

JURNAL ARTIKEL
ANALISIS INOVASI PELAYANAN APLIKASIPENDAFTARAN TANPA
ANTREAN DENGAN SISTEM ONLINE (PATHILO) DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH WONOSARI

Oleh:

Rona Patmasari, Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si.

DEPARTEMEN ADMINISTRASI
PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS
DIPONEGORO

Jalan Profesor Haji Sudarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang
Kotak Pos 1269 Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The era of globalization and modernity which implicates the intensification of mobility, information, technology, investment, resources, also affected people's mindsets that are increasingly critical in regard of the quality of public services. Community demands for excellent service encourage the government, as a service provider, to carry out various steps for continuous improvement to actualize better public services. One obvious effort to improve the quality of public services is to construct public services innovation. Efforts to improve service quality were also carried out by the Wonosari Regional Public Hospital through on The Application of Pendaftaran Tanpa Antrean dengan Sistem Online (Pathilo). Innovation analysis on Application Pathilo uses the innovation attribute theory proposed by Rogers and the theory of supporting factors and inhibitors from Clark and Albury. The result shows that the Pathilo Application contains relative advantages, compability, and triability albeit having complexity and observability that were not working well. The stimulus factors for the Pathilo Application innovation are political impulse, economic pressure, and enforcement for improved services while on the other hand there are also inhibiting factors which are over-dependent on high performers. Technology is apparent but hampered by cultural and organizational structuring, and there are no rewards or incentives. Management of information systems including the Pathilo Application server independently, intensive or rewards for employees involved in the Pathilo Application innovation, increased intensity of socialization, forthright and continuous introduction of Pathilo Application innovations to the community, and development of innovations and simplification of the Pathilo Application registration requirements are the proposition for a better innovation development on Pathilo.

Key words: Public service, Innovation, Pathilo Application

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Era globalisasi dan modernitas zaman berimplikasi pada meningkatnya mobilitas, informasi, teknologi, investasi, sumber daya, juga berdampak pada pola pikir masyarakat yang semakin kritis terhadap kualitas pelayanan publik. Tuntutan masyarakat akan pelayanan prima mendorong penyedia layanan untuk menghasilkan produk atau inovasi layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga masyarakat dapat merasa puas dengan output layanan tersebut. Di sisi lain, apabila masyarakat tidak mendapatkan kepuasan, maka penyedia layanan akan mendapatkan prespektif negatif dari masyarakat yang berdampak buruk pada kredibilitas penyedia layanan.

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan inovasi. Inovasi merupakan sebuah terobosan pada pelayanan publik yang merupakan gagasan ide kreatif orisinal dan atau/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat merupakan indikator pelayanan yang memperlihatkan bahwa pelayanan yang selama ini dihasilkan oleh institusi pemerintahan belum dapat memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu permasalahan yang sering terjadi dalam proses pelayanan publik

adalah penumpukan antrian. Penumpukan antrian merupakan masalah krusial yang harus segera diatasi, sebab dengan adanya penumpukan antrian maka proses pelayanan publik akan terhambat. Permasalahan penumpukan antrian juga terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari, bahkan beberapa masyarakat sempat mengeluhkan antrian yang begitu lama dan diperparah dengan fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai.

Merespon berbagai keluhan dari masyarakat terkait masalah antrian, Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari mulai melakukan evaluasi manajemen dan akhirnya lahir sebuah terobosan baru yaitu Aplikasi Pathilo. Pathilo merupakan akronim dari pendaftaran tanpa antrean dengan sistem online. Untuk memanfaatkan layanan ini, masyarakat harus mengunduh Aplikasi Pathilo di PlayStore terlebih dahulu setelah itu membuat akun untuk *login* (masuk) ke dalam aplikasi. Pengguna bisa langsung memilih layanan yang diinginkan, termasuk jadwal klinik ketika ingin berobat apabila berhasil melakukan *login*. Aplikasi ini akan memudahkan masyarakat melakukan pendaftaran pada poliklinik tanpa harus antri dan hanya menggunakan sistem online.

Inovasi Aplikasi Pathilo merupakan komitmen dan langkah kongkrit Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Kenyataannya Aplikasi Pathilo belum sepenuhnya siap secara teknis. Terbukti masih ada beberapa keluhan terkait aplikasi

yang tidak berfungsi. Perbaikan fungsi aplikasi perlu sesegera mungkin dilakukan, selain itu sosialisasi juga perlu dilakukan secara terus menerus baik secara langsung maupun melalui perantara media sosial. Berdasarkan dari uraian tersebut maka penulis tertarik untuk mengangkat “**ANALISIS INOVASI PELAYANAN APLIKASI PENDAFTARAN TANPA ANTRIAN DENGAN SISTEM ONLINE (PATHILO) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI**” sebagai judul penelitian.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana inovasi Aplikasi Pathilo di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari?
2. Apakah faktor pendorong dan penghambat inovas Aplikasi Pathilo di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Menganalisis proses inovasi aplikasi Pathilo di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari.
2. Mengetahui faktor pendorong dan penghambat inovasi aplikasi Pathilo di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari.

