**PANDUAN WAWANCARA**

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

Waktu wawancara : 09.00 Wib

Hari/tanggal wawancara : Kamis, 17 November 2022

Jenis kelamin : Perempuan

**Karakteristik Partisipan**

Umur : 21 Tahun

Inisial : Ny.I

Pekerjaan : IRT

Pendidikan Terakhir : SMP

Lama Dirawat : 7 Hari

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

**Karakteristik Pasangan Partisipan**

Umur : 29 Tahun

Inisial : Tn.T

Pendidikan Terakhir : SD

Pekerjaan : SWASTA

**Diagnosis Medis Anak : Bronkopneumonia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pewawancara** | **Partisipan** | **Catatan** |
| Ini sama mama siapa namanya? | Mama azka |  |
| Mama Azka ya, enaknya dipanggil siapa? Mama Azka aja ya.. | Iya, mama Azka aja |  |
| Nah mama Azka, kemarin kan saya sudah datang ke sini janjian mau melakukan wawancara sama mama Azka. Bisa nggak diceritakan kemarin mulai dari awal mula Azka ini sakit? Apakah dari IGD, poli atau gimana? Bisa diceritakan nggak? | Kemarin kan, asal mula dia ini batuk pilek kan mba. Habis itu dibawa ke Puskesmas, ke Puskesmas menteng. Jadi saat dibawa ke Puskesmas menteng kan kami nggak ada alatnya katanya. Kalau bisa dibawa aj a ke dokter anak atau ke IGD langsung, kan ditanyain siapa dokter anak kemarin kebetulan dokter Made. Kan kata mereka kalau nunggu dokter Made pulang kan kelamaan habis maghrib jadi dibawa aja ke IGD langsung katanya. Jadi kan aku bawa dia ini ke Muhammadiyah, jadikan di rontgen dibawa ke Bhayangkara. Setelah hasil ronsennya sudah keluar, dibilangin sama perawat di sana kondisi Azka ini sudah nggak baik-baik aja. Antara masih bernafas atau sudah berhenti bernafas ja lagi, gitu kan. Soalnya dahaknya udah banyak banget di dalam gitu nah jadi kan yang bikin dia batuk segala apa itu. Jadi kan kitanya diberi solusi, kalau mau tetap di sini, dirawat di sini bisa atau dirujuk ke Doris karena kami di sini takut katanya kalau ada penambahan alat kami kurang alat kata mereka. |  |
| Itu yang di Bhayangkara? | Nggak, itu yang di Muhammadiyah |  |
| Oh di Muhammadiyah | Iya, di Muhammadiyah. Jadi kan kata mereka kan kalau dibawa ke Doris gitu kan alatnya lengkap, kalau ada apa-apa. Jadi kan aku trauma gitu kan anakku kemaren prematur. Dilahirkan di Muhammadiyah, sempat koma dulu itu kan, karena kekurangan alat dulu itu. Jadikan kataku, lebih baik jaga-jaga dirujuk ke Doris aja. Jadi di rujuk ke Doris, apa sampai di Doris pas sampai di IGD kemarin itu ditanganin mereka. Ditanyain keluhannya apa aku bilang kan batuk pilek setelah itu diswab kemarin tu di PCR juga hasilnya negatif gitu semuanya. |  |
| Berarti, semuanya masih pakai itu...PCR segala swab itu? | Iya, masih |  |
| Oh oleh takut covid gitu ya | Ya, oleh takut covid. Kan kemarin itu kan gejalanya itu kayak batuk pilek segala macam dan dahaknya itu kental kemarin juga di swab segala apa jadi kan dimasukkan ke ruangan isolasi khusus, yang dua orang di dalamnya. Kan dalam satu ruangan itu berdua jadi kemarin itu di swab sampai dua kali, hasilnya negatif. Jadi kemarin kan mau pindah seharusnya kan cuman sampai 3 hari dia yang dalam pengawasan itu, jadi kan ditempatkan dulu di ruang isolasi baru dipindah sekitar 4 harian baru pindah ke ruang flamboyan anak. Nah di situ itu sudah mulai membaik, batuk dan pileknya sudah mulai kurang. |  |
