

PELAKSANAAN ALUR DAN PROSEDUR PENANGANAN DOWNTIME PADA SIMRS DI RUMAH SAKIT PANTI NIRMALA MALANG

(Lika Arima Kalli ¹), (Tri Marhaeni Widiastuti ²)

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (Stia) Malang

Program Studi Diploma 3 Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan

(Lika Arima Kalli ¹)

email : likakalli896@gmail.com

Abstract

Lika Arima Kalli, 2026. Supervisor: Dr. Tri Marhaeni Widiastuti, M.Si.. Implementation of Workflow and Procedures for Handling Downtime in the Hospital Management Information System (SIMRS) at Panti Nirmala Hospital Malang. Medical Record and Health Information Study Program, School of Administrative Sciences (STIA) Malang.

The Hospital Management Information System (SIMRS) is an integrated system that supports healthcare service processes in hospitals. However, in its implementation, system disruptions or downtime may still occur, which can potentially hinder patient services, medical record management, and hospital administrative activities. This study aimed to determine the implementation of workflow and procedures for handling SIMRS downtime and their conformity with the Standard Operating Procedures (SOP) at Panti Nirmala Hospital Malang. This study employed a descriptive qualitative method. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving medical record officers, registration officers, and information technology (IT) staff. The results showed that Panti Nirmala Hospital Malang has established a clear and standardized workflow and SOP for handling SIMRS downtime, which is properly documented and used as a guideline in service implementation. The SOP has been understood and implemented by the related staff as a reference when system disruptions occur. The implementation of downtime handling procedures helps maintain service continuity through manual recording systems as a temporary alternative when SIMRS cannot be accessed. In addition, coordination between registration officers, medical record officers, and the IT team supports the downtime handling process so that patient services can still be carried out according to established procedures. The availability of forms and manual documents also helps maintain service continuity and completeness of patient data during system disruptions. In conclusion, the implementation of SIMRS downtime handling procedures at Panti Nirmala Hospital Malang has been carried out in accordance with applicable SOP and supports the continuity of hospital services during system disruptions. Efforts to improve coordination, SOP socialization, and staff readiness are still needed to maintain service effectiveness and support continuous improvement in hospital services.

Keywords: SIMRS, Downtime, SOP, Medical Records, Hospital.

Abstrak

Lika Arima Kalli 2026, Pembimbing: Dr.Tri Marhaeni Widiastuti, M.Si.. Pelaksanaan Alur dan Prosedur Penanganan Downtime pada SIMRS di Rumah Sakit Panti Nirmala Malang. Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang.

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan sistem yang mendukung proses pelayanan kesehatan secara terintegrasi. Namun, dalam pelaksanaannya masih dapat terjadi gangguan sistem atau downtime yang berpotensi menghambat pelayanan pasien, pengelolaan rekam medis, serta kegiatan administrasi rumah sakit. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan alur dan prosedur penanganan downtime pada SIMRS serta kesesuaiannya dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Rumah Sakit Panti Nirmala Malang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini meliputi petugas rekam medis, petugas pendaftaran, serta petugas teknologi informasi (IT) rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Sakit Panti Nirmala Malang telah memiliki alur dan SOP penanganan downtime pada SIMRS yang jelas dan sesuai dengan standar yang berlaku serta terdokumentasi dengan baik sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan. SOP tersebut telah dipahami dan diterapkan oleh petugas terkait sebagai acuan ketika terjadi gangguan sistem. Penerapan alur penanganan downtime mampu menjaga keberlangsungan pelayanan melalui penggunaan sistem pencatatan manual sebagai alternatif sementara saat SIMRS tidak dapat diakses. Selain itu, koordinasi antara petugas pendaftaran, petugas rekam medis, dan tim teknologi informasi (IT) mendukung proses penanganan downtime sehingga pelayanan kepada pasien tetap dapat berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Ketersediaan formulir dan dokumen manual juga membantu menjaga kesinambungan pelayanan serta kelengkapan data pasien selama masa gangguan sistem. Kesimpulannya, pelaksanaan alur dan prosedur penanganan downtime SIMRS di Rumah Sakit Panti Nirmala Malang telah berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku dan mendukung kelancaran pelayanan rumah sakit selama terjadi gangguan sistem. Upaya peningkatan koordinasi, sosialisasi SOP, dan kesiapan petugas tetap diperlukan untuk mempertahankan efektivitas pelayanan serta mendukung perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan rumah sakit.

