

The correlation between professional nursing competence and the quality of nursing care in inpatient wards

*Agus Radi¹, Hadi Suryatno², Nia Firdianty³.

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mataram, 83115, Indonesia

Article Info

Article history:

Received: 15 Mei 2026

Revised: 15 Juni 2026

Accepted: 20 Juni 2026

Keywords:

Inpatient Care; Nursing Care
Quality; Professional
Competence; Nursing
Management.

Article type:

Research article

Abstract

Background: Professional nursing competence is a critical determinant of healthcare outcomes. Although continuous efforts have been made to standardize care, maintaining high-quality nursing care delivery in regional hospital inpatient wards remains a complex challenge that heavily relies on nurses' clinical and professional capabilities.

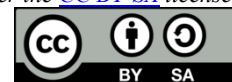
Objective: This study aimed to investigate the correlation between professional nursing competence and the quality of nursing care provided to patients in the inpatient wards of a regional hospital.

Methods: A quantitative cross-sectional design was employed. A total sampling technique was utilized, recruiting 44 professional nurses from the inpatient installations. Data were collected using validated, structured questionnaires designed to measure nurses' professional competence and patients' perceived quality of care. Data analysis was conducted using the Kendall Tau-b correlation test.

Results: The statistical analysis revealed a significant, moderate positive correlation between professional nursing competence and the quality of nursing care ($\tau = 0.500$, $p < 0.01$). These findings indicate that higher professional competence among nursing staff is directly associated with improved quality of care delivery.

Conclusion: Professional nursing competence significantly influences the quality of inpatient nursing care. Hospital management should prioritize continuous professional development, clinical training, and competency evaluations for nursing staff to optimize healthcare service quality and patient satisfaction.

This is an open-access article under the [CC BY-SA](#) license.



*Corresponding Author:

Agus Radi

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mataram, 83115, Indonesia

Email: agusradit368@gmail.com

Latar Belakang

Pelayanan keperawatan merupakan komponen fundamental yang menentukan indikator mutu dan kualitas keseluruhan dari sebuah institusi pelayanan kesehatan, khususnya di tatanan rumah sakit. Berada di garis depan pelayanan klinis, perawat memiliki intensitas kontak tertinggi dan terlama dengan pasien dibandingkan dengan profesi kesehatan lainnya (Gunawan et al., 2020). Kondisi ini menuntut perawat untuk tidak hanya bertindak sebagai pelaksana tugas klinis, tetapi juga sebagai ujung tombak yang merepresentasikan citra rumah sakit. Kualitas asuhan keperawatan yang diberikan secara langsung menjadi indikator utama kepuasan pasien dan keberhasilan intervensi kesehatan (Pangaribuan et al., 2022). Oleh karena itu, pencapaian standar asuhan yang optimal sangat bergantung pada kompetensi dan kapasitas profesional tenaga perawat itu sendiri.

Kompetensi profesional perawat mencakup integrasi kapasitas intelektual, keterampilan psikomotorik yang mumpuni, serta sikap etis dalam pengambilan keputusan klinis (Fukada, 2018; Sinaga et al., 2021). Perawat dengan tingkat kompetensi klinis dan manajerial yang tinggi terbukti mampu mengeksekusi asuhan keperawatan secara lebih akurat, responsif, dan berorientasi pada keselamatan pasien (patient safety). Lebih lanjut, kapasitas pengetahuan dan keterampilan teknis yang terus diperbarui memungkinkan perawat untuk mengimplementasikan kewenangannya secara efektif, yang pada gilirannya bermuara pada pencapaian sasaran indikator mutu unit rawat inap (Al-Dossary et al., 2022).

Meskipun standardisasi pelayanan asuhan keperawatan telah ditetapkan secara ketat, tantangan dalam merealisasikan pelayanan yang prima masih sering ditemukan di lapangan, terutama pada rumah sakit tingkat daerah. Fenomena empiris di berbagai instalasi rawat inap sering kali menunjukkan adanya disparitas kualitas pelayanan, seperti tingginya waktu tunggu respons perawat, inefisiensi dalam penanganan keluhan pasien, hingga pelaksanaan prosedur asuhan yang tidak sepenuhnya patuh pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Disparitas ini kerap dikaitkan dengan variasi tingkat kemampuan perawat, kurangnya ketangkasan klinis, serta fluktuasi motivasi kerja dalam rutinitas asuhan sehari-hari (Gunawan et al., 2020).