| Berarti itu dari IGD ya | Iya |  |
| Dari IGD tapi masuk ke ruang isolasi? | Iya, diisolasi dulu. Masuk ruang isolasi soalnya kan hasilnya belum keluar waktu itu. Memang kan hasil di Muhammadiyah sudah keluar, negatif hasilnya tapi kan di swab lagi di Doris tapi hasilnya belum keluar kemarin makanya masuk ruang isolasi tapi negatif semua. |  |
| Nah, selama di ruang isolasi gimana pelayanan di situ? | Alhamdulillah tenaga medis ramah-ramah semua, semua di situ ramah-ramah. Apalagi pas kita tu ada keluhan segala macam itu cepat ditanganinnya. |  |
| Berarti ramah ya? | Iya, ramah semua |  |
| Nah, kalau pas di ruang rawat inapnya, yang di ruang rawat inap flamboyan gimana? | Baik juga petugas di situ, enak juga. |  |
| Pelayanannya apakah sudah cukup bagus? | Ya kalau bagus atau nggak, bagus sih apalagi kalau kita tuh ada perlu kayak gini, dokter-dokternya yang jaga juga ramah baik-baik gitu. |  |
| Nah, selama dirawat di ruangan rawat inap, selama tindakan itu gimana adik kemarin? | Kemarin itu kan sempat lepas infus kan, soalnya dia ini suka gigit suka makan dengan segala kakinya. Jadi nggak bisa masuk infusnya lepas terus. |  |
| Itu berapa kali di infus? | Tiga kali, eh dua kali. Yang pertama kan bekas di Muhammadiyah lepas, melepas selangnya aja jadi dimasukin lagi habis itu lepas lagi kan karena dia ini gagahan kayak gitu loh. |  |
| Gerak? | Iya, habis itu dibiarin dulu kan oleh mereka karena mereka lihat tangannya bengkak, kakinya bengkak jadi dibiarin dulu satu hari satu malam. Jadikan ada perawat di ruang isolasi melihat sesak gitu… gelisah, dia ini takut atau apa makanya dipanggil mereka dokter anaknya dari ruangan lain gitu nah. Takutnya ada apa-apa, soalnya anak ini sudah sesak gitu. Makanya langsung dipanggil dokter anaknya, dokter anaknya itu nah dipanggil jadi infus di tangan kemarin. Nah setelah itu dikasihnya obat antibiotik lalu sudah membaik, batuknya sudah jarang kemarin kayak batuk pilek nya nggak ada. |  |
| Berarti untuk pelayanan di flamboyan itu sudah cukup baik? | Iya, sudah baik |  |
| Nah, untuk fasilitas ruangannya pang gimana? Kemarin pakai bpjs kah? | Iya |  |
| Bpjs mandiri kah atau dari pemerintah? | Dari pemerintah |  |
| Oh dari pemerintah. Nah, selama menggunakan bpjs itu puas nggak dengan pelayanan di sana? | Alhamdulillah puas |  |
| Puas. Ada nggak bayar kayak gitu di luar bpjs? | Nggak ada |  |
| Nggak ada. Nah kemarin untuk bpjs-nya masuk kelas berapa? | Kalau bpjs itu kelas 3 |  |
| Kelas 3. Nah menurut mama Azka ini dengan bpjs dengan kelas 3 sesuai nggak dengan fasilitas yang ada di rumah sakit? | Alhamdulillah sesuai ja, penanganannya bagus di situ, pelayanannya bagus. Ramah-ramah aja gitu nah. |  |
| Berarti kalau untuk ruangan kemarin, dapatnya ruangan apa? | Ruangan yang khusus menampung orang berdelapan. |  |
| Nah, untuk fasilitas wc nya? | Wc kan kayak gabung gitu, semuanya kan wc di luar, di samping di luar kamar gitu. Itu wc nya untuk sama-sama |  |
