

Pengaruh *Self-management* dan Motivasi Kerja Terhadap Persepsi Perawat Mengenai Kualitas Pelayanan di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Nurhijrah^{1*}, I Made Rio Dwijayanto², Sugyarso Sanan³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Widya Nusantara Palu, 94119

E-mail: nurhijrah44@gmail.com

* Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.5905>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 20 Februari 2026

Revised: 26 Februari 2026

Accepted: 17 Maret 2026

Kata Kunci

Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Persepsi Perawat, *Self-management*.

Keyword

Nurse Perception, *Self-management*, Quality Of Service, Work Motivation



ABSTRACT

Kualitas pelayanan keperawatan merupakan indikator penting dalam mutu pelayanan rumah sakit dan sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, khususnya perawat. *Self-management* dan motivasi kerja dipandang sebagai faktor internal yang berperan dalam membentuk persepsi perawat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *self-management* dan motivasi kerja terhadap persepsi perawat mengenai kualitas pelayanan di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian berjumlah 83 perawat yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar perawat memiliki tingkat *self-management* dan motivasi kerja pada kategori sedang, sementara persepsi perawat terhadap kualitas pelayanan tergolong tinggi. Hasil analisis bivariat menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *self-management* terhadap persepsi kualitas pelayanan ($p = 0,618$) maupun antara motivasi kerja terhadap persepsi kualitas pelayanan ($p = 0,435$). Penelitian ini menyimpulkan bahwa persepsi perawat mengenai kualitas pelayanan tidak secara langsung dipengaruhi oleh *self-management* dan motivasi kerja, melainkan lebih terkait dengan penerapan standar profesi, etika keperawatan, serta sistem pelayanan yang berjalan secara konsisten.

The quality of nursing services is an important indicator of hospital service quality and is strongly influenced by the readiness of human resources, particularly nurses. Self-management and work motivation are considered internal factors that play a role in shaping nurses' perceptions of the quality of services provided. This study aimed to analyze the influence of self-management and work motivation on nurses' perceptions of service quality at RSUD Undata, Central Sulawesi Province. This study employed a quantitative design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 83 nurses selected using purposive sampling. Data were collected through structured questionnaires and analyzed using the Chi-Square test. The results showed that most nurses had moderate levels of self-management and work motivation, while nurses' perceptions of service quality were categorized as high. Bivariate analysis indicated no significant effect of self-management on perceptions of service quality ($p = 0.618$) and no significant effect of work motivation on perceptions of service quality ($p = 0.435$). This study concludes that nurses' perceptions of service quality are not directly influenced by self-management and work motivation, but are more closely related to the implementation of professional standards, nursing ethics, and consistently applied service systems.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Nurhijrah et al (2026). Pengaruh *Self-management* dan Motivasi Kerja Terhadap Persepsi Perawat Mengenai Kualitas Pelayanan di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.5905>

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan merupakan komponen utama dalam sistem pelayanan kesehatan karena perawat memiliki intensitas interaksi paling tinggi dengan pasien selama proses perawatan (Herawati, 2025). Kualitas pelayanan keperawatan tidak hanya menentukan kepuasan pasien, tetapi juga berkontribusi terhadap keselamatan dan mutu layanan rumah sakit secara keseluruhan (Muttaqin, 2025). Secara global, mutu pelayanan kesehatan masih menjadi tantangan serius, terutama di negara berkembang. Laporan *Global Health Observatory* menunjukkan bahwa sekitar 15% pasien rawat inap mengalami kejadian tidak diinginkan akibat rendahnya mutu pelayanan kesehatan, termasuk kesalahan pengobatan dan komunikasi yang buruk (*World Health Organization*, 2022a). Fakta ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan keperawatan merupakan isu strategis yang membutuhkan perhatian berkelanjutan.

Kualitas pelayanan keperawatan di Indoensia masih belum sepenuhnya mencapai standar yang diharapkan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melaporkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan secara nasional berada pada angka 72%, masih di bawah target ideal sebesar 85% (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023). Selain itu, Indeks Kepuasan Masyarakat pada sektor kesehatan menunjukkan skor rata-rata 75,23 dari skala 100, yang menempatkan layanan kesehatan sebagai salah satu sektor dengan kepuasan relatif rendah (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2023). Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diterima, sehingga upaya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan menjadi kebutuhan yang mendesak.

