**PANDUAN WAWANCARA**

***Penelitian : “Kebutuhan Pelayanan Kesehatan Orang Tua Dalam Merawat Anak Di RSUD dr.Doris Sylvanus Palangka Raya”***

Waktu wawancara : 11.00 Wib

Hari/tanggal wawancara : Sabtu, 05 November 2022

Jenis kelamin : Perempuan

**Karakteristik Partisipan**

Umur : 24 Tahun

Inisial : Ny.R

Pekerjaan : Honor

Pendidikan Terakhir : S1-Ekonomi

Lama Dirawat : 5 Hari

Jaminan Kesehatan : 1.Umum ( ), 2.BPJS (√), 3.Asuransi ( ), 4.SKTM( )

**Karakteristik Pasangan Partisipan**

Umur : 25 Tahun

Inisial : Tn.E

Pendidikan Terakhir : S-1 Sistem Informasi

Pekerjaan : Honor

**Diagnosis Medis Anak : Bronkopneumonia Bilateral+ Limfadenopati Cervical+ Susp.TB+Sepsis**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pewawancara** | **Partisipan** | **Catatan** |
| Selamat siang mama Rafin, apa kabarnya hari ini? | Siang, baik |  |
| Nah disini saya perawat Dina, yang kemarin sudah janjian ya? Yang ingin bercerita dengan mama Rafin.  Jadi ceritanya itu gimana sih menurut mama Rafin pelayanan kesehatan yang diterima mama Rafin ketika dari awal dirumah sakit sampai dengan diperiksa dan sampai dengan pulang.  Jadi bisa diceritakan ngga gimana awalnya adik itu kemarin mulai dari IGD sampai dengan ruang rawat inap | Jadi, kami yang pertama itu berobat kami kontrol dulu nih ke Poli Anak. Dikasih obat kan, disitu ada 5 jenis obat lalu sekitar 2 mingguan ternyata batuknya itu masih, batuk pileknya jadi kami kembali lagi ke rumah sakit.  Nah, disitu kami ketemu lagi dokter, ketemu dokter anak lagi.  Lalu di situ dokter anak menyarankan untuk rontgen dan cek darah, jadi kami sudah melakukan rontgen dan cek darah, hari senin pagi kontrol lagi nih ke rumah sakit, disitu dokternya bilang bahwa anak ini perlu dirawat kemungkinan sekitar 5 hari perawatan karena ada indikasi diberikan tindakan nebulizer.  Dari situ, mau dirawat di tempat rawat anak ternyata tempat rawat inap anak itu penuh. Jadi kata petugas yang disitu, menyarankan apakah kami mau untuk sementara waktu melakukan perawatan di IGD sementara tempat rawat inap ini ada yang kosong katanya. Karena di tempat rawat inap anak ini semuanya penuh, mau diruangan manapun semuanya penuh.  Jadi disitu kami terima, ambil di IGD untuk sementara dan sambil nunggu ruangan ada yang kosong. Lalu sekitaran jam 10 pagi, kami sudah ada di IGD, disitu mereka langsung nanya lagi “*Ibu, apakah ibu benar-benar bersedia mau di rawat di IGD untuk sementara waktu, karena disini penuh dan ada juga nih anak-anak yang masih dirawat dan dari kemarin belum masuk ruangan juga* ?” Kata petugas yang di IGD.  Disitu kami karena sudah terlanjur IGD, yaudah kami ambil kan, menunggu disitu.  Mereka langsung melakukan tindakan seperti memasang alat infus dan cek alergi dan langsung ada tindakan nebu. Yang dari mereka hasil setelah beberapa jam, hasil dari tindakan itu kami menunggu lagi untuk ruangan yang kosong. Dari jam 10 sampai sore, disitu saya karena lama menunggu kan, jadi saya itu balik lagi ke tempat rawat inap anak nih, bertanya apa disini sudah ada yang kosong terus mereka bilang kalo disitu ada yang kosong, baru kosong 1 tempat itu ada di kelas 3 lalu mereka bertanya lagi “*Apakah ibu bersedia kalo di kelas 3? disitu ada sekitaran 7 orang pasien*”.  