BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan tersebut perlu didukung oleh proses pelayanan yang efektif, bermutu, dan berkesinambungan agar setiap tahapan pelayanan dapat terlaksana secara optimal. Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan).

Perkembangan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan mendorong transformasi penyelenggaraan rekam medis dari bentuk konvensional menuju Rekam Medis Elektronik (RME). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis mengatur bahwa setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik sebagai bagian dari penyelenggaraan rekam medis. Penerapan RME dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan informasi pasien dalam proses pelayanan (Ariani, 2023). Dalam pelaksanaannya, pemanfaatan sistem informasi kesehatan menjadikan berbagai proses pelayanan bergantung pada ketersediaan sistem agar dapat berjalan secara optimal. Kondisi tersebut juga ditemukan pada Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta yang menggunakan SIMRS Panti Rapih dalam keseluruhan proses pelayanan pendaftaran, mulai dari pasien mengambil antrean hingga proses pelayanan pendaftaran selesai.

Pelayanan Pendaftaran merupakan bagian terdepan dalam pelayanan rumah sakit yang berperan dalam proses awal terjadinya rekam medis. Pada bagian ini dilakukan pendataan identitas pasien dan keperluan kunjungan, termasuk pembuatan rekam medis bagi pasien baru serta penelusuran rekam medis bagi

pasien lama (Simbolon dkk., 2022). Dalam pelaksanaannya, pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) mendukung proses registrasi pasien melalui pengelolaan dan pencarian data pasien. Suriani dkk. (2024) menjelaskan bahwa penerapan SIMRS pada bagian registrasi pasien mendukung pelaksanaan pelayanan, meskipun masih dapat ditemukan kendala berupa koneksi internet yang tidak stabil, pencarian data pasien yang lambat, dan gangguan sistem. Di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, Pelayanan Pendaftaran memanfaatkan SIMRS Panti Rapih dalam proses pelayanan, seperti pencarian data pasien, penginputan data, pendaftaran kunjungan, dan pencetakan dokumen tertentu.

Seiring dengan penggunaan sistem elektronik dalam pelayanan kesehatan, rumah sakit juga menghadapi risiko terjadinya *Downtime*, yaitu kondisi ketika sistem, perangkat, atau aplikasi tidak tersedia atau tidak dapat digunakan secara normal. *Downtime* dapat terjadi secara terencana maupun tidak terencana, antara lain akibat pemeliharaan sistem, gangguan perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, pemadaman listrik, maupun gangguan lainnya (Pramesthi, 2026). Kondisi tersebut dapat menghambat proses pelayanan dan mengganggu pelaksanaan kegiatan yang bergantung pada sistem. Penanganan *Downtime* memerlukan mekanisme alternatif agar pelayanan tetap dapat dilaksanakan ketika sistem tidak tersedia, seperti penggunaan proses atau dokumentasi secara manual serta koordinasi dengan pihak yang bertanggung jawab terhadap sistem (Nurhadiulhaq & Wulandari, 2025). Oleh karena itu, diperlukan prosedur penanganan *Downtime* yang jelas sebagai pedoman bagi petugas dalam menghadapi kondisi ketika sistem mengalami gangguan.

Di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, Pelayanan Pendaftaran telah memiliki dokumen berjudul Pendaftaran Pasien Bila Program *Error* yang memuat langkah penanganan ketika terjadi gangguan pada program pendaftaran. Dokumen tersebut telah memuat beberapa tindakan, seperti melakukan restart komputer, melaporkan gangguan kepada Instalasi Teknologi Informasi, menggunakan formulir dan dokumen sementara, serta mencatat kejadian gangguan. Namun, berdasarkan konfirmasi dengan petugas, dokumen tersebut belum ditetapkan secara resmi sebagai SOP dan belum mengatur keseluruhan tahapan penanganan

Downtime, khususnya proses pelayanan selama gangguan hingga pengelolaan data setelah sistem kembali normal. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk menyusun SOP penanganan *Downtime* yang dapat menjadi pedoman bagi petugas Pelayanan Pendaftaran dalam melaksanakan pelayanan sejak terjadinya gangguan hingga sistem kembali normal.

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan *Downtime* diperlukan sebagai pedoman bagi petugas dalam melaksanakan pelayanan ketika sistem mengalami gangguan. Pengelolaan *Downtime* perlu didukung oleh prosedur tertulis, mekanisme pencatatan manual, komunikasi antarpetugas, serta tahapan pemulihan setelah sistem kembali normal (Pramesthi, 2026). Oleh karena itu, Penyusunan Draf SOP penanganan *Downtime* pada Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta diharapkan dapat memberikan pedoman yang lebih jelas dan sistematis bagi petugas dalam menangani gangguan sistem, menjaga kesinambungan pelayanan, serta mengatur proses pemulihan data setelah sistem kembali normal. Berdasarkan kondisi tersebut, penulis memilih topik "Penyusunan Darf Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan *Downtime* Sistem pada Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta."