Data akreditasi rumah sakit juga memperkuat urgensi permasalahan tersebut. Komisi Akreditasi Rumah Sakit melaporkan bahwa hanya sekitar 65% rumah sakit di Indonesia yang mampu memenuhi seluruh indikator mutu pelayanan minimal, terutama pada aspek ketepatan layanan dan keselamatan pasien (Komite Akreditasi Rumah Sakit, 2023). Salah satu faktor yang sering menjadi kendala dalam pencapaian mutu pelayanan adalah kesiapan sumber daya manusia, khususnya perawat, dalam mengelola beban kerja secara profesional. Perawat dituntut tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga mampu mengelola diri dalam menghadapi tekanan kerja yang tinggi. Dengan demikian, kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan faktor internal perawat.

Data RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah menunjukkan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82,25 pada tahun 2023, namun beberapa aspek masih perlu ditingkatkan. Aspek kompetensi petugas memperoleh skor 78,5 dan perilaku petugas 80,3, yang menunjukkan adanya ruang perbaikan terutama pada sikap dan responsivitas tenaga kesehatan (Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah, 2023). Penelitian yang dilakukan oleh Rafliadi et al (2024) menemukan bahwa dimensi empati merupakan faktor paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien di RSUD Undata. Temuan ini menegaskan pentingnya peran perawat dalam membangun pelayanan yang berorientasi pada pasien. Kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Undata masih relevan untuk diteliti lebih lanjut.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Rizki menunjukkan bahwa responsivitas perawat di ruang rawat inap RSUD Undata masih tergolong kurang optimal, khususnya dalam kecepatan merespons kebutuhan pasien (Rizki, 2025). Kondisi ini berdampak langsung pada persepsi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Penelitian lain juga menyebutkan bahwa pelayanan keperawatan harus dilaksanakan secara efisien dan sesuai standar profesi agar mutu layanan dapat tercapai secara optimal (Nabila et al., 2020). Fakta-fakta tersebut menunjukkan bahwa permasalahan kualitas pelayanan keperawatan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan perilaku dan kesiapan individu perawat, sehingga diperlukan pendekatan yang lebih komprehensif untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhinya.

Salah satu faktor internal yang berperan penting dalam kualitas pelayanan adalah kemampuan *self-management* perawat. *Self-management* merupakan kemampuan individu dalam mengelola emosi, pikiran, waktu, dan perilaku untuk mencapai tujuan secara efektif (*World Health Organization*, 2022b). Perawat dengan kemampuan *self-management* yang baik cenderung lebih mampu menghadapi tekanan kerja dan menjaga konsistensi pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi et al (2024) menunjukkan bahwa *self-management* yang tinggi berkorelasi dengan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan. Dengan demikian, *self-management* menjadi salah satu alternatif solusi dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

Selain *self-management*, motivasi kerja juga merupakan faktor penting yang memengaruhi kinerja perawat. Motivasi kerja yang tinggi mendorong perawat untuk bekerja dengan penuh tanggung jawab, empati, dan dedikasi. Penelitian oleh Putri & Yuliana (2023) menemukan bahwa perawat dengan motivasi kerja tinggi menunjukkan ketepatan tindakan keperawatan dan empati yang lebih baik terhadap pasien. Motivasi kerja juga berkaitan dengan kepuasan kerja dan kesejahteraan perawat, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan (Ardiansyah, 2021). Oleh karena itu, motivasi kerja menjadi faktor strategis yang layak dikaji dalam konteks pelayanan keperawatan.

Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh berbagai faktor internal perawat, khususnya *self-management* dan motivasi kerja. Meskipun RSUD Undata menunjukkan capaian kepuasan masyarakat yang cukup baik, masih terdapat celah pada aspek responsivitas dan perilaku perawat yang perlu diperbaiki. Penelitian ini dipandang penting untuk mengkaji pengaruh *self-management* dan motivasi kerja terhadap persepsi perawat mengenai kualitas pelayanan yang mereka berikan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan ilmu keperawatan. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi dasar perumusan kebijakan dan strategi peningkatan mutu pelayanan keperawatan di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif analitik menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah pada tanggal 28 Oktober sampai dengan 03 November 2025. Target penelitian adalah seluruh perawat yang bekerja di RSUD Undata, dengan populasi sebanyak 487 perawat. Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan, sehingga diperoleh sampel sebanyak 83 responden. Kriteria inklusi meliputi perawat yang telah bekerja minimal satu tahun, bersedia menjadi responden, dan tidak sedang cuti atau mengikuti pelatihan di luar rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *self-management* dan motivasi kerja terhadap persepsi perawat mengenai kualitas pelayanan.