Disitu saya kan mikir, daripada menunggu di IGD atau tidur di IGD lebih baik udah kita ambil aja di kelas 3, nah karena ada keluarga juga kan yang kerja disitu, jadi kami nanya sama keluarga apakah di ruang rawat inap ini benar-benar kosong. Ternyata ada kosong yang kelas 1. Nah sudah di situ kan di kelas 1 ditanya apakah kami bersedia untuk membayar selisih lagi karena kami masuk rumah sakit itu pakai BPJS, apakah sanggup dan apakah bersedia untuk melakukan pembayaran biaya nantinya. Jadi kami sanggupkan karena kami memikirkan di kelas 3 kan sudah banyak pasien dan anak kami itu masih aktif-aktifnya jadi takutnya nanti itu kasihan juga orang, mikirnya kan kalau orang sakit lebih baik itu ruangan sendiri pas sudah selesai dan saya itu konfirmasi lagi IGD, balik lagi kalau kami ini mengambil kelas 1 karena ada yang kosong di situ kami disuruh menunggu lagi karena hasil rontgen yang diambil mereka waktu itu, diambil mereka untuk konsul lagi ke dokter spesialisnya di situ kami menunggu lagi beberapa waktu sekitar satu jam. |  |
| Berarti itu dari jam 10 kan mulai masuk IGD? | Iya |  |
| Nah nunggunya itu dari jam berapa? | Ya nunggunya itu dari jam 10 |  |
| Jam 10 lah | Iya |  |
| Hasil rontgennya tadi jam berapa? | Hasil rontgen memang sudah keluar dan ada sama kami, sudah dibawa dari awal. Ke rumah sakit sudah ada hasilnya cuman di kasih lagi ke mereka IGD dan mereka IGD yang konsul lagi katanya sama dokter spesialis, ya mungkin yang paham itu lah. Kami nunggu selesai itu, sudah selesai rontgen dilakukan lagi suntik per tindakan untuk pengobatannya. Jadi sudah selesai nunggu, kami sudah besiap-siap untuk keruangan rawat inap anak. Disitu kami diantar, diantar oleh petugas IGD. Sesampainya di rawat inap pun pelayanan mereja juga baik |  |
| Nah, menurut ibu pelayanan yang baik itu yang di IGD atau yang di ruang rawat inap? | Ruang rawat inap |  |
| Kalau yang di IGD nya, menurut ibu sudah pas ngga dengan apa yang ibu mau? Seperti itu | Kalau di IGD itu mungkin karena mereka banyak pasien juga waktu itu kan, jadi kemungkinan sambil kami nunggu ruangan jadi mereka ngga terlalu cepat untuk melakukan tindakan atau untuk mendapatkan kamar/ruangan karena dapat informasi kan masih penuh, jadi kemungkinan kan yang punya kami atau konsul itu di nanti nantikan aja, begitu. Mungkin ada yang lebih mendesak atau apa. |  |
| Jadi, yang ibu mau itu pelayanan di IGD yang seperti apa nanti? | Lebih cepat sih mereka, lebih tanggap lagi tanpa perlu kita yang inisiatif bertanya baru mereka bertindak, jadi mereka sendiri seperti “*oh, ini ibunya sudah waktunya masuk ruangan*”. Ya lebih cepatlah tindakannya. |  |
| Habis itu nih, waktu itu kan sudah di IGD ke ruang rawat inap. Jadi di ruang rawat inap itu pelayanan apa saja yang ibu dapatkan disitu? | Selama di rawat inap, mereka, perawat yang disitu rutin setiap jam mengecek suhu dan memberikan obat juga mungkin di alat infus dan nebu, nebu itu 8 jam dalam sehari. |  |
| Per 8 jam | Per 8 jam, nebunya |  |
| Itu dijelaskan ngga obat-obat misalnya apa yang diberikan di nebu itu? | Ngga ada |  |
| Cuman misalnya, ini jadwal Rafin nebu, jadi nih nebu aja? | Iya, jadi untuk dijelaskan obatnya, ngga ada |  |
| Disitu menurut mama Rafin, sudahkah mama Rafin mendapatkan pelayanan yang terbaik di ruang rawat inap?  Pelayanan terbaik itu misalnya dari fasilitas yang diterima, habis itu informasi yang didapat, semuanya itu menurut mama Rafin sudah cukupkan atau harapannya mau lebih baik lagi? | Kalau disitu, kalau menurutku sudah baik ya pelayanan mereka atau tindakan mereka, soalnya ini ada kejadian mungkin karena kebanyakan pasien atau apa, infus anakku ini tidak bisa disuntik atau dimasukin obatnya. |  |
