

TINJAUAN PENANGANAN DOWNTIME DI PENDAFTARAN RAWAT JALAN GUNA MENUNJANG AKREDITASI VERSI STARKES

Abiyyu Dicka Wiwaha¹, Annisa Ulfah²

Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha^{1,2}

Corresponding Author : abiyyudicka9a@gmail.com

ABSTRAK

Downtime di pendaftaran rawat jalan dapat menghambat pelayanan di Rumah Sakit yang menyebabkan antrian panjang. Untuk menunjang Standar Akreditasi Kesehatan Manajemen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan elemen penilaian 13.1 yang mengutamakan efektivitas dan efisiensi di pelayanan maka dibutuhkan penanganan Downtime yang optimal. Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana proses penanganan Downtime di pendaftaran rawat jalan dan melihat kepatuhan Rumah Sakit terhadap Standar Akreditasi Kesehatan Manajemen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan elemen penilaian 13.1. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode analisis dokumentasi dan wawancara terstruktur dengan skala kecil. Berdasarkan hasil analisis dokumentasi dan wawancara di Rumah Sakit X Bandung sudah ada Standar Operasional Prosedur baik secara umum, terencana ataupun tidak terencana, dalam penanganan Downtime dan yang menjadi sebab utama terjadinya Downtime adalah jaringan dan software. Setiap ada terjadinya Downtime juga sudah dilakukan pencatatan secara konsisten dan untuk ketepatan waktu dalam penanganan Downtime nya sudah tepat waktu semuanya untuk kekurangan dalam segi sumber daya manusia nya yaitu belum adanya pelatihan secara rutin. Dari hasil penelitian di Rumah Sakit X Bandung saat terjadinya Downtime pendaftaran Rawat Jalan masih bisa berjalan baik, Pencatatan dan pendokumentasian penanganan Downtime tercatat dengan baik yang menjadi langkah kedepan untuk menjadi langkah untuk upaya perbaikan. Dengan sudah adanya Standar Operasional Prosedur, Pelatihan, Evaluasi dan Monitoring dengan demikian Standar Akreditasi Kesehatan Elemen penilaian 13.1 dapat terpenuhi.

Kata Kunci: Akreditasi, Downtime, Penanganan, Pendaftaran

ABSTRACT

Downtime in outpatient registration can hamper hospital services leading to long queues. To support the Health Accreditation Standard, Medical Record Management and Health Information, assessment element 13.1 which prioritizes effectiveness and efficiency in services, optimal Downtime handling is needed. This study was conducted to see how the process of handling Downtime in outpatient registration and see the Hospital's compliance with Health Accreditation Standards, Medical Record Management and Health Information, assessment element 13.1. This type of research uses descriptive qualitative methods with data collection techniques using documentation analysis methods and structured interviews on a small scale. Based on the results of documentation analysis and interviews at Hospital X Bandung, there are Standard Operating Procedures both in general, planned and unplanned, in handling Downtime and the main cause of Downtime is the network and software. Every time there is a Downtime, it has also been recorded consistently and for punctuality in handling Downtime, everything is for shortcomings in terms of human resources, namely the absence of regular training. From the results of research at Hospital X Bandung when the Downtime of Outpatient registration can still run well, recording and documenting the handling of Downtime is well recorded which is a step forward to be a step for improvement efforts. With the eXistence of Standard Operating Procedures, Training, Evaluation and Monitoring, thus the Health Accreditation Standard Element 13.1 assessment can be met.

Keywords: Accreditation, Downtime, Handling, Registration

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan,

dan gawat darurat (Permenkes no.3, 2020) Rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan, diharapkan dapat memberikan layanan terbaik dan peningkatan mutu pelayanan sehingga pasien merasa puas. (Wirajaya & Nuraini, 2019). Menurut (Presiden RI, 2023) tentang Kesehatan Rekam Medis adalah dokumen yang berisi identitas Pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada Pasien yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan penyelenggaraan rekam medis. Rekam Medis Elektronik adalah sistem atau perangkat yang memungkinkan untuk mengolah, menyimpan dan mengakses data pasien dan digunakan untuk mendukung keputusan klinis, membuat standar untuk istilah medis, entry data terkomputerisasi hingga penyusunan dokumentasi medis. (Handiwidjojo, 2009)

