**PANDUAN WAWANCARA**

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

Waktu wawancara : 14.00 Wib

Hari/tanggal wawancara : 03 November 2022

Jenis kelamin : Perempuan

**Karakteristik Partisipan**

Umur : 43 Tahun

Inisial : Ny.Y

Pekerjaan : IRT

Pendidikan Terakhir : SMK

Lama Dirawat : 3 Hari

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

**Karakteristik Pasangan Partisipan**

Umur : 48 Tahun

Inisial : Tn.W

Pendidikan Terakhir : SMA

Pekerjaan : SWASTA

**Diagnosis Medis Anak : Thalasemia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pewawancara** | **Partisipan** | **Catatan** |
| Selamat siang mama Yeri Bagaimana Bu kabarnya hari ini | Baik |  |
| Baik sudah pulang ya Bu dari rumah sakit udah pulang | Nah kemarin sempat berapa lama di rumah sakit nyerinya ada 4 kali ada 4 hari Nah ini kan |  |
| Saya perawat Dina yang kemarin sudah janjian sama ibu bahwa ingin menanyakan Gimana sih pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Dokter Dori silvanus Palangkaraya nah yang ingin saya tanyakan itu bisa nggak Ibu ceritakan dari awal Yeri ini masuk ke IGD sampai di ruang rawat inap Bu Bisa nggak Ibu ceritakan sampai ke ruang rawat inapnya | Kemarin itu kan tahun 2011 itu masuk yang di mana dari 2011 ya rumah sakit harus di rujuk oleh anak saya sudah lemah diantar ke ruang Flamboyan bawah Flamboyan |  |
| Itu tindakannya apa-apa | Jadi berikan tindakannya bagus dia tindakannya anak saya akan langsung dirawat yang diberi infus oksigen bagus remaja perawatan di sana tuh cuman kan kadang-kadang kalau kita masuk ke mau rawat inap kan kadang-kadang kendalanya itu nggak ada tempat kita lewat Nah misalkan itu kan belum ada ruangan dia ini kan dari poli jadi selama dia sebelum masuk ke ruangan |  |
| Di mana nunggunya | Itu Di dekat mananya ya, di dekat loket panggilan |  |
| Oh maksudnya yang di loket yang depan itu ya ya ya berarti kalau sudah statusnya masuk ruang rawat inap baru nanti yerinya juga | Ya kan soalnya enggak bisa kan kita langsung masuk ruangannya kan ada prosedurnya cuma nanti kita dimarahin kita di luar masuk dalam masuk ke ruangan itu ee |  |
| Menurut Ibu Bagaimana pelayanan yang diberikan mereka ketika di ruangan itu. apakah ada misalkan nama perawatnya yang jaga | Kan semuanya kan pada bisa diajak untuk apa itu namanya ruanganya ada kerjaannya sendiri kan Ya kalau ada pasien masuk kayak kami talasemi kan mereka menyediakan tempat bagi kami kalau memang ada tempat Kalau tidak ada kamu menunggu nunggu orang keluar pasti yang lain keluar |  |
| Nah selama di lakukan tindakan ke Yeri ada enggak kira-kira menurut Ibu Pelayanan apa aja yang kurang gitu | Yang sebenarnya Ibu mau ini seperti ini tapi enggak ibu dapat kami tidak menunggu terlalu lama menunggu ranjangnya ada berarti pulang dulu ke rumah ya baru nanti kalau sudah ada ranjang baru bagaimana kalau misalnya kondisinya anak itu nggak memungkinkan Nah itu Masalahnya nanti mereka itu harus mereka pikirkan juga kalau sudah ada pasien di ruangan |  |
| Jadi harapan Ibu tuh untuk pelayanan itu seperti apa yang khusus terkhusus ini | Saya berharap itu pasien terus kesini kan jadi diskusikan dengan yang lain tempat Kami selalu siap tersedia kalau kami masuk lewat poli. Soalnya di antara pasien-pasien ada yang mimisan ada yang hb-nya rendah sekali ada yang enggak itu nah selama ini dirawat di ruangan itu |  |
| Ini Ibu pakai BPJS atau gimana | BPJS kami bayar setiap bulan bayar tiap bulan |  |
| Apakah itu mencukupi Ibu ee dengan kebutuhan hari-hari dengan membayar BPJS | Iya kan yang terutama kan BPJS dulu yang dibayar kalau tidak kami bayar BPJS kami enggak bisa masuk |  |
| Apa Sudah dicoba Bu BPJS dibayar dari pemerintah | Kan ini Mandiri iya kan itu ada kategori kalau misalkan kita kurang mampu kan |  |