| Macet ya? | Iya macet, ada perawat praktik atau apapun itu memaksa, jadi sampai keringat dingin anakku keluar. Ku lihat mereka menyuntik terus itu tidak bisa, jadi di paksakan.  Disuruh ngecek, lama mereka datang. Mereka balik lagi nih “*Maaf ya bu ya, nanti lagi ya nyuntiknya. Soalnya ngga bisa masuk obatnya*”.  Ya udah, kami tunggu kan. Ternyata mereka yang untuk membersihkan infus ini juga ngga ada datang, jadi kami inisiatif sendiri datang ke ruang tindakan gitu, bahwa ini tadi ngga bisa disuntik, macet. Kenapa, apa lepas atau bagaimana yang infus ini jadi dipindahkan lagi ke tangan kirinya yang awalnya kan di kanan, infus tindakan tadi. |  |
| Berarti harus kita yang berinisiatif untuk melaporkan ke perawatnya, baru dilakukan tindakan, seperti itu ya. Jadi, harapan mama Rafin ini seandainya nanti misalkan ada kejadian yang kaya gitu lagi, harapannya seperti apa? | Mereka seharusnya lebih cepat dan tanggap ya.Misalkan, kalau mereka menyuntik nih, memasukan obat tapi tidak bisa, seharusnya mereka disitu juga dan waktu itu juga membuka apakah ini kendalanya apa gituu atau bengkak ngga atau ngga pas gitu kan, dicek langsung gitu ya, jangan ditunda-tunda. |  |
| Jadi, dari segi itu tadi, tindakan dan dari segi pelayanan, misalkan apakah setiap hari, misalkan sprei atau tempat tidur itu diganti atau seperti apa? | Kalau untuk sprei, selama kami 5 hari tidur disana itu ngga ada diganti. |  |
| Memang ngga diganti ya? | Ngga ada diganti. |  |
| Kalau misalkan ada darah, kan tadi katanya infusnya sempat macet atau apa, misalkan ada tetesan darah berarti itu tuh ditutup pakai kain tempat tidurnya atau bagaimana? | Iya, ya memang ngga diganti sama sekali. |  |
| Ngga ada diganti ya, berarti maunya, mau mama Rafin ini kayak gimana untuk spreinya? | Ya seharusnya mereka kan, karena orang sakit nih. Jadi setidaknya, paling tidak kan kami sudah 5 hari paling ngga 2 kali atau 3 kali diganti lah….selama kami disitu.  Dan juga untuk ruangan itu, petugas kebersihannya jarang membersih kan tempat kami, paling harus dipanggil baru dia masuk gitukan atau mungkin dia lihat, karena kami sendiri diruangan jadi tidak terlalu kotor atau apa gitu kan, kemungkinan gitu. Jadi, “*Permisi ibu*” katanya. Lagi makan nih, ya stop. “*oh kalau gitu, nanti aja ya dibersihkan*”. Ditunggu-tunggu sampai sore ngga datang-datang atau sore pun ngga dibersihkan gitu. |  |
| Berarti dalam sehari itu ngga ada dibersihkan? | Kalau pagi paling pagi, kalau udah pagi bersihin, sore itu ngga.  Pembersihnya kan padahal tadi ada didepan tapi ngga ada masuk. Menurutnya, mungkin “*oh mereka kan juga sendiri ngga mungkin terlalu kotor*” atau apa gitu kan. |  |
| Tapi, maunya kita itu kan setidaknya sprei diganti atau lantai itu bersih jadi kan kita betah juga didalam ruangan. Atau misalkan ada keluarga datang, ada ngga ruangan khusus tempat keluarga? | Kalau untuk tempat keluarga, ngga ada karena kami itu kanmilih ruangan sendiri jadi luas ruangannya, enak juga dan nyaman. |  |
| Berarti ngga ada masalah, untuk masalah ketika keluarga datang jenguk ya? | Iyaa |  |
| Tapi, kalau untuk ruang konsultasi. Misalkan ada yang dirundingkan nih tentang penyakit Rafin, apa ada ruangan khusus konsultasi? | Kalau itu, aku kurang tau sih. Soalnya memang ngga ada konsultasi dan ngga tau juga ruangannya dimana, apakah ada atau tidak gitu kan. |  |