Prosedur penelitian diawali dengan pengurusan izin penelitian dan persetujuan etik, kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui pengisian kuesioner berbasis skala Likert. Instrumen penelitian meliputi kuesioner *self-management*, motivasi kerja, dan persepsi kualitas pelayanan yang telah digunakan pada penelitian sebelumnya dan memiliki reliabilitas yang baik. Teknik pengumpulan data dilakukan secara daring menggunakan *Google Form* setelah responden menandatangani *informed consent*. Data yang terkumpul diolah melalui tahap *editing*, *coding*, *scoring*, dan *tabulating*. Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan karakteristik variabel dan bivariat menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat signifikansi 5% untuk mengetahui hubungan antar variabel penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 83 responden dan analisis dilakukan terhadap masing-masing variabel penelitian dengan tujuan mendeskripsikan hasil penelitian dalam bentuk distribusi frekuensi. Adapun hasil analisis pada penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Lama Bekerja di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Karakteristik Subjek	Frekuensi (<i>f</i>)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	27	32,5
Perempuan	56	67,5
Umur		
26-35 Tahun (Dewasa awal)	61	73,5
36-45 Tahun (Dewasa akhir)	21	25,3
46-59 Tahun (Lansia awal)	1	1,2

Karakteristik Subjek	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Lama Bekerja		
≤ 2 Tahun	26	31,3
2,1-5 Tahun	46	55,4
> 5 Tahun	11	13,3

Sumber: Data primer (2025)

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat karakteristik jenis kelamin, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 56 orang (67,5%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 27 orang (32,5%). Karakteristik usia, sebagian besar responden berada pada kelompok usia 26–35 tahun (dewasa awal) sebanyak 61 orang (73,5%), diikuti kelompok usia 36–45 tahun (dewasa akhir) sebanyak 21 orang (25,3%), dan hanya 1 orang (1,2%) yang termasuk dalam kelompok usia 46–59 tahun (lansia awal). Karakteristik lama bekerja, sebagian besar responden memiliki masa kerja 2,1–5 tahun yaitu sebanyak 46 orang (55,4%), sedangkan responden dengan masa kerja ≤ 2 tahun berjumlah 26 orang (31,3%), dan responden dengan masa kerja lebih dari 5 tahun sebanyak 11 orang (13,3%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi *Self-management* di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Self Management	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tinggi	19	22,9
Sedang	62	74,7
Rendah	2	2,4
Jumlah	83	100

Sumber: Data primer (2025),

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat *self-management* dalam kategori sedang, yaitu sebanyak 62 responden (74,7%). Selanjutnya, responden dengan tingkat *self-management* tinggi berjumlah 19 responden (22,9%), sedangkan responden dengan tingkat *self-management* rendah hanya 2 responden (2,4%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Motivasi Kerja di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Motivasi Kerja	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tinggi	21	25,3
Sedang	62	74,7
Rendah	0	0
Jumlah	83	100

Sumber: Data primer (2025),

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memiliki motivasi kerja dalam kategori sedang, yaitu sebanyak 62 orang (74,7%). Responden dengan motivasi kerja kategori tinggi berjumlah 21 orang (25,3%). Sementara itu, tidak terdapat responden yang memiliki motivasi kerja dalam kategori rendah (0%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Persepsi Kualitas Pelayanan di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Kualitas Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tinggi	78	94,0
Sedang	5	6,0
Rendah	0	0
Jumlah	83	100

Sumber: Data primer (2025),

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa sebagian besar perawat memiliki persepsi kualitas pelayanan dalam kategori tinggi, yaitu sebanyak 78 responden (94,0%). Selanjutnya, sebanyak 5 responden (6,0%) menilai kualitas pelayanan berada pada kategori sedang. Sementara itu, tidak terdapat responden yang memiliki persepsi kualitas pelayanan dalam kategori rendah (0%).

