



DIGITAL MEDIA INTEGRA  
[www.mediaintegra.id](http://www.mediaintegra.id)

# SIMRS TERINTEGRASI



# **DAFTAR ISI**

**PENDAHULUAN**

**1**

**KEUNGGULAN SISTEM**

**2**

**MANFAAT SIMRS**

**6**

**PEMAHAMAN KONSULTAN DAN  
SOLUSI YANG DITAWARKAN**

**9**

**SOLUSI KEBUTUHAN PERANGKAT  
KERAS**

**13**

**KEBUTUHAN PERANGKAT LUNAK  
PENDUKUNG**

**14**

**DAFTAR MODULE SIMRS**

**16**

**RENCANA KERJA DAN SKEMA  
KERJA SAMA**

**18**

**SKEMA PEMBIAYAAN**

**21**

**SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)  
YANG DITAWARKAN**

**22**

**PENGUNA KAMI**

**24**

Rumah sakit mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan lebih baik dan lebih profesional. Rumah sakit sebagai salah satu institusi yang bergerak dalam bidang kesehatan dituntut untuk selalu meningkatkan kinerja dan mutu kerjanya. Hal ini termasuk peningkatan sarana penunjang, salah satunya adalah peningkatan Sistem Komputerisasi.

Sebagai sebuah lembaga yang berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan terbaik kepada masyarakat maka Rumah Sakit dituntut untuk memiliki sebuah Sistem Informasi Terintegrasi yang baik dan mampu membantu meningkatkan layanan kepada pasien dengan lebih baik cepat dan akurat. Serta membantu operasional internal rumah sakit ke arah mutu yang lebih baik lagi.

Dalam rangka peningkatan mutu tersebut, maka rumah sakit tidak bisa lepas untuk selalu melakukan pengembangan dan penyempurnaan Sistem khususnya pengembangan Sistem Informasi Rumah Sakit Terintegrasi (SIMRS).

Dalam menjawab kebutuhan Sistem Informasi Rumah Sakit Terintegrasi tersebut, maka kami tawarkan SIMRS Digital Media Kesehatan yang merupakan aplikasi *software* berbasis web komputerisasi client server, di mana aplikasi ini *fully integrated* antara satu modul dengan modul lainnya yang bertujuan untuk mengelola kompleksitas proses-proses yang berlangsung secara internal maupun eksternal, sehingga manajemen rumah sakit akan memiliki sistem yang dapat meningkatkan pelayanan secara cepat dan terukur.

Dengan penerapan ERP berbasis teknologi informasi yang tepat guna dan berdaya guna maka SIMRS Digital Media Kesehatan diharapkan mampu bersinergi dalam meningkatkan akselerasi kinerja setiap aspek dalam unit kerja Rumah Sakit sehingga dapat mencapai sasaran yang digariskan oleh para pemegang keputusan di dalamnya secara efektif dan efisien.

1. Desain Sistem berdasarkan PMK 82 Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.
2. Rancangan sistem informasi dibangun berdasarkan pedoman umum yang lazim dan berlaku dilingkungan rumah sakit yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kebiasaan yang ada.
3. *Real time update* data keuangan dan *inventory* serta pelayanan.
4. Pencatatan kode data *medic*, seperti Standard ICD-10
5. Dibangun secara terintegrasi modul-modul master data yang mencegah adanya duplikasi data.
6. Semua sistem layanan dan informasi dapat diakses setiap saat oleh pihak yang berhak, di mana pun dan kapan pun selama akses internet terhubung.
7. Mampu *Bridging* dengan aplikasi Vclaim Versi 2 BPJS Kesehatan
8. Mampu *Bridging* dengan aplikasi INACBGs E-Klaim .
9. Mampu *Bridging* dengan aplikasi Applicares BPJS Kesehatan.
10. Mampu *Bridging* dengan Web Service Mobile JKN.
11. Mampu *Bridging* dengan Web Service Data Covid19 Ditjen Yankes Kemkes.
12. Mampu *Bridging* dengan Aplikasi SIRANAP Ditjen Yankes Kemkes.
13. Mampu *Bridging* dengan Aplikasi RS Online Ditjen Yankes Kemkes.
14. Mampu *Bridging* dengan SISROUTE Kemkes
15. Mampu *Bridging* dengan BRI Virtual Account
16. Mampu *Bridging* dengan Dukcapil
17. Sistem mesin antrean pasien ke loket dan ke masing-masing poli sudah terintegrasi dalam sistem, serta bisa dimunculkan dalam layar *display* antrean.

