



INDONESIA ARMY CENTRAL HOSPITAL

GATOT SOEBROTO

RSPAD GATOT SOEBROTO
PRESIDENTIAL HOSPITAL
Where Nation Heals Its Heroes

**Optimalisasi Peran Patologi Anatomi Dalam
Kepuasan Pelanggan Eksternal di RSPAD
Gatot Soebroto**

PERSI AWARD 2023

Kategori :

***Customer Service, Service, Marketing &
Public Relation***

MARKAS BESAR TNI ANGKATAN DARAT
RSPAD GATOT SOEBROTO

SURAT PENGESAHAN
Nomor SPI 852 IX/2023

1. Yang bertanda tangan di bawah ini :
 - a. Nama : dr. A. Budi Sulistya, Sp.THT-KL(K)., M.A.R.S.
 - b. Pangkat : Letnan Jenderal TNI
 - c. Jabatan : Kepala RSPAD Gatot Soebroto

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bertanggung jawab penuh atas penyusunan Karya Tulis Ilmiah RSPAD Gatot Soebroto untuk mengikuti PERSI AWARDS 2023 sebagai berikut:

- a. Judul : Optimalisasi Peran Patologi Anatomi Dalam Kepuasan Pelanggan Eksternal di RSPAD Gatot Soebroto
 - b. Kategori : *Customer Service, Marketing & Public Relation*
2. Demikian pengesahan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 3 Oktober 2023

Kepala RSPAD Gatot Soebroto,



dr. A. Budi Sulistya, Sp.THT-KL(K)., M.A.R.S.
Letnan Jenderal TNI

Optimalisasi Peran Patologi Anatomi dalam Pelayanan Pelanggan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto

Familia Bella Rahadiati

Instalasi PA Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto

familiabella.sppa@gmail.com

ABSTRAK

Tata kelola klinis yang baik wajib diselenggarakan oleh rumah sakit untuk menjamin keselamatan pasien. Pemeriksaan patologi anatomi untuk seluruh jaringan yang dikeluarkan tubuh dengan pengecualiannya wajib dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan rumah sakit. Pengetahuan mengenai hak keselamatan pasien selama menjalani seluruh prosedur di rumah sakit mempengaruhi pasien membuat keputusan dan menentukan tindak lanjut terhadap permasalahan yang dihadapinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pengenalan pelanggan serta tingkat kepuasan terhadap pelayanan laboratorium patologi anatomi Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto. Dilakukan penelitian menggunakan kuisisioner melalui *google form*. Responden menyatakan pelayanan PA sangat tidak memuaskan sebanyak 1 orang (5,9%) menjawab sangat tidak puas, 8 orang (47,1%) menjawab memuaskan, dan 8 orang (47,1%) menjawab sangat memuaskan

Kata kunci: PA, kepuasan pelanggan, pelanggan eksternal, pemasaran.

Pendahuluan

Rumah sakit berkewajiban menyelenggarakan tata kelola klinis yang baik untuk melindungi pasien. Untuk melaksanakan tata kelola klinis diperlukan aturan-aturan profesi bagi staf medis yang bertujuan demi keselamatan pasien. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 755/MENKES/PER/IV/2011 salah satu kewajiban tata kelola klinis adalah melakukan pemeriksaan patologi anatomi (PA) terhadap semua jaringan yang dikeluarkan dari tubuh dengan pengecualiannya. Berdasarkan peraturan tersebut maka layanan laboratorium PA merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang wajib diselenggarakan oleh setiap rumah sakit.¹

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengenalan terhadap laboratorium serta layanan patologi anatomi, mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan PA serta harapan pasien terhadap layanan PA. Tingkat pengenalan terhadap laboratorium dan layanan laboratorium PA dapat mencerminkan pengetahuan pasien terhadap hak-haknya dalam memperoleh keselamatan selama menjalani prosedur pemeriksaan kesehatan dan pengobatan di rumah sakit. Tingkat kepuasan dan harapan dari pasien dapat digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan serta mencari solusinya. Hal ini berguna dan menjadi alat penting dalam upaya peningkatan mutu dan layanan kepada pelanggan eksternal, pemasaran dan hubungan masyarakat luas.²⁻⁴

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chauduri di Departemen Patologi, King Edward Medical University Lahore didapatkan tingkat kepuasan pasien terhadap laboratorium anatomi adalah sebesar 59,2%.² Tingkat pengenalan serta tingkat kepuasan pasien di laboratorium PA Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto (RSPAD GS) belum pernah diukur sampai saat ini. Oleh karena itu, dirancang sebuah penelitian sederhana melalui survei dengan menggunakan kuisioner untuk mengumpulkan data mengenai tingkat pengenalan serta tingkat kepuasan pasien di Instalasi PA RSPAD GS.

Materi dan Metode Penelitian

Instrumen penelitian berupa kuisioner melalui *google form* (Lampiran 1). Tautan *google form* dibagikan melalui whatsapp kepada semua pengunjung Laboratorium PA dan diminta mengisi secara sukarela. Kuisioner dibagikan selama 2 minggu, pada tanggal 6-17 Maret 2023. Kuisioner yang dibagikan berisi pertanyaan tentang identitas pasien, variabel demografik berupa kelompok usia, pengetahuan mengenai PA, tingkat kepuasan serta harapan terhadap pelayanan PA. Data yang diperoleh diolah menggunakan *google form*. Variabel kualitatif disajikan dalam bentuk frekuensi dan persentasi. Semua data dianalisa secara deskriptif.

Hasil penelitian

Sebanyak 17 orang pengunjung berpartisipasi dalam penelitian ini. Jawaban dari semua peserta terangkum dalam tabel 1 dan disajikan dalam bentuk diagram pada Lampiran 2. Dari 17 orang tersebut 11 orang (64,7%) merupakan pasien, 5 orang (29,4%) merupakan keluarga pasien, dan 1 orang (5,9%) mengisi lainnya (Diagram 1). Rentang usia terbanyak adalah pada kelompok 30-39 tahun, yaitu sebanyak 5 orang (29,4%), berturut-turut diikuti kelompok usia 20-29 tahun sebanyak 4 orang (23,5%), 40-49 tahun dan diatas 60 tahun masing-masing sebanyak 3 orang (17,6%), dan 50-59 tahun sebanyak 2 orang (11,8%) (Diagram 2).