Pelayanan rawat jalan memungkinkan pasien untuk menjalani observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang rawat inap (Kementerian Kesehatan, 2013) Pelayanan Rawat jalan sangat penting dikarenakan berfungsi sebagai gerbang menuju pelayanan rawat inap dan layanan kesehatan lainnya, layanan Kesehatan ini sangat penting untuk menyelenggarakan pelayanan Kesehatan. (Ahmad et al., 2022)

Di Rumah Sakit X Bandung terdapat beberapa permasalahan yang terkadang terjadi di bagian pendaftaran rawat jalan salah satunya adalah Downtime, Downtime atau waktu henti adalah periode waktu ketika sistem, perangkat atau aplikasi tidak tersedia atau offline yang disebabkan oleh faktor internal atau eksternal (Andi karisma et al., 2024) Di Rumah Sakit X Bandung penyebab utama terjadinya Downtime adalah jaringan dan salah satu penghambat dalam penanganan Downtime adalah kurangnya pelatihan staf. Downtime sendiri pada saat ini merupakan salah satu element dalam penilaian akreditasi versi Standar Akreditasi Kesehatan (STARKES) standar Manajemen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (MRMIK) Standar 13.1. Akreditasi adalah pengakuan terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit setelah dilakukan penilaian bahwa Rumah Sakit telah memenuhi standar akreditasi yang disetujui oleh pemerintah (Kemenkes RI, 2022)

Standar akreditasi MRMIK 13.1 Rumah Sakit mengembangkan, memelihara, dan menguji program untuk mengatasi waktu henti (Downtime dari sistem data, baik secara terencana maupun tidak terencana. Adapun maksud dan tujuan MRMIK 13.1 Sistem data adalah bagian yang penting dalam memberikan perawatan/pelayanan pasien yang aman dan bermutu tinggi. Interupsi dan kegagalan sistem data adalah kejadian yang tidak bisa dihindari. Adapun elemen penilaian MRMIK 13.1 Menurut (Kemenkes RI, 2022) adalah: a) Terdapat prosedur yang harus dilakukan jika terjadi waktu henti sistem data (downtime) untuk mengatasi masalah pelayanan. b) Staf dilatih dan memahami perannya di dalam prosedur penanganan waktu henti sistem data (downtime), baik yang terencana maupun yang tidak terencana. c) Rumah Sakit melakukan evaluasi pasca terjadinya waktu henti sistem data (down time) dan menggunakan informasi dari data tersebut untuk persiapan dan perbaikan apabila terjadi waktu henti (downtime) berikutnya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana penanganan Downtime di pendaftaran Rawat Jalan melihat bagaimana kepatuhan Rumah Sakit terhadap Standar Akreditasi (STARKES)(MRMIK) Standar 13.1

METODE

Penelitian ini memakai metode analisis kualitatif deskriptif adalah metode yang bertujuan untuk menganalisis mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena atau kejadian secara mendalam dari data yang diperoleh. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit X Bandung dan menggunakan teknik pengumpulan data berupa analisis dokumentasi dan wawancara. Teknik wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi yang mendalam tentang masalah dengan jumlah responden yang sedikit. Wawancara terstruktur adalah metode wawancara yang digunakan. (Rosalinda et al., 2021). Menurut Sugiyono (2017), halaman 124,

dokumen adalah catatan sejarah masa lalu yang dapat berupa tulisan, gambar, atau karya monumental seseorang. Menurut Mc. Milan dan Schumacher (dalam Ibrahim, 2018, halaman 94), dokumen dapat berupa rekaman peristiwa masa lalu yang dicetak atau ditulis, catatan anekdot, buku harian, surat dan dokumen-dokumen. (Urohmah Shifa, 2023)

HASIL

Berdasarkan hasil analisis dokumen dan wawancara diketahui bahwa waktu ketepatan dalam penanganan Downtime semuanya tepat waktu dan indikatornya di dapatkan dari Standar Operasional Prosedur.

