**PANDUAN WAWANCARA**

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

Waktu wawancara : 15.00 Wib

Hari/tanggal wawancara : Selasa, 15 November 2022

Jenis kelamin : Perempuan

**Karakteristik Partisipan**

Umur : 25 Tahun

Inisial : Ny.D

Pekerjaan : Wiraswasta

Pendidikan Terakhir : D-3 Farmasi

Lama Dirawat : 7 Hari

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

**Karakteristik Pasangan Partisipan**

Umur : 25 Tahun

Inisial : Tn.P

Pendidikan Terakhir : SMA

Pekerjaan : SWASTA

**Diagnosis Medis Anak : Alergi susu sapi+bronchitis akut**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pewawancara** | **Partisipan** | **Catatan** |
| Nah, selamat sore mama Zahfira ya? | Iya |  |
| Nah, di sini bisa nggak diceritakan awal mula Zhafira itu dari IGD sampai ke ruang rawat inap? | Pertama awalnya kita ke dokter Arieta, terus dari dokter Arieta dirujuk ke IGD. |  |
| Nah, pas di IGD itu gimana pelayanannya? | Pas di UGD itu bagus aja pelayanannya, cuman ya untuk dapat kamarnya yang agak lama. |  |
| Lama lah… | Iya, nunggu kamarnya yang lama untuk pelayanannya bagus. |  |
| Nah, nunggu kamar itu dari jam berapa? | Nunggu kamar itu dari jam 12.00 |  |
| Jam 12.00 siang? | Jam 12.00 malam |  |
| Jam 12.00 malam sampai? | 12.00 malam sampai 07.30 baru masuk |  |
| Nah, habis itu di ruang rawat bagaimana? Di ruang flamboyan nya? | Nah, untuk ruangannya kemarin itu kan saya minta ruangan yang ber ac, tapi penuh kemarin itu kak.  Bagus aja sih bersih cuman ranjangnya kemarin itu, ranjangnya nggak aman untuk bayi. Itu aja pang kalau untuk ruangannya. |  |
| Kalau untuk fasilitasnya ya berarti, fasilitas ruangan. Nah kalau boleh tahu kemarin itu BPJS atau apa? | Bpjs |  |
| BPJS kelas berapa? | BPJS kelas 2 kemarin |  |
| Kelas 2, jadi yang didapat? | Yang didapat untuk yang kemarin dapatnya kelas 1 |  |
| Oh kelas 1, cuman untuk fasilitasnya itu ya memang kurang? | Iya |  |
| Habis itu untuk pelayanan yang di ruangannya, untuk tindakan? | Untuk tindakannya bagus kok, cekatan mereka |  |
| Contohnya seperti apa? | Contohnya aku bilang kan sus ini selangnya macet atau enggak netes nih, anaknya susah, langsung mereka datang. Lalu mereka tiap pagi, tiap jam 08.00 itu kan pasti kontrol. Kontrol ke kamar terus nebu nya juga sering, menengok anaknya juga sering. Itu aja yang enak kak. |  |
| Berarti nggak ada masalah ya untuk pelayanannya? | Heem…nggak ada |  |
| Tapi kalau misalkan untuk sprei itu setiap hari diganti atau gimana? | Diganti itu kalau kita yang minta |  |
| Berarti bukan dari petugas kesehatan yang mengganti? | Iya bukan, kemarin aku karena sempat beberapa kali ngompol jadi ini minta ganti. Tapi langsung diganti sama mereka. |  |
| Masih diganti ya berarti, bukan inisiatif mereka setiap pagi untuk mengganti.. | Iya, nggak |  |
| Tapi memang diminta dulu baru diganti, gitu ya? | Iya |  |
| Nah, untuk ruangan. Kalau ruangan keluarga kalau misalkan keluarga yang datang untuk menjenguk apakah ada masalah? | Langsung satu kamar kak, nggak ada tempatnya. Jadi duduk di bawah kasurnya. |  |
| Berarti dikasih karpet gitu ya? | Karpet juga nggak ada sih, itu kami bawa sendiri. |  |
| Habis itu kalau misalkan untuk ruang konsultasi, kalau ada yang tidak dipahami gitu? | Kalau untuk ruang konsultasi itu aku biasanya datangin ke ruang meja perawatnya, kalau yang ruangan kos itu nggak ada paling adanya ruang tindakan di situ. |  |
| Nah untuk ruang tindakan, buat perawatan medis? | Iya |  |
| Waktu di ruang tindakan medis itu, orang tua di libatkan nggak dalam penanganan itu? | Iya, dilibatkan |  |
