

**THE INFLUENCE OF LEADERSHIP STYLE, SUPERVISION TECHNIQUES,
COMPETENCIES ON SERVICE QUALITY USING PROFESSIONAL
NURSING PRACTICE METHODS AS INTERVENING VARIABLES
AT RSKB COLUMBIA ASIA PULOMAS**

Marisca Astri Wahyuni

ABSTRACT

This research is based on the results of observations which show problems that must be resolved immediately, there is a leadership style that tends to follow subordinates, is not firm and lacks consistency in implementing leadership style. Likewise, supervision techniques have not worked well because of the influence of leadership style, supervision techniques and competence on the quality of service at the Columbia Asia Pulomas Special Surgical Hospital. There are no supervision devices and they are not yet fully operational, causing patient complaints, especially communication. And there is no effective implementation, implementation and monitoring of evaluations related to nurse competency standards in the room by the relevant committee. The aim of this research is to empirically reveal the influence of leadership style, supervision techniques, competence on service quality with the professional nursing practice method as an intervening variable. The research method used is quantitative with an explanatory causality design. Data was collected from 105 nurses using purposive sampling techniques and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM). The results show the results show that leadership style ($p=0.000$), competence ($p=0.000$), and professional nursing practice ($p=0.000$) have a significant positive effect on service quality, while supervision ($p=0.000$) has a significant negative effect. Professional nursing practice methods are able to mediate the influence of the three independent variables on service quality. These findings show the importance of implementing the professional nursing practice model in improving the quality of nursing services. The democratic leadership style applied motivates nurses to provide quality services, while more effective supervision needs to be improved to ensure optimal service. Nurse competency plays a crucial role in producing quality services through professional nursing practice. This research contributes to the understanding of the factors that influence the quality of nursing services in hospitals and provides valuable input in improving service standards. Therefore, hospital leaders and management need to pay attention to the implementation of professional nursing practices as a strategy to improve the quality of nursing services.

Keywords: Leadership Style, Supervision Techniques, Competence, Service Quality, Professional Nursing Practice Methods

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, TEKNIK SUPERVISI, KOMPETENSI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE PRAKTIK
KEPERAWATAN PROFESIONAL SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI RSKB
COLUMBIA ASIA PULOMAS**

Marisca Astri Wahyuni

ABSTRAK

Penelitian ini dilandaskan hasil observasi yang menunjukkan permasalahan yang harus segera diselesaikan, adanya gaya kepemimpinan yang cenderung mengikuti bawahan, tidak tegas kurang konsisten dalam penerapan gaya kepemimpinan. Demikian juga Teknik supervise yang belum berjalan dengan baik karena adanya pengaruh gaya kepemimpinan, teknik supervisi, dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Khusus Bedah Columbia Asia Pulomas. Tidak adanya perangkat supervisi dan belum berjalan sepenuhnya, sehingga menyebabkan complain pasien terutama komunikasi. Dan tidak adanya penerapan, pelaksanaan dan monitoring evaluasi yang efektif terkait standar kompetensi perawat di ruangan oleh komite terkait. Tujuan penelitian ini adalah mengungkapkan secara empiris pengaruh gaya kepemimpinan, Teknik supervise, kompetensi terhadap kualitas pelayanan dengan Metode praktik keperawatan profesional sebagai variabel intervening. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain eksplanatori kausalitas. Data dikumpulkan dari 105 perawat menggunakan teknik purposive sampling dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modelling (SEM). Hasil menunjukkan Hasil menunjukkan gaya kepemimpinan ($p=0,000$), kompetensi ($p=0,000$), dan praktik keperawatan profesional ($p=0,000$) berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan, sementara supervisi ($p=0,000$) berpengaruh negatif signifikan. Metode praktik keperawatan profesional mampu memediasi pengaruh ketiga variabel bebas terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan pentingnya penerapan model praktik keperawatan profesional dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Gaya kepemimpinan demokratis yang diterapkan memotivasi perawat untuk memberikan pelayanan berkualitas, sementara supervisi yang lebih efektif perlu ditingkatkan untuk memastikan pelayanan yang optimal. Kompetensi perawat memainkan peran krusial dalam menghasilkan pelayanan berkualitas melalui praktik keperawatan yang profesional. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit serta memberikan masukan berharga dalam meningkatkan standar pelayanan. Oleh karena itu, pemimpin dan manajemen rumah sakit perlu memperhatikan implementasi praktik keperawatan profesional sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.

Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan, Teknik Supervisi, Kompetensi, Kualitas Pelayanan, Metode Praktik Keperawatan Profesional