Detail Pekerjaan						
NO	Tanggal	Unit	Waktu Permintaan	Waktu Respon	Ketepatan	Uraian Pekerjaan
1	03/01/2022		08:23	08:29	00:06:00	Y Ganti Kabel Jaringan Baru
2	05/01/2022		10:02	10:07	00:05:00	Y Pasang Kabel Jaringan
3	05/01/2022		13:40	13:49	00:09:00	Y Setting IP address
4	06/01/2022		08:15	08:20	00:05:00	Y Krimping Ulang Kabel Jaringan
5	06/01/2022		09:45	09:51	00:06:00	Y Pengecekan Jaringan
6	06/01/2022		11:00	11:10	00:10:00	Y Restart Wifi
7	07/01/2022		14:38	14:44	00:06:00	Y Perapihan Kabel Jaringan
8	10/01/2022		14:00	14:09	00:09:00	Y Perapihan Kabel Jaringan
9	10/01/2022		09:00	09:10	00:10:00	Y Pengecekan Kabel Jaringan
10	10/01/2022		13:36	13:40	00:04:00	Y Pengecekan Jaringan
11	11/01/2022		10:40	10:45	00:05:00	Y Pemasangan Kabel LAN
12	12/01/2022		13:45	13:50	00:05:00	Y Pemindahan Jaringan
13	17/01/2022		14:00	14:08	00:08:00	Y Pemasangan Kabel Jaringan
14	17/01/2022		14:40	14:44	00:04:00	Y Pengecekan Jaringan
15	19/01/2022		08:40	08:50	00:10:00	Y Pemindahan Jaringan
16	20/01/2022		09:15	09:19	00:04:00	Y Pemasangan Kabel Jaringan
17	20/01/2022		10:11	10:18	00:07:00	Y Pemasangan Kabel Jaringan
18	20/01/2022		08:55	09:01	00:06:00	Y Setting Wifi
19	21/01/2022		09:20	09:26	00:06:00	Y Perbaikan Hysis Error
20	24/01/2022		10:12	10:19	00:07:00	Y Setting IP address
21	24/01/2022		10:48	10:51	00:03:00	Y Instal Dirver LAN
22	25/01/2022		13:56	13:59	00:03:00	Y Setting Ip address
23	26/01/2022		08:23	08:29	00:06:00	Y Pasang Kabel Jaringan
24	27/01/2022		10:38	10:40	00:02:00	Y Pemasangan Kabel LAN
25	27/01/2022		11:15	11:22	00:07:00	Y Setting IP address
26	27/01/2022		10:55	11:05	00:10:00	Y Setting IP address
27	31/01/2022		08:14	08:19	00:05:00	Y Setting IP address
28	31/01/2022		09:50	09:55	00:05:00	Y Setting IP address
TOTAL PERBAIKAN						28
TOTAL KETEPATAN						28
PRESENTASE KETEPATAN						100%

Gambar 1 Laporan Downtime dan Penangannya Pada Bulan Januari 2022

Detail Pekerjaan						
NO	Tanggal	Unit	Waktu Permintaan	Waktu Respon	Ketepatan	Uraian Pekerjaan
1	02/02/2022		09:18:00	09:24:00	00:06:00	Y Setting IP Address
2	08/02/2022		08:58:00	09:01:00	00:03:00	Y Perbaikan Hysis Error
3	08/02/2022		14:10:00	14:18:00	00:08:00	Y Perapihan Kabel Jaringan
4	09/02/2022		09:12:00	09:15:00	00:03:00	Y Pengecekan Jaringan
5	09/02/2022		12:00:00	12:06:00	00:06:00	Y Perbaikan Hysis Error
6	14/02/2022		10:11:00	10:17:00	00:06:00	Y Perapihan Kabel Jaringan
7	17/02/2022		08:05:00	08:10:00	00:05:00	Y Krimping Ulang LAN
8	21/02/2022		14:51:00	14:58:00	00:07:00	Y Perapihan Kabel Jaringan
9	22/02/2022		11:49:00	11:52:00	00:03:00	Y Setting Hysis
10	23/02/2022		09:09:00	09:19:00	00:10:00	Y Perbaikan Hub Mati
11	24/02/2022		08:25:00	08:25:00	00:00:00	Y Pemasangan Kabel Jaringan
TOTAL PERBAIKAN						11
TOTAL KETEPATAN						11
PRESENTASE KETEPATAN						100%