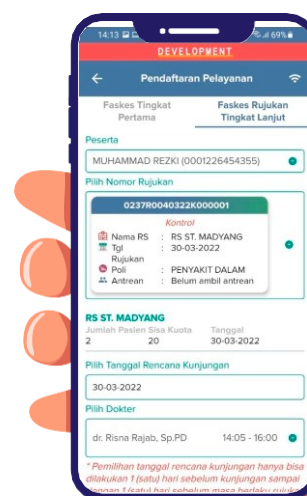
18. Mendukung sistem multi-tarif yang dikenakan berdasarkan kelompok pasien.
19. Pencarian informasi data dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.
20. Data-data Tertentu dapat diakses oleh para pengguna yang berhak namun hanya dapat di-update oleh petugas yang berwenang saja.
21. Kebijakan akuntansi mengakomodasikan hal-hal berikut:
  - Menganut basis aktual
  - Penerapan prinsip kemudahan dalam pengisian dan audit
  - *Proper matching cost with revenue*
  - *Multi-currency system*
  - FIFO (*first in first out*) system
22. Seluruh data yang diperlukan dapat dikonversikan menjadi *file-file* dalam format MS-Office maupun PDF untuk keperluan laporan maupun analisis.
23. Mendukung *back-up* otomatis yang sudah dijadwalkan.
24. Berbasis *open source software* (OSS) sehingga dapat menghemat investasi
25. Para pemegang keputusan dapat melakukan pengawasan secara *real-time* dan *on-time* pada keseluruhan layanan, mulai dari *front office* sampai *back office*.
26. Dapat diintegrasikan dengan fitur tambahan yang lain seperti : *Android Based*, *Whatsapp*, *SMS Gateway*, *Mesin antrean pasien*, *BOR system* dll.

27. Menerapkan konsep *client-server* dengan teknologi aplikasi berbasis web sehingga lebih mudah untuk dibangun, dipelihara dan dikembangkan.
28. Tidak memerlukan spesifikasi *hardware* komputer yang tinggi jika menggunakan sistem operasi Linux.
29. Aplikasi *software* dikembangkan menggunakan *software-software* pendukung yang dapat dioperasikan di berbagai platform perangkat sehingga tidak tergantung dengan suatu platform tertentu.
30. Memiliki tingkat keamanan yang tinggi terutama dari gangguan virus atau *malware* jika menggunakan platform *open source software*.
31. Dengan penerapan sistem *barcode* yang terintegrasi dari kemasan paket dan setiap dokumen yang terkait memudahkan dalam pelacakan dan pengendalian distribusi barang.
32. Terdaftar Pada Dirjen Kekayaan Intelektual sehingga tidak terjadi klaim Hak Cipta dari Pihak Lain.



## Alasan menggunakan SIMRS Digital Media Kesehatan

1. Menghemat Kurva Pembelajaran dengan *User Friendly for Desktop Base Application User*.
2. *Full-set of Documentation & Source Code*.
3. Berorientasi Kepada Pengembangan SDM lembaga kesehatan dengan mengikutsertakan bagian IT lembaga untuk bersama-sama terlibat dalam membangun aplikasi sehingga bisa tercipta IT Mandiri.
4. Aplikasi dibangun mengikuti kebutuhan dan kebiasaan yang sudah berjalan.
5. Tersedianya Dukungan Tim Pengembang dan implementator yang sudah berpengalaman.
6. Pengintegrasian yang Menyeluruh dari Hulu-Hilir *Back-Front End Features*.
7. Biaya investasi IT tidak terlalu besar karena *Open Source*.
8. Mampu menyesuaikan dengan perubahan yang terjadi, baik perubahan yang disebabkan kebijakan di dalam lembaga maupun kebijakan dari luar lembaga, misalnya pelaksanaan BPJS kesehatan dan laporan SIRS Online.