Bagian kedua dari survei kami adalah mengenai pengenalan terhadap PA. Sebanyak 15 orang peserta (88,2%) mengaku sudah mengetahui tentang pemeriksaan PA, sementara 2 orang lainnya (11,8%) belum mengetahui mengenai pemeriksaan PA (Diagram 3). Dari 17 orang, 14 orang memberikan jawaban beragam mengenai pengetahuan mereka terhadap pemeriksaan PA (Lampiran 3). Peserta mengetahui pemeriksaan patologi umumnya sejak sakit, sebanyak 15 orang (88,2%), 1 orang (5,9%) peserta mengetahui sejak sekolah, dan 1 orang (5,9%) mengisi lainnya (Diagram 4). Peserta survei sebanyak 13 orang (76,5%) mengetahui pemeriksaan PA dari dokter yang merawat, 2 orang peserta (11,8%) mengetahui dari internet/majalah/media sosial, 1 orang (5,9%) mengetahui dari sekolah, dan 1 orang (5,9%) mengisi lainnya (Diagram 5). Pertanyaan mengenai semua jaringan yang dikeluarkan dari tubuh harus diperiksa PA 8 orang (47,1%) menjawab tidak tahu, 9 orang (52,9%) menjawab mengetahui (Diagram 6). Pertanyaan mengenai tujuan pemeriksaan PA dijawab untuk diagnosis oleh 15 orang (88,2%), dan dijawab untuk terapi oleh 2 orang (11,8%) (Diagram 7). Jenis-jenis pemeriksaan PA yang dikirimkan 1 orang (5,9%) merupakan pemeriksaan *fine needle aspiration biopsy* (FNAB), 3 orang (17,6%) pemeriksaan sitologi, 8 orang (47,1%) pemeriksaan histopatologi, 1 orang (5,9%) pemeriksaan imunohistokimia, dan 6 orang (35,4%) menjawab lainnya (Diagram 8). Harapan 4 peserta survei (23,5%) pemeriksaan PA selesai dalam waktu <3 jam, 4 orang (23,5%) mengharapkan pemeriksaan selesai dalam waktu 1-2 hari, 5 peserta (29,4%) mengharapkan pemeriksaan selesai dalam waktu 3-5 hari, 4 peserta (23,5%) mengharapkan pemeriksaan selesai dalam waktu kurang dari 7 hari (Diagram 9). Pertanyaan mengenai ketersediaan informasi di ruang tunggu mengenai pemeriksaan PA dijawab tersedia oleh 14 orang (82,4%), 3 lainnya (17,6%) menjawab tidak tersedia (Diagram 10). Sebanyak 14 orang (82,5%) mendapat informasi mengenai hasil pemeriksaan PA, sementara 3 orang lainnya tidak mendapatkan informasi waktu pemeriksaan selesai (17,6) (Diagram 11). Petugas yang melakukan pemeriksaan PA dijawab adalah dokter PA oleh 8 orang peserta, 5 orang (29,4%) menjawab analis laboratorium, 2 orang (11,8%) menjawab dokter bedah, 2 orang (11,8%) menjawab diperiksa menggunakan mesin, dan 2 orang (11,8%) menjawab semua benar (Diagram 12). Sebanyak 15 orang (88,2%) mendapatkan informasi mengenai pemeriksaan PA dari petugas, sementara 2 lainnya (11,8%) menjawab tidak (Diagram 13). Seluruh peserta (100%) menjawab bahwa pemeriksaan PA diperlukan (Diagram 14). Tingkat kepuasan terhadap pelayanan PA 1 orang (5,9%) menjawab sangat tidak puas, 8 orang (47,1%) menjawab memuaskan, dan 8 orang (47,1%) menjawab sangat memuaskan (Diagram 15). Saran dan harapan yang disampaikan peserta dikumpulkan dan tercantum dalam lampiran 4.

Pembahasan dan Diskusi

Pengunjung laboratorium PA (PA) yang berpartisipasi dalam kuisioner umumnya adalah pasien sendiri (65,7%), diikuti keluarga pasien (29,4%) serta 1 orang petugas (5,9%). Jumlah peserta kuisioner tidak mencerminkan jumlah pasien yang sesungguhnya. Laboratorium PA menangani spesimen yang umumnya diambil oleh klinisi melalui tindakan di ruang bedah pada pasien rawat inap. Spesimen dari ruang bedah diambil oleh petugas PA, hasil pemeriksaan PA umumnya juga dikirimkan ke ruang rawat sehingga pasien tidak mempunyai kesempatan berkunjung ke laboratorium PA. Hal ini menjelaskan mengapa perserta kuisioner dalam penelitian ini sedikit.

Responden yang telah mengetahui mengenai pemeriksaan PA sebanyak 88,2%, umumnya baru mengetahui mengenai pemeriksaan PA sejak sakit atau ada keluarga yang sakit (88,2%), dan sebagian besar (76,5%) mengetahui pemeriksaan PA dari dokter yang merawat. Pemeriksaan PA tidak berdiri sendiri. Pemeriksaan PA dilakukan pada pasien-pasien yang memerlukan diagnosis penyakit yang sulit dilakukan secara klinis dan radiologi saja. Sebanyak 2 orang (11,8%) responden mengetahui tentang pemeriksaan PA dari internet/media sosial/buku/majalah dan koran, 1 orang tahu dari sekolah (2,9%), dan 1 orang (5,9%) pernah mendengar dari orang yang sakit sebelumnya. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa umumnya pemeriksaan PA tidak dikenal di kalangan masyarakat umum sebelum mengalami sakit.