| Contohnya seperti apa? | Contohnya kayak pegangin badan anaknya, misalkan anaknya kan lagi diinfus terus orang tuanya yang megang tangannya atau pegang kakinya. |  |
| Nah, waktu pemasangan infus itu dijelaskan nggak bahwa akan dilakukan pemasangan infus? | Iya, dijelaskan |  |
| Dijelaskan dari tugasnya ya | Iya |  |
| Selama dirawat di rumah sakit ada nggak….tadi itu perawat memang ada melibatkan keluarga ya | Heem |  |
| Nah, selama ada ini… dirawat kemarin itu ada nggak petugas kesehatan meminta keluarga untuk mencari pengobatan lain? | Nggak ada |  |
| Nggak ada? | Nggak ada |  |
| Kalau dari keluarga? | Kalau dari keluarga, nggak ada juga |  |
| Nggak ada, berarti memang pure dari medis? | Iya, dari medisnya aja |  |
| Dari medis semua lah. Misalkan ini, misalkan ada sesuatu yang terjadi misalkan efek samping atau malpraktik yang dilakukan oleh petugas kesehatan jadi dari keluarga ini akan meminta bantuan darimana? | Kalau setahu saya lah kak |  |
| Iya.. | Seharusnya kita lapor dulu ke pihak berwajib, ada apa nih yang terjadi dengan anak pastinya dilaporkan dulu ke petugas kesehatan yang ada di sana, ditanyakan. |  |
| Oh, berarti masih beretikat baik ya untuk menyelesaikan masalah.. | Iya |  |
| Apakah orang tua ini merasa dilibatkan ketika dilakukan pengobatan atau tindakan medis? | Iya |  |
| Pengambilan keputusan? | Iya, kemarin itu kan aku sempat pulang ngambil pakaian soalnya kan ada suamiku kan kak. Jadi mereka perawat ini nggak mau nginfus dulu kalau nggak ada ibunya. |  |
| Oh gitu ya… | Iya, jadi harus ada ibunya dulu baru anaknya di infus. |  |
| Contoh lainnya? | Contoh lainnya, kemarin itu nambah obat. Nambah obat di nebunya kan terus itu harus minta persetujuan dari orang tua dulu kemarin. |  |
| Itu obat apa yang dikasih? | Lupa aku kak, pokoknya obat yang dimasukin ke nebunya. |  |
| Obat untuk sesak atau bagaimana? | Iya,untuk sesak dia.  Soalnya kemarin itu kan sempat bengkak dia di kiri kanan tangannya, itu yang dilepas, dilepas sama perawatnya terus itu juga nunggu aku baru dipasang di kaki infusnya. |  |
| Berarti mereka tetap mau minta persetujuan dari orang tua dulu ya? | Iya |  |
| Nah, untuk tindakan pemasangan infus kemarin itu. Ada dilakukan berulang-ulang nggak? | Iya, berulang-ulang |  |
| Maksudnya gimana? | Maksudnya kan, yang pertama itu nggak ketemu nadinya, itu sekali. Lalu untuk yang kedua kali sudah pasang kan anaknya, ya namanya anak kecil lo kak pasti aktif jadi lepas infusnya, dipasang lagi sudah dikirim bengkak di kanan juga lepas lagi dua kali.akhirnya oleh bengkak dua-duanya diganti kaki, di kaki lepas juga lagi. |  |
| Berarti aktif ya.. | Iya, didorongnya.. Diinjak juga |  |
| Berarti selama ini keluarga itu memang merasa dilibatkan dalam setiap tindakan gitu ya? | Iya |  |
| Kira-kira dari informasi, keluarga itu tahu nggak tentang penyakit yang diderita anak? | Kalau saya tahu, kalau mamah saya mungkin nggak tahu. |  |
| Tapi dijelaskan nggak oleh petugas kesehatannya? | Dijelaskan |  |
| Gimana contohnya? | Contohnya tuh, kayak saya nanya. Nanya kak petugas kesehatannya atau sama dokternya. Dok ini anaknya sakit apa lalu dijelaskan ini anaknya alergi susu alergi susu. |  |
| Harusnya, maunya gimana? Apakah kita yang harus bertanya dulu atau dari petugas kesehatannya langsung menjelaskan? | Sebenarnya tuh, pengennya dokternya yang datang kan. Dijelaskan, ibu ini anaknya sakit ini ini kan harus dirawat, terapinya ini ..ini ..itu kan, biar kita tahu gitu nah kak soalnya kemarin itu kami kaya…adalah dokternya datang?… adalah jelasin?.... Gitu nah kak, jadi kami kayak bertanya-tanya. |  |
| Berarti kalau untuk informasi itu masih kurang? | Iya, masih kurang |  |