Berdasarkan kesenjangan antara standar asuhan yang diharapkan dengan fenomena empiris di lapangan tersebut, evaluasi terhadap kompetensi perawat menjadi krusial sebagai landasan strategis bagi manajemen rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kemampuan perawat profesional dengan kualitas pelayanan asuhan keperawatan pada pasien di seluruh Instalasi Rawat Inap RSUD Awet Muda Narmada.

Metode

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif observasional analitik dengan menggunakan desain cross-sectional, di mana variabel independen (kemampuan perawat profesional) dan variabel dependen (kualitas pelayanan asuhan keperawatan) diukur secara simultan pada satu waktu tertentu (Polit & Beck, 2021).

Populasi, Sampel, dan Setting

Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh perawat pelaksana yang bertugas di Instalasi Rawat Inap RSUD Awet Muda Narmada. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling (sampel jenuh), mengingat jumlah populasi yang relatif terjangkau, sehingga seluruh perawat yang berjumlah 44 orang dilibatkan sebagai responden penelitian (Sugiyono, 2021).

Instrumen Penelitian

Pengumpulan data primer dilakukan menggunakan instrumen kuesioner terstruktur berskala ordinal. Kuesioner terdiri dari dua bagian, yakni instrumen kemampuan profesional perawat dan kuesioner kualitas pelayanan asuhan keperawatan (SERVQUAL).

Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik. Analisis univariat digunakan untuk melihat distribusi frekuensi karakteristik responden. Analisis bivariat dilakukan menggunakan uji korelasi nonparametrik Kendall Tau-b untuk menganalisis arah dan signifikansi hubungan antara kedua variabel ordinal tersebut, dengan tingkat signifikansi (p-value) ditetapkan pada $\alpha = 0,05$.

Etika Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini mematuhi prinsip-prinsip etika keperawatan (World Medical Association, 2013). Seluruh responden telah diberikan informed consent (lembar persetujuan),

dan peneliti menjamin asas kerahasiaan (confidentiality) serta anonimitas (anonymity) seluruh data partisipan.

Hasil Penelitian

Karakteristik Demografi Responden

Penelitian ini melibatkan 44 perawat pelaksana yang tersebar di seluruh instalasi rawat inap. Rangkuman distribusi karakteristik demografi responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Demografi Responden (n = 44)

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	20	45.5
Perempuan	24	54.5
Tingkat Pendidikan		
D-III Keperawatan	17	38.6
S1 Keperawatan	5	11.4
Profesi Ners	22	50.0
Kelompok Umur		
23–30 Tahun	23	52.3
31–65 Tahun	21	47.7
Status Pernikahan		
Belum Menikah	7	15.9
Menikah	37	84.1
Lama Bekerja (Masa Kerja)		
0–1 Tahun	8	18.2
2–5 Tahun	22	50.0
6–20 Tahun	14	31.8

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas perawat di instalasi rawat inap RSUD Awet Muda Narmada adalah perempuan (54.5%) dengan rentang usia dewasa awal antara 23 hingga 30 tahun (52.3%). Dari segi kualifikasi akademik, separuh dari total responden (50%) telah menyelesaikan pendidikan Profesi Ners, dan sebagian besar memiliki pengalaman kerja klinis tingkat menengah, yakni antara 2 hingga 5 tahun (50%).

Kemampuan Perawat dan Kualitas Asuhan Keperawatan

Analisis deskriptif dilakukan untuk memetakan distribusi kemampuan profesional perawat dan kualitas pelayanan berdasarkan unit perawatan (ICU, IRNA A, IRNA B, dan IRNA C).

Tabel 2. Distribusi Kemampuan Profesional Perawat Berdasarkan Unit Perawatan (n=44).

Indikator Kemampuan	Kategori	ICU	IRNA A	IRNA B	IRNA C	Total (%)
Pengetahuan	Baik	9	15	11	8	97.7
	Cukup	0	1	0	0	2.3
	Kurang	0	0	0	0	0.0
Keterampilan	Baik	6	13	10	8	84.1
	Cukup	3	2	1	0	13.6
	Kurang	0	1	0	0	2.3

Tabel 3. Distribusi Indikator Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) Berdasarkan Unit Perawatan (n=44).