Internet dan media sosial pada era ini membuat pasien umumnya lebih mudah mengakses informasi. Namun, pada penelitian yang kami lakukan masih sedikit responden yang sudah mengetahui mengenai pemeriksaan PA sebelum dinyatakan sakit. Pemeriksaan PA lebih banyak berperan dalam penegakan diagnosis, tetapi juga memiliki peran dalam kegiatan preventif dan promosi kesehatan. Cabang ilmu PA hendaknya juga dapat mengembangkan diri dengan upaya-upaya promosi kesehatan agar lebih dikenal oleh masyarakat luas. Media sosial dapat digunakan sebagai salah satu alat untuk mengenalkan pemeriksaan PA kepada masyarakat luas. Informasi yang tersebar melalui media sosial dapat membangun dan meningkatkan jaringan sosial (*social networking*), edukasi pasien, serta promosi program kesehatan.⁵

Pengetahuan responden mengenai peraturan bahwa semua jaringan yang dikeluarkan dari tubuh harus dilakukan pemeriksaan PA sebesar 52,9%, sisanya menyatakan tidak mengetahui. Hasil survei memberikan informasi bahwa kebanyakan responden mengetahui bahwa pemeriksaan PA digunakan untuk diagnosis (88,2%). Jenis-jenis pemerikaan/spesimen yang dikirimkan berupa 1 tindakan *fine needle aspiration biopsy* (FNAB), 3 spesimen sitologi, 8 spesimen histopatologi, 1 spesimen imunohistokimia., dan 6 orang (35,4%) menjawab lainnya. Jawabannya lainnya cukup bervariasi dan mencerminkan kekurangtahuan mengenai jenis-jenis pemeriksaa PA. Responden yang mengharapkan pemeriksaan PA selesai dalam waktu kurang dari 3 jam sebanyak 23,5%, 1 sampai 2 hari sebanyak 23,5%. Responden yang menjawab pemeriksaan PA dilakukan oleh dokter PA hanya sebanyak 47,1%. Jawaban tersebut mencerminkan bahwa para responden belum terinformasi dengan baik mengenai

lamanya waktu pemeriksaan PA serta gambaran umum mengenai pemeriksaan PA. Sebanyak 17,6% responden menyampaikan tidak tersedia informasi yang jelas di ruang tunggu mengenai pemeriksaan P, 11% responden juga tidak mendapatkan informasi dari petugas. Seluruh responden (100%) menjawab bahwa pemeriksaan PA diperlukan.

Pemeriksaan PA terhadap semua jaringan yang dikeluarkan dari tubuh sebagai salah satu tata kelola klinis untuk keselamatan pasien.¹ Menciptakan budaya keselamatan adalah kunci mencapai keselamatan pasien. Komunikasi dapat berperan dalam meningkatkan keselamatan pasien.⁶ Dokter PA adalah dokter spesialis yang menentukan diagnosis penyakit terutama dalam penyakit-penyakit keganasan, namun mempunyai keterbatasan untuk berkomunikasi dan berinteraksi langsung dengan pasien.⁷ Hal tersebut berpengaruh terhadap adanya *transfer knowledge*/ pengetahuan dari dokter kepada pasien. Tanpa pengetahuan yang cukup seseorang tidak memiliki dasar untuk membuat keputusan dan menentukan tindak lanjut terhadap suatu permasalahan yang dihadapi.

Penelitian yang dilakukan oleh Lapendis et al⁷ menunjukkan ada sekelompok pasien yang mempunyai ketertarikan berkonsultasi dengan dokter PA untuk mendiskusikan hasil pemeriksaan. Penelitian tersebut menginformasikan setidaknya ada 3 motivasi utama yang mendorong pasien untuk berkonsultasi dengan dokter PA. Motivasi-motivasi pasien untuk berkomunikasi dan berkonsultasi dengan dokter PA adalah *empowerment*, *demystification*, serta *enhanced understanding*.

Empowerment atau pemberdayaan yang dimaksud adalah pasien-pasien yang berkonsultasi langsung dengan dokter PA merasa pasien lebih kuat dan lebih percaya diri, terutama dalam mengendalikan hidup mereka dan menuntut hak-hak mereka. Berkonsultasi dengan dokter PA dapat menambah pengetahuan pasien sehingga memberikan kekuatan bagi pasien, membantu pasien lebih fokus dan tenang dalam menghadapi penyakitnya.⁷

Proses diagnosis patologi anatomi selama ini adalah suatu misteri bagi pasien. Pasien tidak mengetahui bagaimana dari sebuah jaringan akan muncul sebuah diagnosis. Penelitian yang dilakukan oleh Lapendis et al⁷ memfasilitasi pasien untuk melihat slaid mikroskopik serta berkonsultasi dengan dokter PA. Kegiatan tersebut menjadi suatu proses demistifikasi bagi pasien, membuat diagnosis patologi menjadi lebih jelas serta lebih mudah dimengerti oleh pasien.⁷

Beberapa peserta penelitian Lapendis juga menyampaikan persepsi "*knowledge in power*". Berbicara dengan dokter PA menjembatani keingintahuan mereka tentang penyakit kanker yang diderita. Para peserta tampaknya memandang pengetahuan sebagai sesuatu yang berguna dalam proses mengatasi diagnosis kanker serta penyakit mereka.⁷

Di Indonesia praktik konsultasi langsung dokter PA dengan pasien belum lazim dilaksanakan. Bantuan media dapat digunakan sebagai sarana komunikasi pada kondisi tidak memungkinkan terjadi komunikasi lisan secara langsung. Penelitian di pusat Kesehatan Martabung membuktikan bahwa penggunaan *leaflet* dan poster efektif untuk meningkatkan pengetahuan serta mengubah perilaku pasien

dengan tuberkulosis paru.⁸ Instalasi PA saat ini meniru dan memodifikasi penggunaan media cetak berupa *leaflet* dan poster baik dalam, bentuk fisik maupun melalui *website* resmi rumah sakit. *Leaflet* dibagikan kepada pasien-pasien yang berkunjung. Poster mengenai alur pemeriksaan saat ini telah terpasang di loket Instalasi Patologi Anatomi sehingga pasien terinformasi mengenai lama proses pemeriksaan jaringan. Informasi tersebut perlu disampaikan agar pasien lebih realistis dan sabar menunggu hasil pemeriksaan PA yang akan digunakan dalam tata laksana selanjutnya.

