**PANDUAN WAWANCARA**

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

Waktu wawancara : 17.15 Wib

Hari/tanggal wawancara : Senin, 07 November 2022

Jenis kelamin : Perempuan

**Karakteristik Partisipan**

Umur : 32 Tahun

Inisial : Ny.B

Pekerjaan : Guru Honorer

Pendidikan Terakhir : S1-PGSD

Lama Dirawat : 2 Hari

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

**Karakteristik Pasangan Partisipan**

Umur : 33 Tahun

Inisial : Tn.H

Pendidikan Terakhir : SMA

Pekerjaan : SWASTA

**Diagnosis Medis Anak : Cerebral Palsi**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pewawancara** | **Partisipan** | **Catatan** |
| Selamat sore Kak ini sama mama Nazefa | Ya mama nazefa |  |
| Disini Saya perawat Dina yang kemarin sudah janjian ya sama kakak untuk wawancara tentang bagaimana sih pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Dokter Doris Sylvanus Palangkaraya khususnya itu di ruang Flamboyan di sini boleh nggak Mama Nazefa ceritakan gimana sih awal mulanya pelayanannya dari anak ini masuk IGD sampai ke ruang rawat inapnya bisa ceritakan nggak | Jadi pada saat kami datang itu hampir nggak kebagian kamar karena kamarnya penuh kebetulan karena kami ini cuman kesini jadi dikasih kamar di ruang ruang transfusi darah itu padahal mulanya memang sepertinya enggak dikasih kamar olehnya penuh nah untung aja ada yang kosong akhirnya kami dikasih kamar alhamdulillah |  |
| Nah itu di ruang transfusi kita talasemia tuh termasuk di ruang Flamboyan itu ya | Iya ruang flamboyan |  |
| Nah bisa diceritakan enggak ketika di IGD itu Pelayanan apa saja yang di berikan oleh petugas kesehatan di situ pelayanan kesehatan misalkan Apakah dari diberikan infus | Oh jadi eee kami belum diinfus anak ulun pada saat itu jadi eh sebelum hari pertama masuk belum diinfus nah jadi hari di pagi hari jumatnya baru diinfus waktu dipasang infus itu ada masalah iya jadi pada saat dipasang infus kebetulan anak ulun ini kan sedang tertidur nah jadi disuruh dibangunkan dengan perawatnya nah kebetulan anak kalau anaknya sudah tidur pulas itu susah bangunnya nah jadi akhirnya terpaksa diinfus mereka lalu ya akhirnya menangis nah itu aja sih |  |
| Terus itu sudah pas lah menurut Kakak jarum yang digunakan tindakan yang diberikan | Kalau menurut ulun eh jarumnya itu terlalu besar ukuran 22 ukuran jarumnya itu kalau untuk kelemahan perawatnya sudah cukup bagus saja itu berapa lama kemarin menunggu sampai ke ruang rawat inap eee kami enggak ke igd jadi ke poli anak langsung masuk ke dalamnya ada ruang flamboyan |  |
| Berarti ini dari poli anak ya | Ya di flamboyannya oh berarti dari poli anak itu di langsung di rujuk ke ruang flamboyan kemudian dipindahkan di ruang flamboyan itu eee pelayanan yang diberikan eee perawatnya bagaimana bagus aja cuman bagusnya seperti apa bagus aja ditanyain nama anaknya siapa |  |
| Maksudnya apa perhatian perawat dengan anak ini tadi bu | Oke selama dirawat di ruang rawat inap kan eh ini berapa hari eh satu hari satu malam selama tipiskan itu pampersnya bocor nah padahal kami sudah ngomong nah terus minta digantikan sprei tapi nggak diganti-ganti sampai pulang sampai mau pulang nah digantikan sprei tapi nggak diganti-ganti sampai pulang sampai mau pulang |  |
| Nah harapannya gimana untuk segala fasilitasnya dari spreinya tuh maunya seperti apa | Maunya sih kalau kita ngomong minta diganti sesuai kan harusnya lebih hatinya langsung cepat siap minta ganti ini |  |
| Mohon maaf ini BPJS kelas berapa | Kelas 3 nah |  |
| Itu BPJS dari pemerintah yang gratis atau bayar sendiri | Bayar sendiri BPJS kelas 3.  Dari segi keuangan itu apa ada disediakan ruang keluarga misalkan ada keluarga yang menjenguk nggak ada nggak ada disediakan jadi kalau ada yang ada keluarga yang menjenguk seperti apa jadi kalau ada keluarga yang menjawab kita suruh duduk di tempat kursi gitu aja atau kita siapkan tikar berarti gabung di dekat tempat tidurnya itu ya di bawah |  |
