70% karyawan berada pada tingkat empati yang tinggi. Sebagian besar karyawan mampu bersikap hangat, lembut, peduli dan kasihan terhadap pasien, rekan kerja maupun orang lain.

sama terhadap perilaku prososial sebesar 59,2%. Sumbangan efektif persepsi gaya kepemimpinan melayani dengan perilaku prososial sebesar 29,56% dan sumbangan efektif empati terhadap perilaku prososial sebesar 29,63%. Sumbangan relatif persepsi gaya kepemimpinan melayani terhadap perilaku prososial sebesar 49,94 % dan sumbangan relatif empati terhadap perilaku prososial sebesar 50,06 %.

PENUTUP

1. Kesimpulan

- a. Ada hubungan positif dan signifikan antara persepsi gaya kepemimpinan melayani dan empati dengan perilaku prososial pada karyawan Pusat Kesehatan Masyarakat Bantarbolang.
- b. Ada hubungan positif dan signifikan antara persepsi gaya kepemimpinan melayani dengan perilaku prososial pada karyawan Pusat Kesehatan Masyarakat Bantarbolang.
- c. Ada hubungan positif dan signifikan antara empati dengan perilaku prososial pada karyawan Pusat Kesehatan Masyarakat Bantarbolang.
- d. Karyawan Pusat Kesehatan Masyarakat Bantarbolang pada umumnya memiliki tingkat perilaku prososial, tingkat persepsi gaya kepemimpinan melayani, dan tingkat empati yang tinggi.
- e. Prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan persepsi gaya kepemimpinan melayani dan empati secara bersama-

2. Saran

a. Bagi Karyawan

Karyawan diharapkan selalu mengutamakan kepuasan pasien pada proses perawatan dengan selalu bertanggung jawab dan menghormati hak pasien serta selalu menciptakan perasaan aman dan nyaman bagi pasien sebagai salah satu bentuk upaya peningkatan pelayanan kesehatan yang bermutu. Karyawan dapat menyusun rencana dan langkah-langkah untuk mencapai setiap tujuan yang ingin dicapai dalam bekerja dan mencontoh figur pemimpin mereka.

b. Bagi Pemimpin

Pemimpin diharapkan menjaalin hubungan yang baik dengan karyawan, menjadi pemimpin yang memperhatikan kebutuhan karyawan, melayani dengan tulus, tidak hanya melayani bawahan tetapi juga pengunjung sehingga karyawan dapat

- tumbuh dan berkembang sebagai individu yang mampu memberikan kontribusi yang berarti pada pekerjaan
- c. Bagi Puskesmas Bantarbolang
Puskesmas diharapkan memiliki strategi organisasi dalam menciptakan perilaku prososial untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan pasien dengan cara menghayati dan melaksanakan visi misi yang ada. Agar tercipta perilaku prososial yang baik organisasi diharapkan mendukung karyawan dengan cara memenuhi dan mengawasi hak dan kewajiban karyawan.
- d. Bagi Peneliti Selanjutnya
Bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian dengan pokok bahasan yang sama, penelitian ini dapat menjadi referensi yang dapat membantu. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat lebih mengontrol dalam hal pengisian skala atau alat ukur dan memperhatikan kata-kata pada setiap item-item skala untuk menghindari banyaknya item yang gugur.
- Barbuto, J., & Wheeler, D. W. (2006). Scale Development and Construct Clarification of Servant Leadership. *Group and Organizational Management*, 31, 300-326.
- Baron, R. A. & Byrne. D. 2005. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Erlangga.
- Bass, B.M. 1997. Does The Transactional-Transformational Leadership Paradigm Transcend Organizational and National Boundaries?. *Journal American Psychologist*, 52, 130-139
- Brief, A. P., & Motowidlo, S. J. (1986). Prosocial organizational behaviors. *Academy of Management Review*, 11, 710-725.
- Brigham, J. C. 1991. *Social Psychology*. New York : Harper Colling Publisher.
- Cameron & J. E. Dutton. *Positive Organizational Scholarship*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Dalton, W Ben. 2010. Antisocial and Prosocial Behavior. Research Triangle Institute
- Dayakisni, T dan Hudaniah. 2003. *Psikologi Sosial*. Edisi Revisi, Cetakan kedua. Malang : UMM Press.
- Dierendonck, Dirk. 2011. Servant Leadership: A Review and Synthesis. *Journal of Management*, 37, 1228-1261.
- Dymond, R. 1949. A Scale for the Measurement of Empathy Ability. *Journal of Consulting Psychology*, 13, 127-133.
- Einsberg, N. Fabes, R. Murphy, B. & Karbon, M. 1994. The Relations of Emotinalty and Regulation to Dispositional and Situational Empathy Related Responding. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66.
- Eisenberg, N. & Strayer, J. 1987. Self Disclosure With Friends Across The Life Cycle. *Journal Of Social and Personal Relationship*, 493-512.
- Erwin, P. 1993. *Friendship and Pear Relation in Children*. London : John Willey & Sons Ltd.
- Gerungan, WA. 1996. *Psikologi Sosial Suatu Ringkasan*. Bandung : Eresco.
- Gunarsa, S.D. 1995. *Psikologi Perawatan*. Jakarta : PT. BPK Gunung Mulia.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Pendekatan Suatu Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2008). *Dasar-dasar Psikometri*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- _____. (2010). *Sikap Manusia teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