| Maksudnya, kalau misalkan mama Rafin ada yang ingin ditanyakan tentang pengobatan atau misalkan tentang obat yang habis lalu tentang hasil rontgen atau apa itu berarti berdiri menghadap perawat? | Iya, saya kemarin itu, kami langsung berdiri dihadapan perawat, langsung nanya disitu. |  |
| Langsung nanya di depan perawat ya berarti.  Tapi kalau untuk tindakan medisnya, yang tindakan pemasangan infus dan nebu itu tadi ngga ada tempatnya? | Ngga, itu mereka hm.. kalau untuk infus tadi ada ruang tindakannya tapi kebanyakan mereka datang sendiri, perawatnya datang ke ruangan. |  |
| Berarti langsung ke ruang rawat inapnya ya…ruang pasien. | Iya, langsung ke ruang pasiennya. |  |
| Jadi, selama dirawat di rumah sakit ini, menurut mama Rafin, apakah perawatnya sudah kerjasama baik dalam melakukan tindakan supaya Rafin ini cepat sembuh atau bagaimana? | Ada sih, mereka itu sangat membantu lah.. dalam perawatan. |  |
| Membantu lah… | Iya |  |
| Membantu itu dalam hal apa? | Ini…dalam hal pemberian nebu dan penyuntikan obat. |  |
| Habis itu, apa mama Rafin ini dilibatkan oleh tenaga kesehatan selama merawat anak, misalkan Rafin ini lagi sakit, tiba-tiba merasa sesak atau apa.  Jadi, apakah disuruh ngga oleh mereka mencari pengibatan alternatif atau apa, ada ngga dari perawat menyarankan seperti itu? | Ngga ada |  |
| Ngga ada ya.. | Iya |  |
| Berarti lebih ke yang medisnya ya | Iya, yang medis aja |  |
| Nah, misalkan tiba-tiba selama Rafin itu dirawat, ada ngga komplikasi gitu? | Ngga ada juga |  |
| Alergi? | Ngga ada |  |
| Nah, kalo misalkan tiba-tiba ada komplikasi, habis itu ada efek samping dari pengobatan itu, kira-kira mama Rafin ini memperoleh bantuan darimana?  Misalkan tiba-tiba ada efek samping dari obat, jadi memerlukan bantuan dari siapa supaya dapat menangani itu? | Maksudnya, bantuan dana atau apa? |  |
| Ngga, bantuan tindakan.  Misalkan efek samping dari obat itu kayak tadi kan ada tes alergi tiba-tiba tidak ada dicek alergi langsung dikasih obat tiba-tiba ngga cocok.  Jadi, mama Rafin itukan termasuk tindakan malpraktik. | Iya ya |  |
| Ada ngga, dipikiran mama Rafin ini harus mencari bantuan kemana atau ke siapa nih? | Ya, langsung ke dokternya aja. |  |
| Langsung ke dokternya aja ya.. | Ini kenapa dok… |  |
| Ini kenapa dok, ada apa gitu ya? | Iya |  |
| Habis itu, kalau untuk pengambilan keputusan. Misalnya anak ini harus dilakukan tindakan ini atau harus dirawat dan diberikan pengobatan ini. Jadi mama Rafin itu bersama siapa mengambil keputusan? | Dengan suami, dengan orangtua dan mertua, serta keluarga lah pastinya. |  |
| Keluarga ya, itu kan sudah 5 hari ini dirawat di rumah sakit dengan berbagai keluhan, berbagai masalah. Apakah masalah dan keluhan itu sudah ditangani dengan tepat? | Sudah, saya waktu itu kan selama di rumah sakit itu anakku ada muntah. |  |
| Oh ada muntah… | Iya muntah 4 kali dan muntah itu tidak tahu kenapa tiba-tiba saja muntah, lagi tidur juga muntah, muntah itu dengan cara mendadak. Jadi langsung di laporkan ke petugas perawat gitu dan mereka langsung melakukan tindakan menelpon dokter anak, apakah ini dikasih cairan tambahan atau di kasih obat lain. Jadi di situ perawatnya memberi obat anti muntah lewat suntikan. |  |