Kata kunci: SIMRS, Downtime, SOP, Rekam Medis, Rumah Sakit.

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan telah mendorong rumah sakit untuk menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam rangka meningkatkan efisiensi operasional serta mutu layanan kesehatan. SIMRS mempunyai peranan yang penting dalam memfasilitasi berbagai proses pelayanan di rumah sakit, diawali dari pendaftaran pasien, pengelolaan data rekam medis, administrasi, hingga komunikasi antar unit layanan. Dengan penerapan SIMRS, pengelolaan data dapat dilakukan secara lebih cepat, tepat, dan terintegrasi antarunit rumah sakit sehingga meningkatkan efektivitas pelayanan kepada pasien. (PERMENKES No.82 Tahun 2013).

Penerapan SIMRS, meskipun memberikan banyak manfaat, SIMRS tidak terlepas dari berbagai hambatan teknis. Salah satu kendala yang sering terjadi adalah downtime, yaitu kondisi ketika SIMRS tidak dapat diakses akibat gangguan jaringan, perangkat keras, perangkat lunak, pemadaman listrik, atau human error sehingga berpotensi menghambat pelayanan rumah sakit karena petugas tidak dapat membuka data pasien maupun melakukan kesepakatan pelayanan melalui sistem. (Sommerville, 2012).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Muhammad et al., 2025) menyatakan

bahwa pengelolaan downtime pada SIMRS dan RME masih memerlukan optimalisasi, terutama dalam peningkatan pemahaman petugas terhadap prosedur manual serta koordinasi antara unit pengguna dan tim IT untuk menjaga keberlangsungan pelayanan rumah sakit. Demikian juga Pramesthi,(2026) juga menyatakan bahwa penerapan SIMRS telah digunakan di seluruh proses pelayanan kesehatan, tetapi potensi terjadinya downtime masih bisa terjadi dan memengaruhi kelancaran pelayanan kepada pasien di Rumah Sakit.

Observasi awal yang dilakukan peneliti selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Rumah Sakit Panti Nirmala Malang, peneliti menemukan kejadian downtime pada SIMRS yang menyebabkan beberapa pelayanan mengalami hambatan sehingga petugas harus menggunakan prosedur manual sebagai alternatif pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa gangguan pada SIMRS dapat berdampak langsung terhadap kelancaran pelayanan apabila tidak ditangani secara tepat.

Rumah Sakit Panti Nirmala Malang telah memiliki alur dan prosedur penanganan downtime pada SIMRS yang digunakan sebagai pedoman bagi petugas dan tim IT dalam menangani gangguan sistem guna menjaga keberlangsungan pelayanan meskipun terjadi gangguan pada sistem

informasi. Namun, pelaksanaan alur dan prosedur tersebut di lapangan serta kesesuaiannya dengan SOP yang berlaku belum diketahui secara jelas. Selain itu, masih perlu diketahui apakah setiap tahapan penanganan downtime sudah dijalankan secara konsisten sesuai dengan SOP yang berlaku. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan alur dan prosedur penanganan downtime pada SIMRS serta kesesuaiannya dengan SOP yang berlaku di Rumah Sakit Panti Nirmala Malang.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan Undang-Undang No.17 tahun 2023 tentang kesehatan, dapat dikatakan bahwa rumah sakit adalah fasilitas pelayanan Kesehatan yang memberikan Pelayanan Kesehatan secara menyeluruh melalui berbagai layanan kesehatan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, dan/atau paliatif serta menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Jadi, rumah sakit dapat disimpulkan sebagai elemen yang tak terpisahkan dari sistem sosial dan layanan kesehatan yang berfungsi dalam memberikan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. rumah sakit adalah fasilitas

pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan/atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Menurut (Undang-undang No. 17 Tahun, 2023) jenis-jenis Rumah Sakit di Indonesia secara umum terbagi menjadi lima kategori, yakni Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus atau Spesialis, Rumah Sakit Pendidikan dan Penelitian, Rumah Sakit milik Lembaga atau Perusahaan, serta Klinik.

Berdasarkan Permenkes No.24 Tahun 2022, bahwa rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Rekam Medis elektronik adalah Rekam Medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan Rekam Medis. Rekam Medis Elektronik merupakan salah satu subsistem dari sistem informasi Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang terhubung dengan subsistem informasi lainnya di Fasilitas Pelayanan Kesehatan.

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, atau SIMRS, merupakan suatu sistem

komunikasi teknologi informasi yang mengelola dan menyatukan seluruh rangkaian proses pelayanan di Rumah Sakit dalam format jaringan koordinasi, pelaporan, serta prosedur administrasi untuk mendapatkan informasi dengan cara yang tepat dan akurat. SIMRS berperan penting dalam mendukung kegiatan operasional rumah sakit, mulai dari pendaftaran pasien, pengelolaan rekam medis, pelayanan medis, hingga pengelolaan keuangan dan pelaporan. Dengan adanya SIMRS, proses pengolahan data menjadi lebih cepat, terintegrasi, dan akurat, sehingga dapat membantu tenaga kesehatan dalam pengambilan keputusan yang tepat. Dalam era digital saat ini, penerapan SIMRS menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, transparansi, serta efektivitas manajemen rumah sakit secara keseluruhan. SIMRS juga berperan dalam meningkatkan koordinasi antar bagian di rumah sakit karena seluruh data dan informasi tersimpan dalam satu sistem yang saling terhubung. SIMRS juga membantu dalam pengelolaan sumber daya rumah sakit, seperti pengaturan jadwal tenaga medis, penggunaan ruang perawatan, serta ketersediaan obat dan alat kesehatan, sehingga operasional rumah sakit menjadi lebih efektif dan efisien. (PERMENKES No.82 Tahun 2013).

Downtime merupakan situasi di mana sebuah sistem tidak dapat berfungsi atau tidak dapat diakses oleh pengguna akibat adanya gangguan atau kegagalan pada sistem tersebut. Situasi ini menunjukkan bahwa sistem tidak mampu memberikan layanan sesuai dengan tugasnya, sehingga akses terhadap informasi dan aplikasi menjadi terputus. Waktu mati dapat disebabkan oleh berbagai alasan, seperti kesalahan dalam perangkat lunak, kerusakan pada perangkat keras, atau gangguan jaringan yang menghalangi komunikasi antara sistem. Dalam ranah sistem informasi, waktu mati tidak hanya berujung pada penghentian layanan, tetapi juga bisa menyebabkan keterlambatan dalam proses kerja, penurunan efisiensi, serta bahaya kehilangan data jika tidak ditangani dengan tepat. (Sommerville., 2012).

Downtime dapat terjadi secara terencana maupun tidak terencana, dimana downtime terencana biasanya dilakukan untuk pemeliharaan sistem, pembaruan perangkat lunak, atau peningkatan kapasitas, sedangkan downtime tidak terencana umumnya disebabkan oleh gangguan mendadak seperti kerusakan perangkat, kesalahan sistem, atau serangan siber. (Pressman, 2010).

