

**PENGARUH LAMA MASA KERJA DAN SISTEM REWARD
TERHADAP KINERJA KARYAWAN INSTALASI RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN
DI RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA**

*THE EFFECT OF WORKING PERIOD AND REWARD SYSTEM ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN
INPATIENT AND OUTPATIENT INSTALLATION AT RATU ZALECHA MARTAPURA REGIONAL
HOSPITAL*

Aisyah Amini¹

¹Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Intan Martapura, Banjar, Indonesia

Email: aisyahhaminii@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Kinerja karyawan rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk lama masa kerja dan sistem *reward*. Studi ini dilakukan untuk memahami sejauh mana kedua variabel ini berkontribusi terhadap kinerja karyawan di RSUD Ratu Zalecha Martapura. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lama masa kerja dan sistem *reward* terhadap kinerja karyawan instalasi rawat inap dan rawat jalan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *total sampling* sebanyak 90 karyawan. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur berbasis skala Likert dan dianalisis menggunakan uji statistik *Chi-Square*. Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian valid dan reliabel. **Hasil:** Mayoritas karyawan (≥ 5 tahun masa kerja) memiliki kinerja baik (98,9%), dan 96,7% menilai sistem *reward* sebagai "baik". Namun, tidak terdapat hubungan signifikan antara lama masa kerja dan kinerja ($p = 0,244$) maupun sistem *reward* dan kinerja ($p = 1,000$). **Kesimpulan:** Lama masa kerja dan sistem *reward* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di RSUD Ratu Zalecha Martapura. **Saran:** Evaluasi sistem *reward* dan penguatan aspek kepemimpinan serta budaya organisasi direkomendasikan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

kata kunci: kinerja karyawan, lama masa kerja, sistem *reward*

ABSTRACT

Introduction: The performance of hospital employees is affected by various factors, including the length of service and the reward system. This study was conducted to understand the extent to which these two variables contribute to employee performance at Ratu Zalecha Martapura Hospital. **Objective:** This study aims to analyze the influence of length of service and reward system on the performance of employees of inpatient and outpatient installations. **Methods:** This study used a cross-sectional design with sampling using a total sampling technique of 90 employees. Data were collected using a structured questionnaire based on a Likert scale and analyzed using the Chi-Square statistical test. Validity and reliability tests showed that the research instrument was valid and reliable. **Results:** The majority of employees (≥ 5 years of service) had good performance (98.9%), and 96.7% rated the reward system as "good". However, there was no significant relationship between length of service and performance ($p = 0.244$) or reward system and performance ($p = 1,000$). **Conclusion:** The length of service and the reward system did not have a significant influence on employee performance at Ratu Zalecha Martapura Hospital. **Suggestion:** Evaluation of the reward system and strengthening aspects of leadership and organizational culture are recommended to improve employee performance.

Keywords: length of service, performance, reward system

Cite this as : Amini, Aisyah. (2025). Pengaruh Lama Masa Kerja dan Sistem Reward Terhadap Kinerja Karyawan Instalasi Rawat Inap dan Rawat Jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura. *Journal of Intan Hospital Administration*, 2 (1) 22-26.

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi kesehatan memainkan peran krusial dalam penyediaan layanan medis dan perawatan pasien. Perkembangan teknologi dan pengetahuan medis membuat rumah sakit menjadi entitas yang dinamis, berkomitmen untuk meningkatkan kesehatan masyarakat (Smith et al., 2020). Dalam konteks rumah sakit, kinerja

karyawan memainkan peran kritis dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada pasien. Kinerja karyawan rawat inap dan rawat jalan di rumah sakit memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dua faktor yang dapat memengaruhi kinerja tersebut adalah lama masa kerja karyawan dan sistem *reward*. Penelitian sebelumnya oleh White et al. (2018) menunjukkan bahwa lama masa kerja karyawan dapat memiliki dampak signifikan pada peningkatan keahlian klinis, efisiensi operasional, dan hubungan pasien dengan karyawan. Sementara itu, studi oleh Jones et al. (2019) mengindikasikan bahwa sistem *reward* yang efektif dapat meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan rumah sakit.