Indikator Kualitas	ICU	IRNA A	IRNA B	IRNA C
Daya Tanggap (Responsiveness)				
- Baik	9	15	11	8
- Kurang	0	1	0	0
Jaminan (Assurance)				
- Baik	9	15	11	8
- Kurang	0	1	0	0
Bukti Fisik (Tangibles)				
- Baik	9	14	11	8
- Cukup	0	2	0	0
Empati (Empathy)				
- Baik	9	14	11	8
- Kurang / Cukup	0	2	0	0
Keandalan (Reliability)				
- Baik	9	15	11	8
- Kurang	0	1	0	0

Secara keseluruhan, kemampuan profesional perawat berada pada level yang sangat baik. Tabel 2 menunjukkan bahwa hampir seluruh perawat (97,7%) memiliki tingkat pengetahuan klinis yang baik, meskipun pada indikator keterampilan psikomotorik masih ditemukan sebagian kecil perawat di IRNA A yang berada pada kategori cukup (13,6%) dan kurang (2,3%). Selaras dengan tingginya kemampuan profesional tersebut, kualitas pelayanan yang diberikan juga dievaluasi positif. Tabel 3 mengonfirmasi bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan—daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan keandalan—secara konsisten dinilai "Baik" di seluruh unit perawatan, dengan proporsi penilaian kurang/cukup yang sangat marginal (berpusat di IRNA A).

Analisis Bivariat: Hubungan Kemampuan Profesional dan Kualitas Pelayanan

Untuk menguji hipotesis penelitian, analisis korelasi non-parametrik digunakan. Mengingat kedua variabel menggunakan data berskala ordinal, uji Kendall Tau-b diaplikasikan untuk menilai kekuatan dan arah hubungan. Hasil uji statistik menunjukkan adanya korelasi positif yang moderat dan signifikan secara statistik antara kemampuan perawat profesional dengan kualitas pelayanan asuhan keperawatan ($\tau_b = 0.500$, $p < 0.001$). Nilai probabilitas yang jauh di bawah ambang batas kesalahan ($\alpha = 0.05$) mengindikasikan bahwa H_0 ditolak. Arah korelasi yang positif menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kemampuan (pengetahuan dan keterampilan) perawat profesional, maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan asuhan keperawatan yang diterima oleh pasien di instalasi rawat inap.

Diskusi

Kemampuan Perawat Profesional

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, mayoritas perawat pelaksana di RSUD Awet Muda Narmada, khususnya di ruang IRNA A, menunjukkan tingkat kemampuan profesional yang berada pada kategori baik, baik dari segi pengetahuan klinis maupun keterampilan psikomotorik. Tingginya kemampuan ini selaras dengan profil demografi responden, di mana setengah dari total perawat telah memiliki kualifikasi akademik Ners (50%) dan memiliki masa

kerja klinis lebih dari dua tahun. Pengalaman klinis dipadukan dengan pendidikan profesi menjadi fondasi yang kuat bagi perawat dalam melakukan pengkajian, perumusan diagnosis, hingga eksekusi asuhan keperawatan secara komprehensif.

Pengetahuan yang mumpuni memungkinkan perawat untuk berpikir kritis dalam melakukan observasi awal dan *clinical reasoning*, sementara keterampilan yang baik menjamin keselamatan pasien (*patient safety*) selama tindakan invasif maupun noninvasif. Hal ini sejalan dengan temuan Al-Dossary et al. (2022), yang menegaskan bahwa kompetensi inti perawat—yang mencakup kecakapan teoretis dan teknis—merupakan prediktor utama dalam mencegah adverse events di ruang rawat inap. Perawat yang membekali diri dengan *evidence-based practice* terkini akan lebih sistematis dalam melakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik, sehingga asuhan yang diberikan tidak berisiko membahayakan pasien (Fukada, 2018).

Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan

Evaluasi terhadap kualitas pelayanan berdasarkan metode SERVQUAL menunjukkan hasil yang sangat positif di kelima dimensi: daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), dan keandalan (*reliability*). Konsistensi penilaian yang tinggi di Unit IRNA A menunjukkan bahwa perawat tidak hanya bertindak cepat secara mekanis, tetapi juga mampu mengintegrasikan pendekatan humanistik dalam pelayanan mereka.