| Berarti penanganannya itu langsung diberikan anti muntah gitu ya, habis itu misalkan ini kan sudah lama, sekitar 5 hari dirawat di rawat inap, apa saja yang belum Mama Rafin terima, pelayanan kesehatan yang seperti apa?  Misalkan apakah ada informasi yang kurang misalkan yang belum diterima disana atau seperti apa? | Sebenarnya kalau informasi itu memang kurang. |  |
| Kurangnya seperti apa? | Kurangnya, seperti penyampaian diagnosa nya anak ku Bronkopneumoniaya itu ngga dijelaskan secara detail oleh dokternya. |  |
| Seperti apa maksud dari Bronkopneumonia itu ya? | Iya, terus di situ kan dia tidak cuman satu, ada benjolan ngga benjolan sih kayak kelenjar getah bening gitu, itu dokternya juga nggak dijelaskan secara detail, cuma disampaikan tentang dasarnya saja atau penyebabnya gitu kan. “*ini kenapa radang, kok ada kelenjar getah bening*” itu tidak ada dijelaskan dengan hasil-hasilnya, juga hasil rontgennya dokter pun tidak secara detail menjelaskan.  Mungkin dasar-dasar saja seperti “*oh ini ada dahak di paru-parunya kita perlu rawat aja ya anaknya mungkin dikasih obat karena obat yang ingin diminum pun nggak ada kurangnya, kita langsung kasih dengan obat yang disuntik*” itu aja yang dijelaskan. |  |
| Kalau misalkan tenaga kesehatan yang lain, seperti perawatnya ? | Sama, ngga ada juga |  |
| Bisa dijelaskan misalnya tentang penyakit ini, itu nggak ada? | Nggak ada, lebih ke cari tahu sendiri sih apa sih arti ini dari Bronkopneumonia pada anak gitu, dicari sendiri. |  |
| Biasanya ibu carinya dimana? | Di Google |  |
| Ibu searching juga ya…. | Kalau nggak di Halodok, langsung bertanya. |  |
| Oh iya..  nah misalkan itu cari informasi kan kadang kita cari di internet, ada ngga dari keluarga yang kasih tahu informasi seperti gini..seperti itu..? | Ada, dari keluarga aku. |  |
| Dijelaskan apa? | Pengalaman |  |
| Pengalaman yang gimana katanya? | “*Oh ini juga pernah gitu*”, “*kayak itu memang harus obatin gitu kan jadi ikutinnya anjuran dokter apapun yang dokter bilang itu diikutin jadi jadi tuntaskan secara perawatan*” itu yang dibilang. |  |
| Nah misalkan tadi itu kan informasi kadang setengah-setengah. | Iya |  |
| Setengah-setengah ya yang didapat? | Iyaa |  |
| Mama Rafin ini kalau mau dapat informasi itu harus ke ruang perawat atau perawatnya yang datang ke ruangan? | Saya harus ke ruang perawat. Soalnya kalau mereka yang datang itu mereka cuman datang menyuntik dan memberikan nebu, itu aja. Jadi kalau untuk menjelaskan masih belum ada. |  |
| Lalu jika ada informasi terbaru tentang hasil, seperti hasil lab kan atau hasil rontgen itu dapat terus nggak informasi yang terbaru tentang itu? | Nggak ada, kemarin soalnya itu kan awal masuk diagnosa awal itu ada 3 diagnosa terus selesai mau pulang kemarin ternyata ada tambahan lagi diagnosanya. |  |
| Diagnosa apa? | Ditulis TBC, semacam itu. |  |
| Itu hari ke? | Mau pulang, jadi ditambah jadi 4 diagnosanya. |  |
| Pas mau pulangnya, jadikan ini hari ke-5 dibilang hari terakhir itu TB.  Jadi pas pulang ke rumah nanti, ke rumah ibu di rumah nanti kan pasti bingung. | Iya |  |
| Bingung kan ada 4 itu, jadi untuk memperoleh informasi tentang TBC dan 3 diagnosa lainnya. Jadi ada ngga saran dari perawat atau dokternya untuk ke rumah sakit lagi? | Kalau kontrol mungkin ada, disuruh kontrol lagi kan dan bulan depan juga ada kontrol untuk melihat reaksi obat indikasi apakah ada berkurang atau bagaimana. |  |
| Nah, yang bilang TBC itu dari dokter atau dari perawat? | Dari catatan, dari diagnosanya kan, di situ saat melakukan pembayaran terlihat jadi di situ ada catatannya. |  |
