

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