**PANDUAN WAWANCARA**

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

Waktu wawancara : 19.20 Wib

Hari/tanggal wawancara : Minggu, 06 November 2022

Jenis kelamin : Perempuan

**Karakteristik Partisipan**

Umur : 31 Tahun

Inisial : Ny.B

Pekerjaan : Swasta

Pendidikan Terakhir : S1

Lama Dirawat : 6 Hari

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

**Karakteristik Pasangan Partisipan**

Umur : 38 Tahun

Inisial : Tn.O

Pendidikan Terakhir : S-1

Pekerjaan : PNS

**Diagnosis Medis Anak : Dehidrasi+Gastroenteritis**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pewawancara** | **Partisipan** | **Catatan** |
| Selamat malam ma neymar | Malam Juga |  |
| Bagaimana kabar nya hari nie | Puji Tuhan, kabar baik |  |
| Bisa nggak Mama Neymar Ceritakan bagaimana awalnya dari mulai masuk ke rumah sakit dari IGD sampai dengan ke ruang rawat inap | Oke baik jadi anak saya itu sakit pertama kami berobat tapi belum pulih Jadi kami berinisiatif bawa ke rumah sakit doris sampai di IGD kami ditanya sama yang berjaga petugas itu kenapa lalu kami bilang ini anak saya lemas anak Saya lemas dan kayak nggak tahu kayak orang tidak menyadarkan diri anaknya sudah lemas sekali dan dalam kondisi panik setelah itu datanglah perawat disuruh Oke Baik tunggu sebentar.  Setelah itu datanglah perawat dicek-cek dulu dilihat setelah itu kembali ke perawatnya datang lagi dokter datang dokter Kenapa Bu dia bertanya terus saya bilang eee Ini anak Saya lemas dari kemarin eee sakit setelah itu tadi dia bab-nya Hampir 4 kali Terus sekarang malah lemas sampai enggak bisa gerak kaki tangannya…  Terus dia bilang Oh iya sebentar kita cek dulu setelah itu oke diambil darah dulu ya.  setelah diambil darah saya tunggu Eh kemudian di ditunggu hasilnya saya tunggu hasilnya kira-kira sudah sejam saya tunggu hampir sejam ditunggu kemudian pas keluar hasilnya katanya Eh anak saya eee dehidrasi dehidrasi setelah itu jadi harus di eh rawat inap katanya harus dirawat inap Oke Baik setelah itu setelah di setelah setelah dibilang seperti itu Jadi kami menunggu ada tindakan selanjutnya katanya oke sambil menunggu mau kita mau pasang infus Oke Jadi kami tunggu datanglah eee perawat perawat itu mau Pasang infus dua orang katanya mau Pasang infus Jadi kami juga namanya anak-anak ya biasanya takut jarum suntik ini di IGD ini masih di IGD jadi sambil masih eh takut jarum takut sama jarum suntik Jadi kami juga was-was dia itu mau atau enggak Eh pas itu datangnya dua perawat katanya mau dipasang infus karena mau ke ruang rawat Ina Oke Jadi pas di mau dipasang infus itu tangan sebelah kiri pertamanya tangan sebelah kiri dicari lama lumayan lama dicari-cari sama anak sama perawat itu cari-cari Eh katanya enggak kelihatan tapi dicoba lah ditusuk-tusuk pertama itu gagal dicabut lagi pertama oke terus tuh ditusuk lagi untuk yang kedua ditusuk gagal lagi katanya Aduh katanya ini karena anaknya ini dihidrasi jadi susah dapat eh apa namanya apa namanya ini urat urat buat di apa namanya katanya nadinya susah kelihatan Oke saya masih diam jadi masih namanya kita kasihan juga kan udah ditusuk berkali-kali akhirnya ditusuk lagi yang ketiga masih gagal juga sampai datanglah si satu orang lagi perawat yang agak lebih tua Terus datanglah Dia membantu menusuk sekali mungkin ya sekali dia tusuk itu langsung masuk yang keempat yaitu itu suntikan keempat itu langsung masuk tapi lemah karena lemas apa namanya anak saya sudah berkali-kali ditusuk jadi dia berontak kan kayak merasa terlalu sakit lepaslah lagi infus itu jadi keluarlah Darah jadi lama mereka urus lagi dibikin