Dampak downtime juga dapat meluas pada berbagai aspek organisasi, seperti terganggunya pelayanan kepada pengguna,

menurunnya produktivitas kerja, serta berkurangnya kepercayaan terhadap sistem yang digunakan. Selain itu, downtime yang berlangsung lama dapat menyebabkan penumpukan pekerjaan, meningkatnya beban kerja petugas, serta potensi kesalahan dalam pencatatan apabila dilakukan secara manual. Oleh karena itu, diperlukan upaya pencegahan seperti pemeliharaan rutin, penggunaan sistem cadangan, serta penyusunan prosedur penanganan yang jelas.(Sommerville., 2012).

Alur adalah serangkaian aktivitas atau tahapan yang dilaksanakan secara terorganisir dalam sebuah sistem dengan tujuan tertentu. Alur berperan sebagai panduan dalam bekerja, sarana pengaturan antar departemen, serta untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan saat melakukan pekerjaan. Disamping itu, alur juga bertujuan untuk mengatur prosedur kerja agar lebih sistematis, meningkatkan efisiensi dan produktivitas, serta mempermudah proses pengawasan dalam suatu organisasi. (Nurlaili & Kurniawan, 2021).

Alur tidak hanya menggambarkan urutan pekerjaan, tetapi juga menjelaskan keterkaitan antar tahapan serta siapa yang bertanggung jawab pada setiap proses, sehingga tercipta kejelasan peran dan tanggung jawab. Dalam konteks organisasi seperti rumah sakit, alur sangat penting

untuk menjaga kesinambungan pelayanan, mengurangi hambatan operasional, serta memastikan bahwa setiap kegiatan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. (Sommerville., 2012).

SOP rumah sakit adalah sebagai sarana pengelolaan layanan yang diterima oleh pasien terkait kesehatan dan administrasi. SOP rumah sakit juga berperan sebagai panduan keselamatan bagi pasien untuk memperoleh layanan dan perawatan kesehatan yang terbaik. Masih terdapat banyak rumah sakit, baik yang dikelola pemerintah maupun swasta, yang belum sepenuhnya optimal dalam menyusun SOP (SOP Penerimaan dan SOP Pengeluaran). SOP tersebut dimanfaatkan untuk mengevaluasi efisiensi pelayanan dan perawatan kesehatan dengan cara yang maksimal. (Taufiq, 2019).

Pelaksanaan penanganan downtime adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk menanggulangi kerusakan sistem agar sistem dapat berfungsi kembali dengan normal. Proses penanganan ini mencakup menentukan sumber masalah, melakukan perbaikan, dan mengembalikan sistem ke keadaan semula.(Radjab, 2021).

3. METODE PENELITIAN

Jenis kajian yang dilaksanakan ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kajian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh objek kajian seperti tingkah laku,

pandangan, dorongan, tindakan dan lain-lain secara menyeluruh melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam konteks tertentu, khususnya yang bersifat alami, dengan memanfaatkan berbagai metode alami. (Sugiyono, 2022).

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Panti Nirmala Malang pada bulan Juni 2026.

Subjek dalam penelitian ini mencakup 3 informan yaitu Kepala Rekam Medis, Petugas Pendaftaran, dan Tim IT.

Pengumpulan data dilakukan melalui Observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Metode analisis data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan konsep dari (Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, 2023) analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data serta penarikan data simpulan atau verifikasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Rekam Medis, petugas pendaftaran, dan petugas IT di Rumah Sakit Panti Nirmala Malang, diketahui bahwa pelaksanaan alur dan prosedur penanganan downtime pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di rumah sakit. Pada saat terjadi gangguan sistem (downtime), proses

penanganan diawali dengan identifikasi gangguan oleh tim IT, kemudian dilakukan pemberitahuan kepada seluruh unit terkait melalui media komunikasi internal rumah sakit. Selanjutnya, pelayanan tetap dilaksanakan secara manual sesuai prosedur yang telah ditetapkan hingga sistem kembali normal.