D. TINJAUAN PUSTAKA

1. Manajemen Publik

Menurut Overman dalam Pasolong (2013: 83), manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek – aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti planning, organizing dan controlling di satu sisi, dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.

2. Pelayanan Publik

Menurut Kemenpan No 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

3. Inovasi

Menurut Damanpour dalam Suwarno (2008:3), Inovasi dapat berupa produk atau jasa baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Menurut Rogers dalam Suwarno (2008:9), inovasi adalah sebuah ide praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.

Menurut Rogers dalam Suwarno (2008 : 17 – 18) atribut inovasi antara lain sebagai berikut :

1. *Relative Advantage* atau keuntungan relatif.
Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.
2. *Compability* atau kesesuaian
Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompetibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti
3. *Complexity* atau kerumitan
Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.
4. *Triability* atau kemungkinan dicoba.

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama

5. *Observability* atau kemudahan diamati.

Sebuah inovasi harus diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Clark, dkk dalam Jurnal Administrasi Publik: Vol. 2, No.4 (2014: 715-721) menyebutkan faktor pendorong inovasi antara lain sebagai berikut: political Push, pressure for economy and improved efficiency- 'bang for the buck', dan pressure for improved service quality. Selanjutnya Albury dalam Jurnal Administrasi Publik, Vol. 2, No. 4, (2014: 715- 721) menjelaskan faktor penghambat inovasi di sektor publik antara lain: keengganan menutup program yang gagal, ketergantungan berlebihan terhadap high performer, teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi, tidak ada penghargaan atau insentif, ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan; anggaran jangka pendek dan perencanaan, tekanan dan hambatan administratif, budaya risk aversion.

E. Metode

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif.

Lokasi penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari yang beralamat Jl. Taman Bakti No.6, Purbosari, Wonosari, Kabupaten Gunung Kidul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55851.

Adapun pemilihan informan atas dasar teknik Purposive Sampling yaitu metode yang penentuan informan dengan menggunakan pertimbangan-pertimbangan tertentu dari peneliti. Berdasarkan pertimbangan di atas maka informan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kepala Unit Teknologi Informasi Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari
2. Staff Pengolah Data Layanan Subbag Umum Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari
3. Staff Bagian Pendaftaran Subbag Data dan Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari
4. Staff Programmer Bagian Teknologi Informasi Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari
5. Masyarakat Pengguna Aplikasi Pathilo

Teknik *Insidental Sampling* juga digunakan dalam penelitian ini. Insidental Sampling adalah teknik penentuan sampel, berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dan cocok sebagai sumber data.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif sehingga jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi teks tulisan dan kata-kata tertulis (Moloeng, 2010: 159). Teks/tulisan dapat bersumber dari buku, dan majalah ilmiah, dokumen pribadi, dan dokumen resmi.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur menurut Sugiono (2012: 160) adalah

wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanyalah berupa garis-garis besar permasalahan yang ditanyakan.

Peneliti menggunakan model analisis data yang disebut sebagai model interaktif oleh Huberman dan Miles. Menurut Miles & Huberman (1992: 16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.

PEMBAHASAN

A. Inovasi Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Tanpa Antrean Dengan Sistem Online (Pathilo) Di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari.

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Berdasarkan pengukuran tersebut dapat diketahui bagaimana inovasi Aplikasi Pathilo di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari apakah memiliki keuntungan ataupun nilai lebih dari inovasi atau pelayanan sebelumnya.

1) Nilai Ekonomi

Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya. Memiliki pos anggaran tersendiri secara langsung dapat terlihat bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari mengeluarkan

anggaran lebih karena sebuah inovasi pelayanan. Namun hal tersebut bukan berarti kerugian karena keuntungan ekonomi yang di dapatkan Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari memang bukan secara material namun lebih kepada bagaimana Aplikasi Pathilo bisa meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Adanya inovasi Aplikasi Pathilo tidak hanya memberikan nilai ekonomi pada Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari tetapi juga masyarakat pengguna aplikasi dimana masyarakat tidak perlu antri terlalu lama sehingga tidak kehilangan waktu produktifnya.

2) Status Sosial

Adanya inovasi Aplikasi Pathilo pada kenyataannya belum bisa merubah pandangan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari secara signifikan. Stigma masyarakat terkait pelayanan antrian rumah sakit yang panjang dan lama belum bisa dihilangkan sepenuhnya. Pengguna Aplikasi Pathilo yang masih sedikit yaitu hanya 10% dari jumlah seluruh pasien merupakan penyebab belum adanya perubahan pandangan masyarakat secara global.

3) Kesenangan/kepuasan

Masyarakat pengguna Aplikasi Pathilo merasa senang karena hanya dengan menggunakan smartphone masyarakat bisa mengakses pelayanan pendaftaran antrian pasien secara online. Penggunaan Aplikasi Pathilo memungkinkan masyarakat bisa mengetahui nomor urut antrian sehingga tidak perlu datang ke rumah sakit.

