

## OPTIMALISASI SUPERVISI KEPALA RUANGAN TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN BERMUTU DI RUMAH SAKIT

Yunita Panjaitan<sup>1</sup>, La Ode Abdul Rahman<sup>2</sup>, Rr. Tutik Sri Hariyati<sup>3</sup>, Yuni Susiana Nur<sup>4</sup>  
Universitas Indonesia<sup>1,2,3</sup>  
RSUD Kota Bogor<sup>4</sup>  
yunita.panjaitan81@gmail.com<sup>1</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan inovasi program optimalisasi supervisi kepala ruangan dalam upaya meningkatkan pelayanan bermutu di Rumah Sakit X Bogor. Metode yang digunakan adalah *pilot project* melalui proses identifikasi masalah, analisis masalah, penetapan prioritas masalah, penyusunan *Plan of Action* (POA), implementasi dan evaluasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi penurunan jumlah kemampuan kurang dan peningkatan kemampuan yang cukup baik pada kepala ruangan dalam melakukan supervisi yaitu masing-masing sebanyak 12 orang (37,5%). Hasil juga memperlihatkan bahwa terdapat perbedaan kemampuan sebelum dan sesudah dilakukannya sosialisasi optimalisasi program supervisi. Simpulan, pelaksanaan supervisi kepala ruangan di Rumah sakit X Bogor setelah program inovasi optimalisasi supervisi dapat dikategorikan cukup baik dan berpengaruh terhadap peningkatan kemampuan kepala ruangan dalam melakukan supervisi.

Kata Kunci: Kepala Ruang, Pelayanan Bermutu, Supervisi

### ABSTRACT

*This study aims to determine the application of the innovation optimization program for the supervision of the head of the room to improve quality services at Hospital X Bogor. The method used is a pilot project through problem identification, problem analysis, problem priority setting, Plan of Action (POA), implementation and evaluation. The results showed that there was a decrease in the number of poor abilities and a fairly good increase in the capacity of the head of the room in conducting supervision, each of which was 12 people (37.5%). The results also show differences in abilities before and after the socialization of the optimization of the supervision program. In conclusion, the implementation of the supervision of the head of the room at Hospital X Bogor after the innovation optimization program of supervision can be categorized as quite good and affects increasing the head of the room to carry out supervision.*

*Keywords: Head of Room, Quality Service, Supervision*

## PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dalam pelayanan kesehatan di Rumah sakit. Pelayanan keperawatan membutuhkan sumber daya manusia yang profesional dan kompeten dalam upaya pelayanan keperawatan bermutu. Tujuan utama pelayanan keperawatan adalah menciptakan asuhan pelayanan yang bermutu (Jakri et al., 2019). Peningkatan asuhan keperawatan yang berkualitas merupakan salah satu tugas kepala ruangan dalam menciptakan pelayanan bermutu. Pelaksanaan peningkatan mutu dilakukan dengan optimalisasi program supervisi di pelayanan keperawatan. Supervisi merupakan program penting dalam manajemen keperawatan yang mempunyai tujuan untuk memfasilitasi, mengarahkan dan membimbing perawat pelaksana dalam melakukan pelayanan keperawatan agar terlaksana dengan baik (Alloubani et al., 2019).

Supervisi merupakan bagian fungsi pengarahan kepala ruangan yang ditujukan untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Kegiatan supervisi bukan hanya sekedar kegiatan kontrol antara kepala ruangan dan perawat pelaksana, namun supervisi kepala ruang dilakukan sebagai upaya perbaikan agar terciptanya pelayanan bermutu dan efisien (Siagian et al., 2020). Supervisi yang dilakukan oleh kepala ruangan berperan dalam menganalisis masalah atau hambatan dalam pelayanan keperawatan, sehingga kegiatan ini sangat penting dilakukan agar terjaganya mutu pelayanan (Yullyzar et al., 2020).