lagi diulangi lagi infusnya karena di situ posisinya sudah 4 kali tangan sebelah kiri pindahlah mereka ke tangan sebelah kanan di tangan sebelah kanan pun sama empat kali juga pertama enggak bisa kedua enggak bisa enggak bisa sampai ke tempat juga baru jadi di total-total itu 8 kali tusukan baru anak saya itu mendapatkan infusnya itu baru bisa terpasang itu dalam satu kali pindahkan pemasangannya dalam satu kali saya sudah panik saya sudah marah cuma nggak nggak keluar Emang saya cuma melihat ini Kenapa ya kok nggak bisa masang cuma mereka sambil menjelaskan sambil mereka juga udah kewalahan karena udah panik juga mereka udah sampai 8 kali kan katanya oleh anak saya dihidrasi mau emosi ya udah nggak apa-apalah aku bilang yang penting anak saya dirawat setelah itu sudah terpasang dipasang infusnya dibalut supaya kuat ya pakai perban sudah kemudian disuruh tunggu oke sebentar kita cek apa mau ke kamar tunggu dulu di situ Di ig-nya habis itu kan dibawa dari IGD ke ruang rawat dia itu sekitar hampir eee kami di IGD itu hampir 2 jam 2 jam baru dibawa ke ruang rawat Inap ruang anak. |  |
| Dari pelayanan tadi Apakah mama Neymar ini puas dengan pelayanan yang diberikan. | Kurang puas…… |  |
| Kurang puasnya Seperti apa… | Eee seperti kayak kami itu datang dari segi kayak perawatan yang masang infus aja tadi yang pertama itu sudah kayak kenapa sampai berkali-kali kenapa enggak langsung seniornya dulu yang masang namanya anak-anak kan kasihan jadinya dia trauma sama jarum suntik kayak gini kurang puas sama yang namanya Pasang infus atau pelayanan yang di IGD yang itu selalu dikasih yang eh mungkin ya mungkin belum terlalu kita enggak tahu ya jika di ruang rawat inap p maksudnya pelayanan yang di ruang rawat inap Kalau pelayanan di ruang rawat inap pertama kita masuk eh kita cuma disuruh masuk sudah nanti setelah itu Mungkin sekitar beberapa menit mungkin 20 menit datanglah perawat itu mereka memang mengurus apa namanya kamar dan lain sebagainya tapi tanpa penjelasan kayak ee Ibu ini nanti Ibu anaknya itu e apa namanya dirawat di sini apa ya kayak diberikan informasi kalau mau nanya apa tuh enggak ada belum cuma Ya udah kita datang ya sudah masuk di ruang IGD sudah jadi untuk di ruang rawat inapnya juga belum ada dikasih penjelasan ya enggak ada |  |
| Dari pelayanan yang diberikan sebelumnya itu apa namanya Marini merasa bahwa itu merupakan pelayanan yang terbaik belum. | Belum….. |  |
| Jadi maunya Pelayanan seperti apa? | Ya kalau bisa ditingkatkan kayak dari IGD mungkin e apa ya seperti kayak tadi lah misalnya ya suntikan itu misalnya kalau bisa ada satu yang mungkin yang baru belajar mungkin ya kita enggak tahu ya saya juga kurang paham ke masalah mereka perawatan di situ mungkin kalau bisa didampingi dengan yang lebih senior misalnya Terus kalau kayak ke ruang rawat inap misalnya kalau kita masuk tuh Coba Mungkin bisa dijelaskan sekarang di ruang rawat ini terus itu nanti akan ditangani sama eh perawat di sini nanti mungkin dokternya nanti akan apa namanya kontrol dan lain sebagainya kan Bisa dijelaskan jadi kita juga tahu obatnya bahkan dikasih tahu kayak gitu kan jadi kita bisa paham dari dari ruangan ini kan sudah ada sudah berada di ruangan Ya ceritanya nah kalau untuk di ruangan itu diganti kalau pertama kita masuk ya memang rapi ya Pertama Pertama harinya untuk hari kedua ketiga enggak pernah diganti tidak pernah diganti bahkan kalaupun ada muntah kalau kita yang mengeluhkan dulu paling Mereka cuma bilang eh Ya udah nanti dilepas aja nanti eh taruh aja di luar kayak gitu kalau untuk kalau kita enggak bilang ya udah dari awal sampai akhir sampai kita pulang yang enggak diganti spreinya yang itu sarung bantalnya yang itu. |  |