Apresiasi dan feedback positif masyarakat diterima Rumah

Sakit Umum Daerah Wonosari melalui kotak saran, sms, telepon, whatsapp, dan pada kolom testimoni playstore. Namun tetap ada beberapa keluhan yang disampaikan masyarakat terkait Aplikasi Pathilo. Biasanya masyarakat mengeluhkan gagal login, server yang lambat dan aplikasi yang gagal beroperasi.

4) Komponen Penting

Terdapat komponen penting yang menunjang dan mempengaruhi inovasi tersebut. Komponen yang pertama adalah kelengkapan peralatan TI. Kelengkapan peralatan disini artinya Aplikasi Pathilo harus didukung dengan kelengkapan teknologi berupa perangkat hardware seperti komputer dan peralatan lain yang mendukung, jaringan yang bagus dan stabil, serta sumber daya manusia yang berkompotensi.

2. *Compability* atau Kesesuaian

Kesesuaian atau kompatibilitas merupakan inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu dan kebutuhan pengadopsi. Hal tersebut dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat.

1) Kesesuaian dengan Nilai dan Norma

Peraturan yang menjadi acuan inovasi pelayanan Aplikasi Pathilo adalah Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Pasal 4 tentang Rumah Sakit yang menetapkan Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan

secara paripurna. Selain itu peraturan menteri kesehatan Nomor 4 tahun 2018 tentang kewajiban Rumah Sakit dan kewajiban pasien, bahwasanya rumah sakit berkewajiban; memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat utamanya dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan medis kepada pasien; memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya; juga merupakan peraturan yang menjadi acuan inovasi Aplikasi Pathilo.

2) Kesesuaian dengan Pengalaman Lalu

Sebelum munculnya inovasi Aplikasi Pathilo telah ada inovasi mesin tiket untuk menggantikan tiket manual, pemasangan monitor LCD untuk menginformasikan antrian, dan penambahan loket khusus namun inovasi tersebut belum bisa mengurangi jumlah antrian secara signifikan maka dibuatlah inovasi Aplikasi Pathilo. Jadi dapat disimpulkan bahwa inovasi-inovasi sebelumnya menjadi acuan adanya Aplikasi Pathilo.

3) Kesesuaian dengan Penerima

Perkembangan masyarakat dan teknologi informasi menjadi salah satu alasan dihidirkannya inovasi Aplikasi Pathilo oleh Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari dengan harapan masyarakat dapat mengakses pelayanan rumah sakit dengan mudah dan cepat. Selain itu, perolehan nilai IKM yang masih kurang khususnya pada kecepatan pelayanan juga menjadi acuan dibuatnya Aplikasi Pathilo. Sehingga dapat dikatakan bahwa inovasi

Aplikasi Pathilo telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

3. Complexity atau Kerumitan

Masih banyak masyarakat yang belum paham cara penggunaan Aplikasi Pathilo terutama masyarakat lanjut usia sehingga perlu pendampingan orang lain. Namun bagi masyarakat yang paham teknologi prosedur penggunaan Aplikasi Pathilo dianggap sederhana dan mudah dimengerti. Kendala lainnya datang dari permasalahan server dan jaringan karena pada dasarnya Aplikasi Pathilomerupakan inovasi berbasis sistem maka tidak akan terlepas dari permasalahan yang berkaitan dengan TI. Selain itu dalam pengoperasian Aplikasi Pathilo pihak TI Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari server masih berada di pihak ketiga sehingga apabila terdapat keluhan tidak bisa langsung ditangani melainkan harus dikonfirmasi ke pihak ketiga tersebut. Jaringan internet yang lemah pada beberapa daerah di Gunungkidul juga menjadi kendala masyarakat dalam mengakses Aplikasi Pathilo.

4. Triability atau Kemungkinan Dicoba

Inovasi Aplikasi Pathilo telah melalui fase uji publik dengan berbagai tahapan mulai dari konsep, uji kelayakan hingga launching. Ide awal yang menjadi konsep inovasi Aplikasi Pathilo adalah panjangnya dan lamanya antrian pendaftaran yang menyebabkan pasien harus datang dini hari demi mendapatkan nomor antrian awal. Uji coba aplikasi sendiri dilaksanakan bersamaan dengan launching aplikasi pada Hari

Kamis, 24 Mei 2018 yang bertepatan dengan HUT ke 187 Kabupaten Gunungkidul dan diresmikan langsung oleh Bupati Kabupaten Gunungkidul Hj. Badingah, S.Sos.

5. Observability atau Kemudahan Diamati

Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari telah berusaha mendesain Aplikasi Pathilo sesederhana mungkin (user-friendly) sehingga mudah dipahami masyarakat. Namun pada kenyataannya pasien Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari sebagian besar adalah masyarakat dengan usia lanjut yang notabene belum melek teknologi sehingga masih kesulitan dalam mengakses Aplikasi Pathilo. Namun bagi masyarakat yang paham teknologi Aplikasi Pathilo merupakan sebuah inovasi yang membantu masyarakat lebih paham terkait pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari menjadi mudah diamati dan dipahami masyarakat sejak adanya Aplikasi Pathilo. Namun, kemudahan dalam mengamati pelayanan tersebut pada umumnya hanya dirasakan oleh masyarakat pengguna aplikasi.