Gambar 2 Laporan Downtime dan Penangannya Pada Bulan Februari 2022

Detail Pekerjaan						
NO	Tanggal	Unit	Waktu Permintaan	Waktu Respon	Ketepatan	Uraian Pekerjaan
1	01/02/2022		15:09:00	15:14:00	00:05:00	Y Setting Ip Address
2	02/03/2022		09:00:00	09:08:00	00:08:00	Y Instalasi Kabel Jaringan
3	04/03/2022		14:15:00	14:20:00	00:05:00	Y Setting Ip Address
4	07/03/2022		09:02:00	09:10:00	00:08:00	Y Perbaikan Hysis Error
5	07/03/2022		10:25:00	10:30:00	00:05:00	Y Perbaikan Hysis Error
6	08/03/2022		08:15:00	08:25:00	00:10:00	Y Pemasangan Kabel Jaringan
7	09/03/2022		08:01:00	08:05:00	00:04:00	Y Perbaikan Hysis Error
8	10/03/2022		08:58:00	09:05:00	00:07:00	Y Setting Ip Address finger Print Absensi
9	15/03/2022		10:21:00	10:27:00	00:06:00	Y Pengecekan Hysis Error
10	17/03/2022		08:21:00	08:29:00	00:08:00	Y Krimping Ulang LAN
11	17/03/2022		09:40:00	09:45:00	00:05:00	Y Setting IP Address
12	18/03/2022		08:15:00	08:20:00	00:05:00	Y Pengecekan Akun Hysis
13	22/03/2022		14:00:00	14:10:00	00:10:00	Y Perapihan Kabel Jaringan
14	25/03/2022		09:28:00	09:34:00	00:06:00	Y Perapihan Kabel Jaringan
15	28/03/2022		09:27:00	09:31:00	00:04:00	Y Pengecekan Hysis Error
16	28/03/2022		14:04:00	14:14:00	00:10:00	Y Pasang Kabel Jaringan
17	29/03/2022		14:41:00	14:49:00	00:08:00	Y Setting IP Address
18	29/03/2022		10:49:00	10:58:00	00:09:00	Y Perbaikan Jaringan Error
19	30/03/2022		09:40:00	09:48:00	00:08:00	Y Perbaikan Jaringan di ruangan SDM
20	31/02/2022		10:35:00	10:41:00	00:06:00	Y Pengecekan Network Ke hysis
TOTAL PERBAIKAN						13
TOTAL KETEPATAN						13
PRESENTASE KETEPATAN						100%

Gambar 3 Laporan Downtime dan Penangannya Pada Bulan Maret 2022

Detail Pekerjaan							
NO	Tanggal	Unit	Waktu Permintaan	Waktu Respon	Ketepatan	Uraian Pekerjaan	
1	11/04/2022		10:44:00	10:51:00	00:07:00	Y	Pasang Kabel Jaringan
2	12/04/2022		08:25:00	08:29:00	00:04:00	Y	Cek Koneksi Internet
3	12/04/2022		07:50:00	07:59:00	00:09:00	Y	Setting IP Address
4	18/04/2022		14:30:00	14:35:00	00:05:00	Y	Pemasangan Kabel Jaringan
5	19/04/2022		09:30:00	09:38:00	00:08:00	Y	Pengecekan Kabel Jaringan
6	20/04/2022		08:25:00	08:29:00	00:04:00	Y	Krimping Ulang RJ 45
7	21/04/2022		14:40:00	14:48:00	00:08:00	Y	Krimping Kabel Display Bed
8	22/04/2022		08:30:00	08:37:00	00:07:00	Y	Krimping Ulang RJ 45
9	23/04/2022		12:30:00	12:35:00	00:05:00	Y	Pasang Kabel Jaringan
10	23/04/2022		14:30:00	14:37:00	00:07:00	Y	Pasang Kabel Jaringan
11	25/04/2022		14:17:00	14:21:00	00:04:00	Y	Pemasangan Kabel Jaringan
12	26/04/2022		09:30:00	09:35:00	00:05:00	Y	Pemasangan Kabel Jaringan
13	28/04/2022		14:30:00	14:38:00	00:08:00	Y	Perbaikan Hysis Error
TOTAL PERBAIKAN						13	
TOTAL KETEPATAN						13	
PRESENTASE KETEPATAN						100%	