| Mohon maaf itu kan ada yang dari pemerintah memang | Memang dulu kan memang disuruh kita ngurus soalnya kan kita kan tinggal di kampung kan enggak mungkin kan kita ngurus lagi ke sana kita sudah ada Jadi kita ikut peraturan orang kelaparan Oh gitu jadi pengin pengin sih punya BPJS gratis tapi kalau dipikir-pikirkan nanti kalau kita masuk ada lagi yang disuruh ini itu lebih baik kita bayar aja |  |
| Kalau boleh tahu itu sebulannya berapa kamu habis itu | Ini kan untuk BPJS ya Bu, ya sekitar 150 ribu |  |
| Selama ini pelayanan BPJS itu menurut ibu untuk pasien yang seperti Yeri ini apakah sudah cukup dari segi pelayanannya misalnya untuk obat-obatan habis itu untuk klaim dia keluar dari rumah sakit atau ada ada harapan ibu untuk BPJS | BPJS apa yang kita perlukan jawab kecuali ada obat-obatan yang tidak harus dia tanggung itu kami harus siap di situ |  |
| Untuk sprei atau selimut apa pernah diganti bu | kalau masalah sprei kita bisa minta kita bisa minta dengan petugasnya ya kalau sprei kita basah kita foto kita bisa minta gantinya |  |
| Nah apakah itu kita yang meminta dulu atau memang setiap pagi misalkan | Ada petugas yang memang menggantikan sprei tidak ada tidak ada jadi kalaunya kita masuk hari pagi ya Pagi ini kita masuk sampai kita pulang nanti sprei kita tidak diganti misalnya ibu 5 hari di rumah sakit Iya iya 5 hari di rumah sakit 5 hari tidak diganti sprei yang kita pakai kalau misalkan ada muntah kalau ada muntah Ya jelas kita ganti minta minta ganti tetapi tidak dari mereka yang berinisi tidak tidak nah setelah itu Bu untuk ee ruang keluarga ini kan apa ada gitu ruang keluarga misalkan ada keluarga yang ada nggak Kalau untuk keluarga yang pengen jenguk memang nggak ada jamnya |  |
| Kalau untuk Ada hal-hal yang ingin Ibu tanyakan misalkan terkait ada misalkan penyakit atau hasil lab yang Ibu nggak tahu ibu mau tanyakan ada nggak disediakan ruang konsultasi | tidak ada tidak ada nah ini selama perawat Yeri dirawat di sana dirawat di rumah sakit tidak pernah itu melihat ruang konsultasi |  |
| Apakah keluarga itu dilibatkan untuk perawatan nyeri ini maksudnya misalkan eh mau dilakukan tindakan ini jadi perawat itu berbicara misalnya jadi akan dilakukan tindakan ini apakah keluarga bersedia memang harus dilibat kan keluarganya termasuk berhenti | Memang tidak ada yang menyuruh ke situ karena tapi kalau dari anggota keluarga kalau ada jalan lain kan mungkin bisa selama ini  merasa dilibatkan dia tidak mungkin kan mereka melakukan tindakan kalau tidak perantara kita semua hanya ini hanya itu kan |  |
| Nah kalau untuk pengobatan alternatif selama ini apakah ada perawat atau dokter yang menyarankan untuk mencari pengobatan alternatif karena pengobatan alternatif | Nah gimana lah supaya dia bisa transfusinya enggak lagi setiap bulan kan penginnya seperti itu kan kalaunya ada obat atau ketambak kata orang Dayak tapi |  |
| Untuk yang alternatif itu Bu pengobatannya seperti apa | Iya Contohnya seperti apa itu kan apa itu obat yang alternatif itu tuh kan kami kan nggak juga sembarangan kan nyari dengan yang pernah karena apa yang kami di apa itu namanya pakai kan harus dengan orang yang memiliki obat itu artinya kan dia kan dulu pernah rawat inap juga seperti ini di Banjarmasin dan juga dia sendiri yang pasiennya |  |
| Oh jadi ceritanya berkonsultasi dengan orang yang pernah menderita thalasemia | Iya iya iya jadi dia yang mencoba Iya dia kan kasih tahu ke kita bahwa tidak saya sendiri yang memakai ramuan ini ada dua orang pasien thalasemia sudah memakai ramuan ini ternyata hasilnya sangat positif anak-anak yang memakai ramuan yang punya ibu ini sembuh dan tidak pernah lagi transfusi ini sudah Ibu pernah coba ya 2 bulan ini saya mencoba obat ini ternyata kayaknya mudah-mudahan ini Tuhan sudah Nyatakan Apa mukjizatnya akan kepada kami ini ternyata hb anak saya tinggi makanya baru sekarang |  |