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Menyusun Darf Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan *Downtime* Sistem pada Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

1.2.2 Tujuan Khusus

a. Mengidentifikasi dokumen dan ketentuan yang berkaitan dengan penanganan *Downtime* sistem pada Pelayanan Pendaftaran.
b. Mengidentifikasi pelaksanaan penanganan *Downtime* sistem pada Pelayanan Pendaftaran berdasarkan kondisi yang berjalan.
c. Mengidentifikasi kesenjangan antara ketentuan yang tersedia dengan kebutuhan penanganan *Downtime* pada Pelayanan Pendaftaran.

d. Menyusun Draf SOP Penanganan *Downtime* Sistem pada Pelayanan Pendaftaran sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan selama gangguan hingga sistem kembali normal.

1.2.3 Manfaat Magang

a. Bagi Rumah Sakit

Hasil kegiatan Praktik Kerja Lapang diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta dalam penyediaan pedoman penanganan *Downtime* sistem pada Pelayanan Pendaftaran serta mendukung pelaksanaan pelayanan yang lebih terarah ketika terjadi gangguan sistem.

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil kegiatan Praktik Kerja Lapang diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan pembelajaran bagi mahasiswa Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan dalam memahami penerapan manajemen rekam medis dan informasi kesehatan, khususnya terkait Penyusunan Draf SOP penanganan *Downtime* sistem pada pelayanan pendaftaran.

c. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan mahasiswa mengenai penerapan sistem informasi kesehatan, pengelolaan pelayanan pendaftaran, serta penanganan *Downtime* sistem di rumah sakit. Selain itu, kegiatan ini dapat menjadi sarana bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan dalam Penyusunan Draf SOP di lingkungan pelayanan kesehatan.

1.3 Waktu dan Lokasi Magang

1.3.1 Lokasi Magang

Kegiatan Praktik Kerja Lapang dilaksanakan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta yang beralamat di Jalan Cik Di Tiro Nomor 30, Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Kegiatan magang dilaksanakan pada beberapa unit kerja di lingkungan Rumah Sakit Panti Rapih sesuai dengan penempatan dan jadwal yang telah ditentukan.

1.3.2 Waktu Magang

Kegiatan Praktik Kerja Lapang dilaksanakan pada 03 Agustus sampai dengan 24 Oktober 2026 dengan durasi pelaksanaan selama 12 minggu. Pelaksanaan kegiatan mengikuti jadwal kerja pada masing-masing unit penempatan. Adapun jadwal kerja selama kegiatan magang adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Waktu Magang

Unit/Bagian	Hari Kerja	Jam Kerja
Instalasi Rekam Medik	Senin – Sabtu	06.55–14.00 WIB
Instalasi Diklat	Senin – Jum'at	07.25–16.00 WIB
Instalasi SDM	Senin – Jum'at	07.25–16.00 WIB
Instalasi Komite Keperawatan	Senin – Jum'at	07.30–15.30 WIB
Instalasi Penjaminan Pembiayaan	Senin – Sabtu	06.55–14.00 WIB

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Metode

Metode pelaksanaan yang digunakan dalam penyusunan laporan Praktik Kerja Lapang ini adalah deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami suatu fenomena secara holistik dan kontekstual berdasarkan kondisi alamiah di lapangan (Fadli, 2021). Pada kegiatan ini, metode deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan kondisi pelaksanaan penanganan *Downtime* sistem pada Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil pengumpulan informasi tersebut digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi kebutuhan penanganan *Downtime* dan menyusun Darf Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan *Downtime* Sistem pada Pelayanan Pendaftaran.

1.4.2 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama yang berkaitan dengan kegiatan penanganan *Downtime* sistem pada Pelayanan Pendaftaran. Data primer dalam kegiatan ini diperoleh melalui hasil observasi dan wawancara dengan petugas Pelayanan Pendaftaran yang memiliki pengalaman dalam pelaksanaan pelayanan dan penanganan gangguan sistem.