Supervisi keperawatan yang dilakukan kepala ruangan bertujuan untuk meningkatkan kinerja perawat dalam pelayanan keperawatan. Kepala ruangan berperan untuk menganalisis masalah sehingga perawat dalam bekerja tidak memiliki hambatan. Selain itu riset yang mendukung kegiatan supervisi melalui kinerja dilakukan oleh Andoko (2020) menyatakan bahwa terdapat pengaruh supervisi dengan kinerja, melalui kegiatan supervisi yang dilakukan oleh kepala ruangan diharapkan mampu meningkatkan perawat dalam bekerja. Pengawasan merupakan bentuk kegiatan manajemen dan cara yang benar untuk menjaga mutu pelayanan asuhan yang dapat diimplementasikan dalam bentuk dokumentasi catatan keperawatan (Asmirajanti et al., 2019). Kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh kepala ruangan dapat menurunkan mutu pelayanan asuhan keperawatan serta dapat menimbulkan peningkatan insiden keselamatan pasien meningkat (Agustina et al., 2020).

Salah satu rumah sakit yang melaksanakan supervisi adalah Rumah Sakit X Bogor, namun prosesnya belum berjalan secara optimal. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di rumah sakit tersebut, panduan, SOP, penilaian supervisi kepala ruang masih belum tersedia dan rumah sakit belum memiliki aturan dan kebijakan yang jelas terkait pelaksanaan supervisi. Hal ini tentu akan berdampak pada kurang optimalnya pelaksanaan supervisi oleh kepala ruang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang suatu inovasi yang dapat meningkatkan fungsi perencanaan program supervisi oleh kepala ruang melalui rancangan pembuatan panduan, SOP dan penilaian dalam supervisi guna menciptakan peningkatan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit X Bogor.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada studi ini menggunakan metode *pilot project*. Penelitian ini dimulai dengan melakukan pengkajian identifikasi masalah, analisis masalah, penetapan prioritas masalah, prioritas masalah yang dihasilkan akan dianalisis dengan menggunakan analisis *fishbone*. Tahap selanjutnya strategi dalam penyelesaian masalah akan direncanakan dengan penyusunan *Plan of Action* (POA), selanjutnya akan

dilakukan implementasi, Implementasi penyelesaian masalah pada penelitian ini dengan menggunakan pendekatan manajemen POSAC (*Planning, Organizing, Staffing, Actuating, Controlling*).

## HASIL PENELITIAN

Hasil pengkajian data demografi responden perawat pelaksana di Rumah Sakit X Bogor, dideskripsikan melalui tabel di bawah ini:

Tabel. 1  
Data Demografi Responden

Variabel	Kategori	Jumlah (n=32)	%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	21	65.6
	Perempuan	11	34.4
Usia	21-30 Tahun	17	53.0
	31-35 Tahun	11	35.0
	36-45 Tahun	3	12.0
Jenjang Karir (PK)	Pra PK	4	12.50
	PK I	8	25.0
	PK II	16	50.0
	PK III	4	12.50
Jabatan	Pelaksana	29	90.6
	PJ	3	9.4
Status Pegawai	Non PNS	32	100.0
Tingkat Pendidikan	D3	27	84.4
	Ners	5	15.6
Lama Kerja di Rawat Jalan	<1 Tahun	2	6.0
	1-5 Tahun	15	47.0
	6-10 Tahun	12	38.0
	11-15 Tahun	3	9.0

Hasil pengkajian responden lebih banyak perawat laki-laki dibandingkan populasi perawat perempuan. Mayoritas usia perawat berada pada interval 21-30 tahun dengan kategori untuk jenjang karir (PK) paling banyak yaitu PK II. Adapun posisi jabatan lebih banyak perawat pelaksana dan paling sedikit adalah penanggung jawab. Persentase status pegawai perawat adalah 100% Non PNS dengan kategori lama kerja di rawat jalan paling banyak di interval 1-5 tahun dan paling sedikit <1 tahun. Selain itu, tingkat pendidikan perawat di IGD lebih banyak D3 dibandingkan Ners.

Tabel. 2  
Pelaksanaan Supervisi keperawatan di Rumah Sakit X Bogor

Studi	Kategori	N (32)	%
Pelaksanaan supervisi kepala ruangan sesuai standar	Sangat kurang	1	3.1
	Kurang	7	21.9
	Cukup baik	17	53.1
	Baik	7	21.9
	Total	32	100.
Intensitas pelaksanaan supervisi per minggu	Sangat kurang	4	12.5
	Kurang	10	31.2
	Cukup baik	14	43.8
	Baik	4	12.5
Total	32	100.0	

