


<p>RSUD AJIBARANG</p> 	<p align="center">SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) TEKNOLOGI INFORMASI DI RSUD AJIBARANG</p>																										
<p>STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL</p>	<p>No. Dokumen 400.7/87/SPO/ITI/III/2024</p>	<p>No. Revisi -</p>	<p>Halaman 1/2</p>																								
<p>PENGERTIAN</p>	<p>Adalah proses dan tata cara untuk menetapkan tingkat layanan minimal (Service Level Agreement/SLA) setiap jenis layanan IT yang diberikan oleh Tim IT Rumah Sakit, serta menjelaskan waktu respon dan waktu penyelesaian berdasarkan tingkat urgensi layanan di RSUD Ajibarang</p>																										
<p>TUJUAN</p>	<p>Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk menetapkan tingkat layanan minimal (Service Level Agreement/SLA) setiap jenis layanan IT yang diberikan oleh Tim IT Rumah Sakit, serta menjelaskan waktu respon dan waktu penyelesaian berdasarkan tingkat urgensi layanan di RSUD Ajibarang</p>																										
<p>KEBIJAKAN</p>	<ol style="list-style-type: none"> Berlaku untuk semua unit kerja di rumah sakit yang mengajukan permintaan layanan IT, baik berupa dukungan teknis, akses sistem, pemeliharaan perangkat, maupun insiden sistem informasi. SLA ini menjadi pedoman utama dalam pemberian layanan IT yang efisien dan profesional di lingkungan rumah sakit. Setiap pihak diharapkan mematuhi ketentuan ini untuk menjaga kualitas layanan dan keberlanjutan sistem informasi. 																										
<p>PROSEDUR</p>	<p>A. Katagori layanan dan SLA</p> <table border="1" data-bbox="522 1862 1469 2327"> <thead> <tr> <th>Jenis Layanan IT</th> <th>Waktu Respon Maksimal</th> <th>Waktu Penyelesaian Maksimal</th> <th>Catatan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Permintaan umum (akun, instalasi)</td> <td>1 x 24 jam</td> <td>1–2 hari kerja</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Masalah teknis ringan</td> <td>1 x 24 jam</td> <td>≤ 2 hari kerja</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Konfigurasi sedang (printer, jaringan)</td> <td>1 x 24 jam</td> <td>≤ 3 hari kerja</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Masalah berat / sistem tidak berfungsi</td> <td>≤ 1 jam</td> <td>≤ 5 hari kerja</td> <td>Prioritas tinggi</td> </tr> <tr> <td>Permintaan darurat (emergency)</td> <td>≤ 30 menit</td> <td>≤ 1 hari kerja</td> <td>Verifikasi kritikal IT</td> </tr> </tbody> </table>			Jenis Layanan IT	Waktu Respon Maksimal	Waktu Penyelesaian Maksimal	Catatan	Permintaan umum (akun, instalasi)	1 x 24 jam	1–2 hari kerja	-	Masalah teknis ringan	1 x 24 jam	≤ 2 hari kerja	-	Konfigurasi sedang (printer, jaringan)	1 x 24 jam	≤ 3 hari kerja	-	Masalah berat / sistem tidak berfungsi	≤ 1 jam	≤ 5 hari kerja	Prioritas tinggi	Permintaan darurat (emergency)	≤ 30 menit	≤ 1 hari kerja	Verifikasi kritikal IT
Jenis Layanan IT	Waktu Respon Maksimal	Waktu Penyelesaian Maksimal	Catatan																								
Permintaan umum (akun, instalasi)	1 x 24 jam	1–2 hari kerja	-																								
Masalah teknis ringan	1 x 24 jam	≤ 2 hari kerja	-																								
Konfigurasi sedang (printer, jaringan)	1 x 24 jam	≤ 3 hari kerja	-																								
Masalah berat / sistem tidak berfungsi	≤ 1 jam	≤ 5 hari kerja	Prioritas tinggi																								
Permintaan darurat (emergency)	≤ 30 menit	≤ 1 hari kerja	Verifikasi kritikal IT																								

<p>RSUD AJIBARANG</p> 	<p align="center">SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) TEKNOLOGI INFORMASI DI RSUD AJIBARANG</p>		
	<p>No. Dokumen 400.7/87/SPO/ITI/III/2024</p>	<p>No. Revisi -</p>	<p>Halaman 2/2</p>
<p>UNIT TERKAIT</p>	<p>B. Evaluasi dan Pelaporan SLA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Evaluasi SLA dilakukan setiap bulan oleh Kepala Instalasi IT. 2) Hasil evaluasi dilaporkan ke manajemen sebagai bagian dari monitoring kinerja layanan. 3) SLA dianggap tercapai jika 90% permintaan layanan terpenuhi dalam waktu yang ditentukan. 4) Ketidaksesuaian SLA harus didokumentasikan dan disertai rencana perbaikan. 		
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semua manajemen RSUD Ajibarang 2. SPI/Manajemen resiko Kepala Instalasi IT 3. Kepala unit/instalasi terkait 		