| Nah, menurut mama azka ini antara ruangan berdelapan dengan wc yang di luar. Harapannya seperti apa? | Lebih ditambah lah, lebih ditambah jumlah toiletnya soalnya kan banyak yang ngantri kasihan anak-anak, kalau anak-anaknya ditinggal pas lagi sakit gitu nah. Kemarin itu juga sempat lama nunggu karena ada yang mandi ada yang bab segala apa tu nah. |  |
| Nah, misalkan untuk fasilitas ruangannya itu kan mungkin wc ya yang kurang. Kalau untuk ruang keluarga kemarin gimana? | Lumayan sempit sih, soalnya kan itu terlalu kaya sejajar gitu kan, kan kalau segala di dekat pintu kan mba nggak terlalu luas. |  |
| Nah, kalau misalkan ada keluarga yang menjenguk itu kemarin gimana? Apa ada ruangan khusus? | Nggak ada, digabung-gabung gitu ja |  |
| Oh di gabung gitu lah… | Iya |  |
| Nah, kalau untuk ruang konsultasinya pang? | Sama |  |
| Ruang konsultasinya ada nggak? | Ngga ada, ditanyain langsung di situ aja. |  |
| Kalau ada yang nggak paham tentang penyakit Azka ini. Misalnya ada nggak ruangan khusus konsultasi petugas kesehatan untuk itu? | Nggak ada |  |
| Kalau ruang tindakan medis? | Kalau ruang tindakan medis, ada. Di depan ruangannya. |  |
| Kalau untuk ruangan tindakan medis cukup lengkap nggak disitu? | Kayaknya lengkap aja sih |  |
| Selama Azka ini dirawat di rumah sakit kan apalagi dengan batuk pilek kan. Nah untuk tempat tidur segala selimutnya kemarin itu pernah nggak diganti? | Ya selalu diganti |  |
| Selama disana? | Kalo selama di sana nggak diganti kemarin |  |
| Nggak gatal kah? | Nggak ada pang, tapi bersih aja pang kemarin soalnya kan kalau setiap Azka diangkat kami bersihin. |  |
| Berarti selama 7 hari dirawat itu nggak ada diganti? | Nggak ada mereka ganti, di tempat lain aja yang diganti mereka. |  |
| Nah harapannya gimana? | Ya lebih ke teliti lah, kalau bisa kan jangan kayak sekali-sekali aja diganti kalau bisa sih semua sekalian diganti gitu. |  |
| Nah, selama merawat Azka. Selama di rumah sakit pasti ada ya sesuatu yang berubah lo. Misalnya bolak-balik ke rumah sakit, itu perlu biaya keluar. Nah, itu kemarin ada masalah nggak? | Nggak |  |
| Nah, untuk biaya tadi itu kan bolak-balik ke rumah sakit apa ada masalah? Selama perawatan... | Nggak ada, Alhamdulillah dicukupkan ja. |  |
| Itu siapa yang bantu untuk biaya kemarin? | Suami |  |
| Suami lah… | Heem… |  |
| Nggak ada masalah selama bolak-balik ke rumah sakit? | Ngga ada |  |
| Nah, terus kalau dukungan dari anggota keluarga ini kemarin gimana? Waktu adik ini sakit? | Ini aja, kemarin kata keluarga kan lakuin aja apa yang terbaik buat cucu segala macam. Kalau memang harus dirawat inap, ya rawat inap nggak apa-apa. Kalau emang buat yang terbaik gitu. |  |
| Berarti dukungan keluarga besar ya? Nggak ada masalah ya? | Iya, iya… |  |
| Nah, kemarin bapaknya kan kerja itu bisa nemenin adiknya nggak? Kemarin, selama di rumah sakit? | Waktu di ruang isolasi dia itu nemenin ja kalau malam segala, tapi kalau selama di ruang Flamboyan kan dia nggak tahan obat kan, kalau yang banyak orang itu kan bersela-sela cuman berdua. Kalau di ruang Flamboyan kan banyak orang jadi dia itu nggak terlalu tahan obat jadi jarang jenguk kan paling jenguk ya dia cuman dua kali aja. |  |
