

PENGARUH *SELF AWARENESS* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PETUGAS *AMBULANCE* DINAS SOSIAL KOTA SURABAYA

Normansya Agosta¹

Universitas Negeri Surabaya¹

Email korespondensi: normansyaagosta@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the influence of self-awareness and work motivation on the performance of ambulance officers at the Social Service Agency of Surabaya City. The background of this research is the declining quality of ambulance services, including delayed response times and increasing public complaints, highlighting the need to evaluate human resource factors. A quantitative approach with an associative research design was employed. The entire population of 41 ambulance officers was selected as respondents using a saturated sampling technique. Data were collected through an online questionnaire and analyzed using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 3 software. The results indicate that self-awareness has a positive and significant effect on performance. Officers with high self-awareness tend to be better at self-evaluation, emotional regulation, and demonstrating responsibility in their duties. Moreover, work motivation also shows a positive and significant impact on performance, as reflected in job satisfaction, supportive organizational culture, and leadership patterns that enhance employee enthusiasm. This study provides important implications for human resource development in the public sector, particularly in optimizing ambulance services through psychological and organizational approaches.

Keywords: *Employee performance; PLS-SEM; Public service; Self-awareness; Work motivation*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan tata kelola pemerintahan, khususnya dalam sektor layanan kesehatan darurat. Di Kota Surabaya, Dinas Sosial menyediakan layanan ambulans gratis sebagai bagian dari program kesejahteraan masyarakat. Namun, meningkatnya volume permintaan setiap tahun tidak sebanding dengan peningkatan kualitas layanan. Hal ini tercermin dari berbagai keluhan masyarakat, seperti lambatnya respon waktu ambulans, penurunan kebersihan kendaraan, serta menurunnya tingkat kehadiran petugas di lapangan. Kondisi ini menandakan adanya penurunan kinerja operasional yang tidak hanya mengganggu efisiensi pelayanan, tetapi juga berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

Fenomena tersebut menimbulkan pertanyaan mendasar terkait faktor-faktor yang memengaruhi performa kerja petugas ambulans. Salah satu faktor yang diyakini berpengaruh terhadap kualitas kinerja individu adalah *self-awareness* atau kesadaran diri. *Self-awareness* memungkinkan individu mengenali kekuatan dan kelemahannya secara objektif, mengelola emosi, dan menyesuaikan diri dengan tuntutan pekerjaan. Namun, hasil penelitian terkait pengaruh *self-awareness* terhadap kinerja menunjukkan temuan yang bervariasi. Studi oleh Dwijayanti et al. (2022) menyatakan bahwa *self-awareness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru SMP di Prambanan. Sebaliknya, Arini et al. (2023) menemukan bahwa *self-awareness*

tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja, tetapi berperan melalui variabel mediasi seperti *organizational citizenship behavior* (OCB). Dalam konteks ini, Effiong et al. (2024) mengemukakan bahwa *self-awareness* terdiri atas tiga dimensi, yaitu *self-confidence* (keyakinan diri), *realistic self-assessment* (penilaian diri secara objektif), dan *self-deprecating sense of humor* (kemampuan menerima kekurangan diri secara positif). Ketiganya membentuk individu yang mampu bertindak secara reflektif dan adaptif, yang esensial dalam profesi layanan publik berisiko tinggi seperti petugas ambulans.

Selain *self-awareness*, motivasi kerja juga merupakan determinan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Motivasi yang tinggi dapat mendorong individu untuk bekerja lebih giat, menunjukkan inisiatif, dan bertahan dalam situasi sulit. Penelitian Rachmawati (2022) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Badan Kepegawaian Daerah. Namun, Fahmi dan Wardani (2023) melaporkan bahwa di sektor swasta, motivasi kerja tidak selalu menjadi prediktor utama kinerja; faktor lain seperti lingkungan kerja justru lebih dominan. Margareth (2012) mengklasifikasikan motivasi kerja dalam tiga dimensi utama: kepuasan kerja, budaya organisasi, dan pola kepemimpinan. Dimensi ini mencerminkan kondisi internal dan eksternal yang memengaruhi semangat dan efektivitas kerja pegawai. Dalam konteks pelayanan ambulans yang menuntut kesiapsiagaan dan dedikasi tinggi, motivasi kerja yang kuat menjadi aspek penting untuk menunjang keberhasilan layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara empiris pengaruh *self-awareness* dan motivasi kerja terhadap kinerja petugas ambulans Dinas Sosial Kota Surabaya. Temuan ini diharapkan dapat memperkuat basis teori dan memberikan rekomendasi praktis bagi pengembangan manajemen kinerja di sektor pelayanan publik.

