BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2026 menjelaskan bahwa rumah sakit memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatitf, dan/atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sebagai institusi pelayanan kesehatan, rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien (Purnama, 2021). Untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas, diperlukan pengelolaan pelayanan yang baik, termasuk melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung proses pelayanan di rumah sakit.

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemanfaatan sistem digital dalam proses pelayanan kesehatan, termasuk dalam peralihan pengelolaan rekam medis dari model manual menuju Rekam Medis Elektronik (RME) (Latif & Hanafiah, 2026). RME memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan menyediakan akses yang mudah, efisiensi, dan keamanan dalam pengelolaan informasi medis (Mukharram et al., 2024). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan pekerjaan Perekam Medis menyebutkan salah satu bentuk pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan yang dilakukan oleh perekam medis adalah pelayanan rekam medis manual dan registrasi komputerisasi. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis yang mengarahkan untuk melakukan transformasi digital di sektor kesehatan.

Transformasi digital di sektor kesehatan berkembang sangat pesat dengan pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang mampu menyediakan pelayanan yang cepat, tepat, akurat, aman, dan berorientasi pada

keselamatan pasien (Pertiwi et al., 2026). Penerapan SIMRS bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang terpusat pada pasien. Penggunaannya menjadi sarana pendukung yang sangat penting dalam proses pengelolaan operasional rumah sakit sebab dapat menunjang kegiatan yang dilakukan semakin mudah dan praktis. Terlebih pada proses pelayanan pendaftaran rawat jalan.

Pendaftaran rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap fasilitas pelayanan kesehatan, terutama rumah sakit. Di Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta, seluruh proses pendaftaran telah terintegrasi menggunakan Sistem Informasi Terintegrasi dan Mandiri (SISTEMA) sebagai bentuk implementasi dari penerapan transformasi digital. Dalam pelaksanaannya, SISTEMA sangat membantu dalam proses pelayanan pendaftaran rawat jalan, seperti memasukkan identitas pasien, mencari data pasien, mendaftarkan kunjungan rawat jalan pasien, penerbitan SEP, ataupun pencetakan formulir kendali tindakan. Penerapan SISTEMA tersebut memang diharapkan untuk mampu membuat pekerjaan petugas pendaftaran semakin mudah, cepat, tepat, dan tentu dapat meminimalisir masalah yang ada. Namun demikian, keberhasilan implementasi sistem informasi sangat bergantung pada keandalan infrastruktur teknologi informasi.

Salah satu tantangan yang masih banyak dihadapi rumah sakit adalah terjadinya *downtime* sistem. *Downtime* merupakan kondisi yang terjadi ketika sistem mengalami gangguan dan tidak dapat menjalankan fungsi normalnya dalam jangka waktu tertentu. Pada rumah sakit yang telah memanfaatkan sistem informasi dalam kegiatan pelayanan, kondisi tersebut berpotensi menghambat pekerjaan petugas sekaligus memengaruhi kelancaran pelayanan kepada pasien. Terjadinya *downtime* dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti gangguan jaringan, kerusakan *hardware*, permasalahan *software*, pemadaman listrik, serta faktor yang berkaitan dengan kemampuan sumber daya manusia (Latif & Hanafiah, 2026). Gangguan tersebut dapat bersifat terencana maupun tidak terencana (Pertiwi et al., 2026).

Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta sempat mengalami kendala berupa terjadinya *downtime* SISTEMA. Kondisi ini menyebabkan keterlambatan pelayanan dan penerapan prosedur manual sementara yang berpotensi menurunkan kualitas layanan. Penelitian (Kalli et al., 2026) juga menemukan kejadian *downtime* pada SIMRS yang menyebabkan beberapa pelayanan mengalami hambatan sehingga petugas harus menggunakan prosedur manual sebagai alternatif layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa gangguan pada SIMRS dapat berdampak langsung terhadap kelancaran pelayanan apabila tidak ditangani secara tepat. Oleh karena itu, diperlukan upaya pencegahan seperti penyusunan prosedur penanganan yang jelas.

Prosedur penanganan yang terdapat pada Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta masih berkutat pada Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait penanganan gangguan teknis oleh tim Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) dan Teknologi Informasi (TI) dengan nomor dokumen 01.04.23 yang diterbitkan pada 12 September 2022. SOP tersebut mengatur penerimaan dan pencatatan laporan gangguan, pemeriksaan jaringan, serta penanganan berdasarkan sumber permasalahan, meliputi koneksi internet, jaringan gedung, server aplikasi SISTEMA, dan database. Prosedur ini juga mencakup pencatatan waktu sistem kembali beroperasi, koordinasi tindak lanjut, dan rekapitulasi laporan *downtime* setiap bulan. Menurut penuturan petugas pendaftaran rawat jalan, meskipun telah terdapat instruksi lapangan pada pelayanan rawat jalan yang berlaku guna mengatasi gangguan, namun masih belum terdokumentasikan secara resmi. Instruksi tersebut mengenai apa yang harus dilakukan oleh petugas dalam melanjutkan proses pelayanan pendaftaran dengan beralih menggunakan formulir manual. Hal ini mengindikasikan bahwa diperlukannya penyusunan SOP mengenai penanganan *downtime* pada pelayanan pendaftaran rawat jalan.