### **Manfaat SIMRS Digital Media Kesehatan dari sisi kepegawaian.**

- Perhitungan jasa dokter/pegawai secara proporsional dan akurat.
- Pembayaran insentif lebih akurat.
- Manajemen lebih mudah melakukan penilaian kinerja dan evaluasi pegawai.
- Apabila diberikan akses Dokter/Pegawai dapat setiap saat memeriksa status insentifnya.



### **Manfaat SIMRS Digital Media Kesehatan dari sisi pelayanan pasien**

- Penghematan biaya dengan *less-paper system*.
- Rekam Medis Elektronik yang terintegrasi.
- Kemudahan bagi pasien/keluarga mengetahui kesediaan kamar rawat.
- Transparansi penggunaan obat dan alkes.
- Keluarga pasien opname lebih mudah mengontrol biaya secara *real-time*.
- Proses administrasi lebih cepat dan akurat.
- Sistem multi-tarif dengan skema kelompok pasien memudahkan dokter/pegawai dalam menghitung jasa dan biaya pengobatan.





### **Manfaat SIMRS Digital Media Kesehatan dari sisi akunting & manajemen keuangan**

- Memudahkan dalam proses pembukuan dan posting.
- Bagian Akunting cukup sebagai verifikator, otorisasi posting dan auditor.
- Informasi pendapatan dan pengeluaran secara *real-time* menurut pos akun.



### **Manfaat SIMRS Digital Media Kesehatan dari sisi manajemen**

- SIMRS Digital Media Kesehatan Memudahkan manajemen untuk mengontrol seluruh aktivitas organisasi secara *real-time*.
- SIMRS Digital Media Kesehatan mampu menyediakan laporan secara berjenjang dari yang paling ringkas hingga yang paling rinci.
- SIMRS Digital Media Kesehatan mampu menampilkan Format laporan dalam bentuk tabel/grafik.
- SIMRS Digital Media Kesehatan bisa diakses manajemen dengan menggunakan *smartphone* setiap saat, baik yang berbasis android, windows dll.
- Probabilitas data dengan *External* ( BPJS Kesehatan, Ditjen Yankes, Dukcapil, dll).



### Manfaat SIMRS Digital Media Kesehatan dari sisi logistik & inventory

- FIFO System yang dikombinasikan dengan *expire base system*.
- SIMRS Digital Media Kesehatan mampu meminimalisir kebocoran persediaan farmalkes.
- SIMRS Digital Media Kesehatan mampu meminimalisir stok yang berlebihan.
- SIMRS Digital Media Kesehatan mampu meminimalisir stok yang memiliki sirkulasi rendah.
- Proses pengadaan yang terintegrasi dari setiap bagian yang dipusatkan di Bagian Logistik.
- Sistem inventori yang dapat dilakukan secara terdistribusi.
- Tersedianya laporan pola kebutuhan Akurasi perhitungan harga jual dengan skema multi-tarif.

Aplikasi *software – Health Care Management System* yang diajukan oleh Digital Media Kesehatan untuk memenuhi kebutuhan Lembaga Penyedia Layanan Kesehatan adalah mengadopsi standar kerangka kerja sistem (*system framework standard*).

Dengan pengalaman sekitar 5 (lima) tahun dalam mengembangkan sistem informasi di berbagai lembaga yang memiliki tipe berbeda maka diharapkan solusi-solusi yang ditawarkan dapat memenuhi harapan Lembaga Penyedia Layanan Kesehatan.