Dalam konteks asuhan keperawatan, dimensi empati dan jaminan seringkali menjadi penentu utama kepuasan pasien. Ketika perawat mampu menunjukkan komunikasi terapeutik yang baik dan ketanggapan dalam menangani keluhan (misalnya manajemen nyeri atau respons terhadap bel panggilan), pasien akan merasa aman secara psikologis. Penelitian kontemporer oleh Pangaribuan et al. (2022) mengonfirmasi bahwa keandalan pelayanan tidak hanya diukur dari fasilitas fisik, melainkan dari konsistensi perawat dalam memberikan intervensi yang tepat waktu dan akurat. Kepedulian yang tulus dan komunikasi yang responsif terbukti mampu menurunkan tingkat kecemasan pasien rawat inap, yang pada gilirannya mempercepat proses penyembuhan (Gunawan et al., 2020).

Hubungan Kemampuan Perawat Profesional dengan Kualitas Pelayanan

Hasil uji korelasi Kendall Tau-b membuktikan keberadaan hubungan positif yang signifikan secara statistik antara kemampuan perawat profesional dengan kualitas pelayanan asuhan keperawatan ($\tau_b = 0.500$, $p < 0.001$). Hubungan yang bersifat moderat dan searah ini mengindikasikan bahwa peningkatan pada kapasitas kognitif, keterampilan teknis, dan tanggung jawab profesional perawat akan secara langsung mendongkrak kualitas pelayanan asuhan yang dirasakan oleh pasien.

Secara teoretis dan empiris, korelasi ini sangat rasional. Kualitas asuhan keperawatan bukanlah entitas yang berdiri sendiri, melainkan output langsung dari kompetensi individu perawat yang mengeksekusinya (Sinaga et al., 2021). Perawat dengan kemampuan profesional yang tinggi cenderung lebih percaya diri, memiliki otonomi klinis yang baik, dan mampu memberikan edukasi kesehatan yang efektif kepada pasien. Sebaliknya, defisit kemampuan sering kali berujung pada kelalaian prosedural, pemberian asuhan yang terkesan lambat (menurunkan daya tanggap), dan ketidakmampuan membina hubungan saling percaya dengan pasien (menurunkan dimensi empati dan jaminan). Temuan riset ini menggarisbawahi bahwa investasi institusi rumah sakit terhadap pengembangan sumber daya perawat adalah strategi yang tidak bisa ditawar untuk mencapai standar pelayanan prima.

Implikasi dan Limitasi Penelitian

Penelitian ini memperkuat dukungan empiris terhadap teori manajemen keperawatan kontemporer yang menyatakan bahwa kualitas asuhan (diukur melalui dimensi SERVQUAL)

bukanlah variabel dependen yang berdiri sendiri, melainkan output langsung dari kompetensi kognitif dan keterampilan psikomotorik perawat. Temuan ini menegaskan bahwa pendekatan humanistik (seperti empati dan daya tanggap) dalam pelayanan kesehatan harus dilandasi oleh kecakapan klinis (clinical competence) yang terstandarisasi.

Secara klinis dan manajerial, temuan ini memberikan sinyal kuat bagi pihak manajemen rumah sakit, khususnya di RSUD Awet Muda Narmada, bahwa evaluasi kinerja perawat tidak boleh hanya didasarkan pada masa kerja atau tingkat kehadiran, melainkan harus difokuskan pada uji kompetensi berkala. Bagi Nursing Unit Manager (Kepala Ruangan), hasil ini mengimplikasikan perlunya optimalisasi supervisi klinis yang terstruktur. Rumah sakit perlu merancang intervensi manajerial berupa program Continuous Professional Development (CPD) yang berfokus pada pelatihan evidence-based practice (EBP) dan penyegaran keterampilan teknis asuhan guna mempertahankan mutu pelayanan di tingkat tertinggi.