| Apa itu obat apa minum atau tablet itu ibu beli di mana Kalau di Palangkaraya | Ada tahu aja Ibu Dina kayunya Iya kalau ibu Dina pernah lihat kayunya mungkin tahu ini katanya yang punya ramuan ini ibu ibu anu itu pernah mengalami seperti ini juga setiap bulannya dan dia sudah sembuh dan juga ada dua pasien tersedia juga sembuh dengan ramuan yang dia suruh cari |  |
| Berarti memang sudah ada yang coba ya pengobatan alternatif tapi sebenarnya ini enggak disarankan dari bukan perawat atau dokter memang usaha dari usaha sendiri nah selama ini kalau misalkan si Yeri ini sakit ada nggak anggota keluarga atau keluarga yang dilibatkan juga Bu dalam dalam merawat anak ini | Enggak ada karena kami dua bapaknya aja yang merawat anak ini tidak ada keluarga lain yang ikut kalau untuk dukungan dari keluarga itu banyak ya dukungan materi habis itu emosi juga ngadepin stress kan ada ya keluarga yang seperti itu cuman kan kita enggak mau melibatkan orang lain baik kita sendiri aja anak kita kayak gitu |  |
| Pernah nggak ada efek samping Bu selama dilakukan tindakan ke yerinya | Efek sampingnya adalah dia kan alergi darah yang ditranfusi itu nah ada apa alergi misalkan ya dari efek samping dari apakah ada bantuan misalnya kan kalau kita masih transfusi darah yang masih ada itu langsung dilepas dibuang Nah langsung Mereka eee suntikan lagi deksa supaya dia tidak lagi yang alerginya gitu cepat memudar ini kan maunya kan enggak ada efek samping selain yang alergi tadi ya |  |
| Nah kalau misalkan misalkan ada efek samping dari terapi pengobatan yang dilakukan sieri apakah Ibu berharap ada bantuan bantuan seperti bantuan dari penyelesaian masalahnya harapan Ibu bantuan nanti kalau tiba-tiba ada masalah Ibu tuh mau cari lari ke mana bantuan gitu | Kalau kita masih di rumah sakit ya Ya kita minta bantuan sama rumah sakit kan betul Jadi kalau misalkan Ibu di rumah sakit jadi bantuannya yang dari rumah iya kalaunya anak saya ada apa-apanya kan rumah sakit yang tanggung jawab ya kalau Nah kalau misalkan dari pihak rumah sakit ini kan kita enggak mau ke arah yang lain |  |
| Ya tapi kalau misalkan rumah sakit tidak bertanggung jawab terhadap tindakan yang dilakukan pada anak Ibu jadi ibu cari bantuan Ke mana | Saya laporkan kalau anak saya tidak apa Kalau ada ada apa-apanya dengan anak saya selama anak saya dalam pemeriksaan mereka saya laporkan kalau mereka tidak bertanggung jawab baik berarti tetap ibu mencari bantuan Ya selain dari rumah sakit kalau memang tidak bertanggung jawab berarti ibu mencari bantuan ke kan ada itu nomor itu yang peduli itu peduli aku iya peduli dengan keadaan kita yang seperti ini oh gitu ada itu di rumah sakit |  |
| Selama Yeri ini dirawat di rumah sakit ibu merasa Apakah tindakan yang mereka tindakan perawat atau dokter ini sudah tepat untuk nyeri ini | Tindakan yang bagus tempatnya cuman yang kurangnya kurangnya perawatan atau dokter terserah ibu ibu dokter bagus nggak kalau perawatan kalau perawat ya kurang tanggap aja ya perawatnya kurang cepat gitu ya kalau dibilang anu infusnya enggak netes atau darahnya enggak netes mungkin agak lama juga kita menunggu mereka Jadi kita usahakan supaya dia menetes darahnya bisa menetes |  |
| Harapan ibu yang lain apa dengan pelayanan keperawatan selain obat-obatan tadi harapan ibu | Untuk pelayanan supaya lebih bagus lagi ya supaya nya lebih bagus lagi kan di pelayanannya lebih anu lagi yang harus seperti yang dulu-dulu |  |