### **Solusi di sisi perangkat lunak (*software application solutions*)**

- ***Software Application Web Based Modules***

*Software application base modules* adalah modul-modul aplikasi perangkat lunak yang menyinergikan antara tiap-tiap komponen aktivitas manajemen bisnis yang disesuaikan dengan struktur organisasi dan tata kerja di lingkungan Lembaga Penyedia Layanan Kesehatan.

- **Arsitektur Aplikasi**

Arsitektur aplikasi *software* dirancang secara modular dengan mengimplementasikan konsep *Three Tier*, yaitu suatu konsep arsitektur sistem yang berlapis berdasarkan fungsi dan peran. Keuntungan dari konsep ini terhadap aplikasi adalah akan memberikan tingkat adaptasi yang tinggi terhadap kemungkinan perubahan/penambahan kebutuhan dimasa yang akan datang.

- **Lapisan Antar Muka Pengguna *Client Application***

Aplikasi yang menampilkan antar muka secara visual (browser) yang digunakan oleh para pengguna aplikasi *software*. Lapisan Server Aplikasi (*Application Server Layer*) - *Database connector*: penghubung dengan server *database*.

- **User authentication**

Melakukan otentikasi atas pengguna sistem. *System administration*: mengatur variabel-variabel lingkungan aplikasi agar memungkinkan sistem dapat berjalan. *Data converter*: memungkinkan pertukaran data dengan aplikasi yang sudah umum dipakai, seperti Microsoft Excel.

- **Process**

Modul yang melakukan proses pengolahan data sehingga dapat menjadi informasi yang diinginkan.



## Keunggulan aksitektur yang ditawarkan

- **Mudah Diakses**

Dapat dijalankan di semua komputer yang terhubung dengan server tanpa membutuhkan konfigurasi atau *setting* yang rumit. Cukup jalankan aplikasi web browser (Internet Explorer, Firefox, Mozilla, dsb), sistem dapat diakses dengan mudah, karena sistem dibangun dengan berbasis web.

- **Fleksibilitas Tinggi**

Desain aplikasi yang modular, sehingga dapat dengan mudah beradaptasi dengan perubahan proses bisnis atau aturan kebijakan manajemen dikemudian hari. Arsitektur aplikasi sangat memungkinkan untuk melakukan perubahan atau penambahan fitur aplikasi.

- **User Friendly**

Sistem dirancang dengan berorientasi pada pengguna (*user oriented*), sehingga proses pemahaman penggunaan sistem dapat dipelajari dengan cepat.

- **Multi Platform**

Dapat berjalan pada semua Sistem Operasi (Ms Windows, Unix/Linux atau Mac OS).

- **Interoperabilitas Dengan Aplikasi Lain**

Data-data yang dihasilkan aplikasi dapat diekspor ke dalam format *file* yang umum digunakan, seperti Microsoft Excel, sehingga proses pencetakan (*print-out*) dapat dilakukan dengan lebih mudah.

