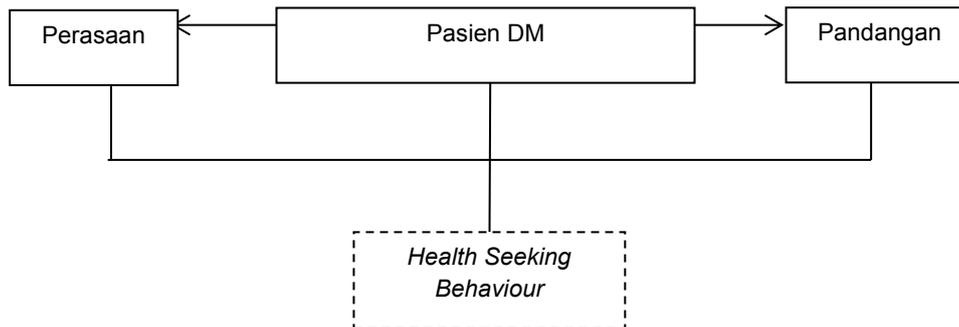


BAB III

KERANGKA PIKIR



Gambar 3. Kerangka Pikir

Keputusan pemilihan layanan rawat jalan RS Bina Sehat Jember dipengaruhi oleh ungkapan psikologis pasien baik yang dialami sendiri maupun yang dirasakan oleh orang lain. Ungkapan pasien tersebut sangatlah beragam mulai dari pasien mengetahui sakitnya sampai harus mencari pengobatan. Ungkapan psikologis tersebut meliputi keputusan pemilihan rumah sakit yang bermula dari pasien merasa sakit, pengertian sakitnya, pengenalan terhadap penyakit, pencarian informasi untuk mencari penyembuhan, evaluasi terhadap cara penyembuhan yang telah dilakukan, keputusan pemilihan, dan perilaku pasca pemilihan. Ungkapan pasien ini terdiri dari pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan.

Ungkapan yang digali pada informan ini adalah mencari perasaan dan pandangan dari setiap informan. Informan dapat menceritakan mulai awal sampai terkena mengenai perasaannya terhadap penyakit diabetes melitus. Informan juga menceritakan perihal pandangannya terhadap penyakit diabetes melitus. Pada tahap awal, pasien berusaha mengenali gejala sakit dan mempunyai berbagai macam

perasaan saat mengetahui bahwa dirinya sakit. Hal ini dipengaruhi oleh persepsi seseorang terhadap sehat-sakit baik secara pribadi atau mendapat informasi dari orang lain. Persepsi seseorang terhadap sehat dan sakit mendorong perilaku dalam mencari pengobatan atau penyembuhan (*Health Seeking Behavior*) serta memutuskan untuk memilih fasilitas pelayanan kesehatan (Nugroho & Rochmah).

Pemilihan fasilitas pelayanan yang dipilih oleh pasien juga dipengaruhi oleh beberapa layanan rumah sakit. Pelayanan yang diberikan rumah sakit sangatlah penting dalam membentuk sebuah ungkapan. Ungkapan pasien sampai memutuskan memilih perawatan di poli rawat jalan RS Bina Sehat Jember mengenai kualitas pelayanan di poli yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Pelayanan diberikan dimulai dari pasien ketika datang pertama kali di rumah sakit dan mendapatkan penanganan medis sampai dengan pasien pulang. Jika kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien terhadap pelayanan di rumah sakit bagus, sehingga pasien akan merasa puas tapi belum tentu mereka akan loyal untuk menggunakan kembali jasa pelayanan yang ada di rumah sakit. Harapan dari rumah sakit yaitu pasien dapat menceritakan kepada orang lain sisi positif dari rumah sakit tersebut. Maka pasien yang dirawat akan merasakan berbagai ungkapan psikologis yang dapat digali sebagai masukan bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.