Unit rekam medis berperan dalam mengoordinasikan pelaksanaan pelayanan antarunit selama downtime berlangsung, sedangkan unit pendaftaran tetap melakukan registrasi pasien secara manual menggunakan formulir dan buku register. Tim IT bertanggung jawab melakukan pengecekan, perbaikan, dan pemulihan sistem hingga server dapat beroperasi kembali secara normal. Setelah sistem pulih, data yang telah dicatat secara manual dimasukkan kembali ke dalam SIMRS sesuai prosedur yang berlaku. Secara keseluruhan, pelaksanaan alur dan prosedur penanganan downtime SIMRS di Rumah Sakit Panti Nirmala Malang telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan rumah sakit. Penanganan downtime yang dilakukan memungkinkan pelayanan kepada pasien tetap berlangsung selama terjadi gangguan sistem, sehingga kontinuitas pelayanan kesehatan dapat terjaga dengan baik meskipun terjadi kendala pada sistem informasi rumah sakit.

Tabel 1 Kesesuaian Pelaksanaan Alur dan Prosedur Penanganan Downtime pada SIMRS

No	Alur yang Ditetapkan	Pelaksanaan di Lapangan	Kesesuaian
1	Terjadi kerusakan pada pusat data/server yang menyebabkan kegagalan sistem di seluruh unit	Ketika server mengalami gangguan, SIMRS tidak dapat digunakan oleh seluruh unit pelayanan	Sesuai
2	Petugas Subbag SIMRS menghubungi petugas informasi dan menginformasikan downtime kepada seluruh unit serta WAG Tim RSPN	Petugas SIMRS menyampaikan informasi downtime kepada seluruh unit pelayanan dan WAG Tim RS	Sesuai
3	Petugas SIMRS melakukan pengecekan software, hardware, dan jaringan	Petugas SIMRS melakukan identifikasi penyebab gangguan dengan memeriksa software, hardware, dan jaringan	Sesuai
4	Jika gangguan tidak dapat diperbaiki dalam estimasi 1 jam, dilakukan pengalihan ke sistem backup	Pengalihan ke sistem backup dilakukan apabila gangguan tidak dapat segera ditangani	Sesuai
5	Petugas SIMRS menginformasikan estimasi waktu perbaikan kepada unit terkait	Informasi mengenai estimasi waktu perbaikan disampaikan kepada unit pelayanan	Sesuai
6	Petugas SIMRS melaporkan kepada Kabid Administrasi dan diteruskan kepada Manajemen RS apabila gangguan tidak dapat diselesaikan	Pelaporan dilakukan kepada Kabid Administrasi dan Manajemen RS sesuai prosedur	Sesuai
7	Pelayanan yang berkaitan dengan TI dialihkan ke sistem manual	Unit pelayanan menggunakan prosedur manual selama downtime berlangsung	Sesuai
8	Petugas SIMRS menghubungi pihak ketiga untuk melakukan perbaikan	Vendor atau pihak ketiga dihubungi untuk membantu proses perbaikan	Sesuai
9	Petugas SIMRS menginformasikan bahwa sistem telah uptime kepada seluruh unit dan WAG Tim RS	Informasi sistem kembali normal disampaikan kepada seluruh unit pelayanan	Sesuai

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala rekam medis, Petugas pendaftaran, dan Tim IT diketahui bahwa seluruh tahapan kesesuaian pelaksanaan alur penanganan downtime pada SIMRS telah dilaksanakan sesuai dengan alur yang ditetapkan oleh Rumah Sakit Panti Nirmala Malang. Tidak ditemukan tahapan yang terlewat selama proses penanganan

downtime sehingga pelayanan tetap dapat berjalan sesuai mekanisme yang telah ditetapkan.