Tabel 5. Hubungan *Self-management* Dengan Persepsi Kualitas Pelayanan di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Self Management	Persepsi Kualitas pelayanan		P Value
	Tinggi	Sedang	

	<i>f^p</i>	%	<i>f</i>	%	
Tinggi	17	20,5	2	2,4	0,618
Sedang	59	71,1	3	3,6	
Rendah	2	2,4	0	0	
Jumlah	78	94	5	6	

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa perawat dengan tingkat *self-management* tinggi sebagian besar memiliki persepsi kualitas pelayanan tinggi, yaitu sebanyak 17 responden (20,5%), sedangkan yang memiliki persepsi kualitas pelayanan sedang hanya 2 responden (2,4%). Pada kelompok perawat dengan *self-management* sedang, mayoritas juga menunjukkan persepsi kualitas pelayanan tinggi, yaitu sebanyak 59 responden (71,1%), dan hanya 3 responden (3,6%) yang memiliki persepsi kualitas pelayanan sedang. Sementara itu, pada kelompok perawat dengan *self-management* rendah, seluruh responden memiliki persepsi kualitas pelayanan tinggi, yaitu sebanyak 2 responden (2,4%), dan tidak terdapat responden dengan persepsi kualitas pelayanan sedang. Hasil uji statistik menggunakan Chi-Square menunjukkan nilai p value sebesar 0,618 ($p > 0,05$), yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *self-management* dengan persepsi perawat mengenai kualitas pelayanan di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

Tabel 6. Hubungan Motivasi Kerja Dengan Persepsi Kualitas Pelayanan di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Motivasi Kerja	Persepsi Kualitas pelayanan				P Value
	Tinggi		Sedang		
	<i>f^p</i>	%	<i>f</i>	%	
Tinggi	17	20,5	2	2,4	0,435
Sedang	61	73,5	3	3,6	
Jumlah	78	94	5	6	

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa dari perawat yang memiliki motivasi kerja tinggi, sebagian besar menunjukkan persepsi kualitas pelayanan tinggi, yaitu sebanyak 17 orang (20,5%), sedangkan yang memiliki persepsi kualitas pelayanan sedang hanya 2 orang (2,4%). Pada kelompok perawat dengan motivasi kerja sedang, mayoritas juga memiliki persepsi kualitas pelayanan tinggi, yaitu sebanyak 61 orang (73,5%), sementara yang memiliki persepsi kualitas pelayanan sedang berjumlah 3 orang (3,6%). Secara keseluruhan, perawat dengan persepsi kualitas pelayanan tinggi berjumlah 78 orang (94%), sedangkan yang memiliki persepsi kualitas pelayanan sedang sebanyak 5 orang (6%). Hasil uji statistik menunjukkan nilai p value sebesar 0,435, yang berarti lebih besar dari nilai α (0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dengan persepsi perawat terhadap kualitas pelayanan di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

Pembahasan

Self Management Perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar perawat di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah memiliki tingkat *self-management* pada kategori sedang. Temuan ini menggambarkan bahwa perawat secara umum telah mampu mengelola diri dalam aspek pemantauan diri, evaluasi diri, dan penguatan diri, namun belum mencapai tingkat optimal. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh beban kerja yang tinggi serta tuntutan pelayanan yang berkelanjutan. Perawat dengan *self-management* sedang masih mampu menjalankan tugas sesuai standar, meskipun dalam kondisi tekanan kerja. Namun demikian, kemampuan pengelolaan diri yang belum maksimal berpotensi memengaruhi konsistensi performa pelayanan. Oleh karena itu, *self-management* tetap menjadi aspek penting yang perlu diperkuat dalam praktik keperawatan.

Self-management merupakan kemampuan individu dalam mengatur pikiran, emosi, perilaku, dan waktu untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Astuti & Intening (2023), *self-management* mencakup tiga komponen utama, yaitu *self-monitoring*, *self-evaluation*, dan *self-reinforcement*. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi et al (2024) menyatakan bahwa perawat dengan *self-management* yang baik cenderung lebih stabil secara emosional dan mampu memberikan pelayanan yang konsisten. *World Health Organization* (2022b) juga menegaskan bahwa kemampuan manajemen diri tenaga kesehatan berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan keselamatan pasien. Selain itu, penelitian oleh Aji et al (2023) menemukan bahwa *self-management* berkontribusi positif terhadap

kualitas pelayanan keperawatan meskipun tidak selalu signifikan secara statistik. Hal ini menunjukkan bahwa *self-management* merupakan faktor pendukung penting dalam praktik keperawatan.