| Oh…. jadi bukan dari perawatnya menjelaskan | Bukan |  |
| Jadi, bagaimana?  Mama Rafin ini kan habis mendengar bukan mendengar sih, habis membaca hasilnya itu perasaan Mama rafin bagaimana? | Bingung, ini kenapa…?  Maksudnya kayak nggak ada dijelaskan. |  |
| Ada nggak perasaan ibu itu disampaikan ke perawat atau dokternya? | Nggak ada. Kemarin itu, jadi kan langsung pas sudah pembayaran pas dilihat diagnosanya, diagnosanya itu bertambah satu jadi 4 awalnya kan 3 bertambah satu jadi 4 diagnosa. |  |
| Jadi ini posisinya kan sudah pulang ke rumah, jadi untuk Mama Rafin itu mau tahu tentang diagnosa itu nanti mencari informasinya kemana? | Google |  |
| Di Google, habis itu untuk pengobatan apakah menunggu nanti pas kontrol? | Iya nanti saat selesai kontrol, di situ mereka sudah kasih obat untuk mencegah TBC nya, dikasih obat. |  |
| Jadi dari informasi-informasi itu apakah yang diberikan oleh petugas kesehatan itu mudah dipahami oleh Mama Rafin? | Iya bisa dipahami karena mereka langsung menjelaskan, bisa… |  |
| Tapi ini cuman baca dari kertas itu ya? | Cuman baca dari kertas |  |
| Bukan mendengarkan dari mereka? | Kalau untuk bronko dengan kelenjar getah bening itu memang ada dijelasin karena kemarin langsung diperiksa ada semacam kelenjar getah bening. |  |
| Berarti kalau untuk yang TBC itu baru tahu di hari ke 5 ya hari pas mau pulang? | Iya, hari pas mau pulang. |  |
| Jadi ini nanti, ini kan berarti selama nunggu kontrol, apa yang Mama Rafin lakukan untuk mendapat informasi tentang TBC? | Searching di Google aja |  |
| Searching di Google ya membaca-baca gitu | Ya baca-baca |  |
| Setelah itu. Kalau misalkan, tadi kan dari informasi mungkin harapan dari mama Rafin itu kira-kira di ruangan itu khususnya maunya seperti apa. Jadi kalau untuk informasi? | Kalau untuk informasi, kok masa harusnya mereka itu harus lebih menjelaskan secara detail suatu penyakit atau apa karena kan bahasa medis dengan bahasa umum itu kan berbeda, ada bahasa dokter lah, dokter itu yang lebih paham gitu maunya mereka kasih informasinya yang akurat juga jadi yang enak dipahami lah. |  |
| Jadi harapannya pengennya itu dapat informasi yang mudah dipahami ya, gitu ya? | Iya |  |
| Jadi tidak membingungkan, apalagi hari ke-5 tiba-tiba baca dapat TBC, makin stres rasanya ya.. | Iya melihat itu kan bingung pikiran kok ini nggak ada dijelasin sedangkan dokter kan berulang-ulang datang memeriksa, untuk menjelaskan mungkin diserahkan ke bawahannya mungkin ya. |  |
| Habis itu, selama dirawat di rumah sakit kan mama Rafin kerja ya? | Iya |  |
| Selama dirawat itu kan nggak kerja, jadi untuk masalah kerjaan atau yang lainnya itu dapat dukungan ngga dari atasan? | Kalau untuk atasan, waktu itu kan sudah izin dan sudah tahu juga nih kalau anak lagi di opname di rumah sakit. Jadi nggak ada masalah apa-apa sih kalau untuk atasan, ngga tahu kalau di belakang hahaha kalau di belakang oke oke aja. |  |
| Nggak ada masalah ya berarti, nah habis itu kalau misalkan kemarin BPJS cuman kan katanya naik kelas ya? | Iya naik kelas |  |
| Nah untuk segala pembayaran naik kelas itu apa ada masalah, bayar selisihnya? | Bayar selisih ngga sih, itu sebenarnya BPJS membantu sekali. Nggak yang mahal-mahal sekali selisihnya, untuk 5 hari kan cuman bayar 750 jadi nggak terlalu besar selisihnya di bawah 1 juta. |  |