Media sosial dan internet juga dapat digunakan untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas. Ketika digunakan dengan bijak dan hati-hati, media sosial menawarkan potensi untuk promosi, pengembangan dan kemajuan profesional.⁵ Penggunaan media sosial dapat dilakukan sebagai upaya optimalisasi pelayanan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat luas, bahkan sebelum menderita sakit. Adanya informasi mengenai ketersediaan layanan PA di RSPAD Gatot Soebroto dapat juga menjadi upaya hubungan masyarakat sehingga apabila diperlukan, masyarakat dapat memilih RSPAD sebagai pilihan tempat pengobatan.

Responden menyatakan pelayanan PA sangat tidak memuaskan sebanyak 1 orang (5,9%), 8 orang (47,1%) menjawab memuaskan, dan 8 orang (47,1%) menjawab sangat memuaskan. Pencapaian tersebut cukup baik dan perlu terus ditingkatkan. Kepuasan pelanggan yang tinggi dapat mendorong pasien kembali datang jika membutuhkan.

Kesimpulan

Layanan PA di RSPAD kurang dikenal. Responden umumnya baru mengetahui adanya pemeriksaan PA setelah sakit. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan PA RSPAD Gatot Soebroto cukup tinggi. Peningkatan komunikasi efektif demi memenuhi hak pasien untuk mendapatkan keselamatan selama berobat diperlukan di Instalasi patologi anatomi. Keterbatasan komunikasi aktif secara lisan diatasi dengan penggunaan media, baik media cetak maupun media sosial. Penyebaran informasi dan komunikasi melalui media cetak maupun media sosial dapat digunakan sebagai upaya optimalisasi peningkatan mutu pelayanan pasien (*customer service*), promosi bagi pelanggan eksternal, pemasaran dan hubungan masyarakat.

Tabel 1. Hasil

No.	Daftar Pertanyaan	Persentase jawaban				
		20-29 tahun	30-39 tahun	40-49 tahun	50-59 tahun	>60 tahun
1	Kelompok usia	20-29 tahun	30-39 tahun	40-49 tahun	50-59 tahun	>60 tahun
		23,5%	29,4%	17,6%	11,8%	17,6%
2	Status	Pasien	Keluarga pasien	Pengantar pasien/spesimen	Lainnya	
		64,7%	29,4%	0,0%	5,9%	
3	Apakah anda sudah mengetahui mengenai pemeriksaan PA?	Ya	Tidak			
		88,2%	11,8%			
4	Sejak kapan anda mengetahui tentang pemeriksaan PA	Sejak sakit/ada keluarga yang sakit	Sudah tahu sebelum sakit/ ada keluarga sakit	Lainnya		
		88,2%	5,9%	5,9%		
5	Dari manakah anda mengetahui mengenai pemeriksaan PA	Dari dokter yang merawat	Dari internet/ media sosial/ buku/ majalah/ koran	Dari sekolah	Lainnya	
		76,5%	11,8%	5,9%	5,9%	
6	Apakah anda mengetahui bahwa semua jaringan yang dikeluarkan dari tubuh manusia (kecuali ekstraksi gigi & sirkumsisi) harus dilakukan pemeriksaan PA?	Ya	Tidak			
		52,9%	42,1%			
7	Menurut anda apakah tujuan dari pemeriksaan PA	Diagnosis	Terapi			
		88,2%	11,8%			
12	Saat ini spesimen/tindakan apa yang sedang anda periksakan di Laboratorium PA?	FNAB	Sitologi	Histopatologi	Imunohistokimia	Lainnya
		5,9%	17,6%	5,9%	5,9%	35,4%
13		Ya	Tidak			

	Apakah anda mendapat informasi mengenai berapa lama hasil pemeriksaan akan selesai?	82,4%	17,6%			
14	Berapa lama waktu yang anda harapkan pemeriksaan PA dapat selesai?	Kurang dari 3 jam	1 sampai 2 hari	3 sampai 5 hari	Kurang dari 7 hari	Kurang dari 14 hari
		23,5%	23,5%	29,4%	23,5%	0%
15	Sepengetahuan anda siapakah yang melakukan pemeriksaan PA?	Dokter Bedah	Dokter PA	Analisis laboratorium	Diperiksa menggunakan mesin	Semua benar
		11,8%	47,1%	29,5%	0%	11,8%
16	Apakah di ruang tunggu kami tersedia informasi yang jelas mengenai pemeriksaan PA?	Ya	Tidak			
		82,4%	17,6%			
17	Apakah anda mendapatkan informasi yang jelas mengenai pemeriksaan PA dari petugas kami?	Ya	Tidak			
		88,2%	11,8%			
18	Apakah menurut anda pemeriksaan PA diperlukan?	Ya	Tidak			
		100%	0%			
19	Menurut anda bagaimanakah pelayanan yang diberikan oleh Instalasi PA	Sangat tidak memuaskan	Tidak memuaskan	Memuaskan	Sangat memuaskan	
		5,9%	0,0%	47,1%	47,1%	

Daftar Pustaka

1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 755/MENKES/PER/IV/2011
2. Chaudhary S, Ameer A, Anwar MH, Rehman F, Bajwa R. Patient Satisfaction with Anatomical Laboratory Services at a tertiary care hospital. *Pak. J. Med. Health Sci.* 2017;11: 1531-2.
3. Teklemarian Z, Mekonnen A, Kedir H, Kabew G. Clients and clinician satisfaction with laboratory services at selected government hospitals in eastern Ethiopia. *BMJ Res. Notes.* 2013; 6: 1-7.
4. Shahangian S, Snyder SR. Laboratory Medicine Quality Indicators. *Am J Clin Pathol.* 2009; 131: 418-31.
5. Ventola C. Social Media and Health Care Professionals: Benefits, Risks, and Best Practices. *Pharmacol. Ther.* 2014; 39: 491-520.
6. Ball MJ, Douglas JV. Redefining and Improving Patient Safety. *Methods Inf Med.* 2002; 4: 271-6.
7. Lapis CJ, Horowitz K, Brown L, Tolle BE, Smith LB, Owens SR. The Patient-Pathologist Consultation Program A Mixed-Methods Study of Interest and Motivations in Cancer Patients. *Arch Pathol Lab Med.* 2020; 144 : 490-6.
8. Siregar PA, Ashar YK, Hasibuan RRA, Nasution F, Hayati F, Susanti N. Improvement of Knowledge and Attitudes on Tuberculosis Patients with Poster Calendar and Leaflet. *JHealth Educ.* 2021; 6 : 39-46.