Menurut asumsi peneliti, *self-management* perawat yang berada pada kategori sedang dipengaruhi oleh sistem kerja rumah sakit yang telah terstandarisasi. Standar operasional prosedur dan pengawasan kerja yang ketat membantu perawat tetap memberikan pelayanan sesuai ketentuan meskipun kemampuan pengelolaan diri belum optimal. Selain itu, budaya kerja tim di rumah sakit turut menopang perawat dalam menghadapi tekanan kerja. Peneliti berpendapat bahwa peningkatan *self-management* secara individual tetap diperlukan agar perawat lebih adaptif dan resilien. Dengan *self-management* yang lebih baik, perawat diharapkan mampu menjaga kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, pelatihan manajemen diri menjadi strategi yang relevan untuk dikembangkan.

Motivasi Kerja Perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas perawat memiliki motivasi kerja pada kategori sedang. Tidak ditemukan perawat dengan motivasi kerja rendah, yang mengindikasikan adanya dorongan kerja yang cukup baik di lingkungan RSUD Undata. Motivasi kerja sedang menunjukkan bahwa perawat tetap menjalankan tugas dengan tanggung jawab, meskipun belum sepenuhnya didorong oleh motivasi intrinsik yang kuat. Faktor lingkungan kerja dan sistem organisasi kemungkinan besar berperan dalam menjaga tingkat motivasi tersebut. Motivasi kerja yang stabil membantu perawat mempertahankan kinerja pelayanan. Namun demikian, motivasi kerja yang belum optimal berpotensi membatasi pengembangan kualitas pelayanan secara maksimal.

Motivasi kerja merupakan dorongan internal dan eksternal yang memengaruhi seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya secara optimal. Budiasa (2020) menjelaskan bahwa motivasi berkaitan dengan intensitas, arah, dan ketekunan perilaku kerja. Penelitian oleh Putri & Yuliana (2023) menemukan bahwa motivasi kerja yang tinggi berhubungan dengan peningkatan empati dan ketepatan tindakan perawat. Penelitian lain yang dilakukan oleh Nugraha & Setiawan (2022) juga menyatakan bahwa motivasi intrinsik memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap komitmen kerja perawat dibandingkan motivasi ekstrinsik. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja merupakan elemen penting dalam mendukung kinerja keperawatan.

Peneliti berasumsi bahwa motivasi kerja perawat yang berada pada kategori sedang dipengaruhi oleh faktor organisasi yang relatif stabil. Sistem penggajian, pembagian jadwal kerja, dan kepemimpinan yang ada mampu menjaga motivasi perawat agar tidak menurun. Namun, kurangnya penghargaan non-materi dan pengembangan karier dapat membatasi peningkatan motivasi intrinsik. Peneliti juga menilai bahwa beban kerja yang tinggi dapat menurunkan semangat kerja jangka panjang. Oleh karena itu, diperlukan strategi peningkatan motivasi yang berfokus pada pengakuan dan pengembangan profesional. Dengan demikian, motivasi kerja perawat dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

Persepsi Perawat tentang Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar perawat memiliki persepsi yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang mereka berikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa perawat menilai pelayanan keperawatan di RSUD Undata telah berjalan sesuai standar. Persepsi positif ini mencerminkan keyakinan perawat terhadap keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan. Tingginya persepsi kualitas pelayanan menunjukkan adanya rasa profesionalisme dalam pelaksanaan tugas. Perawat merasa bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien. Kondisi ini menjadi indikator penting dalam menjaga citra mutu pelayanan rumah sakit.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan dalam memenuhi harapan pengguna jasa. Menurut Parasuraman et al (1988) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2023) menyatakan bahwa persepsi perawat terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh komunikasi efektif dan kompetensi profesional. Ardian et al (2021) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa kualitas pelayanan keperawatan yang baik meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Persepsi perawat yang positif mencerminkan internalisasi nilai-nilai profesional dalam pelayanan, sehingga persepsi kualitas pelayanan menjadi aspek penting dalam sistem pelayanan kesehatan.