Self-Awareness

Self-awareness atau kesadaran diri merupakan kemampuan individu untuk mengenali, memahami, dan mengevaluasi dirinya sendiri secara objektif, termasuk emosi, sikap, pikiran, serta reaksi terhadap lingkungan. Menurut Listyowati (2008), *self-awareness* adalah suatu keadaan di mana seseorang memiliki pemahaman mendalam tentang dirinya sendiri, mencakup aspek emosional, perilaku, dan kognitif. Effiong et al. (2024) mengklasifikasikan *self-awareness* ke dalam tiga dimensi, yaitu *self-confidence*, yang menunjukkan keyakinan diri individu dalam bertindak; *realistic self-assessment*, yaitu kemampuan menilai diri secara objektif; dan *self-deprecating sense of humor*, yaitu kemampuan menerima kekurangan diri dengan cara yang sehat dan positif. Individu dengan tingkat *self-awareness* yang tinggi lebih mampu beradaptasi, mengelola konflik, serta menunjukkan performa kerja yang konsisten dalam berbagai situasi.

Faktor-faktor yang memengaruhi *self-awareness* tidak hanya bersifat internal, seperti nilai pribadi, emosi, dan persepsi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti lingkungan sosial dan budaya organisasi. Soedarsono dalam Malikhah (2013) menyebutkan bahwa sistem nilai, cara pandang, dan perilaku merupakan tiga faktor utama yang membentuk kesadaran diri. Selain itu, aspek seperti pikiran sadar, perasaan, motivasi, dan pengalaman hidup juga turut memperkuat kemampuan individu dalam mengelola dirinya sendiri (Bulecheck et al., 2016). Dalam konteks

organisasi pelayanan publik, *self-awareness* menjadi kompetensi krusial karena berkaitan erat dengan akurasi dalam pengambilan keputusan, pengendalian diri dalam kondisi darurat, dan sensitivitas sosial dalam melayani masyarakat.

Motivasi Kerja

Motivasi kerja didefinisikan sebagai kekuatan internal atau eksternal yang mendorong individu untuk mencapai tujuan organisasi secara optimal. Menurut Kompri (2015), motivasi adalah energi yang memengaruhi arah, intensitas, dan ketekunan perilaku individu dalam aktivitas kerja. Dalam studi ini, motivasi kerja diuraikan berdasarkan dimensi dari Margareth (2012), yang meliputi kepuasan kerja, budaya organisasi, dan pola kepemimpinan. Kepuasan kerja berkaitan dengan persepsi individu terhadap pekerjaan dan penghargaan yang diterima, budaya organisasi mencerminkan nilai-nilai kolektif yang membentuk sikap kerja, dan pola kepemimpinan menggambarkan gaya serta pendekatan pemimpin dalam memengaruhi kinerja bawahan.

Faktor-faktor yang memengaruhi motivasi kerja sangat beragam, mulai dari kebutuhan hidup dasar hingga kebutuhan akan aktualisasi diri. Afandi (2018) menyebutkan bahwa kebutuhan hidup, kebutuhan masa depan, serta kebutuhan akan penghargaan merupakan pendorong utama dalam lingkungan kerja. Sementara itu, Siagian dalam Novita (2011) menambahkan bahwa karakteristik individu seperti usia, status pernikahan, masa kerja, dan kepribadian berkontribusi terhadap tingkat motivasi. Dalam lingkungan kerja seperti Dinas Sosial, motivasi kerja berperan penting dalam menjaga konsistensi pelayanan, meningkatkan loyalitas, dan mendorong petugas untuk tetap profesional dalam situasi kritis.

Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu dalam melaksanakan tugasnya, baik dari aspek kualitas, kuantitas, maupun ketepatan waktu. Menurut Mangkunegara (2011), kinerja adalah prestasi kerja yang diukur berdasarkan tanggung jawab dan kemampuan dalam menyelesaikan tugas. Hermawati (2012) juga menegaskan bahwa kinerja adalah perbandingan antara hasil nyata dan standar atau target yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, kinerja diukur menggunakan indikator dari Gunawan et al. (2020), yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, pemanfaatan waktu, tingkat kehadiran, dan kerja sama.

Terdapat berbagai faktor yang memengaruhi kinerja pegawai, baik yang bersifat individual maupun organisasional. Gibson dalam Srimulyo (2010) menyebutkan bahwa kemampuan, latar belakang, dan demografi merupakan variabel individual yang berperan penting, sementara variabel organisasi seperti kepemimpinan, struktur kerja, dan imbalan juga berpengaruh. Selain itu, variabel psikologis seperti persepsi dan motivasi menjadi faktor kunci yang menghubungkan individu dengan organisasinya. Dalam konteks petugas ambulans, tingkat kinerja yang optimal sangat bergantung pada keselarasan antara kemampuan teknis, stabilitas emosional, dan lingkungan kerja yang mendukung.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara dua variabel independen, yaitu *self-awareness* dan motivasi kerja, terhadap variabel dependen, yaitu kinerja petugas ambulans. Lokasi penelitian ini adalah Dinas Sosial Kota Surabaya, dengan populasi sebanyak 41 orang petugas ambulans. Karena jumlah populasi relatif kecil, teknik sampel jenuh digunakan sehingga seluruh anggota populasi dijadikan responden.

Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner secara langsung menggunakan skala *Likert* lima poin, yang mencerminkan tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan. Instrumen kuesioner disusun berdasarkan indikator dari teori yang telah ditetapkan, yaitu dimensi *self-confidence*, *realistic self-assessment*, dan *self-deprecating sense of humor* untuk variabel *self-awareness* (Effiong et al., 2024), serta kepuasan kerja, budaya organisasi, dan pola kepemimpinan untuk variabel motivasi kerja (Margareth, 2012). Variabel kinerja diukur menggunakan lima indikator: kualitas kerja, kuantitas kerja, pemanfaatan waktu, tingkat kehadiran, dan kerja sama (Gunawan et al., 2020; dalam Normansya Agosta, 2025, hlm. 22).

Data yang terkumpul dianalisis melalui *Partial Least Square–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi *SmartPLS 3*. Prosedur analisis dimulai dengan pengujian model pengukuran (*outer model*) melalui uji validitas (*Convergent* dan *discriminant*) dan reliabilitas (*Cronbach's Alpha* dan *composite reliability*). Selanjutnya, dilakukan pengujian model struktural (*inner model*) dengan melihat nilai *R-square*, *path coefficient*, serta uji signifikansi berdasarkan nilai *t-statistic* dan *p-value*. Teknik ini dipilih karena mampu mengakomodasi jumlah sampel kecil serta menguji hubungan kompleks antar variabel laten secara simultan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh petugas ambulans Dinas Sosial Kota Surabaya yang berjumlah 41 orang, sesuai dengan teknik sampel jenuh. Berdasarkan data deskriptif, semua responden berjenis kelamin laki-laki. Dari sisi jabatan, sebagian besar responden menduduki posisi sebagai sopir (58,5%), sisanya pendamping dan operator komunikasi. Karakteristik ini mencerminkan bahwa pekerjaan sebagai petugas ambulans cenderung didominasi oleh tenaga laki-laki dan lebih banyak yang bertugas sebagai sopir.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Keterangan	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	41	100%
	Sopir	24	58,5%
Jabatan	Pendamping	13	31,7%
	Operator	4	9,8%
	Komunikasi		