| Berarti sambil kerja juga lah? | Iya, sambil kerja |  |
| Tapi kemarin oleh.... Kerjanya ini di mana? | Sama bapaknya sendiri |  |
| Jadi nggak masalah aja kalau nggak turun itulah? | Ya nggak bisa juga |  |
| Atau harus turun terus? | Iya, soalnya kan yang diharap |  |
| Jadi nggak bisa kalau nggak turun ya? | Iya |  |
| Berarti, selama di rumah sakit Mama Azka Yang full nemenin si kecil ini? | Iya |  |
| Nah, untuk informasi kemarin itu tentang penyakit Azka ini. Jelaslah yang disampaikan oleh petugas kesehatannya kemarin? | Kalau jelas, jelas aja sih |  |
| Apa katanya sakitnya? | Katanya kemarin kan karena kami masih berkeluh kesah gitu kan masalah kayak batuk sama ada pilek-pileknya, dibilang dokter anak yang ada di ruang flamboyan katanya kan ini masih ada keluhan kah Azka? Masih ada dok, gitu kan setelah diperiksa kan dokternya bilang iya ini masih kita rawat dulu kan Azka nya Soalnya ini kan masih ada pilek-pilek kalau ada yang masih dikeluhkan bisa aja disampaikan sebelum pulang. Nggak lama setelah 2 hari atau 3 hari boleh pulang rawat jalan. |  |
| Nah, kemarin untuk informasi hasil laboratorium, hasil cek darah itu adalah dikasih tahu setiap hari? JelAzkan ke mba? | Nggak ada |  |
| Nggak ada lah. Berarti kalau untuk hasil itu kapan tahunya? | Kemarin itu ada juga pang dikasih hasilnya tapi nggak ada aku buka Mba. Aku simpan aja gitu nah. |  |
| Nah, itu ada jadwalnya konsul? | Kemarin kan, aku ke ruang perawat Mba yang buat ngisi obat, aku tanya itu nanti kontrol lagi kah ini mba, iya kontrol katanya. Jadi kan kalau obat sudah habis tapi masih ada keluhan segala apa, bawa aja kontrol. Tapi kalau udah nggak ada keluhan segala apa ngapain kontrol katanya lagi, berarti sudah bagus ja. |  |
| Kemarin Mama Azka ini selain dari petugas kesehatan mencari informasi itu darimana? Tentang penyakit Azka ini? | Kalau selain dari mereka? |  |
| Iya, selain dari perawatnya. Apa ada baca-baca kah? | Nggak ada |  |
| Nggak ada lah. Emang dari petugasnya aja lah… | Iya |  |
| Kalau misalkan dari anggota keluarga, ada lah dijelAzkan sama penyakitnya gitu sama yang lain? | Nggak ada pang |  |
| Nggak ada, emang dari petugasnya aja lah? | Iya |  |
| Nah, selama Azka ini dirawat kemarin ada nggak petugas kesehatan itu menyarankan untuk pengobatan alternatif? | Nggak ada pang |  |
| Nggak ada lah, dari keluarga? | Nggak ada juga |  |
| Nah, misalkan ada malpraktik yang dilakukan oleh petugas kesehatan, kira-kira untuk keluarga ini mencari bantuan darimana? | Bingung ya kalau gitu |  |
| Atau minta penjelasan dari mereka dulu, kayak gitu? | Bisa aja, kalau misalkan kita kurang tahu kayak apa gitu bisa kita tanya-tanyain perawatnya |  |
| Nah, kemarin selama dirawat di rumah sakit untuk segala tindakan pemasangan infus lo habis itu tindakan yang medis seperti menyuntik atau apa gitu nah. Ada nggak keluarga ini dilibatkan dalam pengambilan keputusan? Boleh atau tidak bolehnya? | Nggak ada, cuman dijelAzkan saya pasang infusnya ya Bu. Ya gitu aja |  |
| Berarti nggak ada dijelAzkan boleh atau nggaknya gitu ya? Dari keluarga... | Iya |  |