Menurut asumsi peneliti, tingginya persepsi perawat terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh penerapan standar profesi yang konsisten. Perawat bekerja berdasarkan prosedur yang jelas sehingga merasa yakin terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, pengawasan dan sistem akreditasi rumah sakit turut memperkuat persepsi positif tersebut. Peneliti berpendapat bahwa persepsi ini juga dipengaruhi oleh budaya organisasi yang menekankan pelayanan prima. Namun, persepsi yang tinggi belum tentu selalu mencerminkan kondisi objektif pelayanan. Oleh karena itu, evaluasi kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan.

Hubungan Self-management dengan Persepsi Kualitas Pelayanan

Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *self-management* perawat dengan persepsi kualitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa perbedaan tingkat *self-management* tidak memengaruhi cara perawat menilai kualitas pelayanan. Perawat dengan *self-management* sedang maupun tinggi tetap memiliki persepsi kualitas pelayanan yang tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor lain lebih dominan dalam membentuk persepsi tersebut. Sistem kerja dan standar pelayanan yang berlaku kemungkinan menjadi penentu utama. Dengan demikian, *self-management* bukan faktor penentu langsung dalam persepsi kualitas pelayanan.

Secara teori, *self-management* dapat memengaruhi kinerja dan kualitas pelayanan individu. Menurut Aji et al (2023) bahwa pengaruh *self-management* terhadap kualitas pelayanan tidak selalu signifikan secara statistik. *World Health Organization* (2022b) juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh sistem, kebijakan, dan kerja tim. Dalam konteks rumah sakit, pelayanan keperawatan bersifat kolektif dan terstandarisasi. Hal ini menyebabkan kontribusi individual *self-management* menjadi kurang menonjol. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya.

Peneliti berasumsi bahwa tidak adanya hubungan disebabkan oleh kuatnya sistem pelayanan rumah sakit. Standar operasional prosedur membuat perawat tetap memberikan pelayanan yang seragam. *Self-management* individu menjadi kurang terlihat pengaruhnya terhadap persepsi kualitas pelayanan. Selain itu, kerja tim antar perawat turut menyeimbangkan perbedaan kemampuan individu. Peneliti menilai bahwa *self-management* lebih berpengaruh pada kesejahteraan perawat daripada persepsi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan *self-management* tetap penting meskipun tidak berhubungan langsung dengan persepsi kualitas pelayanan.

Hubungan Motivasi Kerja dengan Persepsi Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja perawat dengan persepsi kualitas pelayanan. Perawat dengan motivasi kerja sedang maupun tinggi memiliki persepsi kualitas pelayanan yang relatif sama. Temuan ini menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak memengaruhi penilaian perawat terhadap kualitas pelayanan. Persepsi kualitas pelayanan tetap tinggi meskipun tingkat motivasi bervariasi. Hal ini mengindikasikan adanya faktor sistemik yang lebih dominan. Dengan demikian, motivasi kerja bukan faktor utama dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan.

Motivasi kerja secara teoritis berpengaruh terhadap kinerja individu. Namun, beberapa penelitian menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Andraini (2023) menyatakan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja, tetapi tidak selalu terhadap persepsi kualitas. Siregar (2020) dalam penelitiannya juga menegaskan bahwa persepsi pelayanan dipengaruhi oleh standar dan etika profesi. Melalui sistem pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan lebih ditentukan oleh prosedur dan regulasi, sehingga motivasi kerja tidak selalu berbanding lurus dengan persepsi kualitas pelayanan.

Menurut asumsi peneliti, tidak adanya hubungan disebabkan oleh profesionalisme perawat dalam menjalankan tugas. Perawat tetap memberikan pelayanan sesuai standar meskipun tingkat motivasi berbeda. Peneliti berpendapat bahwa motivasi kerja lebih berpengaruh pada kepuasan kerja dibandingkan persepsi kualitas pelayanan. Selain itu, sistem pengawasan dan evaluasi rumah sakit menjaga konsistensi pelayanan. Dengan demikian, persepsi kualitas pelayanan tetap tinggi terlepas dari motivasi kerja individu. Oleh karena itu, peningkatan motivasi tetap penting untuk keberlanjutan kinerja perawat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar perawat di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah memiliki tingkat *self-management* dan motivasi

