



**RUMAH SAKIT JIWA SANGKANG LIHUM**

# **KATALOG LAYANAN INFRASTRUKTUR TI INSTALASI IT & SIMRS**





## DAFTAR ISI

Daftar Isi .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
DAFTAR LAYANAN INFRASTRUKTUR TI	
Layanan deteksi permasalahan infrastruktur TI .....	4
Layanan perbaikan infrastruktur TI .....	6



## KATA PENGANTAR

Seiring dengan perkembangan pesat dalam dunia teknologi informasi, penting bagi rumah sakit untuk terus berinovasi dalam menyediakan dan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menjadi pilar utama dalam mendukung efisiensi operasional dan pelayanan terbaik kepada pasien.

Katalog layanan ini disusun sebagai panduan komprehensif bagi para pemangku kepentingan di rumah sakit, terutama di bidang Instalasi IT dan SIMRS. Melalui pemahaman mendalam tentang infrastruktur TI, kita dapat meningkatkan efektivitas sistem kesehatan, mengoptimalkan proses manajemen, dan memberikan perawatan yang lebih personal kepada setiap pasien

Dengan bangga, kami mempersembahkan katalog ini sebagai upaya kami untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang layanan infrastruktur TI yang tersedia di rumah sakit ini. Setiap bagian dalam katalog ini mencakup informasi rinci tentang berbagai layanan, perangkat keras, perangkat lunak, dan prosedur keamanan yang telah dirancang untuk mendukung kebutuhan unik rumah sakit dan pasien.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pengembangan dan implementasi infrastruktur TI ini. Semangat kolaboratif ini merupakan langkah konkret dalam mewujudkan visi rumah sakit sebagai pusat pelayanan kesehatan yang canggih dan berorientasi pada pasien.

Semoga katalog ini dapat menjadi panduan bermanfaat bagi semua pemangku kepentingan, dan kami yakin bahwa dengan bersama-sama, kita dapat menciptakan lingkungan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan lebih inovatif



Direktur  
Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum

Dr. dr. ANNA MARTIANA AFIDA, Sp.PK, M.P.H  
Pembina Tk.I  
NIP. 19690312 200003 2 001



## 1. LAYANAN DETEKSI PERMASALAHN INFRASTRUKTUR TI

### 1.1. Deskripsi Layanan

Layanan ini bertujuan untuk mendeteksi masalah atau gangguan dalam infrastruktur TI, termasuk sistem jaringan, perangkat keras, dan perangkat lunak yang mungkin mempengaruhi kinerja sistem.

### 1.2 Status

Status Layanan : Aktif

### 1.3 Pengelola Layanan

Instalasi IT dan SIMRS Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum

### 1.4 Penerima Layanan

Penerima layanan adalah seluruh karyawan RSJ sebagai pengguna akhir yang melaporkan masalah TI.

### 1.5 Lingkup Layanan

Layanan ini mencakup pemantauan aktif dan pasif pelaporan masalah dan analisis awal masalah

### 1.6 Waktu Tersedianya Layanan

Waktu Tersedianya Layanan adalah sebagai berikut :

Senin sd Kamis : 08.00 sd 15.00 WITA

Jum'at : 08.30 sd 11.30 WITA

Sabtu : 08.00 sd 14.00 WITA

Minggu dan Hari Libur Nasional : Tutup

### 1.7 *Service Level Agreement* (SLA)

Respon awal dalam 15 menit/ 1jam tergantung pada tingkat kepentingan

### 1.8 Alur Proses Layanan

- a. Pemantauan infrastruktur TI
- b. Pencatatan masalah yang terdeteksi.
- c. Analisis awal masalah oleh tenaga IT dan SIMRS.



d. Klasifikasi dan prioritas masalah

1.9 Narahubung (*Contact Person*)

Kepala Instalasi IT dan SIMRS : Afwaniah (081349651668)

Teknisi Perbaikan TI : Rizky Akbar (089688342890)

1.10 Dampak Yang Terjadi Jika Gangguan Layanan

Jika layanan ini mengalami gangguan, deteksi masalah mungkin mengalami keterlambatan, yang dapat mempengaruhi kinerja infrastruktur TI



## 2. LAYANAN PERBAIKAN INFRASTRUKTUR TI

### 2.1. Deskripsi Layanan

Layanan ini bertujuan untuk mengatasi dan memperbaiki masalah yang telah terdeteksi dalam infrastruktur TI, termasuk sistem jaringan, perangkat keras, dan perangkat lunak.

### 1.2 Status

Status Layanan : Aktif

### 1.3 Pengelola Layanan

Instalasi IT dan SIMRS Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum

### 1.4 Penerima Layanan

Penerima layanan adalah seluruh karyawan RSJ sebagai pengguna akhir yang melaporkan masalah TI.

### 1.5 Lingkup Layanan

Layanan ini mencakup analisis mendalam, perencanaan perbaikan, implementasi, verifikasi, dan pemulihan

### 1.6 Waktu Tersedianya Layanan

Waktu Tersedianya Layanan adalah sebagai berikut :

Senin sd Kamis : 08.00 sd 15.00 WITA

Jum'at : 08.30 sd 11.30 WITA

Sabtu : 08.00 sd 14.00 WITA

Minggu dan Hari Libur Nasional : Tutup

### 1.7 *Service Level Agreement* (SLA)

respons awal dalam 1 jam setelah penerimaan laporan

resolusi masalah dalam 4 jam sampai 1 hari setelah respons awal

Waktu perbaikan untuk komputer, Laptop dan Printer 1hari, jika membutuhkan pergantian, jika barang tersedia di selesaikan 1hari kerja jika sparepart tidak tersedia waktu menyesuaikan.



## 1.8 Alur Proses Layanan

- a. Analisis mendalam masalah oleh tim teknis.
  - b. Perencanaan tindakan perbaikan.
  - c. Implementasi perbaikan pada infrastruktur TI.
  - d. Verifikasi dan pengujian perbaikan.
  - e. Pemulihan layanan normal.

## 1.9 Narahubung (*Contact Person*)

Kepala Instalasi IT dan SIMRS	: Afwaniah (081349651668)
Teknisi Perbaikan TI	: Rizky Akbar (089688342890)
Teknisi Layanan Lapangan IT	: Ainul Bahri (083159027534)
Teknisi Jaringan	: Ahmad Rijani (08991775997)

## 1.10 Dampak Yang Terjadi Jika Gangguan Layanan

Gangguan layanan ini dapat menyebabkan penundaan dalam perbaikan masalah, yang dapat berdampak pada kinerja sistem TI.