B. Faktor Pendukung

1. Dorongan Politik

Inovasi Aplikasi Pathilo Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari berkaitan dengan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit yang pada Pasal 4 menetapkan Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan

secara paripurna. Selain itu Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2018 tentang kewajiban Rumah Sakit dan kewajiban pasien, bahwasanya rumah sakit berkewajiban; memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat utamanya dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan medis kepada pasien; membetika pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya; juga merupakan peraturan yang menjadi acuan novasi Aplikasi Pathilo. Peraturan tersebut juga sejalan dengan Perda Kabupaten Gunungkidul Nomor 7 Tahun 2015; melaksanakan fungsi sosial dengan melakukan promosi kesehatan melalui komunikasi, informasi dan edukasi. Selain itu, diketahui bahwa Pemerintah khususnya Pemerintah Kabupaten Gunungkidul sangat mendukung inovasi Aplikasi Pathilo Rumah Sakit Umum Daerah Gunungkidul melalui kerjasama Rumah Sakit dengan Kominfo Kabupaten Gunungkidul dan partisipasi Bupati Kabupaten Gunungkidul Ibu Hj. Badingah dalam peresmian Aplikasi Pathilo.

2. Tekanan Ekonomi dan Peningkatan Layanan

Tujuan dari inovasi Aplikasi Pathilo adalah untuk peningkatan efisiensi pelayanan. Penggunaan Aplikasi Pathilo memangkas waktu tunggu pasien sehingga mempercepat dokter maupun petugas Rumah Sakit lainnya untuk memberikan pelayanan. Selain itu, dengan menggunakan Aplikasi Pathilo dapat mengetahui nomor urut antrian sehingga bisa memperkirakan waktu

datang mereka, sehingga masyarakat tetap bisa melakukan kegiatan seperti biasa dan tidak kehilangan waktu produktifnya.

3. Tekanan untuk Meningkatkan Layanan

Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dan terus berupaya untuk melakukan peningkatan pelayanan salah satunya dengan melakukan inovasi pelayanan berbasis Teknologi Informasi yaitu Aplikasi Pathilo. Inovasi Aplikasi Pathilo bertujuan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari secara mudah sesuai dengan motto Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari yaitu cepat, bersih, dan simpatik sehingga tidak ada lagi masyarakat yang menunggu antrian terlalu lama.

C. Faktor Penghambat

1. Keengganan Menutup Program yang Gagal

Sebelum adanya inovasi Aplikasi Pathilo telah ada inovasi lain yaitu konversi tiket manual dengan mesin tiket, pemasangan layar LCD guna memberikan informasi terkait antrian dan penambahan loket pagi pasien khusus. Namun pada pelaksanaannya inovasi-inovasi tersebut dianggap kurang memberikan dampak signifikan terhadap pengurangan jumlah dan memotong waktu tunggu antrian sehingga muncullah ide untuk menciptakan inovasi berbasis Teknologi Informasi yaitu Aplikasi Pathilo.

2. Ketergantungan Berlebih terhadap High Performer

Pelaksanaan inovasi Aplikasi Pathilo masih mengandalkan pihak ketiga yaitu MRC UGM sebagai server yang dapat dikatakan sebagai high performer bagi Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari karena apabila terdapat masalah pada server rumah sakit juga terkena imbasnya. Untuk mengurangi ketergantungan tersebut Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari saat ini tengah melakukan riset terkait pengembangan aplikasi sendiri yang juga bersamaan dengan kerjasama sistem informasi rumah sakit dengan pihak pengembang yang berakhir pada tahun ini. Selain mengurangi ketergantungan terhadap high performer pengelolaan sistem informasi termasuk inovasi Aplikasi Pathilo diharapkan juga bisa menekan biaya operasionalisasi.

3. Teknologi Ada, Terhambat Budaya dan Penataan Organisasi

Inovasi Aplikasi Pathilo sudah didukung dengan teknologi hardware berupa perangkat komputer dan software yang lengkap namun masih terkendala dengan penataan organisasi. Selain itu penerapan sistem komputerisasi dalam pengolahan data, laporan keuangan, dan kepegawaian rumah sakit tentu berdampak pada bertambahnya jobdesk pegawai TI. Disisi lain, penambahan jobdesk tersebut tidak diimbangi dengan penambahan jumlah SDM dimana jumlah pegawai Bagian TI Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari hanya 3 orang yang terdiri dari dua orang programmer dan satu orang teknisi.

Kondisi tersebut tentu bisa mempengaruhi kinerja pegawai dan menghambat operasionalisasi serta pengembangan inovasi.