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2025

Uji Validitas

Convergent validity dari measurement model dengan indikator refleksi dapat dilihat dari kolerasi antara skor item atau indikator konstraknya. Indikator individu dianggap valid jika memiliki nilai korelasi di atas 0,70. Nilai yang diharapkan >0,70. Menurut Chin (1998) seperti yang dikutip oleh Imam Ghazali, nilai *outer loading* antara 0,5- 0,6 sudah dianggap cukup untuk memenuhi syarat *convergent validity*. *Output SmartPLS* untuk *outer loading* menyatakan bahwa dari semua konstruk *Self awareness*, Motivasi Kerja dan Kinerja memiliki data yang valid dengan memiliki nilai diatas 0,50.

Selain itu, terdapat cara lain untuk melakukan uji validitas yaitu menggunakan *discriminant validity* dengan melihat nilai *square root of average variance extracted* (AVE), nilai yang disarankan adalah diatas 0,50. Berdasarkan uji yang telah dilakukan didapatkan hasil nilai AVE diatas 0,50 untuk semua konstruk. *Self awareness* memiliki AVE 0,556, Motivasi Kerja memiliki AVE 0,500, dan Kinerja memiliki AVE 0,511. Jadi dapat disimpulkan semua konstruk variabel *Self awareness*, Motivasi Kerja dan Kinerja memiliki nilai AVE yang tinggi dan semua konstruk memiliki nilai diatas >0,50 dan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu alat ukur atau instrumen yang berupa kuisioner dikatakan dapat memberikan hasil ukur yang stabil atau konstan, jika alat ukur tersebut dapat diandalkan atau reliabel. Oleh karena itu, perlu dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode *internal consistency*. Reliabilitas instrument penelitian dalam penelitian ini di uji dengan menggunakan *composite reliability*. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai *composite reliability* di atas 0,70 (Nunnally, 1996 dalam Ghazali, 2006; 143).

Berdasarkan uji reliabilitas menunjukkan hasil dari *composite reliability* yang sangat memuaskan yaitu *Self awareness* dengan nilai 0,917, Motivasi Kerja dengan nilai 0,907 dan Kinerja dengan nilai 0,878. Kemudian dapat disimpulkan bahwa masing-masing konstruk memiliki tingkat uji reliabilitas yang tinggi, hal ini dapat di tunjukkan dari nilai *composite reliability* dari seluruh konstruk lebih besar dari 0,70, sehingga memenuhi asumsi reliabilitas.

Uji Multikolinieritas

Model struktural yang dimaksud dalam penelitian ini ialah uji multikolinearitas atau *collinearity* yang dilakukan untuk memastikan bahwa apakah pada sebuah model konstruk ada interkorelasi atau kolinearitas antar variabel bebas. Untuk mengetahui apakah indikator formatif mengalami *multicollinearity* dengan mengetahui nilai VIF <10 bisa dikatakan bahwa indikator tersebut tidak mengalami *multicollinearity*. Berdasarkan hasil uji multikolinieritas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan indikator tidak terjadi multikolinieritas karena memiliki nilai VIF <10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan konstruk tidak terjadi multikolinieritas antara variabel *Self awareness* dan Motivasi Kerja.

Uji *R Square*

Penilaian model struktural dengan menggunakan *SmartPLS* di mulai dengan melihat nilai *R Square* untuk setiap variabel laten endogen yakni pengaruh *Self awareness* dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja sebagai kekuatan prediksi dari model struktural.