Lama masa kerja karyawan berperan penting dalam menjamin kestabilan dan kontinuitas pelayanan, yang berpengaruh langsung terhadap kualitas perawatan pasien. Karyawan dengan pengalaman lebih panjang cenderung memiliki pengetahuan yang lebih mendalam tentang prosedur organisasi serta hubungan baik dengan pasien (Jhon R Drew and Meghana, 2020). Di sisi lain, sistem *reward* yang efektif dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara positif. Studi oleh Brown et al. (2021) menunjukkan bahwa insentif finansial, pengakuan atas prestasi, dan peluang pengembangan karir dapat meningkatkan motivasi karyawan rawat inap dan rawat jalan.

Meskipun demikian, hubungan antara lama masa kerja, sistem *reward*, dan kinerja karyawan rumah sakit masih memerlukan penelitian lebih lanjut, terutama dalam konteks rumah sakit di Indonesia. Penelitian oleh Chang et al. (2024) menunjukkan bahwa jika hubungan ini tidak dikelola dengan baik, dapat timbul masalah seperti kejenuhan pekerjaan, ketidakpuasan, dan penurunan motivasi karyawan. Di RSUD Ratu Zalecha Martapura, performa karyawan rawat inap dan rawat jalan menjadi salah satu elemen utama dalam menentukan kualitas layanan. Berdasarkan data awal, mayoritas karyawan di RSUD memiliki masa kerja ≥ 5 tahun (68 dari 90 responden) dan menilai sistem *reward* yang diterapkan sebagai "baik" (96,7%). Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara lama masa kerja maupun sistem *reward* terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lama masa kerja dan sistem *reward* terhadap kinerja karyawan instalasi rawat inap dan rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi manajemen rumah sakit dalam mengoptimalkan kinerja karyawan melalui pengelolaan masa kerja dan sistem *reward* yang efektif, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain analitik korelasi dengan pendekatan *cross-sectional*, bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel dalam satu waktu pengukuran. Pendekatan kuantitatif dipilih dengan hasil yang akan disajikan dalam bentuk deskripsi menggunakan angka. Lokasi penelitian adalah RSUD Ratu Zalecha Martapura, Kalimantan Selatan, dengan waktu penelitian selama 5 bulan dari Januari hingga Agustus 2024.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah lama masa kerja dan sistem *reward*, sedangkan variabel dependennya adalah kinerja karyawan. Populasi penelitian terdiri dari 90 karyawan rawat inap dan rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *total sampling*, di mana seluruh anggota populasi yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi dijadikan sampel. Kriteria inklusi meliputi karyawan administrasi rawat inap dan rawat jalan dengan masa kerja hingga 30 tahun, sementara kriteria eksklusi mencakup dokter, perawat, dan karyawan yang sedang cuti.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner terstruktur dengan pertanyaan tertutup, menggunakan skala Likert 5 poin. Kuesioner ini telah melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keakuratan dan konsistensi alat ukur. Uji validitas dilakukan menggunakan *Pearson Product Moment*. Semua butir kuesioner memiliki nilai *r*-hitung $>$ *r*-tabel, sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas dilakukan dengan *Cronbach's Alpha*, menghasilkan nilai $>$ 0,7 yang menunjukkan tingkat keandalan instrumen tinggi.

HASIL

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir. Hasil analisis karakteristik responden disajikan dalam tabel 1. Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui pada komponen usia mayoritas responden berusia 18-40 tahun sebanyak 56 responden (62,2%), sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 51 orang responden (56,7%), dan sebagian besar pendidikan terakhir responden adalah D3-S1 yaitu sebanyak 53 orang responden (58%).

