

## Daftar Istilah

- IT Governance* : Struktur dari hubungan dan proses yang mengarahkan dan mengatur organisasi dalam rangka mencapai tujuannya dengan memberikan nilai tambah dari pemanfaatan TI serta menyeimbangkan risiko dibandingkan dengan hasil yang diberikan oleh TI dan prosesnya.
- Backup* : Mengkopi data untuk mengantisipasi rusak atau hilang.
- Best Practice* : Kegiatan atau proses yang telah terbukti berhasil digunakan oleh beberapa Organisasi. ITIL adalah salah satu contoh *Best Practice*.
- Item Konfigurasi/ Configuration Item* : Setiap komponen yang perlu dikelola dalam rangka memberikan layanan TI. CI biasanya mencakup layanan TI, perangkat keras, perangkat lunak, bangunan, orang, dan dokumentasi formal seperti dokumentasi proses dan SLA.
- Critical Success Factor (CSF)* : Arahan implementasi bagi manajemen agar dapat melakukan control atas proses IT.
- Key Performance Indicator (KPI)* : Sebuah metrik yang digunakan untuk membantu mengelola sebuah proses, layanan TI atau kegiatan. Banyak metrik yang mungkin diukur, tetapi hanya yang paling penting didefinisikan sebagai KPI dan digunakan untuk secara aktif mengelola dan melaporkan proses, Layanan TI atau kegiatan. KPI harus dipilih untuk memastikan bahwa Efisiensi dan Efektivitas.
- Skala Likert* : Metode skala yang digunakan pada kegiatan survey yang mengukur baik tanggapan positif ataupun negatif terhadap suatu pernyataan.
- Service Level Agreement (SLA)* : Persetujuan antara pengguna (*user*) dan *Service Desk* pada tingkat ketetapan layanan yang disampaikan