4. Tidak Ada Penghargaan atau Insentif

Sampai sejauh ini belum ada pemberian insentif atau penghargaan khusus bagi pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari yang melakukan tugas pokok dan fungsi tambahan sebagai operator ataupun pelaksana inovasi Aplikasi Pathilo. Terdapat insentif tambahan terkait kinerja pegawai yang diakumulasikan dalam remonerasi gaji. Namun tambahan insentif tersebut bersifat global untuk seluruh pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari dan tidak berkaitan dengan inovasi Aplikasi Pathilo.

5. Tidak Mampu Menghadapi Resiko Perubahan

Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari harus siap dan mampu dalam beradaptasi dan menghadapi perubahan khususnya dalam pengembangan inovasi Aplikasi Pathilo. Penerapan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan hingga sistem manajerial rumah sakit tentu menghadapi banyak tantangan. Latar belakang pendidikan dan profesi pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari yang beragam misalnya dokter, perawat, pegawai keuangan, staff TI tentu berpengaruh terhadap kemudahan beradaptasi terkait perubahan. Selain itu masih ada penolakan dari beberapa pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari yang gagap teknologi dan terbiasa dengan sistem lama khususnya pegawai yang

berusia lanjut. Namun dengan pendekatan yang proaktif serta pendampingan dalam penggunaan teknologi pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari mulai terbiasa dengan penggunaan teknologi.

6. Tekanan dan Hambatan Administratif

Masih terdapat beberapa hambatan administratif dalam inovasi Aplikasi Pathilo. Hambatan tersebut antara lain server Aplikasi Pathilo masih berada pada pihak ketiga yang menyebabkan apabila terdapat permasalahan teknis, Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari tidak bisa menangani secara langsung karena pihak server yang mempunyai kewenangan dalam menangani masalah teknis. Selain itu, hanya pasien lama yang bisa mendaftar melalui aplikasi dikarenakan syarat untuk bisa menggunakan Aplikasi Pathilo adalah masyarakat harus mempunyai nomor pasien Rumah Sakit Umum Wonosari. Disisi lain masyarakat yang ingin mempunyai nomor pasien tidak bisa mendaftar secara online melainkan harus datang dan melakukan pendaftaran manual.

7. Budaya *Risk Aversion*

Pada dasarnya tidak ada resiko yang disebabkan oleh inovasi ini karena kedua belah pihak yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari dan masyarakat diuntungkan dengan adanya inovasi Aplikasi Pathilo. Penggunaan Aplikasi Pathilo memungkinkan masyarakat mengetahui nomor antrian secara online sehingga bisa memperkirakan waktu kedatangan mereka. Implementasinya masih ada pihak-

pihak yang belum bisa menerima inovasi ini khususnya masyarakat maupun pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari yang berusia lanjut. Hal tersebut diakibatkan masyarakat maupun pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari yang berusia lanjut masih belum terbiasa dengan penggunaan teknologi dan cenderung terbiasa dengan sistem lama.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Inovasi Aplikasi Pathilo Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari resmi dilaksanakan sejak tanggal 24 Mei 2018 yang diresmikan langsung oleh Bupati Kabupaten Gunungkidul Hj. Badingah, S.Sos. Berdasarkan analisis menggunakan Atribut inovasi, inovasi Aplikasi Pathilo belum berjalan dengan baik karena masyarakat pengguna Pathilo sanga sedikit yaitu 10% apabila dibandingkan dengan jumlah pendaftar keseluruhan.

Inovasi Aplikasi Pathilo memberikan nilai ekonomi pada Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari yaitu berupa pos anggaran tersendiri dan masyarakat pengguna aplikasi tidak perlu antri terlalu lama sehingga tidak kehilangan waktu produktifnya. Inovasi Aplikasi Pathilo telah disesuaikan dengan nilai dan norma dalam masyarakat. Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Peraturan menteri kesehatan Nomor 4 tahun 2018 dan Perda Kabupaten Gunungkidul Nomor 7 Tahun 2015 merupakan peraturan yang menjadi acuan inovasi Aplikasi Pathilo.

Masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Pathilo

adalah permasalahan server dan jaringan yang seringkali error. Selain itu dalam pengoperasian Aplikasi Pathilo pihak TI Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari server masih berada di pihak ketiga sehingga apabila terdapat keluhan tidak bisa langsung. Jaringan internet yang lemah pada beberapa daerah di Gunungkidul juga menjadi kendala masyarakat dalam mengakses Aplikasi Pathilo.

Inovasi Aplikasi Pathilo telah melalui fase uji publik dengan berbagai tahapan mulai dari konsep, uji kelayakan hingga launching. Ide awal yang menjadi konsep inovasi Aplikasi Pathilo adalah panjangnya dan lamanya antrian pendaftaran yang menyebabkan pasien harus datang dini hari demi mendapatkan nomor antrian awal.

Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari telah berusaha mendesain Aplikasi Pathilo sesederhana mungkin (user-friendly) sehingga mudah dipahami masyarakat. Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari menjadi mudah diamati dan dipahami masyarakat sejak adanya Aplikasi Pathilo akan tetapi kemudahan dalam mengamati pelayanan tersebut pada umumnya hanya dirasakan oleh masyarakat pengguna aplikasi.