| Lalu maunya seperti apa Kalau bisa ? | Kalau bisa kalau bisa ya ditingkatkan atau gimana ya Kayak namanya orang sakit kan tidak mandi ya enggak mandi itu kan udah pasti kita berkeringat anak berkeringat kadang bisa muntah atau apa ya kadang itu kalau bisa ya sehari sekali kalau bisa misalnya ada beberapa perawat yang di meja situ dia cuma ya disuruh ke situ nggak ada ruangan khusus Oh berarti seperti ini station-nya itu apa Tempat perawatan obat-obat di situ ya kita datang paling ke situ Kalau kayak kita mau informasi mau nanya apa ya paling ke situ nggak ada tempat khusus kalau misalkan selama anak ini kan dirawat |  |
| Apakah keluarga itu dilibatkan untuk setiap tindakan dari pengobatan anak ini kalau perawatan? | Ya kalau perawatan yang dirawat itu biasanya Cuma dibilang ee kalau untuk ronsen USG ya ya cuma kalau apa namanya ya Iya selalu dilibatkan kayak disuruh ngantar anak kadang bawa anaknya selalu dilibatkan yang enggak dilibatkan tindakan apa Kayak misalnya memberikan obat Kalau kayak suntikan tengah malam Bagaimana kayak eee kami ya udah mereka mau disuntik anak Ya udah disuntik gitu gitu aja cuma kayak kami enggak dipanggil gitu enggak dikasih tahu gitu aja. |  |
| Kalau misalkan keluarga lagi tidur berarti enggak dibangunkan ya… | Enggak cuma paling kayak kita kaget terdengar gitu aja enggak ada enggak ada. |  |
| Kalau itu Misalkan bukan perawat yang masuk Bagaimana? | Nah itu itu juga iya…. |  |
| Nah ini kan eh selama pengobatan itu apakah ada dari perawat itu menyarankan untuk mencari pengobatan alternatif | Eee enggak ada sih enggak ada banyaknya enggak ada yang ngomong mereka paling kalau kita yang nanya enggak ada sih enggak ada kalau dari tugas yang lain eee ada kalau dari petugas lain mungkin kayak cleaning service seringnya bilangnya Eh kalau bisa bawa berurut atau apa pengobatan lain lah otomatis lain ada itu berarti kalau untuk dokter perawat misalkan ada efek samping dari pengobatan eee misalkan sebenarnya anak ini alergi tapi tidak ada dilakukan tes alergi. |  |
| Nah misalnya ada efek samping dari pengobatan Bagaimana cara keluarga memperoleh bantuan untuk mengatasi masalah tersebut. | Kalau dari kami ya saya pribadi bersama keluarga Kalau sudah seperti itu ya kalau sudah anaknya namanya kita sudah kena seperti itu misalnya saja ya Anak saya itu tiba-tiba memerah ya Saya pasti akan minta pertanggungjawaban pertama ke rumah sakitnya pasti saya langsung meminta pertanggungjawabannya seperti itu bagaimana tindakan selanjutnya supaya anak saya ini diurus dirawat sampai dia pulih kembali seperti itu |  |
| Nah misalkan ada kita itu kan kadang ngambil sesuatu keputusan dalam suatu tindakan apakah Bapak sama Ibu ini selalu dilibatkan dalam pengambilan keputusan itu enggak. | Enggak semua tidak semua kayak nanti harusnya atau USG itu kan biasanya kita rontgen dulu ya atau apa kan untung enggak langsung disuruh biasanya langsung disuruh Oh ini nanti ke situ Ini nanti ke situ kayak gitu Enggak semua langsung dilibatkan. |  |
| Berarti Apakah pelayanan yang diberikan dari mulai memindahkan tadi dari fasilitas keuangan sampai dengan terlibatkan ke lipatan tenaga kesehatan Apakah keluarga itu puas dengan pelayanan yang diberikan belum harapannya seperti apa harapan kedepannya. | Kalau bisa ya mungkin buat semua ya yang mungkin ada keluhan juga lebih baik lagi masih ya kayak kami kadang kami kekurangan informasi kadang kayak kami itu nggak tahu obat apa yang diberikan kami nggak tahu itu suntikannya untuk apa Ibaratnya seperti itu kan jadi kalau bisa dikasih tahu pelayanannya dari apa namanya itu ya pelayanan. |  |