| kalau untuk ruang konsultasinya misalkan kan ada hal-hal yang mau ditanyakan nih tentang penyakitnya adek ada enggak ruang konsultasi yang di sediakan pada saat di flamboyan | Enggak ada sih ibu itu ya kalau mau ada yang mau ditanyakan gimana kemarin itu berdiri atau seperti apa maksudnya berdiri enggak ketika kita mau menanyakan tentang penyakit ini.  Oh iya sambil berdiri itu tuh ada juga sih tempat duduknya cuman kita sambil aja berdiri gitu |  |
| Kalau nanya habis itu tindakan medis untuk ruang tindakan medis itu disediakan ya | Untuk pemangan infus kah |  |
| Iya, apa ruangan pemasangan infus disediakan mereka | Biasanya kalau pemikiran orang kan kemarin di tempatnya untuk tindakan, kemarin ternyata ada yang memang ruangan sendiri |  |
| Selama ini selamanya Zefa ini dirawat ada enggak keluarga dilibatkan dalam tindakan misalkan dalam tindakan infus Apakah keluarga itu dilibatkan | Oh enggak ada kalau untuk pemasangan infus cuman pada saat mau ke ruang tindakan itu eee memang diminta dari eh kepala perawatnya ya itu ya kepala ruangan ya untuk membawa oksigen nah sampai ke tempat ruangan padahal ada perawat yang sudah membantu tapi dilarang sama beliau jadi biar aja bapaknya aja kan lagi |  |
| Pas sakit ada enggak dari perawat Eh dari petugas kesehatannya itu eh menyarankan untuk dilakukan pengobatan alternatif | Ngak ada yang kayak dari petugasnya dari oh enggak ada tugas kesehatan yang di rumah sakit enggak ada kalau dari dokternya menyarankan supaya bisa terapi yang di ujung sebelah gedung itu |  |
| Berarti di Doris itu sudah dapat jadwalnya | Ya sudah dapat selasa dan jumat |  |
| Di situ ngapain kak | Kata dokternya itu nanti mau diterapi bagaimana dia supaya bisa ngangkat kepala karena kan dari karena anak ini ada sedikit gangguan sistem saraf di otaknya nah jadi harus ditaati jadi dari situ ee semua sistem kerjanya tadi eh di situ enggak bisa kan otomatis semua badan juga yang lain juga enggak bisa |  |
| Apa yang kakak lakukan untuk mendapat bantuan bantuan apa bantuan hukum kalau misalnya ada efek samping dari pengobatan Apakah kakak itu minta bantuan pertanggungjawaban dari pihak rumah sakit atau tidak kalau misalkan tidak ada pertanggungjawaban dari rumah sakit apa yang akan Kakak lakukan | Dalam tindakan merawat nazefah ini kan pasti petugas kesehatan itu kan berkonsultasi untuk apa diskusi bagaimana bagaimana tindakan misalnya yang diberikan kepada dari keluarga ini merasa dilibatkan kak untuk pengobatannya supaya untuk kesembuhan yang mendukung gitu supaya anak nih bisa sembuh supaya seperti anak yang lain |  |
| Harapan dari kata untuk pelayanan keperawatan di Doris itu seperti apa harapannya maunya seperti apa saat ini mungkin menurut Kakak Doris itu sudah bagus enggak pelayanannya | Kalau sudah bagus yang menurutmu sudah bagus cuman terkadang ya itu tadi kadang kurang tepat waktu aja nah pada saat kami mau CT-scan kan anak ini kan puasa nah dari jam 05.00 subuh nah katanya nanti sisihkannya itu jam 08.00 jam 08.00 pagi ternyata sampai datang perawat nah datang perawat ini menggambarkan di jam setengah sembilan datang perawat mengabarkan bahwa nanti pak nanti sisihkannya dimulai jam 09.00 karena mungkin penuh orang gitu terus sampai jam 09.00 sampai lewat mungkin di situ bapaknya agak kecewa nah kenapa kok enggak tepat waktu jadi harapannya kalau bisa namanya anak bayi kan bu nah kasihan apalagi disuruh puasa dia kan hausnya pengen nyusu pengen asi ibunya nangis tuh harapan ulun kan ya janganlah sampai kalau mungkin kalau orang dewasa bisa ditahan tapi kalau bayi ini kan kasihan dia haus nangis nah itu harapan ulun mudahan jangan terjadi jangan eh anak bayi yang lain gitu ini berarti kemarin sempat lama ya nunggunya tapi dijelaskan perawatnya eh petugas kesehatannya enggak kenapa sampai lama menunggu iya katanya penuh banyak orang antri ada enggak dari petugas kesehatan untuk mengatakan oh ini agak lama jadi boleh aja minum dulu nanti kalau sudah jam ini jadwal moving jangan makan atau minum iya enggak boleh kasih enggak boleh enggak boleh nanya pak kan ini posisi sudah saya sedot kan teman-teman kan enggak ada air susunya ini nah jadi eee untuk supaya anak ini diam jadi keluar ini kasih pentil ulun nah biar dia ini diam rasanya diam jangan dikasih apa-apa ya bu katanya anaknya kan lagi puasa enggak bu ini sudah saya sedot air susunya jadi enggak ada lagi supaya anaknya diam |  |