Tabel 1. Karakteristik Responden Karyawan RSUD Ratu Zalecha Martapura

Variabel	Frekuensi	
	N	%
Usia		
18-40 tahun	56	62,2

Variabel	Frekuensi	
	N	%
41-60 tahun	34	37,8
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	39	43,3
Perempuan	51	56,7
Pendidikan Terakhir		
SMA	27	30,0
D3-S1	53	58,9
S2-S3	10	11,1
Total	90	100

Distribusi frekuensi lama masa kerja karyawan disajikan dalam tabel 2. Berdasarkan tabel 2, diketahui sebagian besar lama masa kerja mayoritas ≥ 5 tahun sebanyak 68 responden (75,6%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Lama Masa Kerja Karyawan di Instalasi Rawat Inap dan Rawat Jalan

No	Lama Masa Kerja	Frekuensi	
		N	%
1	< 5 Tahun	22	24,4
2	≥ 5 Tahun	68	75,6
Total		90	100

Distribusi frekuensi persepsi karyawan terhadap sistem *reward* disajikan dalam tabel 3. Berdasarkan tabel 3, di ketahui sebagian besar sistem *reward* mayoritas baik sebanyak 87 responden (96,7%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Sistem Reward Karyawan di Instalasi Rawat Inap dan Rawat Jalan

No	Sistem <i>Reward</i>	Frekuensi	
		N	%
1	Kurang Baik	3	3,3
2	Baik	87	96,7
Total		90	100

Distribusi frekuensi kinerja karyawan disajikan dalam tabel 4. Berdasarkan tabel 4, diketahui sebagian besar kinerja yang baik sebanyak 89 responden (98,9%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kinerja Karyawan Instalasi Rawat Inap dan Rawat Jalan

No	Kinerja	Frekuensi	
		N	%
1	Cukup Baik	1	1,1
2	Baik	89	98,9
Total		90	100

Hasil analisis hubungan antara lama masa kerja dengan kinerja karyawan disajikan dalam tabel 5. Hasil uji *Fisher's Exact* menunjukkan nilai $p = 0,244$ ($p > 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima dan H1 ditolak artinya tidak ada pengaruh lama masa kerja terhadap kinerja karyawan di instalasi rawat inap dan rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Tabel 5. Tabulasi silang analisis Lama Masa Kerja terhadap Kinerja Instalasi Rawat Inap dan Rawat Jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura

Lama Masa Kerja	Kinerja				Total	<i>p-value</i>	
	Cukup Baik		Baik				
	N	%	N	%			
< 5 Tahun	1	4,5	21	95,5	22	100	0,244
≥ 5 Tahun	0	0,0	68	100	68	100	

Hasil analisis hubungan antara sistem *reward* dengan kinerja karyawan disajikan dalam Tabel 6. Hasil uji Fisher's Exact menunjukkan nilai $p = 1,000$ ($p > 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima dan H1 ditolak artinya tidak ada pengaruh sistem *reward* terhadap kinerja karyawan di instalasi rawat inap dan rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Tabel 6. Tabulasi silang analisis Sistem *Reward* terhadap Kinerja Instalasi Rawat Inap dan Rawat Jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura

Sistem <i>Reward</i>	Kinerja				Total	<i>p-value</i>
	Cukup Baik		Baik			
	N	%	N	%		
Cukup	0	0,0	3	100	3	100
Baik	1	1,1	86	98,9	87	100

PEMBAHASAN

Lama Masa Kerja

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 75,6% karyawan RSUD Ratu Zalecha Martapura memiliki masa kerja ≥ 5 tahun, menandakan stabilitas tenaga kerja. Namun, analisis statistik mengungkapkan tidak ada pengaruh signifikan antara lama masa kerja dan kinerja karyawan ($p\text{-value } 0,244 > 0,05$). Penelitian Wulandari (2023) dan Siregar (2019) mendukung temuan ini, menyoroti bahwa faktor seperti motivasi, kompensasi, dan kepemimpinan lebih berpengaruh terhadap kinerja. Sistem *reward* juga tidak terbukti sebagai faktor utama peningkatan kinerja ($p\text{-value } 1,000$), sejalan dengan penelitian Ridwan (2022). Di lingkungan rumah sakit, hubungan interpersonal dan struktur organisasi lebih berpengaruh dibandingkan insentif finansial. Berdasarkan temuan-temuan ini, manajemen RSUD perlu merancang strategi peningkatan kinerja yang komprehensif, mencakup kepemimpinan efektif, budaya organisasi positif, dan lingkungan kerja yang mendukung untuk meningkatkan kinerja karyawan secara lebih efektif.