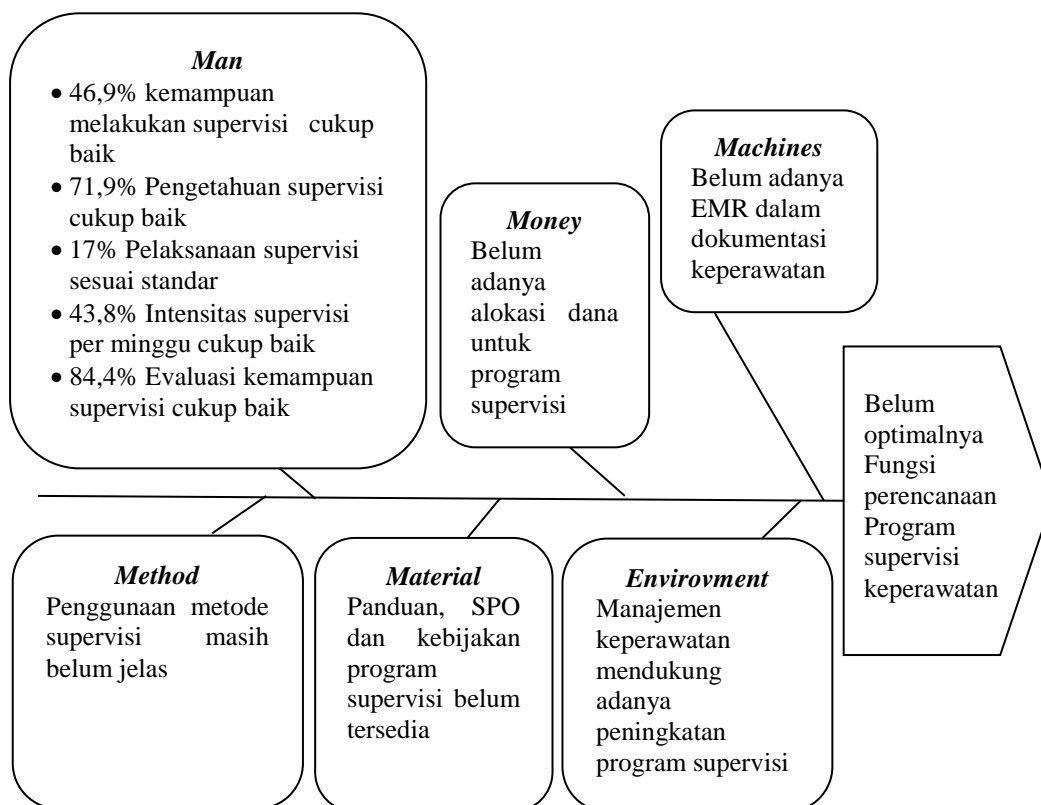
Data tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar pelaksanaan supervisi yang dilakukan sesuai standar terkategori cukup baik. Adapun intensitas pelaksanaan program supervisi kepala ruangan per minggu sebagian besar dikategorikan baik.

Tabel. 3  
Tingkat Pengetahuan Perawat Pelaksana Terkait Supervisi

Variabel	Kategori	n (32)	%
Pengetahuan perawat pelaksana terhadap program supervisi	Kurang	1	3.1
	Cukup baik	23	71.9
	Baik	8	25.0
	Total	32	100.0

Berdasarkan tabel 3, sebagian besar tingkat pengetahuan perawat terhadap program supervisi dikategorikan cukup baik.

Tahap selanjutnya data pengkajian melalui kuesioner, observasi dan wawancara akan dianalisis dengan pendekatan analisis sebab akibat menggunakan analisis *fishbone* dengan mengumpulkan data berdasarkan *man, money, material, method, machines*, dan *envirovent*.