Lampiran 1. Instrumen penelitian.

No	Daftar Pertanyaan	Alternatif/pilihan jawaban				
1	Nama	Isian singkat				
2	Alamat email	Isian singkat				
3	No. telepon / HP	Isian singkat				
4	Kelompok usia	20-29 tahun	30-39 tahun	40-49 tahun	50-59 tahun	>60 tahun
5	Status	Pasien	Keluarga pasien	Pengantar pasien/spesimen	Lainnya	
6	Apakah anda sudah mengetahui mengenai pemeriksaan PA?	Ya	Tidak			
7	Apa yang anda ketahui mengenai pemeriksaan PA?	Uraian				
8	Sejak kapan anda mengetahui tentang pemeriksaan PA	Sejak sakit/ada keluarga yang sakit	Sudah tahu sebelum sakit/ada keluarga sakit	Lainnya		
9	Dari manakah anda mengetahui mengenai pemeriksaan PA	Dari dokter yang merawat	Dari internet/media sosial/buku/majalah/koran	Dari sekolah	Lainnya	
10	Apakah anda mengetahui bahwa semua jaringan yang dikeluarkan dari tubuh manusia (kecuali ekstraksi gigi & sirkumsisi) harus dilakukan pemeriksaan PA?	Ya	Tidak			
11	Menurut anda apakah tujuan dari pemeriksaan PA	Diagnosis	Terapi			
12	Saat ini spesimen/tindakan apa yang sedang anda periksakan di Laboratorium PA?	FNAB	Sitologi	Histopatologi	Imunohistokimia	Lainnya
13	Apakah anda mendapat informasi mengenai berapa lama hasil pemeriksaan akan selesai?	Ya	Tidak			
14	Berapa lama waktu yang anda harapkan pemeriksaan PA dapat selesai?	Kurang dari 3 jam	1 sampai 2 hari	3 sampai 5 hari	Kurang dari 7 hari	Kurang dari 14 hari

15	Sepengetahuan anda siapakah yang melakukan pemeriksaan PA?	Dokter Bedah	Dokter PA	Analisis laboratorium	Diperiksa menggunakan mesin	Semua benar
16	Apakah di ruang tunggu kami tersedia informasi yang jelas mengenai pemeriksaan PA?	Ya	Tidak			
17	Apakah anda mendapatkan informasi yang jelas mengenai pemeriksaan PA dari petugas kami?	Ya	Tidak			
18	Apakah menurut anda pemeriksaan PA diperlukan?	Ya	Tidak			
19	Menurut anda bagaimanakah pelayanan yang diberikan oleh Instalasi PA	Sangat tidak memuaskan	Tidak memuaskan	Memuaskan	Sangat tidak memuaskan	
20	Apakah saran/ harapan yang ingin anda sampaikan untuk Instalasi PA?	Uraian				

Lampiran 2. Daftar Diagram

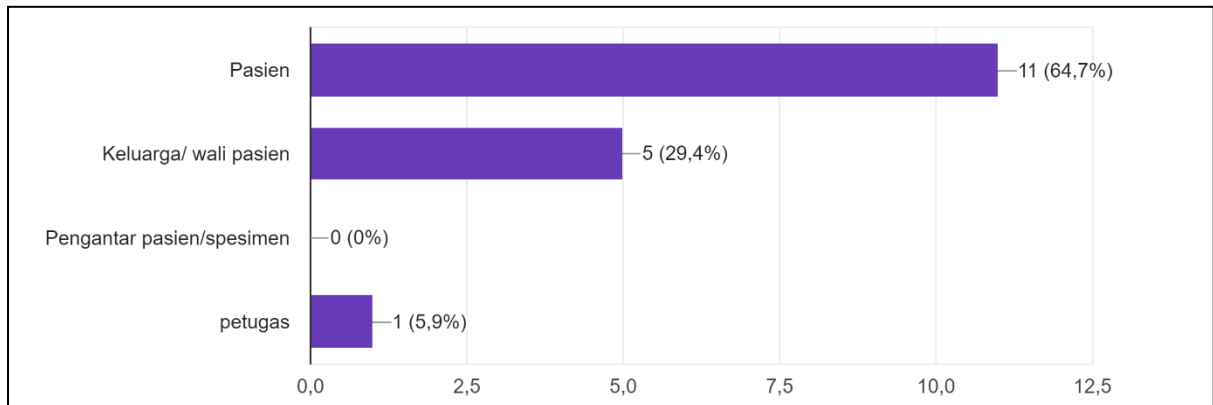


Diagram 1. Status peserta survei

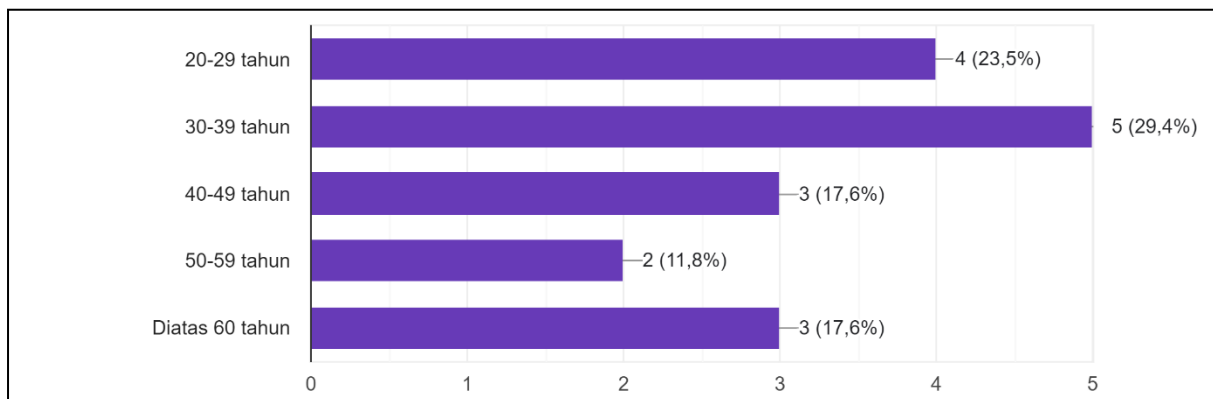


Diagram 2. Kelompok usia.