| Oh iya selama ini keluhan yang dikeluhkan oleh mama sama bapak sudah ditangani dengan tepat selamat tindakan keperawatan itu apa-apa saja yang sudah bapak sama ibu Jeje terima pelayan keperawatannya pelayanan kesehatan yang diberikan di sana | Alhamdulillah pada saat kami baru masuk langsung dikasih bubur untuk ahli gizinya pun langsung mendatangi sudah paham sudah baru dijelaskan lagi dengan dokternya kalau memang ada gangguan di sistem saraf otaknya jadi itu yang menghambat pertumbuhan anak |  |
| Nah untuk informasi kadang kan kesulitan ya lebih banyak dapat dari petugas kesehatan atau biasanya informasi Mama Jeje ini dapat dari mana | Biasanya informasi yang seperti apa kalau tentang penyakit ini kan kita sering kalau memang enggak paham kita sering buka di google aja gitu |  |
| Kalau boleh tahu awalnya keluhan sampai Ibu ber inisiatif membawa nazefah ini ke rumah sakit itu kenapa | Nah jadi kan jadi emang pada dasarnya enak kalau ini kan termasuk kalau dengar kabar prematur ini sedikit keterlambatan untuk perkembangan perkembangan bayi sampai dia besar terus ya sengaja alami ini memang ibu saya kan masuk rumah sakit nah jadi saya ini libur dari hari sabtu sampai senin nah jadi di hari senin itu ee pada saat ini nengok orang tua sekalian kepoli anak nah di situlah kami eee mulainya dengan dokter rurin jadi ditanya lagi untuk konsul yang berapa kalinya kan nanya lagi beliau ini anaknya sudah bisa apa katanya kita angkat kepalanya ya bu iya ternyata anaknya belum bisa ngangkat kepala nah dari situ kami disuruh di situ untuk mengetahui apa sih yang terjadi di bagian dalam kepala anak mengeluarkan uang atau bagaimana alhamdulillah enggak ada mengeluarkan uang bu uangnya dari untuk biayanya itu dari mana bpjs mengeluarkan uang untuk bayar-bayar enggak ada mungkin kami mengeluarkan uang untuk belanja aja belanja makan aja kalau untuk keperluan hari-hari ini enggak cuman berbicara biaya di rumah sakit |  |
| Nah untuk biaya itu apakah ada masalah | Alhamdulillah enggak ada sih bu cuman kan imi-imit tadi ibaratnya kita makannya gimana kalau nasi bungkus berarti enggak ada masalah ya kalau misalnya dari biaya karena kalau fasilitas kesehatan dari rumah sakit |  |
| Rumah Ibu Ke rumah sakit itu dekat atau gimana | Ini kurang alhamdulillah lumayan dekat kalau dari sini enggak sampai 10.15 menit sampai jadi kalau untuk makanan apa tuh masih bisa yang ini untuk biaya juga masih bisa yaitu kalau kami misalnya kalau enggak ada bpjs lalu gimana bu dari dari lahirnya nasib aja kan sudah masuk inkubator itu selama 16 hari gimana kalau misalnya kalau enggak pakai bpjs itu sudah lengkap lebih dari mungkin hampir puluhan juta alhamdulilah itu susu itu ibu saya yang sering kadang belikan susu sama terus kakak saya kadang belikan pampers membantu bilang aja kalau pampersnya habis tapi kan kita sadar diri juga namanya nggak mungkin juga masa kita dikasih terus kan ada keluarga yang membantu ikhlas |  |
| Kalau dari keluarga tahulah mereka Apa penyakitnya | ada tapi kata Kakak Wulan mungkin beda jenisnya mungkin beda jenisnya bukan seperti yang yang Maksudnya seperti yang di rumah sakit yang seperti yang kalian lihat gitu Jeje ini |  |
