RINGKASAN

Penyusunan Draft Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan *Downtime* SISTEMA di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta, Achmad Esa Assidhqy, G41230762, Tahun 2026. Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, M. Choirur Roziqin, S.Kom, M.T.

Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta telah memiliki SOP *Downtime* SISTEMA untuk Staf SIRS & TI sebagai acuan dalam menangani gangguan sistem secara teknis. Namun, belum terdapat prosedur khusus yang mengatur pelaksanaan pelayanan pada Unit Pendaftaran Rawat Jalan ketika terjadi downtime SISTEMA. Berdasarkan kejadian *downtime* yang berlangsung selama kurang lebih 3,5 jam, pelayanan pendaftaran tetap dilaksanakan dengan beralih dari sistem elektronik ke mekanisme manual. Pelayanan pasien baru dilakukan menggunakan formulir pendaftaran, general consent, dan kartu kendali tindakan rawat jalan, sedangkan pasien lama dapat diproses menggunakan V-Claim dan kartu kendali manual. Pencatatan data pelayanan dilakukan menggunakan spreadsheet sementara dan data tersebut diinput kembali ke SISTEMA setelah sistem normal.

Penyusunan ini bertujuan untuk mengidentifikasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran rawat jalan selama terjadi *downtime* SISTEMA, mengidentifikasi kebutuhan prosedur penanganan *downtime*, serta menyusun Draft SOP Penanganan *Downtime* pada Unit Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta. Penyusunan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa penanganan downtime membutuhkan pengaturan mengenai identifikasi dan pelaporan gangguan, pengalihan pelayanan berdasarkan kategori pasien, pencatatan data sementara, pengelolaan antrean dan penyampaian informasi kepada pasien, serta pemulihan pelayanan setelah SISTEMA kembali normal.

Berdasarkan kebutuhan tersebut, disusun Draft SOP Penanganan *Downtime* pada Unit Pendaftaran Rawat Jalan yang memuat pengertian, tujuan, kebijakan,

kompetensi, prosedur, dan unit terkait. Draft SOP mengatur tahapan penanganan mulai dari identifikasi dan pelaporan gangguan, pelaksanaan pelayanan secara manual, pencatatan data selama *downtime*, pengelolaan antrean dan informasi pasien, hingga penginputan kembali data setelah SISTEMA normal. Draft SOP yang disusun dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta dalam pengembangan prosedur penanganan *downtime* pada pelayanan pendaftaran rawat jalan.