Sistem *Reward*

Berdasarkan tabel 3, mayoritas karyawan RSUD Ratu Zalecha Martapura (96,7%) menilai sistem *reward* yang diterapkan sebagai "baik". Meskipun demikian, analisis statistik menggunakan uji *chi-square* dan *Fisher's Exact Test* menunjukkan $p\text{-value}$ sebesar 1,000, yang lebih besar dari 0,05. Ini mengindikasikan bahwa sistem *reward* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara langsung. Penelitian Ridwan (2022) mendukung temuan ini, menyatakan bahwa di lingkungan rumah sakit, faktor seperti kepemimpinan dan budaya organisasi lebih berpengaruh terhadap kinerja daripada sistem *reward*. Siregar, Dahrul (2019) juga menegaskan pentingnya variabel lain seperti lingkungan kerja dan dukungan manajerial. Berdasarkan temuan ini, manajemen RSUD Ratu Zalecha Martapura perlu mengevaluasi pendekatan mereka dalam meningkatkan kinerja karyawan, dengan fokus pada penguatan budaya organisasi, peningkatan kualitas kepemimpinan, dan pengembangan lingkungan kerja yang mendukung, selain mempertahankan sistem *reward* yang baik.

Kinerja

Sebagian besar karyawan RSUD Ratu Zalecha Martapura memiliki kinerja yang memuaskan, dengan 98,9% responden memenuhi standar yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan tingginya kualitas pelayanan rumah sakit. Meskipun demikian, uji *chi-square* dan *Fisher's Exact Test* menunjukkan bahwa lama masa kerja dan sistem *reward* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja, dengan $p\text{-value} > 0,05$. Faktor lain seperti motivasi intrinsik, dukungan manajerial, kepemimpinan efektif, dan budaya organisasi dinilai lebih berperan dalam mendorong kinerja karyawan, sebagaimana ditegaskan oleh penelitian Ridwan (2022) dan Siregar (2019). Oleh karena itu, manajemen RSUD perlu fokus tidak hanya pada *reward*, tetapi juga meningkatkan kepemimpinan dan menciptakan budaya organisasi yang mendukung agar kinerja tetap optimal.

Hubungan Lama Masa Kerja dengan Kinerja

Berdasarkan tabel 5 tabulasi silang di peroleh hasil sebagai berikut: lama masa kerja < 5 tahun yang cukup baik sebanyak 1 orang, sedangkan lama masa kerja ≥ 5 tahun yang baik sebanyak 21 orang. Dengan demikian, hasil ini menolak argument bahwa semakin lama masa kerja karyawan maka akan menghasilkan kinerja yang tinggi. Berdasarkan analisis pada tabel 5, terlihat bahwa karyawan dengan masa kerja ≥ 5 tahun menunjukkan kinerja yang sangat baik, dengan 68 orang (98,9%) dari total populasi menunjukkan kinerja yang memuaskan.

Meskipun begitu, hasil uji *chi-square* yang dilakukan dengan menggunakan nilai *Fisher's Exact* menghasilkan $p\text{-value}$ sebesar 0,244. Karena nilai ini lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara lama masa kerja dan kinerja karyawan di instalasi rawat inap dan rawat jalan RSUD Ratu Zalecha

Martapura. Hasil ini mengindikasikan bahwa masa kerja bukanlah faktor penentu utama dalam meningkatkan kinerja karyawan di rumah sakit tersebut. Walaupun karyawan dengan masa kerja yang lebih lama cenderung memiliki kinerja yang baik, faktor lain seperti motivasi, kompensasi, dan lingkungan kerja mungkin lebih berperan penting. Hal ini penting untuk diperhatikan oleh manajemen RSUD Ratu Zalecha Martapura dalam merumuskan kebijakan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Hubungan Sistem *Reward* dengan Kinerja