| Ada masalah nggak bu dengan kerjaan ibu | Iya sebenarnya kan kendalanya karena allah ini kan ngajar kelas 1 nah jadi terpaksa untuk saat ini digantikan dulu dengan guru pengantin untuk menghandle kelas nah jadi sementara fokus terapinya bagaimana nanti kita lihat dulu gimana mereka terapinya atau lama atau sebentar kah mudah-mudahan dari pihak sekolah kan memberikan izin enggak maksudnya sudah tahu keadaan kita seperti ini jangan jangan apalah jangan malah tambah dipersulit selama ini atasan itu membantu ya izin selama ibu merawat nasib lain alhamdulillah diijinkan dengan kepala sekolahnya nih diberikan semangat terus supaya anaknya sehat cepat yang baik beliau terima kasih |  |
| Seperti itu informasi yang ibu dapat tentang sudah paham ya Ibu penyakit yang dijelaskan dari petugas kesehatan ini informasi yang diberikan informasi | Maksudnya tadi pada saat dokternya menjelaskan itu kurang nyaring karena beliau pakai masker kah atau gimana kayak gitu kurang kurang jelas kurang jelas sama hari jumat itu kontrol ya itu dari yang fisioterapinya yang menggambarkan seperti itu jadwalnya pada saat dokternya menjelaskan ini kurang kurang apa kurang lengkap gitu nah beliau itu pengin menjelaskannya kayak kurang nyaring |  |
| Yang ibu terima itu sedikit | Ah bukan sedikit sih sebenarnya enggak jelas tapi intinya paham aja nih sama aja maksudnya |  |
| Yang beliau sampaikan itu ada | Tadi nggak ada dijelaskan tadi bu enggeng mungkin masuk ada sih tadi tulisannya kayak bpjs gitu kalau untuk wc-nya di bagian sebelah kiri di flamboyan itu untuk itunya becek sekali nah kemudian juga enggak boleh masuk masuk pakai sendal wc-nya |  |
| Kalau di ruangan Flamboyan ada dua untuk flamboyant tahu gak nama ini yang lagi bertugas seperti itu Bu | Ada sih ditempelin cuman kurang memperhatikan kalau yang masalah nama-nama perawatnya misalkan ini kan itu ada area bermain atau lihat dari internet gitu misalkan di rumah sakit ada khusus tempat bermain anak kalau yang di untuk ruang menyusuinya |  |
| Oh gitu yang di ujung yang di klinik anak itu yang untuk ruang menyusuinya ada untuk Permainan anak | Ya ada kayak dibikin untuk anak bermain |  |
| Kalau diajarkan berdoa bu | Nggak ada emang nggak ada nggak sih kita beragama Islam hari Kamis malamnya malam Jumat Biasanya kami rutin kan mengaji baca Yasin jangan sampai kalau ada keluarga yang meninggalkan baca Yasin jangan sampai lupa buat itu Bu habis itu kan ini nanti dengan jadwal terapi cc ini kan otomatis di rumah itu dari segi pelayanannya seperti apa ya. Rasanya mudah-mudahan ke depannya lebih baik terus perawatnya lebih 3 bagian sebelah kiri itu yang untuk menunggu kan harusnya jangan dipepetkan ke dinding nah kalau dipanggil kan otomatis keluarnya dari sebelah kanan dari rumah sakit aja nggak ada dikasih obat |  |
| Tapi selama di rumah sakit ada dikasih obat | Kalau yang tadi olehnya kan ulun minta anak-anak sakit batuk pilek jadi lu minta sama dokternya tadi baru dikasih kayaknya kalau dari rumah sakit ny |  |
| Waktu di rumah sakit itu sering ibu melihat antara dokter sama perawat itu seperti apa sama atau beda dikatakan sama itu seperti apa enggak misalkan setara gitu nah | Tiap hari tu beda perawat yang datangnya |  |
| Kalau untuk biaya bu apa ada masalah | Ini kan memang biaya sendiri ya jadi enggak enggak ada masalah mungkin ya mudah-mudahan selalu dilancarkan rezeki nya ya berarti dari yang kita ceritakan tadi kan bu panjang lebar nih dari pelayanan kesehatan |  |
| Nah yang belum ibu terima tadi dari spiritualnya ya bu beribadah ruangan itu aja | Kebetulan nih ulun lagi berhalangan jadi enggak bisa beribadah seperti itu |  |
| Ya bu ya saya ini banyak-banyak terima kasih karena dari tadi saya sudah bercerita banyak ibu juga bercerita banyak |  |  |
| Bagaimana harapan ibu untuk pelayanan yang diberikan di rumah sakit | Nah harapannya kan supaya ke depannya ini pelayanannya lebih baik lagi habis dia juga cepat sembuh dan berobat nanti juga dilancarkan rezekinya enggak ada masalah sama pengobatan dari awal sampai akhir |  |
| Nanti kalau misalkan ada data saya yang kurang Bu Jadi saya ini mohon izin untuk kontrak waktu sama ibu lagi Iya kan ada yang kurang ya Kalau gitu saya izin pamit dulu ya Bu selamat sore | Sore ibu makasih |  |