B. Faktor Pendorong

1. Dorongan Politik

Inovasi Aplikasi Pathilo Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari berkaitan dengan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit yang pada Pasal 4 menetapkan Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan

pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna.

Selain itu Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2018 tentang kewajiban Rumah Sakit dan kewajiban pasien, bahwasanya rumah sakit berkewajiban; memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat utamanya dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan medis kepada pasien; membetika pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya; juga merupakan peraturan yang menjadi acuan inovasi Aplikasi Pathilo. Peraturan tersebut juga sejalan dengan Perda Kabupaten Gunungkidul Nomor 7 Tahun 2015; melaksanakan fungsi sosial dengan melakukan promosi kesehatan melalui komunikasi, informasi dan edukasi.

Selain itu, diketahui bahwa Pemerintah khususnya Pemerintah Kabupaten Gunungkidul sangat mendukung inovasi Aplikasi Pathilo Rumah Sakit Umum Daerah Gunungkidul melalui kerjasama Rumah Sakit dengan Kominfo Kabupaten Gunungkidul dan partisipasi Bupati Kabupaten Gunungkidul Ibu Hj. Badingah dalam peresmian Aplikasi Pathilo.

2. Tekanan Ekonomi dan Peningkatan Efisiensi

Tujuan dari inovasi Aplikasi Pathilo adalah untuk peningkatan efisiensi pelayanan. Penggunaan Aplikasi Pathilo memangkas waktu tunggu pasien sehingga mempercepat dokter maupun petugas Rumah Sakit lainnya untuk memberikan pelayanan. Selain itu, dengan

menggunakan Aplikasi Pathilo dapat mengetahui nomor urut antrian sehingga bisa memperkirakan waktu datang mereka, sehingga masyarakat tetap bisa melakukan kegiatan seperti biasa dan tidak kehilangan waktu produktifnya.

3. Tekanan Untuk Meningkatkan Layanan

Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dan terus berupaya untuk melakukan peningkatan pelayanan salah satunya dengan melakukan inovasi pelayanan berbasis Teknologi Informasi yaitu Aplikasi Pathilo. Inovasi Aplikasi Pathilo bertujuan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari secara mudah sesuai dengan motto Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari yaitu cepat, bersih, dan simpatik sehingga tidak ada lagi masyarakat yang menunggu antrian terlalu lama.

C. Faktor Penghambat

1. Keengganan Menutup Program yang Gagal

Sebelum adanya inovasi Aplikasi Pathilo telah ada inovasi lain yaitu konversi tiket manual dengan mesin tiket, pemasangan layar LCD guna memberikan informasi terkait antrian dan penambahan loket pagi pasien khusus. Namun pada pelaksanaannya inovasi-inovasi tersebut dianggap kurang memberikan dampak signifikan terhadap pengurangan jumlah dan memotong waktu tunggu antrian sehingga muncullah ide untuk menciptakan inovasi berbasis Teknologi Informasi yaitu Aplikasi Pathilo.

2. Ketergantungan Terhadap High Performer

Pelaksanaan inovasi Aplikasi Pathilo masih mengandalkan pihak ketiga yaitu MRC UGM sebagai server yang dapat dikatakan sebagai high performer bagi Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari karena apabila terdapat masalah pada server rumah sakit juga terkena imbasnya. Untuk mengurangi ketergantungan tersebut Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari saat ini tengah melakukan riset terkait pengembangan aplikasi sendiri yang juga bersamaan dengan kerjasama sistem informasi rumah sakit dengan pihak pengembang yang berakhir pada tahun ini. Selain mengurangi ketergantungan terhadap high performer pengelolaan sistem informasi termasuk inovasi Aplikasi Pathilo diharapkan juga bisa menekan biaya operasionalisasi.

3. Teknologi Ada, Terhambat Budaya dan Penataan Organisasi

Inovasi Aplikasi Pathilo sudah didukung dengan teknologi hardware berupa perangkat komputer dan software yang lengkap namun masih terkendala dengan penataan organisasi. Selain itu penerapan sistem komputerisasi dalam pengolahan data, laporan keuangan, dan kepegawaian rumah sakit tentu berdampak pada bertambahnya jobdesk pegawai TI. Disisi lain, penambahan jobdesk tersebut tidak diimbangi dengan penambahan jumlah SDM dimana jumlah pegawai Bagian TI Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari hanya 3 orang yang terdiri dari dua orang programmer dan satu orang teknisi. Kondisi tersebut tentu bisa

mempengaruhi kinerja pegawai dan menghambat operasionalisasi serta pengembangan inovasi.