commit to user

- Hadi, Sutrisno. 2004. *Statistik Jilid 2*. Jakarta: Penerbit Andi
- Harvey, M. (2001). The Hidden Force : A Critique of Normative Approaches to Business Leadership SAM Advanced. *Management Journal*, 66, 36-48.
- Hurlock , E. B. 1992. *Perkembangan Anak*. Jilid I. Jakarta : Erlangga.
- Jahangir, N., Akbar.M.M., & Haq, M. 2004. Organizational Citizenship Behavior: Is Nature and antecedents. *BRAC University Journal*.
- Kartono, K. 2003. *Kamus Psikologi*. Bandung: Pionir Jaya.
- Luthans, F., & Avolio, B. 2003. Authentic leadership development. In K. S.
- Mahmud, H. R. 2003. Hubungan antara Gaya Pengasuhan Orang Tua dengan Tingkah laku Prososial Anak. *Jurnal Psikologi*, 11.
- Mar'at, 1981. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Bandung. Fakultas Psikologi Universitas Padjajaran.
- Megan. 2010. Ethics, Suffering, and Altruism. *Australian Nursing Journal*, 18.
- Mussen, P.H. 1989. *Essential of Child Development and Personality*. New York: Harper and Row Publisher Inc.
- Page, D., & Wong, P. T. P. 2000. *A Conceptual Framework for Measuring Servant Leadership. The Human Factor in Shaping the Course of History and Development*. Boston: University Press of America.
- Prayitno, D. 2012. *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Abadi
- Rakhmat. 1996. *Psikologi Komunikasi*. Edisi kesepuluh. Bandung: Rosdakarya.
- Reinke, S. (2004). Service Before Self: Towards a Theory of Servant Leadership. *Global Virtue Ethics Review*, 5, 30-58.
- Roberts, W. & Strayer, J. (1996). Empathy, Emotional Expressiveness, and Prosocial Behavior. *Child Development*, 67, 449-470
- Rogers, C.R. 1951. *Client Centered Therapy: Its Current Practice, Implications, and Theory*. Boston: Houghton Mifflin.
- Roper, N. 2001. *prinsip-prinsip keperawatan*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Russell, R.E., & Stone, A.G. 2002. A Review of Servant Leadership Attributes Developing a Practical Model. *Leadership & Organization Development Journal*, 23, 145-157.
- Sears, D.O. Fredman, J. L., & Peplau, L.A. 1994. *Psikologi Sosial*. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Soekanto. 2009. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sobur. 2003. *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Suryabrata, S. (2005). *Pengembangan Alat Ukur Psikologis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Spears, L. (1995). Reflection on Leadership: How Robert K. Green Leaf's Theory of Servant Leadership Influenced Today's. *Top Management Thinkers*.
- Taufik. 2012. *Empati Pendekatan Psikologi Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Titchener, E. B. 1912. The Schema of Introspection. *American Journal of Psychology*, 23, 485-508.
- Walgito, Bimo. 1994. *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Andi Offset
- Watson, D.L. 1994. *Social Psychology Science and Application*. Illinois: Scott and Foresman And Co