



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SLEMAN

ꦱꦭꦺꦩꦤ꧀ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦱꦭꦺꦩꦤ꧀

Jalan Bhayangkara Nomor 48, Triharjo, Sleman, Yogyakarta, 55514
Telepon (0274) 868437, Faksimile (0274) 868812
Laman: www.rsudsleman.slemankab.go.id, Surel: rsudsleman@gmail.com



STANDAR PELAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI (TI)

1.	PERSYARATAN	Pelapor menyampaikan laporan/aduan melalui <i>WhatsApp Official Helpdesk</i> TI atau telepon ekstensi ruang TI dengan menyertakan nama, unit kerja, dan permasalahan yang dihadapi
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Permintaan a. Pelapor menghubungi via telepon dengan ekstensi 666 atau 371 atau nomor <i>WhatsApp Official Helpdesk</i> TI 081568201316 b. Petugas <i>helpdesk</i> akan mencatat pada <i>google spreadsheet</i> sebagai media pencatatan 2. Proses Pengerjaan : a. Petugas <i>helpdesk</i> menganalisis laporan/aduan dari pelapor b. Petugas <i>helpdesk</i> menindaklanjuti laporan/aduan dengan memberikan solusi penyelesaian apabila permasalahan dapat diselesaikan secara langsung c. Petugas <i>helpdesk</i> mendistribusikan laporan/aduan kepada Tim Teknis TI sesuai bidang tugasnya apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan secara langsung. d. Tim Teknis IT menganalisis adakah penggantian suku cadang atau tidak serta menentukan dikerjakan mandiri atau oleh pihak ketiga

		e. Tim Teknis TI segera melakukan perbaikan secara mandiri sesuai SOP pemeliharaan yang berlaku f. Tim Teknis TI memeriksa ketersediaan anggaran apabila diperlukan suku cadang yang belum tersedia. Jika anggaran tersedia, Tim Teknis TI melakukan pengadaan dan penggantian suku cadang g. Tim Teknis TI melaporkan kepada atasan sesuai struktur manajemen apabila anggaran tidak mencukupi untuk pelaksanaan pemeliharaan h. Tim Teknis TI berkoordinasi dengan pihak ketiga untuk pelaksanaan perbaikan apabila diperlukan dan anggaran tersedia. Jika anggaran tidak tersedia, Petugas TI melaporkan kepada atasan sesuai struktur manajemen untuk memperoleh kebijakan tindak lanjut pemeliharaan 3. Penyelesaian Pekerjaan : a. Tim Teknis TI mengirimkan konfirmasi penyelesaian permasalahan kepada petugas <i>helpdesk</i> b. Petugas <i>helpdesk</i> mengirimkan konfirmasi penyelesaian permasalahan dan form survey kepuasan layanan kepada pelapor c. Petugas <i>helpdesk</i> melakukan <i>update</i> data penyelesaian pada <i>google spreadsheet</i>
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1. Selambat-lambatnya 3x24 jam untuk laporan yang dapat diselesaikan tanpa pengadaan suku cadang, dukungan pihak ketiga, atau pengembangan aplikasi yang memerlukan analisis lanjutan 2. Waktu pelayanan di jam kerja 07.30 - 15.30 WIB

		3. Pelayanan diluar jam kerja <i>On Call</i> melalui <i>WhatsApp Official Helpdesk</i> TI
4.	BIAYA/TARIF	-
5.	PRODUK PELAYANAN	1. Pemeliharaan infrastruktur teknologi informasi 2. Pemeliharaan infrastruktur PABX dan telepon 3. Perbaikan infrastruktur teknologi informasi 4. Perbaikan infrastruktur PABX dan telepon 5. Pengembangan sistem informasi
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung; 2. Pengaduan, saran dan masukan yang disampaikan secara langsung dilakukan dengan cara mengisi form aduan dan mengembalikan form tersebut kepada tim pengaduan; 3. Pengaduan, saran dan masukan yang disampaikan secara tidak langsung dapat menggunakan email, media sosail, kanal e-Lapor dan Whatsapp; 4. Pengaduan, saran dan masukan akan disampaikan oleh admin aduan kepada tim pennanganan aduan dan akan di koordinasikan dengan unit terkait; dan 5. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: a. Telepon : (0274) 868437 b. SMS/WA Layanan Pengaduan: 081548500500 c. Kotak Pengaduan d. Website : www.rsudsleman.slemankab.go.id

		e. Surat elektronik/ E-mail: rsudsleman@gmail.com f. Media Sosial,: 1) Instagram : rsudsleman 2) Facebook: RSUD Sleman g. Kanal E Lapor: 1) Lapor Sleman 2) Sp4N Lapor CP Unit TI: WA Official Helpdesk TI 081568201316 EXT 666 (hardware), 371 (Software)
7.	DASAR HUKUM	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 3. Peraturan Presiden Nomor 77 Tahun 2015 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit. 4. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Kalsifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 5. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman;

		7. Peraturan Bupati Sleman Nomor 12 Tahun 2024 tentang Rumah Sakit Umum Daerah Sleman;
8.	SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	1. Ruang Server, Ruang <i>Workshop</i>, Ruang Kerja, Ruang Kepala Instalasi, Gudang, Ruang PABX 2. Komponen Input dan Output: PC, Printer, Scanner, Laptop 3. Komponen Teknologi: Server, <i>Mikrotik</i>, <i>Switch hub</i> 4. Komponen Basis Data: <i>MySQL</i>, <i>SQL Server</i> 5. Komponen Penunjang : Tangga, Alat Krimping, AVO Meter, <i>Toolset</i>, <i>Blower</i>, <i>Cable Tester</i>, <i>Trolly</i>
9.	KOMPETENSI PELAKSANA	1. D3 Teknik Informatika 2. D3 Sistem Informasi 3. S1 Teknik Informatika 4. S1 Sistem Informasi
10.	PENGAWASAN INTERNAL	1. Kepala Bidang Sarana Pelayanan Kesehatan dan Teknologi Informasi 2. Ketua Tim Kerja Teknologi Infoemasi 3. Kepala Instalasi Teknologi Informasi
11.	JUMLAH PELAKSANA	Total Pegawai : 10 Orang 1. <i>Helpdesk</i> dan PABX 3 Orang 2. Pengelolaan Jaringan dan Keamanan 2 orang 3. Pengembangan Sistem dan Database 5 orang
12.	JAMINAN PELAYANAN	Terselenggaranya Pelayanan TI yang mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan di RSUD Sleman
13.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	1. CCTV 2. <i>Lock door</i> 3. APAR 4. <i>Antivirus</i> 5. Pengaturan hak akses SIMRS 6. Penggunaan <i>username</i> dan <i>password</i>

		7. <i>Backup</i> data secara berkala 8. Pembatasan akses ruang server
14	EVALUASI KINERJA PELAYANAN	1. Survey Kepuasan Layanan 2. Indikator Mutu Pemeliharaan Personal Komputer

Sleman, 25 Juni 2026
Direktur Rumah Sakit Umum
Daerah Sleman



dr. WISNU MURTI YANI, M.Sc.
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP 19760326 200501 2 008