Gambar 4 Laporan Downtime dan Penangannya Pada Bulan April 2022

Detail Pekerjaan							
NO	Tanggal	Unit	Waktu Permintaan	Waktu Respon	Ketepatan	Uraian Pekerjaan	
1	05/05/2022		08:10:00	08:18:00	00:08:00	Y	Perbaikan Jaringan Error
2	05/05/2022		09:02:00	09:10:00	00:08:00	Y	Pemasangan Kabel Jaringan
3	05/05/2022		13:13:00	13:18:00	00:05:00	Y	Perbaikan Hysis Error
4	06/05/2022		07:18:00	07:24:00	00:06:00	Y	Perbaikan Jaringan Error
5	09/05/2022		08:00:00	08:09:00	00:09:00	Y	Perbaikan Jaringan Error
6	09/05/2022		08:30:00	08:38:00	00:08:00	Y	Penarikan Kabel Jaringan
7	11/05/2022		07:30:00	07:37:00	00:07:00	Y	Perbaikan Jaringan Error
8	11/05/2022		11:01:00	11:09:00	00:08:00	Y	Pengecekan Kabel Jaringan
9	12/05/2022		07:30:00	07:35:00	00:05:00	Y	Perbaikan Jaringan Error
10	12/05/2022		07:59:00	08:04:00	00:05:00	Y	Perbaikan Jaringan Error
11	12/05/2022		10:15:00	10:21:00	00:06:00	Y	Perbaikan Jaringan Error
12	13/05/2022		09:18:00	09:23:00	00:05:00	Y	Perbaikan Jaringan Error
13	17/05/2022		09:52:00	10:02:00	00:10:00	Y	Penarikan Kabel Jaringan
14	18/05/2022		07:52:00	08:02:00	00:10:00	Y	Perbaikan Jaringan Error
15	18/05/2022		08:16:00	08:21:00	00:05:00	Y	Perbaikan Jaringan Error
16	20/05/2022		16:30:00	16:37:00	00:07:00	Y	Perapihan Kabel Jaringan
17	23/05/2022		14:30:00	14:38:00	00:08:00	Y	Penarikan Kabel Jaringan Absensi
18	24/05/2022		11:22:00	11:29:00	00:07:00	Y	Setting Ip Address
19	24/05/2022		14:20:00	14:25:00	00:05:00	Y	Penarikan Kabel Jaringan
TOTAL PERBAIKAN						19	
TOTAL KETEPATAN						19	
PRESENTASE KETEPATAN						100%	

Gambar 5 Laporan Downtime dan Penangannya Pada Bulan Mei 2022

Detail Pekerjaan							
NO	Tanggal	Unit	Waktu Permintaan	Waktu Respon	Ketepatan	Uraian Pekerjaan	
1	06/06/2022		07:55:00	08:02:00	00:07:00	Y	Perbaikan Jaringan Error
2	06/06/2022		09:40:00	09:45:00	00:05:00	Y	Krimping Ulang RJ45
3	06/06/2022		10:10:00	10:18:00	00:08:00	Y	Perapihan Kabel Jaringan
4	10/06/2022		08:30:00	08:39:00	00:09:00	Y	Perbaikan Kabel Jaringan Putus
5	10/06/2022		10:10:00	10:18:00	00:08:00	Y	Pemasangan Kabel Jaringan Baru
6	10/06/2022		13:40:00	13:50:00	00:10:00	Y	Perapihan Kabel Jaringan
7	13/06/2022		08:12:00	08:19:00	00:07:00	Y	pemasangan Kabel Jaringan Baru
8	13/06/2022		13:32:00	13:39:00	00:07:00	Y	Setting Ip Address
9	15/06/2022		10:14:00	10:20:00	00:06:00	Y	Pemasangan Kabel Jaringan
10	16/06/2022		08:55:00	09:00:00	00:05:00	Y	Krimping Ulang RJ45
11	16/06/2022		09:40:00	09:49:00	00:09:00	Y	Perbaikan Hysis Error
12	17/06/2022		10:30:00	10:35:00	00:05:00	Y	Perapihan Kabel Jaringan
13	20/06/2022		07:40:00	07:45:00	00:05:00	Y	Perbaikan Jaringan Error
14	20/06/2022		10:15:00	10:20:00	00:05:00	Y	Setting Ip Address
15	21/06/2022		10:02:00	10:10:00	00:08:00	Y	Setting Akses Internet
16	21/06/2022		10:45:00	10:50:00	00:05:00	Y	Perbaikan Jaringan Error
17	23/06/2022		09:24:00	09:31:00	00:07:00	Y	Pemindahan Kabel Wifi
18	24/06/2022		10:18:00	10:23:00	00:05:00	Y	Pengecekan Jaringan Error
19	27/06/2022		13:37:00	13:40:00	00:03:00	Y	Setting Akses Internet
20	28/06/2022		09:00:00	09:10:00	00:10:00	Y	Setting IP Address
21	28/06/2022		10:30:00	10:38:00	00:08:00	Y	Pengecekan Internet
22	28/06/2022		15:10:00	15:15:00	00:05:00	Y	Setting IP Address
TOTAL PERBAIKAN						22	
TOTAL KETEPATAN						22	
PRESENTASE KETEPATAN						100%	

Gambar 6 Laporan Downtime dan Penangannya Pada Bulan Juni 2022

Tinjauan penanganan Downtime merupakan proses meninjau kejadian tidak berfungsinya suatu sistem, perangkat atau layanan. Dari hasil analisis dokumen frekuensi terjadinya Downtime selama periode Januari-September 2022 di pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit X Bandung hampir terjadi disetiap bulannya dan semua penyebabnya berubungan dengan jaringan dan koneksi.

