

**THE INFLUENCE OF SELF-EFFICACY AND WORK ATTITUDE ON THE QUALITY OF NURSING SERVICES WITH WORK MOTIVATION AS AN INTERVENING VARIABLE**

(Empirical study on inpatient installation nurses at Bhakti Asih General Hospital)

Adam Barlian Trisnadi

**ABSTRACT**

*This research is based on the problem of patient safety incidents spanning 2022 in inpatient installations. The aim of this research is to empirically reveal the influence of self-efficacy and work attitudes on service quality with work motivation as an intervening variable. This research is included in quantitative research with a causality approach, the population used is inpatient installation nurses, the sampling technique uses saturated samples so that the sample size is 108 respondents. The analytical method used is three box method analysis and SEM. The results of the three box method analysis concluded that self-efficacy was at a high level, while work attitude, work motivation and service quality were at a medium level. The direct influence concludes that self-efficacy and work attitude have a positive influence on work motivation and service quality, work motivation has a positive influence on service quality. The indirect effect concludes that work motivation provides a positive intervention on the influence of self-efficacy and work attitudes on service quality, so that self-efficacy and work attitudes can improve service quality to a higher level.*

**Keywords:** *Self-efficacy, work attitude, work motivation, quality of nurisng services, nurses*

**PENGARUH EFIKASI DIRI DAN SIKAP KERJA TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN KEPERAWATAN DENGAN MOTIVASI KERJA  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi empiris pada perawat instalasi rawat inap di RSUD Bhakti Asih)

Adam Barlian Trisnadi

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilandaskan pada permasalahan insiden keselamatan pasien rentang tahun 2022 di instalasi rawat inap. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkap secara empiris pengaruh efikasi diri dan sikap kerja terhadap kualitas pelayanan dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening. Penelitian ini termasuk pada penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausalitas, populasi yang digunakan adalah perawat instalasi rawat inap, teknik sampling menggunakan sampel jenuh sehingga ditetapkan jumlah sampel sebanyak 108 responden. Metode analisa yang digunakan analisa *three box method* dan SEM. Hasil analisa *three box method* menyimpulkan efikasi diri berada pada taraf tinggi, sedangkan sikap kerja, motivasi kerja dan kualitas pelayanan pada taraf sedang. Pengaruh langsung menyimpulkan bahwa efikasi diri dan sikap kerja berpengaruh positif terhadap motivasi kerja dan kualitas pelayanan, motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Pengaruh tidak langsung menyimpulkan motivasi kerja memberikan intervensi positif pada pengaruh efikasi diri dan sikap kerja terhadap kualitas pelayanan, sehingga efikasi diri dan sikap kerja dapat meningkatkan kualitas pelayanan lebih tinggi.

**Kata Kunci:** Efikasi diri, sikap kerja, motivasi kerja, kualitas pelayanan, perawat