- **Keamanan yang Tinggi**

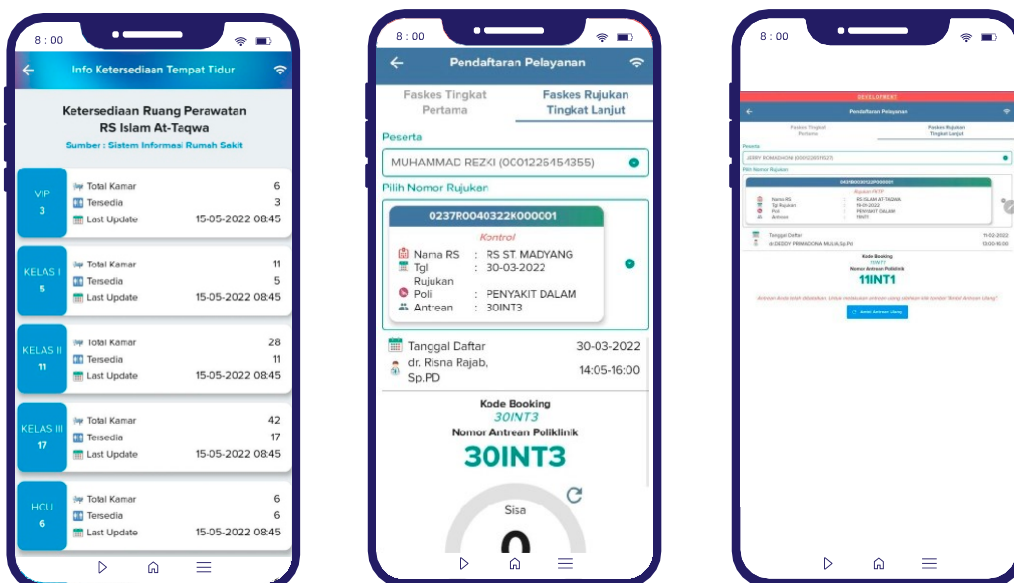
Sistem pengenalan (*authentication*) dan hak (*privilege*) akses yang detail mencegah akses data oleh orang yang tidak memiliki hak. Selain itu otentifikasi dan hak akses tersebut disusun berdasarkan hierarki tertentu sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh manajemen perusahaan. Dengan demikian setiap pengguna hanya dapat mengakses modul/menu/*feature* tertentu yang memang sudah diatur bisa diakses olehnya. Jika tidak diberikan akses ke modul/menu/*feature* tersebut maka pengguna tidak dapat mengaksesnya karena secara otomatis diblok oleh sistem.

# 5

## SOLUSI KEBUTUHAN PERANGKAT KERAS

Kebutuhan perangkat keras ini adalah rekomendasi yang diajukan untuk memberikan hasil terbaik dalam mengoperasikan aplikasi *software* SIMRS Digital Media Kesehatan di Lembaga Penyedia Layanan Kesehatan.

Aplikasi *software* – *Health Care Management System* yang diajukan oleh Digital Media Kesehatan untuk memenuhi kebutuhan Untuk sisi server, kami rekomendasikan komputer *branded* yang diproduksi oleh vendor-vendor dengan reputasi internasional seperti Hewlett-Packard, Dell, IBM, dsb. Keunggulan dari produk-produk non-rakitan tersebut adalah terbukti handal serta dukungan purna jual yang sangat luas dan masa garansi yang panjang. Namun secara teknis, pemanfaatan komputer rakitan pun memiliki keuntungan dalam penghematan investasi dan kemudahan instalasi. Pada dasarnya rekomendasi dari kami adalah efisiensi di dalam investasi perangkat keras dan semaksimal mungkin menggunakan setiap perangkat keras yang sudah tersedia.





### **Jenis *software* dan nama *software***

- *Server Operating System* Debian Linux atau UNIX FreeBSD.
- *Client Operating System* MS-Windows / Linux (*all variant*) / Mac OS
- *Client Site Software Tools* Web browser seperti Firefox, Chrome dan Safari
- *Deployment Server* Apache Web Server
- *Programming Language* Java, PHP, JavaScript dan Framework Laravel
- *Database Engine* MySQL dan MariaDB

### **Open source base support**

Sebagai upaya untuk meningkatkan penegakan Hak Cipta berdasarkan Undang- Undang Nomor 19 tahun 2002 tentang Hak Cipta dan *efisiensi* biaya investasi pembangunan Sistem Informasi Lembaga Penyedia Layanan Kesehatan berbasiskan *software-software open source* yang berada di bawah GPL (*GNU Public Licenses*). Penegasan tersebut tercantum dalam BAB XIII KETENTUAN PIDANA Pasal 72 ayat 3 Undang-undang Nomor 19 tahun 2002 yang berbunyi “Barangsiapa dengan sengaja dan tanpa hak memperbanyak penggunaan untuk kepentingan komersial suatu Program Komputer dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).” Selain itu dari segi aspek legalitas pemanfaatan *open source software* tidak melanggar aturan perundang-undangan yang berlaku baik di tingkat nasional maupun internasional.

