

DAFTAR ISTILAH

<i>IT Governance</i>	: Proses tata kelola yang diterapkan oleh suatu organisasi untuk menyelaraskan kebutuhan bisnis dan kebutuhan IT untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut.
<i>Assesment</i>	: Merupakan proses penilaian pada suatu objek penelitian.
<i>Framework</i>	: Sebuah kerangka kerja yang menjadi panduan dalam menyusun suatu proses.
<i>Best practice</i>	: Cara yang digunakan untuk menyelesaikan suatu proses, berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan dan telah teruji.
Responden	: Objek penelitian yang dijadikan bahan penelitian.
<i>Good Governance</i>	: Rangkaian proses, kebijakan, aturan dan prosedur yang mempengaruhi pengarahannya, pengelolaan serta pengontrolan yang baik dan benar.
<i>Service Desk</i>	: Peran yang menjadi line pertama yang berhubungan dengan <i>user</i> ketika terjadi gangguan
Teknologi Informasi	: Seperangkat alat atau perangkat tertentu yang bisa membantu manusia untuk mengorganisasikan data mengolah, atau pesan untuk di sampaikan kepada objek yang di tuju.
<i>Tools</i>	: Alat bantu dalam mengerjakan sesuatu.
Eskalasi	: Eskalasi adalah tindakan menaikkan level penanganan kepada satu level di atasnya.
<i>Root Cause</i>	: Akar masalah dari suatu gangguan yang terjadi
Aplikasi Fungsional	: Aplikasi yang dibuat untuk melakukan suatu fungsi saja. Tidak terintegrasi dengan aplikasi lain.
Pihak Ketiga	: Perusahaan atau lembaga atau perorangan yang berkerja sama dengan Diskominfo sebagai Pengembang sistem