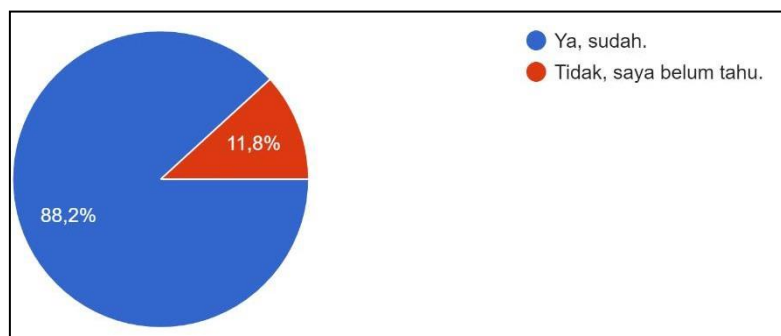


Diagram 3. Pengetahuan adanya pemeriksaan PA.

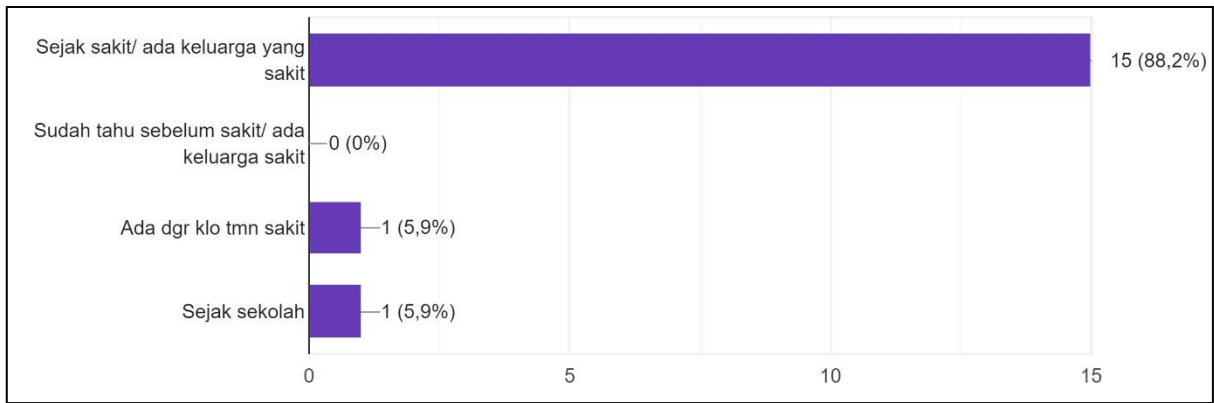


Diagram 4. Waktu mulai mengetahui pemeriksaan PA.

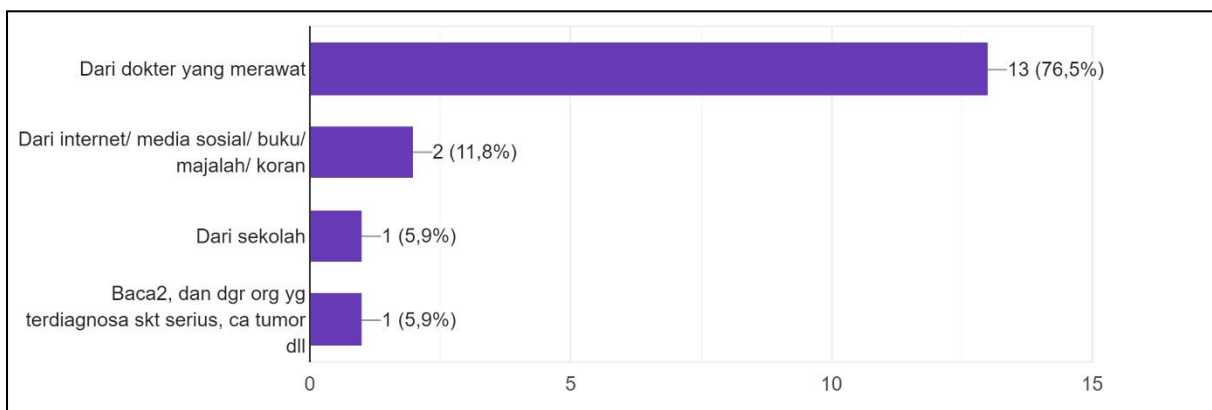


Diagram 5. Sumber informasi mengenai pemeriksaan PA.

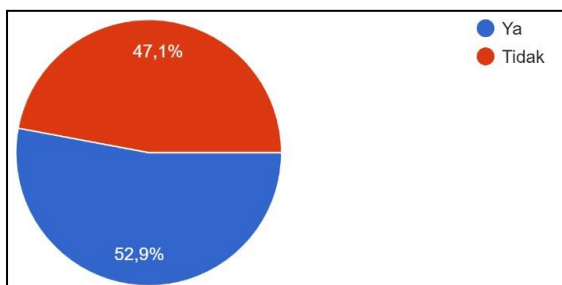


Diagram 6. Peserta mengetahui tentang pemeriksaan paeltologi anatomi harus dilakukan pada semua jarinelgan yang dikeluarkan dari tubuh.

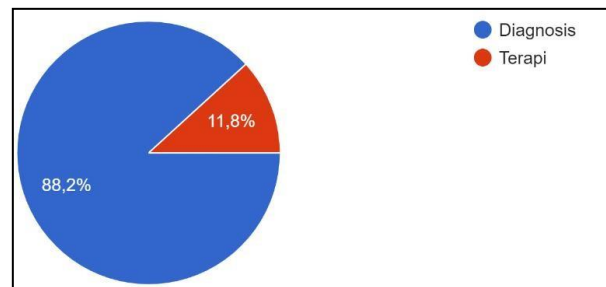


Diagram 7. Pengetahuan tentang tujuan pemeriksaan PA.

