

	PENANGANAN GANGGUAN JARINGAN LOKAL & UTAMA		
	No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	TANGGAL TERBIT	DI TETAPKAN KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BENGKULU <u>Dr. dr. Julian Famil, Sp.B.,FICS.,FINACS, MARS</u> AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP. 71070496	
Pengertian	Penanganan Gangguan Koneksi Jaringan Lokal dan Utama adalah serangkaian langkah yang sistematis dan terstandar untuk mengidentifikasi, menganalisis, memperbaiki, dan melaporkan setiap masalah atau kerusakan yang terjadi pada infrastruktur jaringan komputer (baik lokal maupun koneksi utama internet) di Rumah Sakit Bhayangkara Bengkulu, guna memulihkan kembali konektivitas dan operasional sistem informasi.		
Tujuan	1. Memastikan ketersediaan dan stabilitas koneksi jaringan untuk mendukung seluruh operasional Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dan layanan TI lainnya. 2. Meminimalkan waktu henti (downtime) pelayanan yang disebabkan oleh gangguan jaringan. 3. Menyediakan prosedur yang jelas bagi Tim/Instalasi SIMRS dan pengguna dalam melaporkan serta menangani gangguan jaringan. 4. Mendokumentasikan setiap insiden gangguan jaringan untuk analisis dan perbaikan berkelanjutan.		
Kebijakan	1. Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 3. Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 Tahun 2022 tentang Sistem Informasi Kesehatan 4. Peraturan Kepala Rumah Sakit Bhayangkara Bengkulu Nomor: ... / ... /2025/RUMKIT tentang Tata Kelola Teknologi Informasi di Rumah Sakit Bhayangkara Bengkulu.		



PENANGANAN GANGGUAN JARINGAN LOKAL & UTAMA

No. Dokumen

No. Revisi

Halaman

Prosedur

A. Pelaporan Gangguan:

1. Oleh Pengguna: Pengguna yang mengalami gangguan koneksi jaringan (tidak bisa mengakses sistem, internet terputus, dll.) segera melaporkan masalah ke Tim/Instalasi SIMRS melalui saluran komunikasi yang ditetapkan (telepon, email, sistem tiket). Informasi yang diberikan meliputi: nama pelapor, unit kerja, lokasi, deskripsi masalah (pesan error, indikator lampu jaringan), dan dampak gangguan.
2. Oleh Sistem Pemantau: Sistem pemantau jaringan (jika ada) secara otomatis mengirimkan notifikasi kepada Tim/Instalasi SIMRS jika terdeteksi adanya gangguan pada perangkat jaringan atau koneksi.

B. Penerimaan dan Pencatatan Laporan:

1. Petugas Tim/Instalasi SIMRS menerima laporan gangguan.
2. Mencatat laporan ke dalam log insiden atau sistem manajemen tiket, mencakup: tanggal/waktu laporan, nama pelapor, deskripsi masalah, dan tingkat urgensi.

C. Verifikasi dan Identifikasi Awal:

1. Petugas Tim/Instalasi SIMRS melakukan verifikasi gangguan dengan:
 - Menanyakan ulang detail masalah kepada pelapor.
 - Melakukan ping, tracet, atau tools diagnostik jaringan dasar dari sisi IT.
 - Memeriksa status indikator lampu pada perangkat jaringan (router, switch, modem).
 - Memeriksa log sistem jaringan.
2. Menentukan ruang lingkup gangguan (lokal pada satu



PENANGANAN GANGGUAN JARINGAN LOKAL & UTAMA

No. Dokumen

No. Revisi

Halaman

workstation, satu unit, satu gedung, atau gangguan koneksi utama).

D. Penanganan Awal dan Eskalasi (Jika Diperlukan):

1. Gangguan Sederhana (Level 1):

- Melakukan langkah-langkah perbaikan dasar: restart perangkat (PC/laptop, router lokal), cek kabel jaringan, cek konfigurasi IP.
- Jika masalah teratasi, menginformasikan pelapor dan menutup tiket.

E. Gangguan Kompleks atau Meluas (Eskalasi):

1. Jika gangguan tidak teratasi dengan langkah dasar atau melibatkan infrastruktur yang lebih besar (server, switch utama, koneksi internet provider), Petugas Tim/Instalasi SIMRS mengeskalisasi masalah kepada personel IT yang lebih senior atau tim spesialis.
2. Jika melibatkan koneksi internet utama, segera menghubungi penyedia layanan internet (ISP) untuk pelaporan dan koordinasi.

F. Perbaikan Gangguan:

1. Identifikasi Akar Masalah: Melakukan analisis lebih mendalam untuk menemukan penyebab utama gangguan (misalnya: kegagalan hardware, kesalahan konfigurasi, masalah ISP, serangan DDoS, kabel putus).
2. Implementasi Perbaikan: Melakukan tindakan perbaikan yang diperlukan, seperti:
 - Penggantian perangkat keras yang rusak.
 - Perbaikan konfigurasi jaringan.
 - Perbaikan kabel.
 - Koordinasi dengan ISP untuk perbaikan di sisi mereka.
 - Penerapan solusi sementara (workaround) jika perbaikan



PENANGANAN GANGGUAN JARINGAN LOKAL & UTAMA

No. Dokumen

No. Revisi

Halaman

permanen membutuhkan waktu.

G. Pengujian dan Verifikasi Akhir:

1. Setelah perbaikan dilakukan, Tim/Instalasi SIMRS melakukan pengujian menyeluruh untuk memastikan koneksi jaringan telah pulih sepenuhnya.
2. Meminta konfirmasi dari pelapor atau unit terkait bahwa layanan jaringan sudah kembali normal.

H. Dokumentasi dan Penutupan Insiden:

1. Mencatat seluruh detail penanganan gangguan dalam log insiden/sistem tiket, termasuk: waktu mulai dan selesai penanganan, penyebab masalah, langkah-langkah perbaikan yang diambil, nama petugas yang menangani, dan status akhir.
2. Menutup tiket insiden setelah gangguan teratasi dan layanan pulih.

I. Evaluasi Pasca-Insiden (Jika Diperlukan):

1. Untuk gangguan berulang atau berdampak besar, Tim/Instalasi SIMRS melakukan evaluasi pasca-insiden untuk mengidentifikasi pelajaran yang dapat diambil dan tindakan pencegahan di masa depan.

Unit Terkait

1. Tim/Instalasi SIMRS (Penanggung Jawab Utama)
2. Seluruh Unit Kerja Pengguna SIMRS dan Jaringan (sebagai pelapor dan pengguna layanan)
3. Manajemen Rumah Sakit
4. Penyedia Layanan Internet (ISP)