

DAFTAR ISTILAH

IT	: <i>Information Technology</i>
ITSM	: <i>Information Technology Service Management</i>
ISO	: <i>International Organization for Standardization</i>
SOP	: Standar Operasi Prosedur
SMS	: <i>Service Management System</i>
<i>Stakeholder</i>	: Pemegang kepentingan dalam jalannya sistem tata kelola dan manajemen organisasi
<i>Gap Analysis</i>	: Analisis kesenjangan untuk mengetahui celah antara kondisi sistem eksisting dengan kondisi sistem target
<i>Roadmap</i>	: Rencana dalam jangka waktu tertentu