| Masih kurang ya | Iya, kalau nggak ditanya-tanya. |  |
| Berarti selama seminggu itu, puas nggak dengan pelayanan di situ? Terutama di bagian informasi? | Kalau puas sih, dibilang puas sih puas cuman ya itu ada kurangnya. |  |
| Kurangnya dimana? | Ya itu tadi, kurangnya diinformasi tentang penyakit anak. Ini sebenarnya sakit apa. |  |
| Itu harus menunggu berapa lama kemarin baru tahu sakitnya? | Baru tahu itu sekitar 3 sampai 4 hari, sebenarnya sudah tahu kan dari dokter anak dari kami pertama berobat ini anaknya bronkitis,alergi. Sudah, habis itu nggak ada lagi penjelasan nya atau hasil rontgen nya gimana hasil tes darahnya gimana. |  |
| Berarti dijelaskan nggak hasil rontgennya dan hasil labnya kemarin? | Nggak ada kak cuman aku aja yang tanya kemarin. |  |
| Berarti dari keluarga yang aktif ya? | Iya. Kemarin aku ada tanyakan, mbak ini hasil darahnya gimana? Aku bilang, terus hasil rontgen paru nya gimana? Itu kalau nggak ada ditanya nggak mau mereka datang ke ruangan. |  |
| Nah, maunya dari mama Zahfira ini seperti apa. Maunya seperti apa? | Maunya mereka itu datang, mereka itu datang tanpa kita minta. Mereka itu jelaskan ini hasil darahnya ini hasil rontgennya gitu. Biar orang tua itu kan tahu juga. |  |
| Nah, jadi selama ini untuk mencari tahu informasi tentang penyakit anak ini darimana? | Nanya sendiri |  |
| Nanya kemana? | Nanya ke perawat |  |
| Nanya ke perawat? | Iya |  |
| Dijelaskanlah dari mereka? | Dijelaskan, tapi nggak terlalu kak. Cuman oh hasil darahnya bagus nggak ada masalah, untuk hasil ronsennya ya ada bekas yang kemarin kan pneumonia. |  |
| Ciri-cirinya kemarin? | Di paru-parunya kemarin ada kayak kabut. |  |
| Habis itu kalau di ruangan yang kemarin itu, sampai inisiatif dibawa ke instalasi kesehatan kenapa? | Sudah 1 bulan itu dada terasa sesak, soalnya kan mereka adik kakak ini ada asma jadi kukira asma tapi pas aku bawa ke IGD sembuh kan, pas pulang sampai rumah sesak lagi. Terus-terusan gitu nah kak, juga sempat di nebu sendiri. |  |
| Ada batuk kah dia? | Ada batuk sama sesak, karena air di susu. |  |
| Karena air di susu apa maksudnya? | Air susu sapi, kan alergi dia. |  |
| Nah, kemarin itu kira-kira merasa nyaman nggak di ruangan? | Kalau di ruangan itu, kalau nyaman itu ya lumayan nyaman aja. Paham aja lo kakak. |  |
| Ada wc nggak di situ? | Nggak ada, wc nya barengan |  |
| Oh, itu jadi satu gitu? | Satu wc untuk rame-rame, untuk satu ruangan. |  |
| Jadi maunya gimana? | Sebenarnya jangan juga satu wc untuk semua, paling enggak ada dua atau tiga wc di situ. Kalau nggak bisa satu kamar dua toilet atau tiga toilet. |  |
| Nah untuk informasi itu, pernah nggak searching searching di internet? | Iya, pernah |  |
| Lebih sering nanya ke keluarga atau teman atau di internet atau ke petugas kesehatan? | Aku nanya ke kakakku |  |
| Oh, ada keluarga yang perawat juga? | Ya, soalnya kakakku kan ada anaknya alergi susu sapi juga, tapi beda gejalanya. |  |
| Tapi beda gejalanya. Kalau yang ini kemarin gejalanya? | Sesak, lebih ke sesak |  |
| Memang sesak yang nggak kuat bernafas kah? | Iya, kayak asma gitu |  |
| Berarti kemarin itu cuman sesak yang ditakutkan gitu ya? | Iya, batuknya kan timbul-timbul, aku kira TB. |  |
| Ada keluarga yang sakit TB kah? | Nggak ada sih |  |
| Berarti memang sesak lah? | Iya |  |
| Nah, misalkan informasi yang diberikan petugas kesehatan kemarin mudah untuk dipahami nggak oleh keluarga? | Iya |  |
| Mudah ya | Iya |  |
| Nah ini kalau boleh tahu biasanya kalau lagi banyak kerjaan kan, kita misalkan kalau lagi di rumah kan banyak kerjaan. Nah, untuk memperoleh bantuan supaya ngga stres banyak pikiran itu gimana? | Kalau aku, kalau aku dengan nonton film, pergi keluar sebentar, makan enak gitu-gitu. |  |