Tabel 2. *R Square*

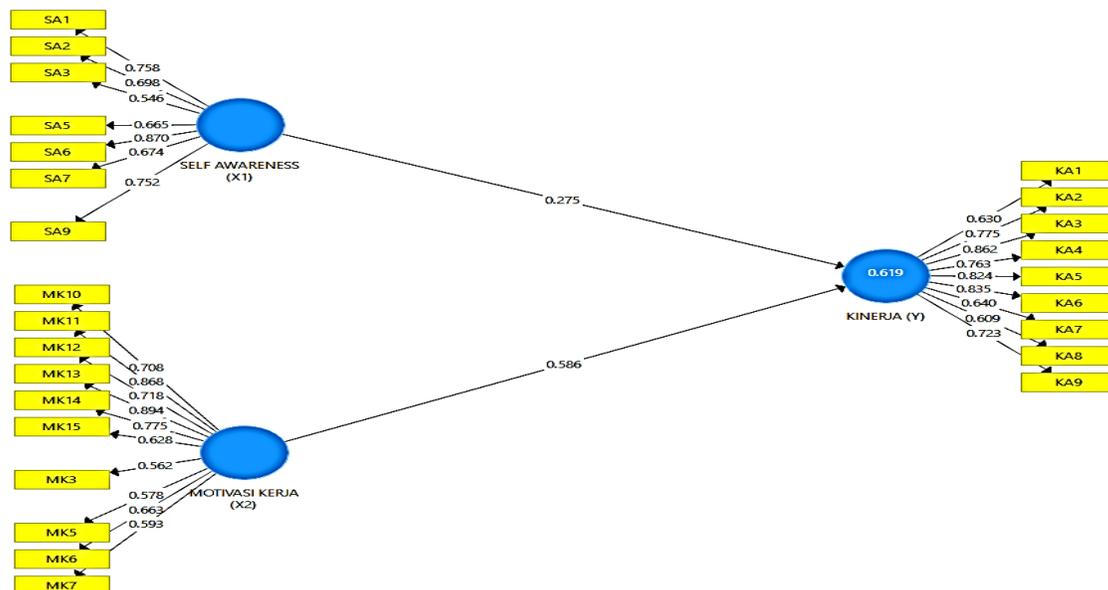
	R Square	R Square Adjusted
Kinerja	0,619	0,599

Sumber: *Output SmartPLS 3*, olahan Tahun 2025

Berdasarkan Tabel 2 *R Square Adjusted* variabel kinerja sebesar 0,599. Hal ini berarti variabel laten *Self awareness* dan Motivasi Kerja mampu menerangkan atau memprediksi 59,9% kinerja sedangkan 40,1% sisanya diterangkan oleh variabel lain yang tidak digunakan pada penelitian ini seperti Pola Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Komitmen Organisasi dan Tunjangan Kinerja.

Uji Hipotesis

Dalam *SmartPLS* pengujian secara statistik setiap hubungan yang di hipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode *bootstrap* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Parameter signifikan yang di estimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Hasil pengujian dengan *bootstrapping* dari analisis *SmartPLS* dapat dilihat pada *output result for inner weight* yang di sajikan pada gambar model struktural.



Gambar 1. Model Struktural
Sumber: *Output SmartPLS 3*, olahan Tahun 2025

Tabel 3. Uji Hipotesis Berdasarkan *Total Effects*

	<i>T Statistics</i> (O/STDEV)	<i>P Values</i>
Motivasi Kerja (X2) -> Kinerja (Y)	4,596	0,000
<i>Self Awareness</i> (X1) -> Kinerja (Y)	2,008	0,045

Sumber: *Output SmartPLS 3*, olahan Tahun 2025

Berdasarkan Tabel 3 diatas variabel eksogen jika nilai *T statistic* > *T* tabel (1,686) atau *P values* < 0,05 sebagai berikut:

- Dalam analisis variabel *self awareness* berpengaruh signifikan terhadap kinerja dapat di lihat pada Tabel 3 nilai *T statistic* menunjukkan angka sebesar 2.008 > 1,686 dan dapat di buktikan juga pada nilai *P Valuenya* bernilai 0,045 atau disebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa *self awareness* berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas *ambulance* Dinas Sosial Kota Surabaya.
- Dalam analisis Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja, hal ini dapat dilihat pada Tabel 3 dimana nilai *T Statistic* menunjukkan angka kisaran 4,596 > 1,686 dan dapat juga dibuktikan dengan melihat nilai *P Value* nya sebesar 0,000 < 0,05. Hal ini membuktikan bahwa Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas *ambulance* Dinas Sosial Kota Surabaya.