Detail Pekerjaan						
NO	Tanggal	Unit	Waktu Permintaan	Waktu Respon	Ketepatan	Uraian Pekerjaan
1	04/07/2022		07:40:00	07:45:00	00:05:00	Y Perbaikan Hysis Error
2	04/07/2022		08:02:00	08:10:00	00:08:00	Y Perbaikan Hysis Error
3	04/07/2022		09:31:00	09:39:00	00:08:00	Y Pemasangan Kabel Jaringan
4	05/07/2022		08:39:00	08:44:00	00:05:00	Y Perbaikan Jaringan Error
5	06/07/2022		11:29:00	11:34:00	00:05:00	Y Setting IP address
6	07/07/2022		13:03:00	13:09:00	00:06:00	Y Perbaikan Jaringan Error
7	07/07/2022		14:40:00	14:50:00	00:10:00	Y Pasang Koneksi Internet
8	08/07/2022		09:04:00	09:08:00	00:04:00	Y Perbaikan hysis Error
9	11/07/2022		11:00:00	11:10:00	00:10:00	Y Perbaikan Koneksi Internet
10	11/07/2022		16:30:00	16:36:00	00:06:00	Y Perbaikan Jaringan Error
11	12/07/2022		13:35:00	13:39:00	00:04:00	Y Pasang Acces Point
12	13/07/2022		09:15:00	09:20:00	00:05:00	Y Perbaikan Jaringan Ke Laptop
13	13/07/2022		10:15:00	10:21:00	00:06:00	Y Setting IP address Internet
14	14/07/2022		10:01:00	10:11:00	00:10:00	Y Setting IP Address
15	22/07/2022		09:40:00	09:45:00	00:05:00	Y Setting IP Internet
16	22/07/2022		14:50:00	14:58:00	00:08:00	Y Setting IP Address
17	25/07/2022		15:15:00	15:20:00	00:05:00	Y Setting IP Internet
18	26/07/2022		13:00:00	13:10:00	00:10:00	Y Pasang Kabel Jaringan
19	26/07/2022		15:15:00	15:20:00	00:05:00	Y Krimping RJ45
20	27/07/2022		09:40:00	09:44:00	00:04:00	Y Perbaikan Jaringan Error
21	27/07/2022		14:30:00	14:39:00	00:09:00	Y Penarikan Kabel Jaringan
22	28/07/2022		08:00:00	08:10:00	00:10:00	Y Perbaikan Jaringan
TOTAL PERBAIKAN						22
TOTAL KETEPATAN						22
PRESENTASE KETEPATAN						100%

Gambar 7 Laporan Downtime dan Penangannya Pada Bulan Juli 2022

Detail Pekerjaan						
NO	Tanggal	Unit	Waktu Permintaan	Waktu Respon	Ketepatan	Uraian Pekerjaan
1	03/08/2022		14:00:00	14:10:00	00:10:00	Y Pasang Kabel Jaringan
2	04/08/2022		08:45:00	08:52:00	00:07:00	Y Pasang Kabel Jaringan
3	05/08/2022		14:40:00	14:45:00	00:05:00	Y Penarikan Kabel Jaringan
4	08/08/2022		07:50:00	07:55:00	00:05:00	Y Setting Ip Address
5	08/08/2022		11:24:00	11:31:00	00:07:00	Y Perbaikan Jaringan
6	09/08/2022		09:07:00	09:15:00	00:08:00	Y Setting Ip Address Internet
7	10/08/2022		11:15:00	11:20:00	00:05:00	Y Penarikan Kabel Jaringan
8	13/08/2022		14:30:00	14:40:00	00:10:00	Y Pemindahan Panel Jaringan
9	15/08/2022		11:37:00	11:47:00	00:10:00	Y Perbaikan jaringan error
10	15/08/2022		12:34:00	12:39:00	00:05:00	Y Perbaikan Jaringan
11	19/08/2022		09:04:00	09:11:00	00:07:00	Y Setting Wifi
12	22/08/2022		10:45:00	10:50:00	00:05:00	Y Perbaikan Hysis Error
13	22/08/2022		15:15:00	15:21:00	00:06:00	Y Perbaikan Jaringan Error
14	22/08/2022		13:30:00	13:39:00	00:09:00	Y Perbaikan Hysis Error
15	23/08/2022		09:55:00	09:59:00	00:04:00	Y Perbaikan Jaringan Internet
16	24/08/2022		10:10:00	10:15:00	00:05:00	Y Setting IP Address
17	25/08/2022		08:10:00	08:19:00	00:09:00	Y Krimping Ulang RJ45
18	29/08/2022		08:10:00	08:18:00	00:08:00	Y Perbaikan Jaringan Error
19	29/08/2022		10:43:00	10:51:00	00:08:00	Y Penarikan Kabel Baru
20	29/08/2022		09:55:00	09:59:00	00:04:00	Y Perbaikan Setting IP Address
21	31/08/2022		09:31:00	09:39:00	00:08:00	Y Pasang Kabel Jaringan
TOTAL PERBAIKAN						21
TOTAL KETEPATAN						21
PRESENTASE KETEPATAN						100%