SOP berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan suatu kegiatan sehingga setiap tahapan pekerjaan dapat dilakukan secara terarah, teratur, dan konsisten. Dalam kondisi *downtime*, SOP diperlukan guna membantu petugas

menentukan tindakan yang harus dilakukan ketika sistem mengalami gangguan (Latif & Hanafiah, 2026). Penyusunan SOP akan menciptakan standar penanganan gangguan yang seragam sehingga setiap petugas mengetahui langkah yang harus dilakukan saat terjadi *downtime* (Pertiwi et al., 2026). Oleh sebab itu, penyusunan SOP penanganan *downtime* di unit pendaftaran rawat jalan diharapkan dapat memberikan pedoman yang jelas dalam mengatur alur penanganan gangguan mulai dari identifikasi, pelaporan, penanganan awal, hingga pemulihan sistem.

Berdasarkan latar belakang yang tertera, penulis memutuskan untuk menggunakan judul "Penyusunan Draft Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan *Downtime* SISTEMA di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta" sebagai persyaratan Praktik Kerja Lapang/Magang Manajemen Klaim dan Unit Kerja Rekam Medis serta Analisis Perancangan Sistem Informasi Kesehatan 2026.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Menyusun Draft Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan *Downtime* SISTEMA di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta Berdasarkan Hasil Identifikasi Pelaksanaan Pelayanan Selama *Downtime*.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

1. Mengidentifikasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran rawat jalan pada saat terjadinya *downtime* SISTEMA di Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta.
2. Mengidentifikasi kebutuhan prosedur penanganan *downtime* pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta.

3. Menyusun Draft Standar Operasional (SOP) Penanganan *Downtime* pada Unit Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta.

1.2.3 Manfaat Magang

1. Bagi Mahasiswa

   Mahasiswa dapat menambah wawasan, ilmu pengetahuan, dan pengalaman dalam pelaksanaan pelayanan rekam medis serta memperoleh pengalaman dalam mengidentifikasi permasalahan dan menyusun prosedur pelayanan di lingkungan rumah sakit melalui Praktik Kerja Lapang.

2. Bagi Rumah Sakit

   Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta dalam pengembangan prosedur penanganan *downtime* pada pelayanan pendaftaran rawat jalan serta sebagai bahan dalam penyusunan SOP terkait pelayanan pendaftaran pada kondisi *downtime*.

3. Bagi Politeknik Negeri Jember

   Dapat menjadi bahan referensi dan pembelajaran bagi mahasiswa maupun pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan Politeknik Negeri Jember, khususnya terkait penanganan *downtime* pada pelayanan pendaftaran rawat jalan dan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP).

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi Magang

Lokasi Praktik Kerja Lapangan (PKL) di RSA UGM yang beralamat di Jl. Kabupaten (Lingkar Utara), Kronggahan, Trihanggo, Gamping, Sleman, Yogyakarta 55291.

1.3.2 Waktu Magang

Praktik Kerja Lapang dilaksanakan secara langsung selama 3 bulan dari tanggal 03 Agustus sampai 24 Oktober 2026, jadwal pelaksanaan Praktik Kerja Lapang (PKL) dilakukan selama 5 hari kerja yang dimulai dari hari senin sampai dengan kamis mulai pukul 07.30-16.00 WIB, dan pada hari jumat mulai pukul 07.30-16.30 WIB.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapang (PKL) ini dilakukan secara luring bertempat di Rumah Sakit Akademik UGM, dengan bimbingan dari pihak *clinical instructor* (CI), petugas rekam medis dari pihak rumah sakit, dan dosen Manajemen Informasi Kesehatan Politeknik Negeri Jember yang bertugas. Pengerjaan laporan ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam terhadap 2 petugas pendaftaran yang berjaga di unit rawat jalan untuk menggambarkan pelaksanaan pelayanan pendaftaran rawat jalan pada saat terjadi *downtime* sistem serta mengidentifikasi kebutuhan prosedur penanganan *downtime* sebagai dasar penyusunan Draft Standar Operasional Prosedur (SOP) di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta.

1.4.2 Sumber Data

1. Data Primer

   Data primer diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui wawancara dengan petugas pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta mengenai pelaksanaan pelayanan pendaftaran pada saat terjadi *downtime* sistem, prosedur yang dilakukan selama *downtime*, pencatatan data, serta proses pemulihan pelayanan setelah sistem kembali normal.
2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari dokumen atau sumber yang telah tersedia di Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta. Data sekunder dalam pelaksanaan PKL ini meliputi SOP *Downtime* SISTEMA untuk Staf SIRS & TI, dokumen/formulir yang digunakan dalam pelayanan pendaftaran, serta dokumen atau ketentuan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan pendaftaran dan penanganan *downtime* sistem.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

   Penulis melakukan pengumpulan data melalui wawancara dengan dua informan dari unit pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pelayanan pendaftaran saat terjadi *downtime* sistem. Informan pertama merupakan koordinator pendaftaran rawat jalan yang telah bekerja di rumah sakit sejak 1 April 2015, sedangkan informan kedua merupakan mantan koordinator pendaftaran rawat jalan yang telah bekerja di rumah sakit sejak 8 Januari 2018. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi mengenai alur pelayanan selama *downtime*, prosedur yang diterapkan, penggunaan dokumen atau media pencatatan manual, serta proses pemulihan pelayanan setelah sistem kembali normal. Proses wawancara direkam menggunakan perekam suara dan didokumentasikan melalui catatan penulis.

2. Dokumentasi

   Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan pendaftaran dan penanganan *downtime* sistem di Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta. Dokumentasi yang digunakan meliputi SOP *Downtime* SISTEMA untuk Staf SIRS & TI, formulir yang digunakan selama pelayanan *downtime*, serta dokumen lain yang relevan sebagai bahan dalam mengidentifikasi

kebutuhan prosedur dan menyusun Draft SOP Penanganan *Downtime* di Unit Pendaftaran Rawat Jalan.