Gambar. 1  
Analisis Masalah *Fishbone*

Berdasarkan hasil analisis *fishbone*, prioritas masalah yang dihadapi adalah belum optimalnya fungsi perencanaan program supervisi keperawatan. Pertimbangan memilih prioritas masalah dalam analisis tersebut berdasarkan adanya masalah pada material yaitu belum tersedianya panduan, SPO dan Kebijakan dan prinsip manajemen

lainnya. Perencanaan yang baik merupakan kunci keberhasilan dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Berikut merupakan hasil pengkajian kemampuan kepala ruang sebelum dan sesudah dilakukannya sosialisasi program inovasi supervisi:

Tabel. 4  
Perbedaan Kemampuan Kepala Ruang Sebelum dan Sesudah Sosialisasi Program Inovasi Supervisi

Kategori	Kemampuan sebelum	Presentase (%)	Kemampuan sesudah	Presentase (%)
Kurang	13	40,6	1	3.1
Cukup baik	15	46.9	27	84.4
Baik	4	12.5	4	12.5
Total	32	100.0	32	100,0

Hasil pada tabel 4 menunjukkan bahwa terjadi penurunan jumlah kemampuan kurang dan peningkatan kemampuan cukup baik kepala ruangan dalam melakukan supervisi. Selain itu, data tersebut juga memperlihatkan bahwa terdapat perbedaan kemampuan sebelum dan sesudah dilakukannya sosialisasi optimalisasi program supervisi.

## PEMBAHASAN

Hasil studi menunjukkan bahwa sebanyak 47% kepala ruangan melakukan supervisi dengan pelaksanaan yang sesuai standar yaitu sebanyak 53%. Berdasarkan hal tersebut, kemampuan yang dimiliki oleh kepala ruangan terhadap kegiatan supervisi masih dapat dikategorikan cukup baik. Menurut Abdad et al., (2021) kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh kepala ruangan merupakan kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh setiap manajer keperawatan. Belum optimalnya pelaksanaan supervisi kepala ruangan akan berdampak pada kualitas asuhan keperawatan. Kepala ruangan sebagai seorang manajer keperawatan mempunyai tanggung jawab dalam menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan keperawatan. Manajer keperawatan memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan masalah perawatan (Rahman et al., 2020).

Pelaksanaan penyelesaian masalah menggunakan pendekatan manajerial POSAC (*Planning, Organizing, Staffing, Actuating, Controlling*). Tahap pertama adalah fungsi perencanaan. Perencanaan merupakan tahap awal seorang kepala ruangan dalam membantu pelayanan keperawatan dalam mencapai tujuan. Kegiatan perencanaan meliputi pembuatan pedoman, kebijakan dan standar operasional prosedur (Teresa et al., 2021). Pelaksanaan fungsi perencanaan diawali pada penyelesaian masalah ini, dimulai dari perencanaan pembuatan dokumen dan pendukung dalam pelaksanaan supervisi. Seperti pembuatan panduan, Standar operasional prosedur dan penilaian supervisi keperawatan.

Tujuan pembuatan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan dokumen pendukung lainnya bertujuan untuk memudahkan kepala ruangan dan perawat pelaksana dalam pelaksanaan program supervisi, sehingga kegiatan tersebut dapat berjalan dengan optimal (Hidayat et al., 2019). Perencanaan merupakan tahap yang paling penting dalam manajerial keperawatan dengan formulasi fungsi perencanaan yang baik. Tujuan yang ingin dicapai dapat dilakukan dengan baik sehingga perawat dapat melakukan pelayanan keperawatan sesuai dengan kebijakan dan terciptanya keselamatan pasien.

Perencanaan yang matang sangat diperlukan, hal ini menjadi acuan utama perawat dalam bekerja (Riyani et al., 2020).

Fungsi manajemen dalam pelayanan keperawatan bertujuan untuk memudahkan pekerjaan perawat, manajemen keperawatan mempunyai fungsi pengorganisasian dan ketenagaan, pentingnya fungsi tersebut bertujuan agar dapat memberikan pelayanan keperawatan yang efektif dan efisien kepada keluarga dan pasien (Alloubani et al., 2019). Implementasi yang dilakukan pada fungsi pengorganisasian dan ketenagaan adalah melakukan koordinasi kepada manajer keperawatan atau dari top manajer sampai dengan perawat pelaksana terkait pembuatan pedoman dan kebijakan program supervisi. Keterlibatan perawat pelaksana dan manajer keperawatan dalam menyusun suatu inovasi merupakan suatu hal yang penting dalam terlaksananya program inovasi dengan baik.