| Habis itu bisa nggak kakak ceritakan lagi, berarti selama kemarin di rumah sakit itu ada nggak perasaan kayak stres gitu? | Iya kalau stres, gilanya lagi aja yang nggak.  Mana anak cerewet segala macam tuh pusing kepala, pengen cepat pulang rasanya. |  |
| Jadi kayak ada perasaan stres gitu ya? | Iya |  |
| Puas nggak dengan pelayanan setelah habis lihat tangan anak bengkak segala apa, gimana perasaannya? | Kalau pelayanannya memang puas Mba, tapi kalau untuk tangan bengkak itu kan kita nggak bisa nyalahin mereka juga. Soalnya kemarin kan kata mereka, mereka itu nggak lihat kan tangan Azka diperban kan kemarin nggak lihat, bengkak nya itu dikompres, Udah gitu aja. Jadi cepat selesai, dilepas perban dua hari langsung kempes nggak ada lagi bengkaknya. |  |
| Berarti bengkak sekali? | Iya, bengkak sekali sampai jari-jarinya itu bengkak juga karena infus kan juga perbannya terlalu kuat |  |
| Ini...ini anak ke berapa? | Anak pertama |  |
| Jadi perasaan jadi seorang ibu itu gimana? | Aduh mba kalau bisa diganti dibalik itu lebih baik nggak punya anak lebih baik kerja rasanya. |  |
| Sebelumnya kerja kah? | Iya, kerja |  |
| Dimana? | Di Cempaka, di jalan Christopher Mihing. |  |
| Berarti selama menikah ini ya nggak bekerja lah, sebelumnya memang bekerja terus? | Iya begitu |  |
| Nah, gimana Mama Azka ini menghadapi perubahan dari yang kerja jadi nggak kerja? | Biasa-biasa aja tuh |  |
| Biasa aja lah haha.. | Iya hahaha enak di rumah ja |  |
| Enak di rumah lah… | Iya |  |
| Nah, ada nggak kalau untuk masalah keuangan. Selama kerja atau nggak kerja ini ada nggak kurangnya kayak gitu? | Alhamdulillah nggak ada, berkecukupan ja. |  |
| Berkecukupan aja lah, oleh dari suami tadi.. | Iya, dari suami. Untuk sehari-hari itu uang ada terus diberikan. |  |
| Nah, satu lagi kak pertanyaan yang tentang dirawat di rumah sakit kemarin. Udah nggak petugas kesehatan itu ngajakin untuk berdoa? | Nggak ada |  |
| Berarti kalau kemarin itu, kalau berdoa gimana? Dari keluarga? | Doa sendiri aja aku Mba aku mah sampai bernazar gitu aku bernazar agar diberikan kesehatan diberikan kesembuhan, kemarin itu kan sempat rawat Inap... Pulang... Rawat Inap..pulang berulang-ulang. |  |
| Berarti kemarin itu sempat parah sekali? | Iya, soalnya kan sampai ngeluarin dahak-dahaknya itu susah sekali, kayak gatal gitu nah Mba tenggorokan kayak kering. |  |
| Nggak bisa dikeluarkan gitulah? | Iya, nggak bisa. Kalau kita dewasa kan bisa keluarin dahak, ini bayi kan susah |  |
| Berarti ini hari keberapa setelah keluar dari rumah sakit? | Hari ke 4 |  |
| Oh hari ke 4 lah, baru berarti lah… | Iya, baru. Pas malam Selasa baru keluar. |  |
| Berarti harapannya...eh tau lah ada masjid atau Mushola yang ada di Doris? | Ada, iya ada kerja kemarin tuh sama ruang isolasi. |  |
| Dekatnya lah, tahu ja berarti.. | Iya tahu ja, soalnya lama juga pang termasuk sering juga kan di situ kan meninggal di situ juga orang tua dirujuk ke Doris. |  |
| Sakit apa kemarin? | Diabetes, tapi komplikasi sudah 2018 meninggal beliau. |  |