Alasan Penggunaan *Open Source Software* :

1. FreeBSD digunakan oleh server-server terkenal di Internet yang sangat teruji kehandalan, performa dan skalabilitasnya seperti Yahoo!, Hotmail, FreshMeat, dsb.
2. FreeBSD digunakan sebagai server pemrosesan trilogi film The Matrix.
3. Debian Linux adalah distribusi varian Linux yang paling banyak dikembangkan dan digunakan oleh server-server di Internet (35%) dari tahun 2003.
4. MySQL adalah sebuah implementasi dari sistem manajemen basis data relasional (RDBMS) yang didistribusikan secara gratis. Setiap pengguna dapat secara bebas menggunakan MySQL.
5. Java adalah bahasa pemrograman yang terkenal handal, mudah dikembangkan dan multi- platform.
6. PHP (*Hypertext Pre Processor*) dan JavaScript adalah bahasa skrip yang terkenal handal, mudah dikembangkan, banyak digunakan dan multi-platform *operating system* untuk pengembangan aplikasi berbasis web.
7. Laravel adalah salah satu *framework* PHP yang paling populer dan paling banyak digunakan di seluruh dunia dalam membangun aplikasi web mulai dari yang kecil hingga yang besar. *Framework* ini banyak digunakan oleh Web Developer karena kinerja, fitur, dan skalabilitasnya.



1. Antrean Rawat Jalan
2. Display Antrian Rawat Jalan
3. Loker Pendaftaran Rawat Jalan
4. Loker Pendaftaran Rawat Darurat
5. Integrasi Mobile JKN BPJS Kesehatan
6. Integrasi Vclaim 2.0 BPJS Kesehatan
7. Integrasi Aplicares BPJS Kesehatan
8. Rawat Jalan
9. Elektronik Rekam Medik
10. Penunjang Laboratorium
11. *Bridging* LIS
12. Penunjang Radiologi
13. *Bridging* PACS
14. Rehabilitasi Medik
15. Admisi / TPPRI
16. Rawat Inap
17. IBS / OK
18. Bank Darah
19. ICU / NICU / ICCU / PICU
20. Kamar Jenazah
21. Ambulans
22. Parkir
23. Bank Darah
24. Hemodialisa
25. Kasir / Keuangan
26. Logistik Medis
27. Logistik Non Medis
28. Kepegawaian / HRD
29. Verifikasi
30. Akuntansi
31. E-Askep
32. *Bridging* Data Covid19 Ditjen Yankes
33. Integrasi Android
34. Integrasi SIRANAP Ditjen Yankes
35. Integrasi SISROUTE Ditjen Yankes
36. Kendali Mutu
37. E-Resep
38. PPI
39. *Tracert* Rekam Medik
40. *Dashboard* Eksekutif

### **Masa persiapan (preparation)**

- ***Business case & funding***

Dimulai dengan identifikasi atas masalah-masalah yang ingin dipecahkan dengan penerapan sistem informasi berbasis teknologi informasi. Setelah masalah-masalah dan beberapa strategi pemecahannya teridentifikasi kemudian dirumuskan rencana anggaran (*budget planning*) untuk mendukung pelaksanaan proyek tersebut.

- ***Contractual agreement***

Setelah dapat disepakati rencana anggaran dan kerangka acuan kerja (*term of reference*) antara pihak Lembaga Penyedia Layanan Kesehatan dan konsultan pelaksana maka dilakukan negosiasi kontrak hingga tercapai kesepakatan kontrak kerja (*contractual agreement*).

- ***Vision***

Setelah kontrak kerja dan kerangka acuan kerja disepakati maka pihak *stakeholder* menegaskan visi dari implementasi sistem informasi tersebut. Dengan visi yang ditegaskan oleh *stakeholders* maka konsultan wajib menerjemahkannya ke dalam misi yang akan dieksekusi dalam manajemen proyek.