| Seperti apa Banyaknya banyak bisa nggak Ibu ceritakan salah satunya | Iya itu apa namanya tuh ya kurang cepat aja lah mereka menanggapi apa yang kita tanyakan dan kita mau mereka lakukan supaya lebih cepat menangani gempanya Ya seperti yang tadi jadi kalau kita lagi transfusikan rumah aja ya Bu ya Bapak yang kerja nah jadi kalau misalkan di rumah jadi untuk bantuan untuk tetap bekerja itu nggak ada masalah ya Bu ya maksudnya sambil kerja nggak mungkin kan oleh kita kan tinggal tempat orang harus kita kan bertanggung jawab sama kita ada di sini selama ini Bu kepalanya ya Bu |  |
| Apakah ibu dapat informasi tentang taalasemia ini lengkap Bu ini kan sudah tahun ke umur 13 tahun ya sudah bolak-balik rumah sakit juga Apakah ibu dapat informasi yang jelas tentang thalasemia ini bisa enggak Ibu ceritakan | Iya kan anak kita kan tiap bulan transfusi yang menurut kalau talasemia nama penyakitnya Iya Yang gimana yang mudah diterima Ibu sama Bapak gitu soalnya kan kita belum tahu juga soalnya kan transfusi terus donor katanya nama penyakitnya kelainan darah dan juga kita belum tahu isinya apa |  |
| Nah itu kan bahasa medis Iya dijelaskan enggak bahasa yang mudah Ibu mengerti gitu apa sih | Alasannya itu enggak saya kurang ngerti juga jadi bahasa yang memang yang mudah dimengerti tahu enggak Bu Iya kalau menurut artinya kan kelainan darah itu |  |
| Kalau setelah itu kan informasi yang Ibu dapat selama anak ini dirawat kalau ibu dapat dari petugas misalkan anak ini hasil darahnya ini | Ada soalnya kan kita nanti kan ke Banjarmasin pengen tahu ini anak saya apakah gitu Nah nanti kan dokter di sana nanti yang kasih tahu sekarang kita nggak ngerti kan belum tentu juga kan kita belum Konsultasi sama dokternya |  |
| Berarti konsulnya harus ke Banjarmasin itu ke Banjarmasin Bu sudah tahu ya ke mana Mau datang kayak gitu | Iya ke dokter Wulan nanti dokter anak spesialis anak |  |
| Nah itu yang rekomendasi itu dari mana Dari BPJS BPJS supaya kita ini kan apa namanya ini kan peraturan BPJS | Yang sampai kita ngurus anak kita seperti ini yang hb-nya harus rendah katanya supaya nanti kita setiap bulan dapat obat bekas sirup untuk sekarang kita enggak dikasih obat karena kita belum ke Banjarmasin dan juga hasil yang kita bawa ini bagus kata dokter di sana nanti kalau enggak kita balik lagi ke sini disuruh balik lagi kalau belum pastinya belum masih normal katanya dari segi jauh ya Bu Banjarmasin itu Nah untuk biaya itu Bagaimana itu kan jelas biaya kita sendiri itu dia yang pribadi makanya sebenarnya itu kan Yeri ini bulan 10 kemarin udah Banjar tapi berhubung hb-nya belum rendah Jadi sekalian ini ya Bu kalau misalkan ini harus menunggu Hb rendah Iya HB rendah katanya Yeri kemarin hb-nya waktu streaming itu 5 hb-nya habis itu ini pulang dari rumah sakit berapa harganya 13,1 udah transfusi berarti itu nunggu nunggu HB rendah baru kita bisa kalau misalkan Selama perjalanan ya Ada enggak ketakutan atau apa perasaan bapak sama ibu membawa anak dengan HB rendah Nah justru itu kami yang enggak mau anak kami belum transfusi makanya kami transfusi di sini dulu di Doris supaya nanti kalau bawa anak itu anaknya sudah. sudah terlalu putih jadi dia enak juga kan yang lain-lain Emang oleh banyak disuruh pulang kan karena hbnya masih tinggi hasilnya normal disuruh pulang disuruh pulang itu karena masih normal ini anak saya sudah hb-nya rendah streaming kemarin 5,0 |  |
| Berarti ini memang Rencananya mau bawa ke Banjar | Iya memang kami diharuskan ke Banjar tidak ada yang tidak bisa banyak ya Bu ya |  |
| Apakah ada kesulitan yang bersama ini pasien dengan thalassemia juga ya | Harus mengeluarkan biaya yang cukup besar untuk ke Banjarmasin jadi harapan ibu untuk kami ditanggung rumah sakit sangat membantu untuk dokternya Soalnya khusus dokter seperti dokter wulan di Banjarmasin khusus yang ahli darah yang menangani kita enak juga kan Tersedianya nggak balik ke Banjarmasin lagi itu kan sampai 1 tahun ke sana lagi kami kayak rutin 3 bulan sekali kan mati kan kami harus mengaktifkan lagi tunggu 1 tahun berarti tidak hanya satu kali ya ke Banjarmasin saya rujukan kan sampai 3 bulan ini sampai 1 tahun baru kita balik lagi ke Banjar untuk mengaktifkan nomor kita selama ini |  |