Kepala ruangan dalam pelaksanaan pengelolaan asuhan keperawatan memiliki fungsi penting dan merupakan kunci keberhasilan dalam mencapai tujuan. Berdasarkan Hasil riset penerapan fungsi tersebut belum maksimal dilakukan. Upaya yang dilakukan oleh kepala ruangan dalam mencapai itu dalam fungsi pengorganisasian diperlukan deskripsi tugas dan kewajiban yang jelas dan rentang kendali yang efisien, Hasil dari riset yang dilakukan menyatakan bahwa sekitar 56% manajer perawat memiliki rentang kendali yang efisien, sedangkan 44% memiliki rentang kendali yang kurang efisien (Dewi et al., 2021).

Implementasi pada fungsi pengarahan yaitu dilakukan kegiatan sosialisasi buku panduan, Standar operasional prosedur, formulir instrumen penilaian supervisi dan video *role play* supervisi, Tujuan dilakukan sosialisasi adalah untuk memperkenalkan program yang sudah disusun agar terpaparnya informasi terkait panduan pelaksanaan supervisi, video *role play* supervisi dan lembar observasi supervisi. Implementasi dari fungsi pengarahan merupakan bentuk evaluasi kinerja kepala ruangan terhadap fungsi kepemimpinannya. Supervisi yang tidak sesuai dengan panduan dan kebijakan akan menghasilkan keluaran yang kurang efisien. Hal tersebut akan berdampak pada mutu pelayanan keperawatan (Munawar et al., 2019).

Implementasi dari fungsi pengendalian pada program peningkatan optimalisasi ini dilakukan dengan cara melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap kepala ruangan dalam menilai kemampuan melakukan supervisi sesuai dengan panduan, SOP dan Kebijakan yang dibuat pada fungsi perencanaan. Program evaluasi program dilakukan dengan cara melakukan observasi langsung pelaksanaan supervisi. Kegiatan Supervisi kepala ruangan melalui pengawasan dan penilaian kinerja dapat memberikan gambaran bagaimana penilaian supervisi pada staf di unit yaitu perawat pelaksana yang seharusnya (Oktaviani et al., 2019). Fungsi pengendalian yang diberikan oleh kepala ruangan harus diimplementasikan dalam laporan akhir evaluasi kinerja (Nugrahini et al., 2020), pengendalian terhadap kegiatan supervisi dapat ditunjukkan bahwa supervisi yang dilakukan tersebut bermutu dan menunjukkan kinerja kepala ruangan optimal (Zainaro et al., 2020).

## **SIMPULAN**

Pelaksanaan supervisi kepala ruangan di Rumah sakit X Bogor setelah program inovasi optimalisasi supervisi dapat dikategorikan cukup baik. Upaya yang dilakukan dalam menyelesaikan masalah tersebut adalah dengan melakukan optimalisasi fungsi perencanaan kepala ruangan, seperti pembuatan panduan, SOP dan penilaian program supervisi. Bentuk kegiatan supervisi yang dilakukan oleh seorang kepala ruangan untuk

dijadikan materi pembelajaran bagi kepala ruangan yaitu mencontohkan ke dalam skenario *video role play* tentang cara melakukan supervisi. Proses ini sangat efektif dalam menilai kemampuan kepala ruangan saat dilakukan supervisi oleh kepala bidang keperawatan. Optimalisasi fungsi pengarahan kepala ruang terkait program supervisi bertujuan untuk meningkatkan pelayanan keperawatan yang bermutu.