- ***Initial product to do list***

Berdasarkan visi yang diberikan yang ruang lingkupnya dibatasi oleh kontrak kerja dan kerangka acuan kerja maka kemudian dilakukan pengenalan (*intiziation*) atas hasil akhir (*product*) yang diinginkan. Hasil akhir tersebut harus dicapai dengan serangkaian daftar wajib kerja (*to do list*) yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Lembaga Penyedia Layanan Kesehatan dan konsultan.

- ***Initial release plan***

Berdasarkan hasil *initial product to do list* maka disusunlah rencana peluncuran (*release plan*) dari produk akhir pengembangan sistem. *Initial release plan* ini dijabarkan dalam jadwal kerja (*time schedule*) yang disepakati antara pihak Lembaga Penyedia Layanan Kesehatan dan konsultan. Secara legal *initial release plan* menjadi bagian yang terkait dengan kontrak kerja dan kerangka acuan kerja antara pihak Lembaga Penyedia Layanan Kesehatan dan konsultan.

- ***Stakeholder buy-in***

Setelah *initial release plan* disepakati antara Lembaga Penyedia Layanan Kesehatan dan konsultan maka pihak pemilik proyek (Lembaga Penyedia Layanan Kesehatan) dapat merealisasikan anggaran ke dalam proses pembelian (*stakeholder buy-in*) untuk pengadaan perangkat penunjang pelaksanaan proyek. Pelaksanaan atas realisasi pembelanjaan/pengadaan tersebut dapat melibatkan pihak ketiga di luar konsultan yang dikontrak oleh Lembaga Penyedia Layanan Kesehatan atau menjadi bagian dari kontrak kerja antara Lembaga Penyedia Layanan Kesehatan dan konsultan.

## Assemble team

Hal terakhir dalam proses persiapan adalah membentuk tim yang akan bekerja sama baik dari pihak Lembaga Penyedia Layanan Kesehatan maupun konsultan. Tim tersebut akan bekerja sama selama proses produksi dan melaksanakan seluruh proses selanjutnya dalam iterasi siklus manajemen proyek pembangunan sistem. Setelah masa persiapan diselesaikan maka dilanjutkan dengan penetapan kebijakan dari pelaksanaan proyek (*project management roles*) yang dirumuskan bersama antara pemilik produk (*product owner*), manajer proyek (*project manager*), anggota tim kerja (*team members*), pemegang kebijakan/keputusan (*stakeholders*) serta pengguna akhir (*users*). Setelah disepakati rumusan *project management roles* maka dilanjutkan dengan pendokumentasian atas pelaksanaan manajemen proyek pembangunan sistem (*project management artifacts*).





### Skema pengadaan/pembelian putus

Klien membeli SIMRS dengan *system* pembelian putus. Jaminan yang diberikan :

- Garansi perbaikan *bug* dan *error* selama 6 (enam) bulan berikutnya.
- *Maintenance* berikutnya diatur berdasarkan perjanjian yang disepakati.

### Kerja sama Operasional (KSO)

Kerja sama Operasional (KSO) atau *Build Operate Transfer* (BOT) merupakan salah satu solusi untuk implementasi *eHealth*, sehingga risiko investasi dan pelaksanaan IT akan berada di pihak Digital Media Kesehatan. Dengan demikian lembaga kesehatan tidak perlu melakukan investasi yang berisiko tinggi serta akan dijamin keberhasilan pelaksanaan *eHealth*-nya serta meminimalkan biaya yang dikeluarkan akibat perkembangan teknologi informasi yang tidak ada habisnya dan regulasi yang sangat cepat perubahannya. KSO dilaksanakan untuk memberikan jaminan kepada pihak lembaga penyedia layanan kesehatan bahwa sistem *eHealth*-nya yang berbasis SIMRS Digital Media Kesehatan dapat berjalan secara maksimal.