| Untuk pelayanan ya  Untuk pelayanan Informasi seperti itu. | kurang kalau bisa ya ditingkatkan Bapak Ibu itu punya keluhan anak ini misalkan ada keluhan Apakah itu langsung ditangani dengan tepat Biasanya kalau seperti itu gimana ya Kalau kayak ada keluhan kan biasanya kan Panggil ya Ini aku cerita ya kayak Kalau kayak tindakannya itu dibilang tepat kami enggak tahu karena enggak dijelaskan ya karena enggak dijelaskan Oh ini disuntik ini supaya ini supaya ini kami cuma tahu Oh anak itu diam tidur gitu tuh nah tertidur atau maksudnya dia tenang kayak gitu tenang jadi enggak rewel lagi atau apa seperti itu Jadi yang cuma kami tahu karena mungkin kurangnya dikasih apa Ya dikasih penjelasan mungkin ya kalau dibilang untuk tindakan tepat ya kalau dia dia tenang Ya mungkin kami bilang bisa dibilang tepat seperti itu. |  |
| Selama di rumah sakit ini pasti sangat memerlukan dukungannya entah dukungan dari keluarga orang terdekat teman-teman kita atau misalkan dukungan dari tenaga kesehatan juga ya Nah apakah mama Neymar ini memperoleh dukungan untuk mengatasi misalkan ada stress misalkan karena seperti kasus tadi itu kan infusnya 8 kali ditusuk otomatis kan pikiran kita itu bermacam-macam nah Apakah ada bantuan atau dukungan dari keluarga untuk mengatasi stres tersebut | Kalau dari keluarga ya kayak saling support menyebarkan diri aja kayak lebih ya sudah yang penting eh tetap bisa diurus kayak gitu kalau untuk dukungannya paling seperti itu punya buat sendiri ada dari keluarga yang sudah enggak apa-apa memang sempat dalam hati kayak ngemil atau apa cuma tetap sabar kayak gitu aja. |  |
| Nah ini kan sambil bekerja otomatis itu terganggu ya untuk usahanya sambil menjaga anak juga sambil memikirkan mencari keuangan Apakah selama ini ada masalah untuk misalkan keuangan atau seperti apa? | Kalau dibilang untuk keuangan ini terkait informasi kita kan merawat anak itu kan pasti tingkat stresnya lebih besar ya daripada anak sehat |  |
| Setiap informasi yang diperoleh misalkan ini sudah pulang ke rumah ya anaknya ada nggak dijelaskan misalkan anak ini nanti misalkan terjadi kekambuhan atau seperti yang pernah dibawa ke rumah sakit ini apakah ada tindakan yang dijelaskan perawat untuk menangani hal tersebut. | Kalau itu nggak ada ya untuk dijelaskan supaya nanti kalau begini lagi itu seperti apa itu nggak ada itu semuanya kecuali kita bertanya. |  |
| Berarti ini pasiennya ya yang harus aktif pasien untuk di situ harus aktif itu pasien atau keluarga pasien ya apa namanya merasa bahwa informasi yang diterima selama perawatan ini kurang | Sangat kurang informasi terkait apa saja pelayanan informasi pelayanan iya ya Eh pelayanan terus itu kayak obat-obatan itu obat-obatan terus |  |
| Eh Iya biasanya obat-obatan terus penanganan biasanya ada informasi terbaru tentang penyakit atau kesehatan anak biasanya informasi itu didapat dari mana. | Biasanya itu informasinya dari teman |  |
| Dari teman berarti lebih banyak bertanya ke teman dari orang-orang sekitar.  Biasanya tentang penyakit anak tersebut Nah kalau misalkan untuk menanyakan informasi apakah sering searching di internet | Iya searching di internet baca-baca lebih banyak.  Searching di internetnya atau mendapat penjelasan dari dokter sering searching ke itu misalkan ini 100% lebih banyak kira-kira kalau untuk searching di internetnya berapa persen eee 60 lah 60 berarti kalau informasi dari perawatan petugas kesehatannya masih 40 ya tapi lebih banyak informasi yang dapat di dari luar daripada yang diperoleh dari petugas kesehatan |  |
