

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Berdirinya RS X

Rumah Sakit X merupakan salah satu perusahaan swasta yang menyediakan pelayanan kesehatan berupa pelayanan rawat jalan, rawat inap, gawat darurat, dan pemeriksaan penunjang. RS X dikelola di bawah PT X. *Tagline* dari RS X adalah mengenai kepuasan, karena RS X ingin berfokus pada mutu pelayanan agar tercipta kepuasan bagi pasien. Sertifikasi akreditasi juga telah dimiliki RS X menyatakan bahwa RS X telah memenuhi lima standar pelayanan (RSX.co.id, 2024).

Layanan rawat inap di RS X menawarkan beberapa jenis kamar-kamar inap dengan pilihan harga yang berbeda sesuai kualitasnya dengan *view* yang indah. Beragam layanan rawat jalan yang ada di RS X terdiri dari beragam poli-poli kesehatan, ditambah pelayanan penunjang. Seiring perkembangan teknologi, RS X melakukan pemasaran online berupa promosi pada media sosial *Youtube*, *Instagram*, *Email*, *Website*, dan *WhatsApp business* untuk mempermudah pendaftaran online terutama layanan rawat jalan.

2.2. Pemasaran Perusahaan

Terdapat dua jenis pemasaran yang dilakukan oleh RS X yaitu pemasaran *offline* dan *online*. Pemasaran *offline* sudah dilakukan sejak awal berdiri rumah sakit dengan mempromosikan berbagai penawaran menarik apabila menjadi

member atau langganan RS X pada saat pasien datang periksa. Pemasaran *online* juga dilakukan oleh tim marketing RS X untuk bersaing dengan RS lainnya, dengan media internet seperti Website, Instagram, Youtube, email, nomor telepon RS, dan nomor Whatsapp.

2.3. Jam Operasional Perusahaan

RS X beroperasi setiap hari, khususnya layanan IGD dan rawat inap buka selama 24 jam, dan berbeda dengan layanan rawat jalan spesialis poli yang buka dengan jadwal senin sampai sabtu pada jam-jam tertentu.

2.4. Identitas Responden

Identitas responden merupakan keterangan tentang profil subjek penelitian yang menjadi sumber data primer bagi peneliti. Umumnya, identitas responden meliputi nama, usia, jenis kelamin, domisili, pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan, serta jumlah penghasilan. Responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan RS X sebanyak 100 orang. Sumber data primer yang diperoleh oleh peneliti didapatkan dari kuesioner yang disebarkan secara langsung di RS X dan didampingi oleh peneliti dengan klasifikasi sebagai berikut:

2.4.1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan klasifikasi gender yang mengunjungi RS X. Adapun jenis kelamin responden yang menggunakan layanan jasa rawat jalan RS X ditunjukkan pada tabel 2.1 sebagai berikut:

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Perempuan	67	67%
2.	Laki-Laki	33	33%
Jumlah		100 pasien	100%

Tabel 2. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan perempuan dengan persentase 67%, sedangkan jenis kelamin responden laki-laki pada persentase 33%. Hal ini menandakan mayoritas pasien layanan jasa rawat jalan RS X berjenis kelamin perempuan.

2.4.2. Identitas Responden Berdasarkan Usia

Usia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kedewasaan responden dalam mengambil keputusan untuk mengunjungi RS X. Adapun *range* usia yang menggunakan layanan jasa rawat jalan RS X ditunjukkan pada tabel 2.2 sebagai berikut:

No.	Range Usia	Jumlah	Persentase
1.	20 – 30 tahun	39	39%
2.	31 – 40 tahun	51	51%
3.	41 – 50 tahun	8	8%
4.	51 – 60 tahun	2	2%
Jumlah		100 pasien	100%

Tabel 2. 2 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Sumber: data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 2.4 menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 31-40 tahun sejumlah 51%, kemudian responden berusia 20-30 tahun sebanyak 39% responden, dan disusul dengan responden berusia 41-50 tahun sejumlah 8% responden. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien RS X berusia 31-40 tahun.