| Berarti selama dirawat ini perasaan Mama Azka ini kayak gimana? Selama dirawat di rumah sakitnya? | Senang sedih juga ada sih, Soalnya kalau di ruangan kan banyak orang jadi banyak teman segala apa. Tapi ya kalau ada orang yang sedih karena sakit, orang tua, ada yang jarang dijenguk juga, jaga anak sendiri apalagi kalau perawat itu kadang sering nangis pengen cepat pulang cepat pulang, di rumah kan enak gitu. Kalau di rumah sakit gini kan kita susah apalagi kalau anak nangis cerewet, kalau di rumah sakit itu takut kalau ih anaknya begini ya anaknya begitu kata orang. |  |
| Jadi perasaan gitulah, orang mudah berperasaan gitu? | Ya, kayak baper gitu nah |  |
| Nah, ini kan kemarin itu yang ngurus segala lab, suntik segala apa itu berarti suami ada di situlah? | Nggak ada |  |
| Sendiri ya? | Dibantu teman, soalnya masuknya juga kan dibantu teman di Muhammadiyah. Teman di Muhammadiyah bantu ngurusin segala macam. |  |
| Suami ikut itu? | Nggak ada, malah dimarah-marahin aku gara-gara aku nih segala apa nggak ngerti ngurus anak, kubilang kak gara-gara kamu lah. Ya sabar pang, maunya itu dia yang menang gitu nah. Makanya aku bilang dia bisa sakit kayak gini oleh asap itu pang. |  |
| Oleh asap rokok itulah... | Iya asap rokok, kan pas dibawa ke rumah sakit itu oleh asap rokok katanya aku bilang ja iya kataku. |  |
| Habis itu, berarti selama di rumah sakit itu ngurus sendiri? | Iya aku mau ngurus sendiri tapi kemarin sempat dibantu 2 hari atau 3 hari habis itu pulang dia setelah itu aku aja sendiri lagi. |  |
| Kalau di rumah ini bapaknya berangkat kerja dari sini? | Iya dari sini |  |
| Pulangnya jam berapa? | Kadang bisa subuh, bisa pagi atau siang. Nggak nentu juga pulangnya. |  |
| Kalau misalkan ini tadi berangkat pagi ini kira-kira..... | Nggak ada pulang ni dari kemarin. Kemarin aja udah pulang pas jam satuan dia pulang habis itu berangkat lagi. |  |
| Tapi, dari usia kan lebih tua bapaknya ya? | Aduh nggak ada otak lagi Mba, dia itu pikirannya itu kayak orang masih remaja gitu nah, nggak punya anak... Nggak punya istri. Pikirannya itu kayak mau mameh mameh apalagi kalau ada teman-temannya itu. |  |
| Ohhh…. | Makanya kami kadang berantem segala apa. |  |
| Tapi bapak ini sering bantulah? | Iya dibantu kadang gantian kan kalau dia kerja ya begadang jaga anak. |  |
| Tapi berarti kadang kakeknya lah yang bantuin? | Iya |  |
| Adalah tapi perasaan... Tahulah sindrom baby blues? | Kalau itu pernah dengar sih sindrom baby blues tapi alhamdulillah waktu lahiran itu nggak ada gitu nah. |  |
| Nah, berarti ini kan mungkin ya ada masalah-masalah kita dalam rumah tangga itulah. Ya, kembali ke Tuhan gitu nah, banyak banyak berdoa apalagi ada si Azka ini loh yang harus dirawat juga.  Habis itu, ada nggak motivasi terbesar untuk tetap bertahan, untuk tetap kuat menjalani hidup ini untuk Azka? | Ya harus lebih dipikirkan masa depan anaknya kalau kita mikirin diri kita masing-masing kan nggak ada habis-habisnya. Paling ya dukungan untuk anak, tapi kataku kan kalau udah.... Kita kan nggak bisa maksain juga. |  |
| Kalau gitu mama Azka, saya ucapkan terima kasih karena sudah cerita tentang pengalaman selama di rumah sakit.  Kalau misalkan ada yang kurang nanti, bisa ditanyakan lagi lah. | Iya |  |
| Selamat pagi | Pagi |  |