

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Alignment goals dan Metrik.....	26
Tabel II. 2 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel III. 1 Rencana Awal Kegiatan.....	40
Tabel IV. 1 Jumlah Insiden pada tiap Layanan Metrik AG01	42
Tabel IV. 2 Jumlah Insiden “Blank” 2021	47
Tabel IV. 3 <i>Service Level Guarantee</i> Perusahaan.....	48
Tabel IV. 4 Data Hasil Survei NPS.....	50
Tabel IV. 5 Data Hasil Survei NPS (Lanjutan).....	51
Tabel IV. 6 Data Hasil Survei NPS (Lanjutan).....	51
Tabel IV. 7 Pembobotan KPI.....	55
Tabel IV. 8 Tingkat Kepuasan Pada Q1.....	56
Tabel IV. 9 Tingkat Kepuasan Pada Q2.....	58
Tabel IV. 10 Tingkat Kepuasan Pada Q3.....	59
Tabel IV. 11 Tingkat Kepuasan Pada Q4.....	61
Tabel IV. 12 Jumlah Gangguan pada Metrik AG11	62
Tabel IV. 13 Latar Belakang Pendidikan Pegawai <i>Unit Incident Management Top 200</i>	65