2.4.3. Identitas Responden Berdasarkan Domisili

Domisili merupakan keterangan alamat tempat tinggal para responden yang menentukan jangkauan dan pertimbangan untuk mengunjungi RS X. Adapun domisili responden berdasarkan kabupaten atau kota yang menggunakan jasa layanan rawat jalan RS X yang ditunjukkan pada tabel 2.3 sebagai berikut:

No.	Domisili	Jumlah	Persentase
1.	Kota S	58	58%
2.	Kabupaten S	10	10%
3.	Kabupaten D	8	8%
4.	Kabupaten K	6	6%
5.	Kabupaten B	2	2%
6.	Kabupaten J	6	6%
7.	Kabupaten R	1	1%
8.	Kabupaten M	1	1%
9.	Kabupaten K	1	1%
10.	Kabupaten P	1	1%
11.	Kota S	1	1%

12.	Kabupaten T	1	1%
13.	Kabupaten P	1	1%
14.	Kabupaten P	1	1%
15.	Kabupaten B	1	1%
16.	Kabupaten B	1	1%
Jumlah		100 pasien	100%

Tabel 2. 3 Identitas Responden Berdasarkan Domisili

Sumber: data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari Kota S yakni 58% responden, kemudian responden berasal dari Kabupaten S sejumlah 10% responden, Dapat disimpulkan mayoritas berdomisili di Kota S.

2.4.4. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir merupakan jenis pendidikan formal yang terakhir telah diselesaikan oleh para responden RS X. Adapun jenis pendidikan terakhir para responden rawat jalan RS X ditunjukkan pada tabel 2.4 sebagai berikut:

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1.	SMA/Sederajat	7	7%
2.	Diploma	29	29%
3.	Sarjana	64	64%
4.	Pasca sarjana	7	7%
Jumlah		100 pasien	100%

Tabel 2. 4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Sumber: data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 2.6 dapat terlihat bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir sebagai tamatan Sarjana sejumlah 64% responden, selanjutnya lulusan diploma sebesar 29% responden dan lulusan SMA/Sederajat serta Pascasarjana masing-masing 7 responden. Hal ini menandakan bahwa pasien RS X mayoritas memiliki pendidikan terakhir sarjana.

2.4.5. Identitas Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan merupakan salah satu kegiatan aktif yang dilakukan oleh para responden RS X dalam periode tertentu yang menghasilkan pendapatan. Adapun jenis pekerjaan para responden rawat jalan RS X ditunjukkan pada tabel 2.5 sebagai berikut:

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS/TNI/POLRI	5	5%
2.	Karyawan swasta	50	50%
3.	Wirausaha	15	15%
4.	Ibu rumah tangga	18	18%
5.	BUMN	12	12%
Jumlah		100 pasien	100%

Tabel 2. 5 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Sumber: data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 2.7 terlihat bahwa mayoritas pekerjaan yang dilakukan oleh responden yakni karyawan swasta sebanyak 50% responden, ibu rumah tangga sebanyak 18% responden, dan wirausaha sebanyak 15% responden. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta.

2.4.6. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan

Tingkat penghasilan merupakan suatu imbalan atas balas jasa dari pekerjaan yang dilakukan oleh para responden pasien RS X dalam kurun waktu selama satu bulan. Adapun *range* tingkat penghasilan para responden rawat jalan RS X ditunjukkan pada tabel 2.6 sebagai berikut:

No.	Tingkat Penghasilan Per Bulan	Jumlah	Persentase
1.	Rp3.500.000 – Rp7.000.000	43	43%
2.	>Rp7.000.000 – Rp10.000.000	14	14%
3.	>Rp10.000.000 – Rp13.000.000	1	1%
4.	>Rp13.000.000	6	6%
Jumlah		100 pasien	100%

Tabel 2. 6 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan

Sumber: data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 2.8 dapat terlihat bahwa didominasi oleh responden dengan penghasilan sebesar Rp3.500.000 – Rp7.000.000 per bulan sebanyak 43% responden, disusul oleh penghasilan sebesar Rp7.000.000 – Rp10.000.000 sejumlah 14% responden dan penghasilan >Rp13.000.000 sejumlah 6% responden. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien memiliki penghasilan sebesar Rp3.500.000 – Rp7.000.000.