| Berarti biar hilangin stress gitu ya? | Iya, biar nggak stres |  |
| Nah, ini kan. Ini kan kita biasanya sendiri sekarang sudah punya anak , apalagi anak kalau selalu sakit gimana dari orang tua ini menyesuaikan perubahan? | Kalau aku lah kak, kaget bang awalnya kak lo. |  |
| Heem… | Kaget tapi ya dijalani aja |  |
| Dijalani kayak gimana? | Dijalani konsekuensinya kalau punya anak ya konsekuensinya gitu |  |
| Harus diurus gitu ya? | Iya aku mau untung ada mamaku yang bantuin. |  |
| Jadi biasanya mereka berdua ini tidurnya sama? | Tidurnya kami satu kamar kak, berempat. |  |
| Oh satu kamar lah | Iya satu kamar, yang besar sama aku yang kecil sama mamaku. |  |
| Berarti tetap ada yang bantu ngurus ya? | Iya |  |
| Nah, kalau misalkan dari keluarga. Dari keluarga ini kan pasti kalau ada yang peduli sama anak ada juga yang enggak. Kira-kira dukungan dari keluarga ini berarti nggak selama anak ini sakit? | Berarti |  |
| Berarti. Kalau misalkan ibu atau neneknya cuek gimana? | Stres mamanya haha…. |  |
| Haha… stress mamahnya ya. Makanya itu tadi ada kan mengurangi stres. Jadi kalau misalkan ada dari salah satu, misalkan waktu sakit tiba-tiba orang tua nggak ada ngasih dukungan atau apa gitu kan pasti stres ya? | Iya, stres |  |
| Habis itu kalau dukungan dari keluarga lain ada nggak? | Ada, ada dukungannya |  |
| Dukungannya seperti apa? | Kayak sepupuku nanya-nanya kabar kau mau ngirim-ngirim makanan, bantuin beres-beres dan bantu mengurus apa yang perlu. |  |
| Berarti, dukungan dari keluarga itu sangat berarti ya? | Iya |  |
| Ini selama di rumah sakit kemarin kira-kira pelayanan apa yang kurang, yang belum diterima? | Pelayanan, nggak ada sih |  |
| Nggak ada ya, habis itu untuk fasilitas parkir? | Parkir enak sih, dekat |  |
| Parkir enak, nggak ada masalah? | Iya, nggak ada |  |
| Ada nggak dijelaskan dari perawatnya kemarin untuk jangan lupa berdoa gitu? | Nggak ada sih |  |
| Berarti nggak ada diminta seperti itu? | Iya, nggak ada |  |
| Tapi kalau dari keluarga? | Dari keluarga ya ada |  |
| Berdoa gitulah supaya cepat sembuh… | Iya |  |
| Nah tau nggak di rumah sakit itu apa ada masjid atau mushola? | Ada |  |
| Oh tahu lah | Iya |  |
| Tahunya dari petugas kesehatan atau dari siapa? | Dari... Ketemu sendiri waktu lewat |  |
| Oh ketemu waktu lewat gitu ya.. | Iya |  |
| Jadi kita sudah panjang lebar cerita tentang adik ini, dari mulai masuk rumah sakit sampai pelayanan yang diberikan .nah dari semua itu tadi kira-kira ya nggak ada di menjelaskan perawat tadi karena apa? | Yang kayak gimana maksudnya kak? |  |
| Misalkan, kan dari perawatan habis itu fasilitas tadi kan sudah mencukupi nah kira-kira yang belum diterima ini yang mana? | Sudah diterima semua |  |
| Yang berdoa tadi? | Oh iya, yang berdoa tadi |  |
| Berarti setuju ya yang memang kebutuhan spiritual itu belum ada dijelaskan oleh perawatnya, mungkin perawatnya juga lagi bingung, lagi banyak pekerjaan lah.  Nah harapannya, untuk ke depannya rumah sakit dr doris sylvanus palangkaraya ini seperti apa? Terutama di ruang flamboyan? | Harapannya ya lebih bagus lagi lebih bagus lagi fasilitasnya, pelayannya juga semakin bagus dan dijelaskan lah yang kurang-kurangnya. |  |
| Oh gitu lah. Nah, ini kan kita sudah panjang lebar. Kakak juga mengucapkan terima kasih karena sudah kerja sama sampai mau dilakukan wawancara. Nanti kalau misalkan ada yang kurang atau ada yang nggak kakak pahami, nanti bisa kakak tanya-tanya gitu lah? | Iya |  |
| Terimakasih, selamat sore | Selamat sore |  |