## SARAN

Rumah sakit dapat menerapkan panduan supervisi sebagai pedoman resmi dalam melakukan kegiatan supervisi. Rumah sakit dapat melakukan peningkatan pemahaman supervisi dengan melakukan diskusi refleksi kasus terkait pelaksanaan program supervisi antara kepala ruangan. Rumah sakit dapat menggunakan panduan supervisi dengan menyesuaikan standar dan kebijakan Rumah Sakit. Rumah Sakit melakukan sosialisasi menyeluruh tentang panduan supervisi, instrumen penilaian supervisi kepada seluruh staf keperawatan. Rumah sakit dapat melakukan kegiatan evaluasi terkait program supervisi yang dilakukan oleh kepala ruangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdad, F. A., & Ayuningtyas, D. (2021). Karakteristik Perawat dan Kualitas Asuhan Ruang Akut Psikiatri. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 7(2), 309–320. <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i2.648>
- Agustina, F. U., Afriani, T., & Handiyani, H. (2020). Analisis Fungsi Supervisi Kepala Ruangan dalam Pengurangan Risiko Jatuh di Rumah Sakit X Jakarta: *A Pilot Project. Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 8(3), 468-478. <https://doi.org/10.20527/dk.v8i3.7768>
- Alloubani, A., Zaheya, L., Abdelhafiz, I., & Almatari, M. (2019). Leadership Styles' Influence on the Quality of Nursing Care. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 7(4), 1–28. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-06-2018-0138>
- Andoko, A., & Putri, I. (2020). Pengaruh Supervisi dan Sarana Prasarana dengan Kinerja Perawat. *Malahayati Nursing Journal*, 2(1), 91–104. <https://doi.org/10.33024/manuju.v2i1.1570>
- Asmirajanti, M., Hamid, A. Y. S., & Hariyati, R. T. S. (2019). Nursing Care Activities Based on Documentation. *BMC Nursing*, 18, 1–5. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0352-0>
- Dewi, A., Hariyati, R. T. S., & Dewi, L. (2021). Pengembangan Panduan Peran dan Fungsi Top Manajer Keperawatan di Rumah Sakit. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 3(1), 8–19. <https://doi.org/10.31539/joting.v3i1.2065>
- Hidayat, R., & Hayati, H. (2019). Pengaruh Pelaksanaan SOP Perawat Pelaksana terhadap Tingkat Kecemasan Pasien di Rawat Inap RSUD Bangkinang. *Jurnal Ners*, 3(2), 84–96. <https://doi.org/10.31004/jn.v3i2.408>
- Jakri, Y., & Timun, H. (2019). Hubungan Fungsi Manajemen Kepala Ruangan dengan Kinerja Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Waelengga Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2019. *Jurnal Wawasan Kesehatan*, 4(2), 56–66. <https://stikessantupaulus.e-journal.id/JWK/article/view/69/49>
- Munawar, M., Saleh, A., & Rachmawaty, R. (2019). The Influence of Supervision on the Performance of Associate Nurse in Hospitals : a Literature Review. *Journal of Nursing Practice*, 2(2), 91–96. <https://doi.org/10.30994/jnp.v2i2.47>
- Nugrahini, R. W., & Pohan, V. Y. (2020). Implementation of the Tiered Supervision as

- a Supervision Function. *South East Asia Nursing Research*, 2(1), 33-39. <https://doi.org/10.26714/seanr.2.1.2020.33-39>
- Oktaviani, M. H., Hartiti, T., & Hasib, M. (2019). Supervisi untuk Meningkatkan Kemampuan Perawat dalam Timbang Terima: *Literature Review*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12. <https://doi.org/10.47317/jkm.v12ikhusus.158>
- Rahman, T., Pertiwiwati, E., & Setiawan, H. (2020). Hubungan Fungsi Manajemen Kepala Ruang dengan Motivasi Perawat dalam Melakukan Discharge Planning. *Jurnal Keperawatan Raflesia*, 2(2), 71–80. <https://doi.org/10.33088/jkr.v2i2.510>
- Riyani, S. U., & Rizal, A. A. F. (2020). Hubungan Fungsi Pengorganisasian Kepala Ruangan dengan Kinerja Perawat dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 1(1), 520–523. <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/view/888/557>
- Siagian, H. S., Gultom, R. P., Munthe, P. P. H., & Samgryce, H. (2020). Hubungan Supervisi Kepala Ruangan dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia. *Jurnal Ilmiah Farmasi Imelda*, 3(2), 2655–3147. <https://doi.org/10.52943/jifarmasi.v3i2.211>
- Teresa, T., Afrianti, T., & Suminarti, T. (2021). Optimalisasi Peran & Fungsi Manajemen Kepala Ruangan dalam Supervisi Dokumentasi Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit X Jakarta. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 14(4), 536–544. <https://doi.org/10.33024/hjk.v14i4.2705>
- Yullyzar, Y., Hadisah, N., & Nurhidayah, I. (2020). Hubungan Supervisi terhadap Pelaksanaan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Jurnal Perawat Indonesia*, 4(2), 383-394. <https://doi.org/10.32584/jpi.v4i2.532>
- Zainaro, M. A., & Nurhidayat, M. (2020). Pengaruh Kinerja Petugas Kesehatan pada Tingkat Kepuasan Pasien. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 14(2), 187–194. <https://doi.org/10.33024/hjk.v14i2.2442>