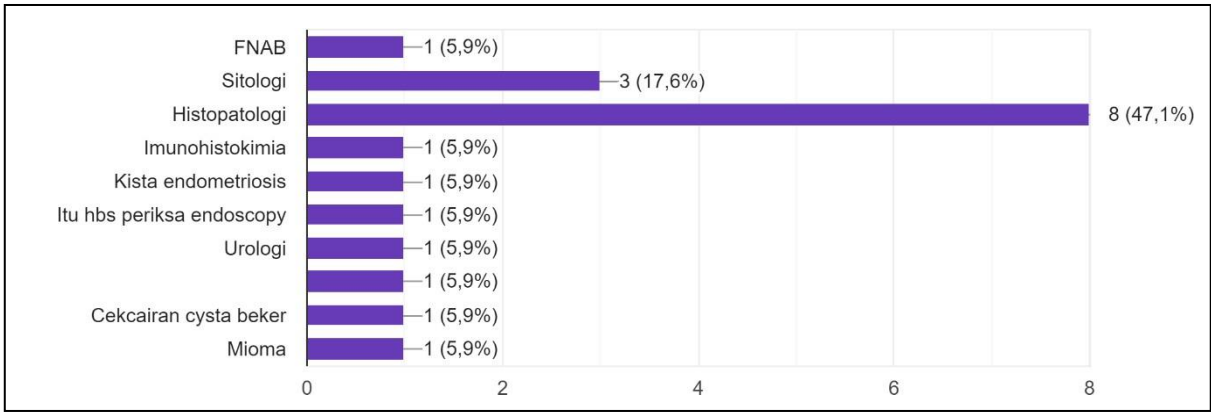


Diagram 8. Jenis pemeriksaan PA yang dikirimkan.

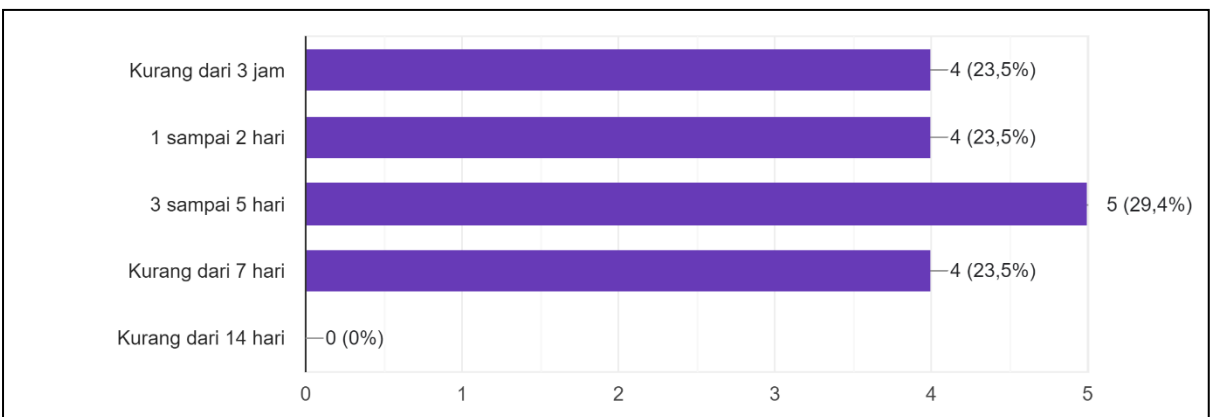


Diagram 9. Harapan peserta mengenai waktu selesai pemeriksaan PA.

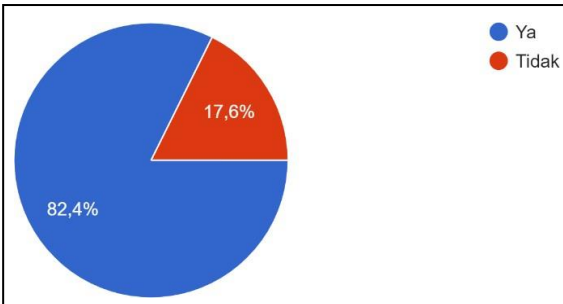


Diagram 10. Ketersediaan informasi yang jelas mengenai pemeriksaan PA di ruang tunggu.

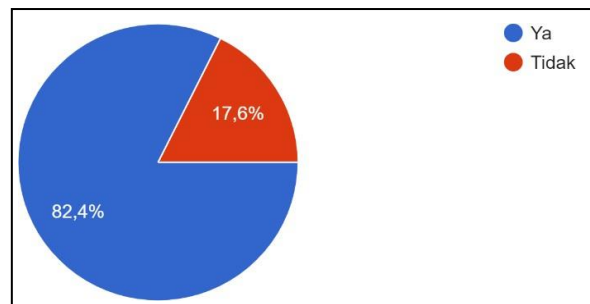


Diagram 11. Peserta mendapat informasi dari petugas mengenai waktu selesai pemeriksaan PA.

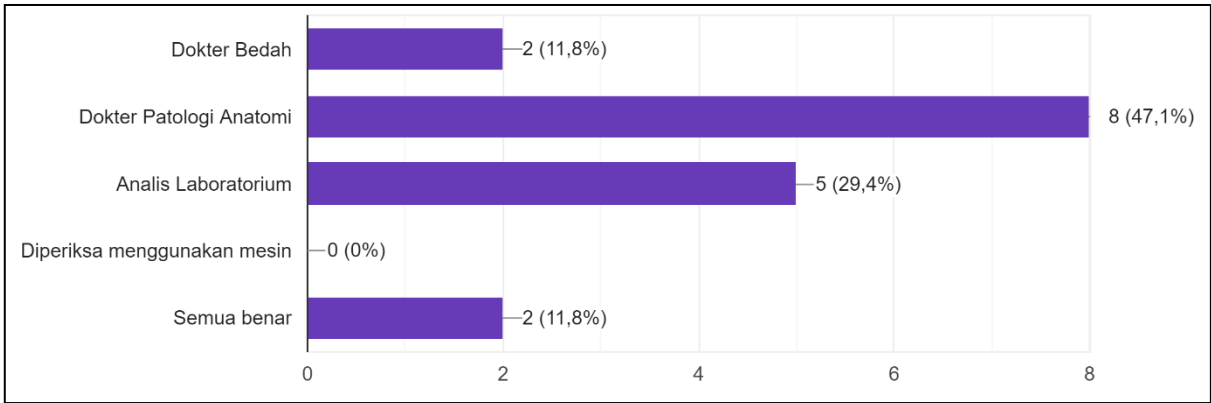


Diagram 12. Pengetahuan tentang tenaga yang melakukan pemeriksaan PA.