Tabel 2 Kesesuaian Pelaksanaan Prosedur Penanganan Downtime Pada SIMRS

No	SOP Penanganan Downtime	Pelaksanaan di Lapangan	Kesesuaian
1	Melaporkan kepada petugas SIMRS bahwa terjadi downtime (server mati)	Petugas melaporkan kejadian downtime kepada petugas SIMRS	Sesuai
2	Pendaftaran pasien dilakukan secara manual	Petugas pendaftaran tetap melayani pasien menggunakan formulir manual	Sesuai
3	Memuliskan data pasien pada buku register rawat jalan dan rawat inap	Data pasien dicatat pada buku register selama downtime berlangsung	Sesuai
4	Setelah server kembali normal, data pasien dimasukkan ke SIMRS sesuai urutan buku register	Petugas melakukan input ulang data ke SIMRS berdasarkan urutan pencatatan pada buku register	Sesuai
5	Pengambilan dokumen rekam medis dilakukan secara manual	Dokumen rekam medis diambil langsung dari ruang penyimpanan	Sesuai
6	Kegiatan pengolahan dokumen rekam medis dilakukan secara manual	Pengolahan dokumen tetap berjalan secara manual selama downtime	Sesuai
7	Melakukan pengecekan dokumen rekam medis yang sudah kembali pada buku register	Petugas melakukan pengecekan dan pencocokan dokumen menggunakan buku register	Sesuai

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala rekam medis, Petugas pendaftaran, dan Tim IT diketahui bahwa kesesuaian pelaksanaan prosedur penanganan downtime pada SIMRS telah sesuai dengan SOP yang berlaku di Rumah Sakit Panti Nirmala Malang. Seluruh tahapan prosedur mulai dari pelaporan gangguan, pelayanan pasien secara manual, pencatatan pada buku register, pengambilan dan pengolahan dokumen rekam medis, hingga input ulang data setelah sistem kembali normal telah

dilaksanakan sesuai ketentuan yang ditetapkan rumah sakit. Dengan demikian, pelayanan kepada pasien tetap dapat berlangsung meskipun terjadi gangguan pada SIMRS.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Sommerville (2012) yang menyatakan bahwa downtime merupakan situasi ketika sistem tidak dapat berfungsi atau tidak dapat diakses oleh pengguna akibat adanya gangguan atau kegagalan sistem. Kondisi tersebut dapat menyebabkan keterlambatan proses kerja dan penurunan efisiensi pelayanan apabila tidak ditangani dengan baik. Oleh karena itu, penerapan alur penanganan downtime yang jelas sangat diperlukan agar pelayanan kepada pasien tetap dapat berjalan selama gangguan sistem berlangsung. Dan juga Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Muhammad et al. (2025) yang menyatakan bahwa penerapan prosedur penanganan downtime yang jelas dapat mengurangi dampak gangguan terhadap pelayanan rumah sakit. Kesamaan tersebut terlihat dari adanya prosedur yang terstruktur mulai dari pelaporan gangguan hingga input ulang data setelah sistem kembali normal, sehingga pelayanan kepada pasien tetap dapat berlangsung meskipun SIMRS mengalami gangguan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan Kepala Rekam Medis, petugas pendaftaran, dan petugas IT di Rumah Sakit Panti Nirmala Malang, diketahui bahwa pelaksanaan penanganan downtime pada SIMRS diawali dengan identifikasi gangguan server atau jaringan oleh tim IT. Setelah gangguan terdeteksi, tim IT segera menginformasikan kondisi tersebut kepada unit terkait melalui media komunikasi internal rumah sakit. Selama downtime berlangsung, pelayanan tetap berjalan menggunakan prosedur manual sesuai ketentuan yang berlaku. Petugas pendaftaran melakukan registrasi pasien secara manual, sementara unit rekam medis berkoordinasi dengan unit pelayanan lain. Di sisi lain, tim IT melakukan analisis dan perbaikan hingga sistem kembali normal.

Setelah sistem pulih, seluruh data yang dicatat secara manual diinput kembali ke dalam SIMRS untuk memastikan kelengkapan dan integrasi data pelayanan pasien. Dengan demikian, pelayanan kesehatan tetap dapat berjalan meskipun terjadi gangguan sistem.

