RINGKASAN

Penyusunan Draf Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan *Downtime* Sistem pada Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, Irfan Dwi Putra, Nim G41230023, Tahun 2026, Manajemen Informasi Kesehatan, Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Sabran, S.KM., M.P.H.

Pelayanan pendaftaran merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan rumah sakit yang memanfaatkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) untuk mendukung proses pendaftaran dan pengelolaan data pasien. Gangguan sistem atau *Downtime* dapat menghambat kelancaran pelayanan sehingga diperlukan prosedur penanganan yang jelas agar pelayanan tetap berlangsung dan data pasien tetap terdokumentasi. Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta telah memiliki Peraturan Direktur Utama Nomor 104 Tahun 2025 tentang Panduan Pengelolaan *Downtime* Sistem Rumah Sakit serta dokumen berjudul "Pendaftaran Pasien Bila Program *Error*". Namun, dokumen pada Pelayanan Pendaftaran belum mengatur penanganan *Downtime* secara menyeluruh, khususnya mengenai pengelolaan dan verifikasi data setelah sistem kembali normal. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan draf SOP yang sesuai dengan ketentuan rumah sakit dan kondisi aktual pelayanan.

Kegiatan ini bertujuan menyusun draf SOP Penanganan *Downtime* Sistem pada Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan terdiri atas tiga petugas Pelayanan Pendaftaran dan satu informan dari pihak Teknologi Informasi. Data dianalisis menggunakan *gap analysis* dengan membandingkan kondisi aktual penanganan *Downtime* dengan kondisi yang diharapkan berdasarkan ketentuan pengelolaan *Downtime* rumah sakit. Hasil analisis digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan dan menentukan kebutuhan pengaturan dalam draf SOP.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penanganan *Downtime* telah dilakukan melalui pelaporan gangguan kepada pihak Teknologi Informasi, pengalihan

pelayanan secara manual, pencatatan data pasien, dan penginputan kembali data setelah sistem normal. Pelaporan dilakukan melalui telepon atau WhatsApp, sedangkan pelayanan manual memanfaatkan formulir pendaftaran pasien baru, identitas pasien, serta dokumen dan perlengkapan pendukung lainnya. Petugas juga memberikan informasi kepada pasien mengenai gangguan yang terjadi. Setelah sistem kembali normal, data yang dicatat secara manual diinput kembali ke SIMRS dan diperiksa oleh petugas terkait.

Meskipun tahapan tersebut telah dilaksanakan, hasil wawancara menunjukkan bahwa pelaksanaannya masih mengandalkan pengalaman petugas, komunikasi langsung, dan arahan atasan. Beberapa aspek masih memerlukan pengaturan yang lebih spesifik, yaitu mekanisme pelaporan dan komunikasi, kewenangan pengalihan pelayanan berdasarkan shift, penggunaan dokumen dan logistik manual, pembagian tanggung jawab, serta serah terima pekerjaan yang belum selesai. Selain itu, prosedur penginputan kembali data, pemeriksaan kelengkapan dokumen, verifikasi kesesuaian data dengan catatan manual, dan pendokumentasian hasil pemeriksaan perlu diperjelas untuk mendukung ketepatan serta keterlacakan data pasien.

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, disusun draf SOP Penanganan *Downtime* Sistem yang mencakup tiga tahapan utama, yaitu identifikasi dan pelaporan gangguan, pengalihan dan pelaksanaan pelayanan secara manual, serta pemulihan sistem dan pengelolaan data setelah sistem kembali normal. Penyusunan draf mengacu pada ketentuan pengelolaan *Downtime* rumah sakit, dokumen pelayanan pendaftaran yang tersedia, serta hasil observasi dan wawancara. Draf SOP ini diharapkan dapat menjadi rancangan acuan bagi petugas dalam menangani gangguan sistem secara lebih terarah, konsisten, dan terdokumentasi sehingga kesinambungan pelayanan pendaftaran tetap terjaga. Draf tersebut masih memerlukan peninjauan dan persetujuan dari pihak rumah sakit sebelum ditetapkan sebagai SOP yang berlaku.