| Apakah keluarga ada yang membantu mencari informasi tentang penyakit ini | Ini tidak ada tidak ada memang tidak ada dari keluarga tidak ada nah selama ini apa informasi yang diberikan petugas kesehatan ini mudah dipahami oleh Ibu sama Bapak kadang-kadang kan kita bisa juga kan enggak paham maksud mereka Jadi maunya gimana Yang maunya kebanyakan bisa bekerjasamalah seperti dokter perawat bisa tapi informasi yang bagus buat kita jangan yang cuma gimana ya untuk manis aja kan lihat gimana Nggak bisa berusahalah supaya pasien kita ini kan enak bolak-balik Banjarmasin |  |
| Nah selama ibu bolak-balik ke rumah sakit ini pernah enggak Bu ada pejabat atau petugas dari rumah sakit yang bertemu ibu gitu | Tidak pernah |  |
| Ya misalkan ada kunjungan seperti itu | Kunjungan ya iya misalkan ada kunjungan tidak ada rasanya kunjungan dokter-dokter spesialis anaknya yang merayakan Apa itu ulang tahun ke setiap ruangan pasti balon ini kan dari segi informasi yang diterima nah selain dari perawat atau dokter atau petugas kesehatan ibu itu untuk dapat informasi itu dapat dari mana informasi tentang apa tentang penyakit ini kan kita dikasih tahunya sama dokter kalau dari searching di internet kan udah tahu lah tiap bulan jadi menyimpan |  |
| Nah ini coba ya untuk yang pertanyaan terakhir kalau untuk selama dirawat di rumah sakit Apakah pernah perawatan atau tugas kesehatan itu menyarankan untuk beribadah untuk berdoa misalkan kita rawat inap ya Ibu kan Berapa tahun bolak-balik Iya dari 2011 sampai sekarang 11 tahun | Ya Belum pernah kalau mereka suruh ibadah kan tidak ada berdoa misalkan untuk meminta petunjuk kepada Tuhan soalnya kayak gini kalau ada kunjungan doa dari gereja mana kalau kita berkenan kan pengen di doakan anak kita kita yang minta |  |
| Oh yang kunjungan sering kan didoris itu pendeta dari mana-mana gereja mana-mana | Kan pengen kita anak kita didoakan bisa kita Panggil berarti nanti kalau untuk dari ruangan atau tugasnya tidak ada tidak ada nah ini |  |
| Jadi ini harapan bukan harapan pelayanan yang belum diterima dari ibu sama bapak itu . Misalkan saya kasih 3 untuk pelayanannya dari doris baik atau baik sekali Menurut itu yang mana yang baik saja | Pengennya punya ruangan ruangan khusus kami tidak boleh dipakai untuk pasien lain Jadi kalau kami transfusi ruangan Kami selalu ada setiap untuk kami pakai sekarang kan belum belum terpenuhi ruangan kami tidak punya tapi ada satu ruangan itu kan Jadi kami setiap kami masuk dari hari Senin kan pasti ada pasien sampai hari Sabtu pasti ada pasiennya kami masuk ruangan kami ranjang kami sudah tidak ada Jadi kami menunggu di luar Nanti ada pembelian lagi ada yang kelas 2 atau kelas 1 yang kosong kami disuruh nunggu dikamar itu |  |
| Ya Bu bercerita bagaimana perasaan Bagaimana harapan Ibu selama Yeri ini dirawat di dokter dari Silvanus Palangkaraya | Jadi memang mau kita ini kan mendapatkan pelayanan yang terbaik harapannya ya jadi nggak ada sih Yang pengen sakit nggak ada cuman ya Semoga apa yang yang Yeri alami sekarang itu mungkin juga rencana dari Tuhan rencana Tuhan pasti juga baik buat Jerry |  |
| Nah setelah itu semoga Apa usaha dari Bapak Ibu sampai membawa ke Banjar nanti bisa membuahkan hasil yang baik | Harapanya yang baik, doakan ya |  |
| Terima kasih ya Bu atas kesempatannya saya sampai bisa berkunjung ke sini Ibu Membagi waktu di bukan ibu juga Semoga di Iya karena panjang lebar. Saya ucapkan terima kasih | Ya sama-sama |  |