Gambar 8 Laporan Downtime dan Penangannya Pada Bulan Agustus 2022

Detail Pekerjaan						
NO	Tanggal	Unit	Waktu Permintaan	Waktu Respon	Ketepatan	Uraian Pekerjaan
1	01/09/2022		07:30:00	07:35:00	00:05:00	Y Perbaikan Jaringan Error
2					00:00:00	Y
3					00:00:00	Y
4					00:00:00	Y
5					00:00:00	Y
6					00:00:00	Y
7					00:00:00	Y
8					00:00:00	Y
9					00:00:00	Y
10					00:00:00	Y
11					00:00:00	Y
12					00:00:00	Y
13					00:00:00	Y
14					00:00:00	Y
15					00:00:00	Y
16					00:00:00	Y
17					00:00:00	Y
18					00:00:00	Y
19					00:00:00	Y
20					00:00:00	Y
21					00:00:00	Y
TOTAL PERBAIKAN						1
TOTAL KETEPATAN						21
PRESENTASE KETEPATAN						2100%

Gambar 9 Laporan Downtime dan Penangannya Pada Bulan September 2022

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada kepala bagian rekam medis dan petugas pendaftaran rawat jalan Downtime pernah sesekali terjadi pada saat pelayanan berlangsung. Kemudian hasil wawancara kepada Kepala bagian SIMRS di Rumah Sakit X bandung di ketahui bahwa di Rumah Sakit ini sudah ada Standar Operasional Prosedur, yaitu prosedur SIMRS, Prosedur penanganan Downtime/waktu henti secara umum, prosedur Downtime terencana dan tidak terencana diketahui juga bahwa setiap terjadinya Downtime

dicatat dan di laporkan serta di evaluasi secara bertahap sebagai upaya perbaikan dalam penanganan Downtime dan meminimalisir terjadinya Downtime di kemudian hari,serta di dokumentasikan untuk pemenuhan elemen penilaian 13.1 dalam standar akreditasi kemenkes Tahun 2022.

Prosedur penanganan Downtime di Rumah Sakit X meliputi deteksi awal masalah,mencari sumber masalah,pemberitahuan kepada bagian IT/SIMRS dan pelaksanaan penanganan sementara seperti menyiapkan dokumen rekam medis rawat jalan manual untuk menggunakan formulir pendaftaran manual sampai dengan sistem kembali berjalan normal lalu ketika sistem sudah normal maka akan di inputkan kedalam sistem.

Manfaat tinjauan penanganan Downtime bagi Rumah Sakit adalah mempermudah pekerjaan bagian IT/SIMRS, memastikan operasional dibagian pendaftaran Rawat Jalan lebih lancar, dapat mengurangi potensi kerugian akibat Downtime, mengetahui apa yang harus dilakukan untuk mencegah potensi Downtime dan tinjauan penanganan Downtime juga bermanfaat sebagai pemenuhan standar akreditasi kesehatan (STARKES)

PEMBAHASAN

Kondisi Downtime adalah ketika semua sistem atau semua komputer tidak berjalan dengan baik atau tidak bisa di gunakan pada saat pelayanan terutama di pendaftaran rawat jalan dampaknya akan memperpanjang waktu pendaftaran pasien rawat jalan,jika disaat terjadinya Downtime dan penanganannya melebihi waktu estimasi yang ada di Standar Operasional Prosedur dimana estimasi waktu untuk penanganan downtime di pendaftaran rawat jalan adalah 15 menit, maka dilakukan pendaftaran secara manual dan apabila sistem sudah berjalan kembali lalu petugas akan mengentrikan data pasien sesuai jam pelayanan rawat jalan pasien berlangsung.