Meskipun penelitian ini memberikan wawasan penting terkait manajemen pelayanan keperawatan, terdapat beberapa keterbatasan metodologis yang perlu dipertimbangkan dalam menginterpretasi hasil. Penggunaan desain cross-sectional membatasi kemampuan penelitian ini dalam menarik kesimpulan kausalitas (sebab-akibat) yang mutlak antara kemampuan perawat dan kualitas pelayanan, karena kedua variabel diukur pada satu titik waktu yang bersamaan. Ukuran sampel relatif kecil ($n = 44$) dan hanya terbatas pada satu institusi rumah sakit daerah (RSUD Awet Muda Narmada). Hal ini membatasi validitas eksternal studi, sehingga temuan ini mungkin tidak dapat sepenuhnya digeneralisasikan pada tatanan rumah sakit dengan tipe, fasilitas, atau kultur organisasi yang berbeda (misalnya rumah sakit pusat rujukan nasional). Kemudian, instrumen pengumpulan data sangat bergantung pada kuesioner (*self-reported questionnaire*). Pendekatan ini rentan terhadap *social desirability bias*, di mana responden perawat mungkin cenderung memberikan penilaian yang lebih positif atau normatif terhadap kemampuan dan pelayanan mereka sendiri dibandingkan dengan observasi klinis secara langsung.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi positif yang bersifat moderat dan signifikan antara kemampuan perawat profesional dengan kualitas pelayanan asuhan keperawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Awet Muda Narmada ($\tau_b = 0.500$, $p < 0.001$). Sebagian besar perawat telah mendemonstrasikan tingkat kemampuan profesional dan kualitas eksekusi layanan yang berada pada kategori sangat baik di kelima dimensi pelayanan (daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan keandalan). Hasil ini menegaskan bahwa semakin tinggi kompetensi kognitif dan kecakapan teknis yang dikuasai oleh perawat, maka akan semakin prima pula kualitas asuhan yang dirasakan oleh pasien. Oleh karena itu, investasi institusional dalam pemeliharaan dan pengembangan kompetensi perawat secara berkelanjutan merupakan pilar esensial untuk mengoptimalkan mutu pelayanan kesehatan di tatanan rumah sakit.

Acknowledgments

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Direktur dan Jajaran Manajemen RSUD Awet Muda Narmada atas izin administratif dan fasilitas yang diberikan selama proses pengambilan data. Penghargaan yang setinggi-tingginya juga kami sampaikan kepada seluruh perawat di Instalasi Rawat Inap yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini. Terima kasih juga kami sampaikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mataram atas dukungan institusional yang diberikan selama pelaksanaan riset ini.

Kontribusi Penulis

AR: Konseptualisasi, Metodologi, Investigasi (Pengumpulan Data), Penulisan – Draf Asli.

HS: Analisis Formal, Validasi, Supervisi, Penulisan – Tinjauan & Penyuntingan. N

F: Kurasi Data, Validasi, Penulisan – Tinjauan & Penyuntingan. Seluruh penulis telah membaca, memberikan masukan kritis, dan menyetujui versi akhir naskah untuk dipublikasikan.

Konflik kepentingan

Para penulis secara tegas menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan yang bersifat finansial, personal, maupun profesional terkait dengan penelitian, kepenulisan, dan/atau publikasi artikel ini.

Daftar Pustaka

- Al-Dossary, R. N., Al-Zahrani, J. M., & Al-Shuwayer, A. M. (2022). The impact of nursing clinical competence on quality of patient care in public hospitals. *Journal of Nursing Management*, 30(4), 890–898. <https://doi.org/10.1111/jonm.13520>
- Fukada, M. (2018). Nursing competency: Definition, structure and development. *Yonago Acta Medica*, 61(1), 1–7. <https://doi.org/10.33160/yam.2018.03.001>
- Gunawan, J., Aungsuroch, Y., Fisher, M. L., & McDaniel, A. M. (2020). Managerial competence of first-line nurse managers in public hospitals in Indonesia. *Journal of Nursing Management*, 28(6), 1472–1478. <https://doi.org/10.1111/jonm.13110>
- Pangaribuan, R. M., Simanjuntak, E., & Siagian, E. (2022). Hubungan kompetensi perawat pelaksana dengan mutu asuhan keperawatan di ruang rawat inap. *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, 5(1), 45–54. <https://doi.org/10.32584/jkmk.v5i1.xxx>
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2021). *Nursing research: Generating and assessing evidence for nursing practice* (11th ed.). Wolters Kluwer Health.
- Sinaga, R., Siregar, M., & Sitorus, E. (2021). Analisis kompetensi perawat pelaksana terhadap kualitas asuhan keperawatan di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Keperawatan Klinis dan Manajemen*, 5(2), 112–120.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- World Medical Association. (2013). World Medical Association Declaration of Helsinki: Ethical principles for medical research involving human subjects. *JAMA*, 310(20), 2191–2194. <https://doi.org/10.1001/jama.2013.281053>