Keterangan :

$$\begin{aligned}
 \text{Tabel T} &= [a ; (df = n-k)] \\
 &= [0,05 ; (df = 41-3)] \\
 &= 0,05 ; 38 \text{ (dilihat dari } t\text{-table)} \\
 &= 1,686
 \end{aligned}$$

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *self-awareness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja petugas ambulans Dinas Sosial Kota Surabaya. Sebagian besar responden menyatakan tingkat *self-awareness* berada pada kategori sedang hingga tinggi, yang secara empiris mendukung hipotesis bahwa kesadaran diri memengaruhi kinerja. Hal ini sejalan dengan temuan Ebieme et al. (2024), yang menunjukkan bahwa *self-awareness* menjadi faktor penting dalam pengembangan kinerja, terutama dalam konteks demografi kerja awal di sektor publik. Kemampuan untuk melakukan evaluasi diri, mengelola emosi, serta memahami kekuatan dan kelemahan pribadi memungkinkan petugas untuk berperilaku profesional dalam situasi kerja yang penuh tekanan (Shalzad et al., 2011). Temuan ini diperkuat oleh Dwijayanti et al. (2022), yang menyatakan bahwa tingkat *self-awareness* yang tinggi pada karyawan berkorelasi dengan peningkatan kinerja organisasi. Arini et al. (2023) juga menekankan bahwa *self-awareness* tidak hanya memotivasi individu secara internal, tetapi juga berkontribusi terhadap etos kerja dan hasil kerja yang lebih baik. Oleh karena itu, *self-awareness* menjadi aspek kognitif dan afektif yang mendasar dalam membentuk profesionalisme dan kinerja petugas layanan darurat.

Sementara itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja petugas ambulans. Mayoritas responden menunjukkan

tingkat motivasi yang sedang hingga tinggi, yang mencerminkan adanya dorongan internal dan eksternal yang cukup kuat dalam menjalankan tugas. Mawardi et al. (2024) menemukan bahwa pegawai dengan motivasi tinggi cenderung bekerja lebih efisien, produktif, dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Motivasi yang baik akan mendorong petugas untuk menunjukkan kepedulian, inisiatif, dan tanggung jawab terhadap tugasnya. Penelitian Rachmawati (2022) juga menyatakan bahwa motivasi berperan sebagai pendorong utama bagi PNS dalam menyelesaikan pekerjaan secara optimal. Adinda et al. (2023) menambahkan bahwa tingginya motivasi kerja secara langsung berkontribusi terhadap disiplin kerja dan peningkatan performa. Dengan demikian, peningkatan motivasi kerja melalui faktor seperti kepuasan kerja, budaya organisasi, dan pola kepemimpinan dapat menjadi strategi manajerial yang efektif dalam mengoptimalkan kinerja petugas ambulans secara menyeluruh.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan *SmartPLS 3*, penelitian ini menyimpulkan bahwa *self-awareness* dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja petugas ambulans Dinas Sosial Kota Surabaya. Tingkat *self-awareness* yang tinggi mendorong kemampuan evaluasi diri, pengelolaan emosi, serta peningkatan tanggung jawab individu dalam menjalankan tugas. Sementara itu, motivasi kerja yang ditopang oleh kepuasan kerja, budaya organisasi yang positif, dan pola kepemimpinan yang mendukung, turut memperkuat semangat kerja, kedisiplinan, dan kinerja petugas secara keseluruhan. Hasil ini memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan kajian perilaku organisasi, serta menjadi pijakan praktis dalam meningkatkan efektivitas layanan publik yang bersifat responsif, seperti ambulans gratis.