SLA (*Service Level Agreement*) yang kami tawarkan ini berlaku setelah masa pasca produksi yang terkait dengan dukungan (*support*) dan pemeliharaan (*maintenance*). Kami akan memberikan dukungan (*support*) selama enam bulan kalender sejak fase produksi berakhir. Dimana SLA yang kami tawarkan adalah sebagai berikut:

1. Perbaikan setiap *bug error* aplikasi yang ditemukan oleh pengguna/klien.
2. Pendeteksian, analisis dan perbaikan terhadap *error* konfigurasi aplikasi.
3. Pendeteksian, analisis dan perbaikan *error* konfigurasi komputer server yang instalasinya dilakukan oleh Tim Digital Media Kesehatan.
4. Pendeteksian, analisis dan perbaikan atas tidak normalnya unjuk kerja (*performance*) dari aplikasi software yang dibangun karena kesalahan pemilihan arsitektur perangkat lunak.
5. Pemeriksaan, pembuatan salinan rekam data (*backup*) dan aktivitas pemulihan (*recovery*) atas sistem yang dibangun yang mana secara rutin dilaksanakan oleh tim teknis administrator Lembaga Penyedia Layanan Kesehatan.

Adapun hal-hal berikut tidak termasuk dalam SLA yang kami ajukan:

1. Modifikasi aplikasi dan pembuatan modul/menu/*feature* baru yang diminta oleh pengguna.
2. Perbaikan atas *error* aplikasi yang disebabkan oleh kesalahan modifikasi yang dilakukan baik secara sengaja maupun tidak sengaja serta langsung maupun tidak langsung oleh pihak klien tanpa kecuali. Perbaikan atas *error* konfigurasi server yang disebabkan oleh kesalahan modifikasi yang dilakukan baik secara sengaja maupun tidak sengaja serta langsung maupun tidak langsung oleh pihak klien tanpa kecuali.

3. Perbaikan atas *error* basis data yang disebabkan oleh kesalahan modifikasi yang dilakukan baik secara sengaja maupun tidak sengaja serta langsung maupun tidak langsung oleh pihak klien tanpa kecuali.

SLA yang kami tawarkan meliputi jenis kegiatan sebagai berikut:

1. Konsultasi *On Site* di tempat *Client*.
2. Konsultasi melalui telepon atau SMS (*short message service*).
3. Konsultasi melalui internet *chatting*.
4. Konsultasi melalui *e-mail*, Whatsapp, Telegram, BBM dll
5. Perbaikan secara akses jarak jauh (*remote access*).
6. Kunjungan ke pihak klien.

Secara prosedural jika terjadi masalah yang terkait dengan SLA maka akan dilaksanakan tahapan-tahapan penanganan sebagai berikut:

1. Konsultasi melalui panggilan telepon, SMS, internet *chatting* atau *e-mail* setelah masalah atau *error* disampaikan oleh pihak klien.
2. Perbaikan dengan akses jarak jauh (*remote access*) jika prosedur pertama tidak dapat menyelesaikan masalah.
3. Kunjungan ke pihak klien jika prosedur kedua tidak memadai.

Digital Media Kesehatan akan mengalokasikan setiap hari kerja dari tenaga profesional yang direkrut untuk melaksanakan SLA tersebut.

Digital Media Kesehatan akan segera memberikan respon maksimal dalam satu hari kerja setelah masalah / keluhan disampaikan oleh pihak klien. Tindakan-tindakan yang diperlukan serta waktu pelaksanaan penyelesaian atas keluhan/masalah tersebut akan dilaksanakan secepatnya setelah analisis dan deteksi atas masalah tersebut.



RSUD H.L Manambai  
Abdul Kadir



RS Tk. IV Cijantung



RS St Madyang



RSUD 45  
Kuningan



RSI At Taqwa  
Gumawang



RSUD  
Lamaddukellang



Puskesmas  
Bajoe



RSUD Otto  
Iskandardinata



RSUD Daru Beru



Pekanbaru Eye  
Center