| Berarti itu include ya untuk semua ruangan sampai perawatan dan tindakan dokter. Jadi untuk BPJS ini, itu kan ada obat yang dibawa pulang, apakah selama tindakan perawatan itu ada obat yang harus ditebus atau dibayar di luar? | Ada beli di luar, karena mereka tidak adanya sedia. |  |
| Dari BPJS... | Iya |  |
| Nah pas beli keluar itu budgetnya berapa? | Sekitar RP. 60.000 |  |
| Oh…memang yang ngga ada di masuk BPJS ya? | Iya |  |
| Habis itu, selama dirawat di rumah sakit, Rafin dirawat papah dan mamanya juga di rumah sakit ada masalah nggak misalnya gantian jaga atau ribut, bukannya ribut sih misalnya kayak saya ini ada sibuk ke sana ke sini. Itu nggak ada masalah? | Ngga ada, ngga ada masalah |  |
| Memang stand by? | Iya, stand by |  |
| Nah kalau misalkan ini, ini kan kita jauhkanlah dari hal-hal yang buruk, misalkan nanti berpikir nggak nanti ada tindakan medis yang di luar yang seharusnya misalkan ada yang tindakan melalui praktek atau yang nggak sesuai dengan tindakan.nah kira-kira mama Rafin dan papa Rafin ini mencari bantuan kemana? Kayak gitu | Untuk tindakan malpraktik? |  |
| Untuk tindakan malpraktik, misalkan ada tindakan malpraktik yang nggak sesuai dengan aturan itu kan harus mencari aturan ke mana gitu, ada nggak terpikirkan ke sana? | Maksudnya orang yang bekerja di situ nggak sesuai prosedur gitu kah? |  |
| Iya, mau mengadunya mau mengadu ke siapa gitu? | Ngadu ke pihak yang berwajib, ngadu ke polisi gitu karena kan “*kok ini orang sakit di malpraktik gitu kan ya*” kalau praktiknya benar kalau anaknya kenapa-napa. |  |
| Berarti kalau perlu bantuan itu langsung lapor ke polisi ya, kalau perlu juga pengacara haha.. | Ya haha… |  |
| Tapi kan kita nggak mau ke arah situ kan ya.  Ini pertanyaan terakhir bisa diceritakan ngga, lama dirawat itu gimana untuk kebutuhan secara spiritual, dari agama? | Kalau dari petugas sih ngga ada menganjurkan, jadi kami inisiatif sendiri dengan orang tua ya berdoa sendirilah. |  |
| Berdoa sendiri.  Ada nggak dijelaskan perawatnya? misalkan, ibu harus berdoa, kalau mau ibadah ke gereja itu ada dijelaskan perawatnya ngga? | Ngga ada |  |
| Ngga ada, berarti inisiatif dari pasien sendiri ya? | Iya |  |
| Atau di sekitar rumah sakit itu ada ngga tempat ibadah yang dekat? | Di rumah sakit, kalau untuk masjid Islam, ada. Tapi kalau untuk yang Kristen atau non muslim itu ngga tahu yang dekatnya di mana, kurang tahu tempat nya. |  |
| Jadi, sudah banyak ya informasi yang didapat dari mama Rafin terkait dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit.  Nah, jadi kira-kira dari semua tadi, dari yang mama Rafin jelaskan mulai dari IGD sampai informasi kebutuhan spiritual.  Dari semuanya itu, kira-kira apa yang sangat diperlukan untuk mama Rafin supaya anaknya sehat begitu selama dirawat? | Pengobatan |  |
| Pengobatan? | Iya |  |
| Jadi, pengobatan yang seperti apa? | Pengobatan yang sesuai dengan penyakitnya, misalnya kemarin kan ada sesak jadi mereka kasih nebu atau oksigen. |  |
| Berarti lebih ke pelayanannya ya.  Nah pelayanannya, apakah mama Rafin ini perlu informasi seluruhnya tentang penyakit anak? | Iya, betul sekali biar kita tahu kan tentang penyebabnya itu apa. |  |
| Baik, ma rafin. Saya terima kasih banyak karena sudah mengijinkan saya untuk berbincang-bincang dan meluangkan waktu. Nanti kalau misalkan ada yang kurang dan belum jelas apa boleh saya menghubuni mama rafin lagi | Iya boleh |  |
| Kalau begitu saya permisi dulu ya, selamat siang | Selamat siang |  |