Berdasarkan tabel 6, terlihat bahwa sistem *reward* yang baik cenderung diikuti oleh kinerja yang baik, di mana 86 orang (98,9%) dari total sampel menunjukkan kinerja yang memuaskan. Namun, ketika dilakukan uji *chi-square*, hasilnya menunjukkan bahwa nilai *asymptotic significance* dari kolom *continuity correction* adalah 1,000. Mengingat ada sel dengan frekuensi harapan rendah, uji lanjut menggunakan nilai *Fisher's Exact* juga menghasilkan *p-value* sebesar 1,000. Karena nilai ini lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara sistem *reward* dan kinerja karyawan di instalasi rawat inap dan rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura. Meskipun *reward* secara teori diharapkan dapat meningkatkan kinerja, hasil ini menunjukkan bahwa faktor lain mungkin lebih dominan dalam mempengaruhi kinerja karyawan di rumah sakit ini. Misalnya, penelitian oleh Ridwan (2022), menunjukkan bahwa meskipun *reward* merupakan faktor motivasi penting, kepemimpinan dan budaya organisasi lebih berperan dalam membentuk kinerja karyawan.

Dalam konteks pekerjaan yang menuntut tanggung jawab tinggi seperti di rumah sakit, kinerja karyawan lebih dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti lingkungan kerja, kejelasan peran, dan dukungan manajerial. Dengan demikian, meskipun sistem *reward* yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan dan meningkatkan motivasi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja karyawan di RSUD Ratu Zalecha Martapura mungkin lebih efektif jika di dukung oleh pendekatan yang lebih holistik. Pendekatan ini bisa melibatkan penguatan budaya organisasi, peningkatan kualitas kepemimpinan, serta pemberian dukungan yang lebih baik kepada karyawan dalam menjalankan tugas mereka.

KESIMPULAN

Simpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh lama masa kerja dan sistem *reward* terhadap kinerja karyawan instalasi rawat inap dan rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura, yaitu lama masa kerja di katakan cukup baik < 5 tahun sehingga jumlah yang dapat ditemukan yaitu 22 orang responden (24,4%) dan yang baik ≥ 5 tahun sebanyak 68 responden (75,6%). Sistem *reward* di katakan cukup baik dengan skor 28-54 ditemukan yaitu 3 orang reponden (3,3%) dan baik dengan skor 55-80 yaitu 87 orang responden (96,7%). Tidak ada pengaruh lama masa kerja terhadap kinerja karyawan instalasi rawat inap dan rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura. Tidak ada pengaruh sistem *reward* terhadap kinerja karyawan instalasi rawat inap dan rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura.

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, M., Smith, L., & Johnson, P. (2021). Dampak Sistem Reward terhadap Kinerja Staf Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Journal of Healthcare Management*
- Chang, Y., Lee, M., & Wan g, S. (2024). Hubungan Antara Masa Kerja Karyawan, Sistem Penghargaan, dan Kinerja Perawatan Rawat Jalan di Rumah Sakit: Kajian Komprehensif. *Journal of Healthcare Quality*, 35(2), 78-94.
- Drew, J. R., & Pandit, M. (2020). Why Healthcare Leadership Should Embrace Quality Improvement. *BMJ*, 368.
- Jones, A., Smith, B., & Brown, C. (2019). Dampak Pengalaman Kerja terhadap Pengetahuan Klinis dan Keterampilan Praktis dalam Pelayanan Kesehatan. *Journal of Healthcare Excellence*, 12(2), 45-60.
- Ridwan. (2022). Peran Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 1(4), 14-24.
- Siregar, Dahrul. (2019). Pengaruh Motivasi dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada Perseron Terbatas Digitdata Terminal Evolusi. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 2(1), 74-82.
- Smith, J., Brown, A., & Johnson, C. (2020). Peran Rumah Sakit dalam Pelayanan Kesehatan Modern: Tinjauan Komprehensif. *Journal of Health Systems*, 15(3), 102-118.
- Utama, S. W., Prasojo, E., Kurnianingsih, R., & Pahlevi, R. W. (2023). Penerapan sistem reward berbasis kinerja karyawan di Maestro Parfum Yogyakarta. *Journal of Economics, Business, Accounting and Management*, 1(2), 72- 98.
- White, L., Johnson, M., & Davis, R. (2018). Dampak Masa Kerja Karyawan terhadap Kinerja di Rumah Sakit: Analisis Komprehensif. *Journal of Healthcare Management*, 21(4), 76-92.