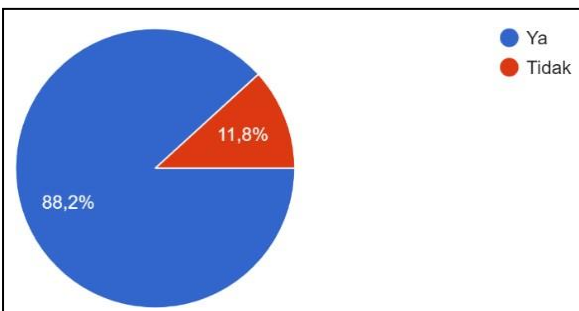


Diagram 13 Peserta mendapat informasi dari petugas mengenai pemeriksaan PA.

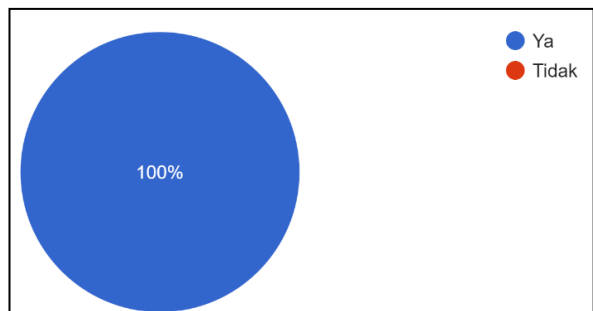


Diagram 14. Perlu tidaknya pemeriksaan PA.

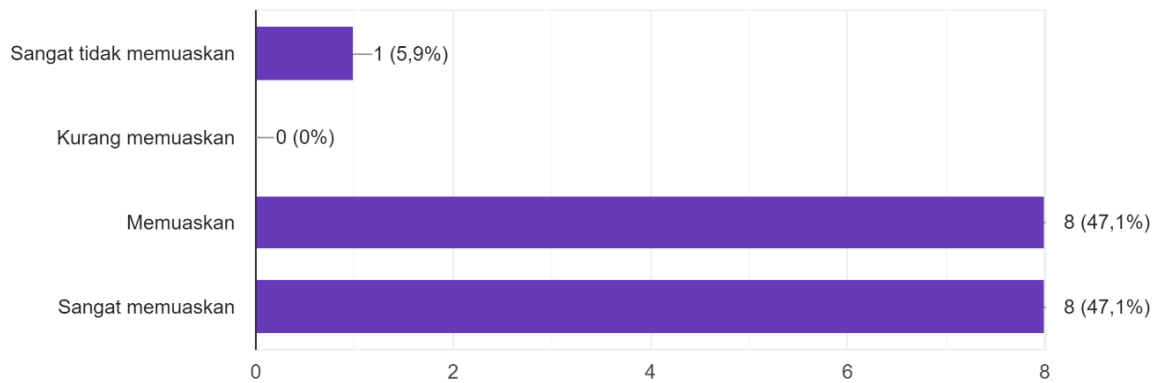


Diagram 15. Tingkat kepuasan.

Lampiran 3. Uraian mengenai pengetahuan tentang pemeriksaan PA.

No.	Apa yang anda ketahui mengenai pemeriksaan PA?
1.	Pemeriksaan organ/sel tubuh untuk mendiagnosis suatu penyakit
2.	Pemeriksaan Sample Jaringan Tubuh yg terindikasi Penyakit / Keabnormalan.
3.	Pemeriksaan Jaringan sel
4.	U/ meneliti lbh detail hasil , mis u periksa spskah pasien ada penyakit yg serius, mis CA dll
5.	-
6.	-
7.	Patalogi anatomi merupakan Laboratorium khusus Untuk mendiagnosis Penyakit melalui materi biologi yang berasal dari jaringan, sel Atau cairan melalui proses sistematik tertentu
8.	Pemeriksaan jaringan
9.	Pemeriksaan jaringan hasil operasi
10.	Pemeriksaan jaringan atau sel
11.	Pemeriksaan laboratorium untunk mendiagnosis adanya suatu keganasan. Yang bahan pemeriksaanya berasal dari jaringan tubuh dan cairan tubuh.
12.	Pemeriksaan penyakit yang indikasi tumor atau kangker
13.	-
14.	Cek sel
15.	Laboratorium khusus untuk mendiagnosa penyakit melalui meteri biologi berasal dari organ jaringan sel atau cairan melalui proses sistematika
16.	Pemeriksaan sample bagian dalam tubuh
17.	Untuk mengetahui jenis jaringan tunor jinak atau ganas

Lampiran 4. Saran dan harapan untuk Instalasi PA.

No.	15. Apakah saran/ harapan yang ingin anda sampaikan untuk Instalasi PA?
1.	Sudah cukup baik Terimakasih 😊
2.	Lebih Baik kedepan nya
3.	Semoga kedepannya lebih baik lagi
4.	Cukup baik
5.	Pelayan sudah sangat bagus, bisa terus dipertahankan
6.	Tidak
7.	Pelayananannya sangat memuaskan
8.	Pelayanan yg baik tetap dipertahankan
9.	Ada penjelasan yg jelas atas hasil dari PA ataupun IHK setelah diterima hasil
10.	Lebih baik lagi
11.	diberikan informasi yg lengkap tentang pemeriksaan dan hasil selesai sesuai dengan jadwal yang janjikan oleh petugas.
12.	Untuk pemeriksaan ,hasilnya tidak lebih dari 3 hari, terimakasih
13.	mungkin sebaiknya data hasil diberikan kpd Dokter yg menangani / Poli
14.	Bagus
15.	Semoga selalu memberikan pelayanan yg terbaik
16.	Sangat responsive dan baik ramah
17.	Sudah bagus semuanya. Mungkin untuk durasi pemeriksaan sampel lebih dipercepat saja kalau memang memungkinkan. Terima kasih