| Apakah ada juga informasi dari keluarga yang bisa membantu untuk merawat anak ini misalkan seperti apa misalkan kayak teman mungkin ada yang bekerjanya di bagian kesehatan. | Nah mungkin saya bisa kontak-kontakan tanya Bagaimana anak saya terus ee obat yang sudah saya berikan Biasanya kalau sekiranya kurang tepat dan saya bisa dapatkan informasi dari dia untuk informasi-informasi ini kan dapat dari petugas kesehatan dan penting dari internet. |  |
| Nah untuk 40% nya tadi dari petugas kesehatan Apakah mudah dipahami informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan terkait penyakit anak. | Enggak sih karena karena dehidrasi dijelaskan enggak dehidrasi itu seperti apa penyebabnya apa setelah itu efeknya nanti bagaimana kalau misalkan anak ini dehidrasi cuma kadang kita berobat Ya udah kita kasih obat. |  |
| Dari tadi banyak ya yang dijelaskan Mama Neymar tentang pelayanan yang diberikan di rumah sakit nah Menurut mama memang apa saja pelayanan yang kira-kira yang sudah pas yang sudah di bisa diterima Mama Neymar dengan yang belum diterima. | Kalau yang sudah saya sudah sudah sudah bisa Saya terima ya sudah bisa Saya terima itu mungkin fasilitasnya sudah sedikit cukup ya kalau buat saya ya pribadi saya kalau kayak yang lain BPJS atau BPJS kelas berapa BPJS kelas 1 Sorry ya saya potong kalau dari fasilitas karena saya dapatnya kelas 1 ya itu sudah lumayan cukup buat saya karena dia sudah ada WC ruangannya terpisah ya atau sendiri itu sudah cukup ya. |  |
| Iya Mama Neymar ini beragama apa ? | Saya Katolik |  |
| Katolik…  Ada nggak dijelaskan bahwa gereja terdekat ketika kita mau beribadah habis itu kalau memperoleh memerlukan bantuan misalkan kan biasanya ada itu apa petugas kesehatan guru agama ya yang datang ke rumah sakit untuk melakukan doa Apakah ada dijelaskan oleh petugas kesehatan kebutuhan spiritual ini sangat perlu kayak kita dikuatkan bisa didukung dengan seperti itu kan perlu | Sangat perlu …  Sebenarnya ya Pelayanan seperti itu sebenarnya harus ada.  Jadi kita juga harus dikuatkan dari berdoa dan lebih dekat dengan Tuhan |  |
| Banyak sekali yang kita ceritakan ya tentang bagaimana pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Dokter Doyris Silvanus Palangkaraya khususnya di ruang Flamboyan nah dari diceritakan sama ma Neymar tadi Berarti kalau misalkan kita kasih presentasi bukan presentasi kita kasih kategori misalkan kategorinya cukup baik atau baik sekali Nah dari tiga itu pelayanan yang diberikan dari rumah sakit itu masuk kategori mana | Cukup… |  |
| Cukupp….  Nah untuk baiknya harapannya seperti apa Baiknya. | Harapannya gimana ya di tingkatkan lagi dari layanan yang dari igd-nya apa namanya dari ruang rawat inap informasinya pelayanannya sama ya informasi terus itu kayak tadi ya spiritual terus untuk lipatan kayak keluarga kalau bisa ya dilibatkan kami dalam dalam apapun lah misalnya mau diberikan tindakan apapun itu harus dikasih tahu |  |
| nanti kalau misalkan ada hal-hal yang ingin saya tanyakan lagi atau saya masih belum jelas terkait tentang pelayanan kesehatan apakah boleh saya berkunjung lagi ke rumah mama Neymar untuk bercerita atau lebih ke bercerita pengalaman ya tentang selama dirawat di rumah sakit atau boleh | Ya boleh boleh…. |  |
| Kalau begitu karena sudah waktunya sudah panjang juga ya kita bercerita dari tadi Nah nanti kalau ada yang ingin saya tanyakan Saya kontrak waktu lagi  Terima Kasih Mama Neymar | Oke Sama-sama… |  |
| Selamat Malam… |  |  |