4. Tidak Ada Penghargaan atau Insentif

Sampai sejauh ini belum ada pemberian insentif atau penghargaan khusus bagi pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari yang melakukan tugas pokok dan fungsi tambahan sebagai operator ataupun pelaksana inovasi Aplikasi Pathilo. Terdapat insentif tambahan terkait kinerja pegawai yang diakumulasikan dalam remonerasi gaji. Namun tambahan insentif tersebut bersifat global untuk seluruh pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari dan tidak berkaitan dengan inovasi Aplikasi Pathilo.

5. Tidak Mampu Menghadapi Resiko Perubahan

Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari harus siap dan mampu dalam beradaptasi dan menghadapi perubahan khususnya dalam pengembangan inovasi Aplikasi Pathilo. Penerapan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan hingga sistem manajerial rumah sakit tentu menghadapi banyak tantangan akan tetapi dengan pendekatan yang proaktif serta pendampingan dalam penggunaan teknologi pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari mulai terbiasa dengan penggunaan teknologi.

6. Tekanan dan Hambatan Administratif

Masih terdapat beberapa hambatan administratif dalam inovasi Aplikasi Pathilo yaitu server Aplikasi Pathilo masih berada pada pihak ketiga yang menyebabkan apabila terdapat

permasalahan teknis, Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari tidak bisa menangani secara langsung karena pihak server yang mempunyai kewenangan dalam menangani masalah teknis. Selain itu, hanya pasien lama yang bisa mendaftar melalui aplikasi dikarenakan syarat untuk bisa menggunakan Aplikasi Pathilo adalah masyarakat harus mempunyai nomor pasien Rumah Sakit Umum Wonosari.

7. Budaya Risk Aversion

Pada dasarnya tidak ada resiko yang disebabkan oleh inovasi ini karena kedua belah pihak yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari dan masyarakat diuntungkan dengan adanya inovasi Aplikasi Pathilo. Penggunaan Aplikasi Pathilo memungkinkan masyarakat mengetahui nomor antrian secara online sehingga bisa memperkirakan waktu kedatangan mereka. Hal tersebut tentu menguntungkan masyarakat karena tidak perlu antri terlalu lama dan tidak akan kehilangan waktu produktifnya. Inovasi Aplikasi Pathilo juga memberikan dampak positif terhadap pegawai Rumah Sakit Umum Wonosari karena dengan adanya Aplikasi Pathilo dapat memecah antrian sehingga pelayanan akan lebih efektif dan efisien.

Realitanya pada tahap implementasi masih ada pihak-pihak yang belum bisa menerima inovasi ini khususnya masyarakat maupun pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari yang berusia lanjut. Hal tersebut diakibatkan masyarakat maupun pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari yang berusia lanjut masih belum terbiasa

dengan penggunaan teknologi dan cenderung terbiasa dengan sistem lama.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Inovasi Aplikasi Pathilo di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari

Inovasi Aplikasi Pathilo memberikan nilai ekonomi pada Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari yaitu berupa pos anggaran tersendiri yang dapat memberikan keleluasaan dalam pengembangan inovasi dan masyarakat pengguna aplikasi tidak perlu antri terlalu lama sehingga tidak kehilangan waktu produktifnya. Inovasi Aplikasi Pathilo telah disesuaikan dengan nilai dan norma dalam masyarakat. Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Peraturan menteri kesehatan Nomor 4 tahun 2018 dan Perda Kabupaten Gunungkidul Nomor 7 Tahun 2015 merupakan peraturan yang menjadi acuan inovasi Aplikasi Pathilo.

Masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Pathilo adalah permasalahan server dan jaringan yang seringkali error. Selain itu dalam pengoperasian Aplikasi Pathilo pihak TI Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari server masih berada di pihak ketiga sehingga apabila terdapat keluhan tidak bisa langsung. Jaringan internet yang lemah pada beberapa daerah di Gunungkidul juga menjadi kendala masyarakat dalam mengakses Aplikasi Pathilo.

Inovasi Aplikasi Pathilo telah melalui fase uji publik dengan berbagai tahapan mulai dari konsep, uji kelayakan hingga launching. Ide

awal yang menjadi konsep inovasi Aplikasi Pathilo adalah panjangnya dan lamanya antrian pendaftaran yang menyebabkan pasien harus datang dini hari demi mendapatkan nomor antrian awal.

Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari telah berusaha mendesain Aplikasi Pathilo sesederhana mungkin (*user-friendly*) sehingga mudah dipahami masyarakat. Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari menjadi mudah diamati dan dipahami masyarakat sejak adanya Aplikasi Pathilo. Namun, kemudahan dalam mengamati pelayanan tersebut pada umumnya hanya dirasakan oleh masyarakat pengguna aplikasi.

2. Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Inovasi Smile Police di Kepolisian Daerah Jawa Tengah

Dorongan politik dan dukungan pemerintah daerah merupakan faktor pendorong yang pertama. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2018 tentang kewajiban Rumah Sakit dan kewajiban pasien dan Peraturan tersebut juga sejalan dengan Perda Kabupaten Gunungkidul Nomor 7 Tahun 2015 yang mendorong Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari membuat inovasai Aplikasi Pathilo. Pemerintah Kabupaten Gunungkidul khususnya Dinas Kominfo Kabupaten Gunungkidul juga memberikan dukungan terhadap inovasi Aplikasi Pathilo. Kedua, komitmen meningkatkan efisiensi layanan. Penggunaan Aplikasi Pathilo memangkas waktu tunggu pasien

sehingga mempercepat dokter maupun petugas Rumah Sakit lainnya untuk memberikan pelayanan serta memungkinkan masyarakat untuk tidak kehilangan waktu produktifnya. Ketiga, komitmen meningkatkan kualitas layanan. Inovasi Aplikasi Pathilo memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari secara mudah sesuai dengan motto Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari yaitu cepat, bersih, dan simpatik.

Sedangkan faktor penghambat inovasi Aplikasi Pathilo yang pertama adalah ketergantungan terhadap pihak ketiga sebagai server. Inovasi Aplikasi Pathilo masih mengandalkan pihak ketiga yaitu MRC UGM sebagai server yang dapat dikatakan sebagai high performer bagi Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari karena apabila terdapat masalah pada server rumah sakit juga terkena imbasnya dan tidak bisa memberikan pemecahan masalah sendiri. Kedua terhambat oleh budaya dan penataan organisasi Inovasi Aplikasi Pathilo telah didukung perangkat dan jaringan TI yang lengkap namun masih kurang dalam kuantitas SDM. Tupoksi pegawai yang bertambah namun tidak diiringi dengan penambahan SDM dapat menyebabkan terhambatnya pengembangan inovasi. Ketiga, tidak adanya penghargaan atau insentif. Belum ada pemberian insentif atau penghargaan khusus bagi pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari yang melakukan tugas pokok dan fungsi tambahan

sebagai operator ataupun pelaksana inovasi Aplikasi Pathilo. Keempat tekanan dan hambatan administratif. Hambatan administratif dalam inovasi Aplikasi Pathilo antara lain server yang berada pada pihak ketiga dan pasien baru Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari tidak bisa langsung menggunakan Aplikasi Pathilo karena harus mempunyai nomor pasien. Namun, pembuatan nomor pasien baru hanya bisa dilakukan secara manual dengan mendatangi loket pendaftaran secara langsung.

B. Saran

1. Pengelolaan sistem informasi termasuk server Aplikasi Pathilo secara mandiri. Ketergantungan terhadap high performer dapat dikurangi dengan cara pengambilalihan server dari pihak ketiga dan melakukan pengelolaan server secara mandiri oleh Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari.
2. Pemberian insentif atau reward kepada pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari yang terlibat dalam perencanaan, implementasi, dan pengembangan Aplikasi Pathilo. Pemberian insentif atau reward dapat memotivasi pegawai untuk lebih optimal dalam bekerja.
3. Perlu adanya peningkatan intensitas sosialisasi dan pengenalan inovasi Aplikasi Pathilo secara langsung pada masyarakat yang datang ke rumah sakit. Pengenalan Aplikasi Pathilo secara langsung sangat efektif karena memungkinkan pegawai Rumah

- Sakit Umum Daerah Wonosari melakukan pendampingan secara langsung kepada masyarakat terkait penggunaan Aplikasi Pathilo sehingga apabila terdapat kendala dapat segera diberikan penjelasan dan pemecahan masalah.
4. Perlu melakukan pengembangan inovasi dan penyederhanaan syarat pendaftaran Aplikasi Pathilo misalnya masyarakat sebagai pasien baru bisa membuat nomor pasien secara online. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menambahkan opsi pembuatan nomor pasien pada Aplikasi Pathilo.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aan Komariah, Djam'an Satori (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- De Jong, J., & Den Hartog, D. (2003). *Leadership as a determinant of innovative behavior. A Conceptual framework*.
- Handoko, T. Hani. (2011). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Keban, Yeremias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rogers, Everett M. (2003). *Diffusion of Innovations Fifth Edition*. New York: The Free Press
- Sinambela, Lijan Poltak. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Askara
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN Press

Undang-undang

- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 44 tentang Rumah Sakit
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Kompetensi

Inovasi Pelayanan Publik di
Lingkungan Kementerian/
Lembaga, Pemerintah Daerah,
Badan Usaha Milik Negara,
dan Badan Usaha Milik Daerah
Tahun 2017

Sumber Lain

Kabarhandayani.com (2019). *Antri
Berjam-jam Pasien Sakit
Mata disuruh Pulang*.
Diakses melalui <http://kabarhandayani.com/antri-berjam-jam-pasien-sakit-mata-disuruh-pulang/> pada Jumat, 4
Januari 2019

Rri.co.id(2019). *Rumah Sakit Umum
Daerah Wonosari Launching
Layanan Pendaftaran Pasien
Berbasis Android*. Diakses
melalui <http://rri.co.id/post/berita/531865/> pada Jumat, 4 Januari
2019

Review Pengguna Aplikasi Pathilo di
Google Play Store yang
diakses melalui
<https://play.google.com/store/apps/> pada Jumat, 4 Januari
2019