Temuan ini memiliki sejumlah implikasi penting. Secara praktis, organisasi disarankan untuk mengembangkan program pelatihan *self-awareness* dan sistem motivasi kerja yang lebih sistematis melalui insentif, jenjang karier, dan evaluasi kerja berbasis kesejahteraan psikologis. Secara kebijakan, pemerintah daerah dapat mengintegrasikan aspek *self-awareness* dan motivasi ke dalam kebijakan pengembangan SDM berbasis humanistik. Dari sisi sosial, meningkatnya kinerja petugas akan berkontribusi pada kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, organisasi perlu melakukan monitoring dan pembinaan berkala, masyarakat perlu dilibatkan sebagai mitra pelayanan, dan peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas lingkup studi serta menambahkan variabel baru yang relevan dengan peningkatan kinerja pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, A. D., Ramadhani, R., & Fadillah, F. (2023). Pengaruh motivasi kerja terhadap kedisiplinan dan kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 10(1), 45–54.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen sumber daya manusia: Teori, konsep dan indikator*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Arini, N. R., Murniningsih, R., & Muhdiyanto, M. (2023). Pengaruh self-awareness dan organizational commitment terhadap kinerja karyawan melalui organizational citizenship behavior. *Jurnal Manajemen dan Kinerja*, 11(2), 145–159.
- Bulechek, G. M., Butcher, H. K., & Dochterman, J. M. (2016). *Nursing interventions classification (NIC) (7th ed.)*. St. Louis: Mosby Elsevier. (Dikutip melalui kutipan tidak langsung dalam skripsi)
- Dinas Sosial Kota Surabaya. (2024). *Laporan tahunan pelayanan ambulans gratis*. Surabaya: Pemkot Surabaya.
- Dwijayanti, F., Mardiana, T., & Wahyuni, P. (2022). Pengaruh self-awareness dan komitmen organisasi terhadap kinerja guru SMP dengan moderasi pendidikan dan pelatihan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 10(3), 88–97.
- Ebieme, E. E., Nkereuwem, E. E., & Iboro, I. M. (2024). Self-awareness and employee performance in the early career public sector: A study from South Africa. *Journal of African Organizational Psychology*, 6(1), 11–23.
- Effiong, I. N., Obot, C. I., & Williams, B. E. (2024). The role of self-awareness in organizational behavior. *Journal of Human Capital Development*, 19(1), 22–36.
- Fahmi, H. Z., & Wardani, D. (2023). Pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan: Studi kasus pada PT XYZ. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 5(1), 17–29.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2012). *Organizations: Behavior, structure, processes (14th ed.)*. New York: McGraw-Hill. (Dikutip melalui Srimulyo, 2010)
- Gunawan, H., Sutanto, E. M., & Agustina, T. (2020). Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan dengan budaya organisasi sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 22(1), 45–55.
- Hermawati, A. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Kompri. (2015). *Motivasi dan peningkatan kinerja pegawai*. Bandung: Alfabeta.
- Listyowati, E. (2008). Self awareness dan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Perkembangan*, 6(1), 12–19.

- Malikah, H. (2013). Psikologi perkembangan remaja. Bandung: Refika Aditama. (Dikutip melalui Soedarsono, 1999)
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2011). Manajemen sumber daya manusia perusahaan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Margareth, M. (2012). Manajemen perilaku organisasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Margareth, M. (2012). Manajemen sumber daya manusia dalam organisasi. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mawardi, M., Suryana, Y., & Putra, A. (2024). Motivasi kerja dan kinerja pegawai pelayanan publik di instansi pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, 15(1), 33–44.
- Normansya Agosta. (2025). Pengaruh self awareness dan motivasi kerja terhadap kinerja petugas ambulans Dinas Sosial Kota Surabaya [Skripsi, Universitas Dr. Soetomo].
- Novita, I. (2011). Pengaruh karakteristik individu terhadap motivasi kerja karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(2), 87–93. (Dikutip melalui Siagian dalam Novita, 2011)
- Rachmawati, N. A. (2022). Pengaruh insentif dan motivasi terhadap kinerja PNS di Badan Kepegawaian Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 66–74.
- Shalзад, A., Jamal, M., & Iskandar, H. (2011). Developing emotional self-awareness to improve teamwork: A cross-cultural perspective. *International Journal of Human Resource Studies*, 1(2), 77–89.
- Soedarsono. (1999). Pengembangan kepribadian. Jakarta: UI Press. (Dikutip dalam Malikah, 2013)
- Srimulyo, M. A. (2010). Manajemen kinerja. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.