kerja pada kategori sedang, sementara persepsi perawat terhadap kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi. Analisis bivariat menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *self-management* dengan persepsi perawat mengenai kualitas pelayanan. Selain itu, motivasi kerja juga tidak terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan persepsi perawat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi positif perawat terhadap kualitas pelayanan lebih dipengaruhi oleh faktor lain di luar *self-management* dan motivasi kerja individu. Faktor-faktor tersebut diduga berkaitan dengan penerapan standar profesi, etika keperawatan, sistem pelayanan, serta budaya organisasi rumah sakit yang telah berjalan dengan baik. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji faktor-faktor organisasi dan sistemik secara lebih mendalam guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Widya Nusantara Palu, khususnya Fakultas Kesehatan Program Studi Ilmu Keperawatan, atas kesempatan dan dukungan akademik yang telah diberikan selama proses pendidikan dan penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah sebagai tempat praktik dan lokasi penelitian yang telah memberikan izin, bantuan, serta kerja sama yang sangat baik selama pelaksanaan penelitian. Selain itu, penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang setulusnya kepada dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta saran yang konstruktif sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

REFERENSI

- Aji, D. K., Intening, V. R., Sudarta, I. W., & Permina, Y. (2023). Pengaruh *self-management* terhadap kualitas pelayanan keperawatan selama pandemi COVID-19 di Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 13(1), 1–8. <https://forikes-ejournal.com/index.php/SF/article/view/3335>
- Andraini, A. (2023). Hubungan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja perawat di RS. TK. II Pelamonia Makassar. *Jurnal STIKES Nani Hasanuddin*, 8(1), 25–35. <https://sosains.stikesnani.ac.id/jurnal/article/view/123>
- Ardian, I., Haiya, N. N., & Azizah, I. R. (2021). Kualitas pelayanan perawatan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan*, 7(2).
- Ardiansyah, R. (2021). Hubungan motivasi kerja dengan kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Ajibarang. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 9(1), 45–52. <https://ejournal.umc.ac.id/index.php/JIK/article/view/1975>
- Astuti, W. H., & Intening, V. R. (2023). Pengaruh *self-management* terhadap motivasi kerja perawat dalam masa pandemi COVID-19 di rumah sakit swasta Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan*, 10(2), 78–91. <https://doi.org/10.35913/jk.v10i2.282>
- Budiasa. (2020). *Lingkungan Kerja Dan Kinerja SDM* (Vol. 5, Issue 3). CV. Pena Persada.
- Dewi, A. M., Sari, N. L., & Wibowo, R. (2024). *Self-management* skills and nursing service quality: A quantitative study in urban hospitals. *Journal of Nursing Research*, 18(1), 45–52.
- Herawati. (2025). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. PT Media Pustaka Indo.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2023*. Kemenkes RI.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2023). *Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Nasional Tahun 2023*.
- Komite Akreditasi Rumah Sakit. (2023). *Laporan Tahunan Akreditasi Rumah Sakit 2023*.
- Muttaqin. (2025). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Kabar Kesehatan Masyarakat*, 2(1).
- Nabila, K. N., Aria, P., & Hery, P. (2020). Hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja perawat di

- instalasi rawat inap RSUD 45 Kuningan tahun 2019. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(1), 1–10.
- Nugraha, T., & Setiawan, A. (2022). Motivasi intrinsik dan komitmen kerja perawat di rumah sakit umum. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 10(4), 332–340.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah. (2023). *Indeks Kepuasan Masyarakat UPT RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah*. <https://ppid.sultengprov.go.id/wp-content/uploads/2023/08/SKM-UNDATA.pdf>
- Putri, R. A., & Yuliana, D. (2023). The role of work motivation in enhancing nurse performance in inpatient care. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(2), 90–97.
- Rafliadi, S., Hattab, S., & Salingkat, S. P. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS dan pasien umum di RSUD Undata Palu. *Jurnal Penelitian Kesehatan*, 12(3), 145–152.
- Rizki, M. (2025). *Kinerja Pelayanan Publik di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Undata Palu Provinsi Sulawesi Tengah*.
- Setiawan, S. (2023). Persepsi perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Dan Pelayanan Keperawatan*, 18(2), 123–130.
- Siregar, R. M. (2020). Persepsi perawat terhadap upaya pelayanan prima di rumah sakit. *Jurnal Holistik*, 13(1).
- World Health Organization. (2022a). *Global Health Observatory data repository: Patient safety*. WHO. <https://www.who.int/data/gho>
- World Health Organization. (2022b). *Self-care interventions for health and well-being*. WHO.