Berdasarkan hasil analisis dokumen dan wawancara yang penyebab terjadinya Downtime di Pendaftaran Rawat Jalan disebabkan oleh berbagai faktor,seperti gangguan jaringan,kegagalan sistem,software atau hardware akan tetapi yang paling sering terjadi yaitu masalah jaringan. Untuk perofrma server juga sudah cukup baik dari hasil pengecekan server didapatkan beberapa temuan yakni untuk server production hanya menyisakan 1 GB terkadang kurang pada saat jam sibuk pelayanan, lalu untuk penggunaan memory usage di server backup pada saat jam sibuk terlihat status usage free ram hanya berkisar 744 MB. Temuan didapat juga dari kapasitas storage pada server backup yang sudah hamper habis yakni penggunaan yang sudah mencapai 90% atau tersisa 28 GB.

Upaya-upaya perbaikan yang bisa dilakukan dalam penanganan Downtime adalah upgrade server,peningkatan kualitas bandwith jaringan,pengantian kabel jaringan termasuk adaptor dan connectornya. Sedangkan untuk staf nya harus dilakukan pelatihan secara rutin bagi staf yang mana pelatihan ini baru dilakukan sekali pada tahun 2022 yang sampai sekarang belum lagi dilakukan sampai pada saat ini. Harapannya pihak Rumah Sakit bisa membuatkan penjadwalan pelatihan rutin secara berkala agar staf mampu menangani Downtime secara cepat dan efisien. Rumah Sakit juga harus melakukan evaluasi dan monitoring secara rutin untuk persiapan dan perbaikan Downtime selanjutnya sesuai dengan standar akreditasi (STARKES) MRMK Standar 13.1

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dokumen dan wawancara penanganan Downtime di Rumah Sakit X Bandung sudah baik. Dimana Resptime waktu 20 menit dalam penanganan Downtime sudah tercapai. Kemudian pada saat Downtime terjadi Downtime pelayanan pasien di pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit X Bandung masih dapat berjalan. Pencatatan dan

Pendokumentasian penanganan Downtime tercatat dengan baik yang menjadi langkah kedepan untuk upaya perbaikan pelayanan. Dengan sudah adanya Standar Operasional Prosedur atau SOP, Pelatihan, evaluasi dan monitoring secara rutin dengan demikian Standar Akreditasi (STARKES) MRMK Standar 13.1 di Rumah Sakit X Bandung dapat terpenuhi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan terima kasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, G. G., Budiman, B., Setiawati, S., Suryati, Y., Inayah, I., & Praghlapati, A. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19: Literature Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 13(1), 1. <https://doi.org/10.26751/jikk.v13i1.866>
- Andi karisma, N., Piping, A., Nina, S., Nurafiani, N., Pramudita Sita, D., & Selma Hanita, Y. (2024). Problem Solving Permasalahan Unit Rekam Medis Di Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Rm. Seodjarwadi Jawa Tengah. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 14(1), 41–49. <https://doi.org/10.47701/infokes.v14i1.3776>
- Handiwidjojo, W. (2009). Perkembangan Teknologi Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit. *Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta*, 2(1), 36–41. <https://media.neliti.com/media/publications/79132-ID-rekam-medis-elektronik.pdf>
- Kemendes RI. (2022). Standar Akreditasi Rumah Sakit Berdasarkan KMK 1128. *Keputusan Menteri Kesehatan*, 19(8), 1–342. bisnis ritel - ekonomi
- Kementerian Kesehatan. (2013). *Pola Tarif Badan Layanan Umum*. 266.
- Permenkes no.3. (2020). Permenkes tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 69(555), 1–53.
- Presiden RI. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. *Undang-Undang*, 187315, 1–300.
- Rosalinda, R., Setiatin, S. S., & Susanto, A. S. (2021). Evaluasi Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum X Bandung Tahun 2021. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(8), 1045–1056. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i8.135>
- Urohmah Shifa. (2023). *Pembinaan Karakter Disiplin Siswa Melalui Pembelajaran Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan Di Kelas Iv C Sdn Taktakan 1*. 1–7.
- Wirajaya, M. K., & Nuraini, N. (2019). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Ketidaklengkapan Rekam Medis Pasien pada Rumah Sakit di Indonesia. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 7(2), 165. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v7i2.225>