Data yang diperoleh meliputi pelaksanaan pelayanan ketika sistem mengalami gangguan, pihak yang terlibat dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan pelayanan secara manual, pencatatan data pasien, penggunaan logistik saat terjadi *error*, proses input data setelah sistem kembali normal, serta pembagian tanggung jawab petugas.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber yang telah tersedia dan digunakan sebagai informasi pendukung dalam Penyusunan Draf SOP. Data sekunder dalam kegiatan ini berupa dokumen dan ketentuan yang berkaitan dengan pelayanan pendaftaran dan penanganan *Downtime* sistem di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

Data tersebut meliputi SOP pelayanan pendaftaran, dokumen Pendaftaran Pasien Bila Program *Error*, dokumen atau pedoman terkait *Downtime* sistem, serta dokumen lain yang relevan dengan Penyusunan Draf SOP.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Ketiga teknik tersebut digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kondisi dan pelaksanaan penanganan *Downtime* sistem melalui pengalaman informan, pengamatan langsung, serta penelaahan dokumen yang relevan (Sari et al., 2025).

a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari informan mengenai kondisi dan pelaksanaan penanganan *Downtime* sistem pada Pelayanan Pendaftaran. Pada kegiatan ini, wawancara dilakukan kepada petugas Pelayanan Pendaftaran dengan pengalaman kerja yang berbeda untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan penanganan gangguan sistem.

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur menggunakan pertanyaan yang telah disiapkan dengan tetap memberikan kesempatan kepada informan untuk menjelaskan pengalaman dan kondisi yang terjadi di lapangan. Informasi

yang digali meliputi pengalaman terjadinya *Downtime*, pihak yang menentukan pengalihan pelayanan ke prosedur manual, batas waktu atau kondisi pengalihan, pencatatan data pasien, penanganan pasien baru dan pasien lama, penggunaan logistik saat SIMRS mengalami *error*, penanggung jawab kelengkapan data, serta proses input dan pemeriksaan data setelah sistem kembali normal.

b. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung terhadap kegiatan dan kondisi yang berkaitan dengan objek yang dikaji. Pada kegiatan ini, observasi dilakukan pada Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pendaftaran, penggunaan sistem dalam proses pendaftaran, serta kondisi dan alur pelayanan yang berkaitan dengan gangguan sistem.

Observasi juga dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan dengan dokumen atau ketentuan yang tersedia.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan dan menelaah dokumen yang berkaitan dengan objek kegiatan. Pada kegiatan ini, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan pelayanan pendaftaran dan penanganan *Downtime* sistem di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

Dokumen yang ditelaah meliputi SOP pendaftaran, dokumen Pendaftaran Pasien Bila Program *Error*, dokumen atau pedoman *Downtime* sistem, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan draf denyusunan SOP.

1.4.4 Analisa Data

Analisis data dalam kegiatan ini menggunakan analisis kesenjangan (gap analysis). Gap analysis digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan antara kondisi aktual dengan kondisi yang menjadi acuan. Analisis kesenjangan dapat digunakan sebagai dasar dalam draf denyusunan SOP dengan membandingkan kondisi yang

berjalan dengan kondisi yang menjadi acuan sehingga bagian yang belum sesuai atau belum tersedia dapat diidentifikasi (Meirizha & Oktaviani, 2022).

Pada kegiatan ini, analisis kesenjangan dilakukan dengan membandingkan kondisi aktual penanganan *Downtime* pada Pelayanan Pendaftaran, dokumen atau ketentuan yang tersedia, dan kebutuhan Pelayanan Pendaftaran. Hasil analisis digunakan sebagai dasar dalam menentukan aspek yang perlu diatur atau diperjelas dalam SOP Penanganan *Downtime* Sistem.

Tahapan analisis data dalam kegiatan ini meliputi:

a. Identifikasi Kondisi Aktual

   Mengidentifikasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran dan penanganan gangguan sistem pada Pelayanan Pendaftaran berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan petugas.

b. Telaah Dokumen

   Mengidentifikasi isi dan ketentuan yang terdapat dalam dokumen yang berkaitan dengan pelayanan pendaftaran dan penanganan *Downtime* sistem.

c. Identifikasi Kesenjangan

   Membandingkan kondisi aktual dengan dokumen atau ketentuan yang tersedia untuk mengetahui bagian penanganan *Downtime* yang telah tersedia, telah dilaksanakan, maupun yang masih belum diatur atau belum jelas.

d. Penentuan Kesenjangan (GAP)

   Menentukan tahapan, pembagian tanggung jawab, pencatatan, penggunaan dokumen atau logistik, serta proses pemulihan pelayanan yang perlu diatur atau diperjelas dalam SOP berdasarkan hasil identifikasi kesenjangan.

e. Penyusunan Draf SOP

   Menyusun SOP Penanganan *Downtime* Sistem pada Pelayanan Pendaftaran berdasarkan hasil identifikasi kondisi aktual, telaah dokumen, dan analisis kesenjangan yang telah dilakukan.