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan penanganan downtime pada SIMRS di Rumah Sakit Panti Nirmala Malang telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Kesesuaian tersebut terlihat pada tahapan identifikasi gangguan, pemberitahuan kepada unit terkait, pelaksanaan pelayanan secara

manual, hingga pemulihan sistem dan input kembali data ke dalam SIMRS setelah sistem normal. Setiap unit telah menjalankan tugas sesuai prosedur yang ditetapkan. Tim IT menangani gangguan dan pemulihan sistem, petugas pendaftaran melakukan pencatatan pasien secara manual, sedangkan unit rekam medis melakukan koordinasi dan pengawasan selama downtime. Tidak ditemukan perbedaan yang signifikan antara SOP dan pelaksanaannya di lapangan. Kesesuaian pelaksanaan dengan SOP mendukung keberlangsungan pelayanan rumah sakit selama downtime, sehingga pelayanan tetap berjalan, risiko kehilangan data dapat diminimalkan, dan sistem dapat kembali beroperasi secara normal setelah dipulihkan.

Saran

Rumah sakit diharapkan terus mempertahankan pelaksanaan SOP penanganan downtime yang sudah berjalan sesuai dengan standar yang berlaku agar konsistensi pelayanan tetap terjaga, serta melakukan monitoring secara berkala terhadap pelaksanaan penanganan SOP untuk memastikan seluruh prosedur dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku dan mengidentifikasi kendala yang mungkin terjadi selama penanganan downtime.

Tim IT diharapkan terus meningkatkan pemeliharaan sistem, keamanan jaringan,

serta monitoring server secara berkala untuk meminimalkan risiko terjadinya downtime.

Petugas di setiap unit diharapkan meningkatkan ketelitian dalam pencatatan manual dan input ulang data agar tidak terjadi kesalahan atau duplikasi data.

Rumah sakit diharapkan memastikan ketersediaan formulir, buku register, dan dokumen pendukung pencatatan manual di setiap unit pelayanan sehingga pelayanan tetap dapat berjalan optimal ketika terjadi downtime pada SIMRS.

6. DAFTAR PUSTAKA

Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, J. S. (2023). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook. Experiencing Citizenship: Concepts and Models for Service-Learning in Political Science*, 109–118.

Muhammad, K., Fajar Mahardika, Rahmawan Bagus Trianto, & Joko Purwanto. (2025). Optimalisasi Manajemen Downtime pada SIMRS dan REM di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Politeknik Negeri Batam*, 7(2), 171–182.
<https://doi.org/10.30871/abdimaspolibatam.v7i2.11194>

Nurlaili, I., & Kurniawan, A. (2021). Analisis sistem informasi akuntansi pembelian dan persediaan pada swalayan subur. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 6(1), 206–209.

Permenkes No 82 Tahun 2013. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan*

*Republik Indonesia Nomor 82
Tahun 2013. 1–30.*

Permenkes No 24 Tahun. (2022). *Rekam Medis. 1–20.*

Pressman, R. S. (2010). *Software engineering: A practitioner's approach* (7th ed.). McGraw-Hill Higher Education

Radjab, E., Mandasari, N. F., Bisnis, J. A., Negeri, P., & Pandang, U. (2021). Paradigma: Jurnal Masalah Sosial, Politik, dan Kebijakan Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) Pada RS. Ibnu sina Yw-Umi Makassar. *Jurnal Masalah Sosial, Politik Dan Kebijakan*, 25(1), 118–135. <http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/paradigma/index>

Sommerville, I., Cliff, D., Calinescu, R., Keen, J., Kelly, T., Kwiatkowska, M., McDermid, J., & Paige, R. (2012). Large-scale complex IT systems. *Communications of the ACM*, 55(7), 71–77. <https://doi.org/10.1145/2209249.2209268>

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*

Taufiq, A. R. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *Jurnal Profita*, 12(1), 56. <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.005>

Undang-undang No. 17 Tahun. (2023). *Tentang Kesehatan. 187315*