

DAFTAR TABEL

Tabel II-1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel II-2 Perbandingan Framework	18
Tabel II-3 Aplikasi Katalog.....	25
Tabel II-4 Contoh Penerapan Metode CARL.....	34
Tabel III-1 Skor Skala Likert	40
Tabel III-2 Tabel Variabel dan Indikator Kuesioner.....	41
Tabel III-3 Skala Interval Penilaian Kuesioner Berdasarkan Skala Likert 1-5	43
Tabel III-4 Rentang Jawaban Responden Berdasarkan Skala Likert 1 – 5	44
Tabel III-5 Kriteria Penilaian Metode CARL	46
Tabel III-6 Hasil Penerapan Metode CARL.....	48
Tabel III-7 Alat dan Bahan Penelitian	50
Tabel III-8 Jadwal Pelaksanaan.....	53
Tabel IV-1 Daftar Pertanyaan ITIL V3	56
Tabel IV-2 Daftar Pertanyaan SKM	61
Tabel IV-3 Hasil Uji Validitas Data.....	62
Tabel IV-4 Hasil Uji Reabilitas Data.....	64
Tabel IV-5 Analisis Deskriptif Event Management	70
Tabel IV-6 Analisis Deskriptif Incident Management.....	72
Tabel IV-7 Analisis Deskriptif Request Fulfillment.....	75
Tabel IV-8 Analisis Deskriptif Problem Management	77
Tabel IV-9 Analisis Deskriptif Access Management.....	79
Tabel IV-10 Hasil Pengolahan Data.....	82
Tabel IV-11 Simulasi SKM	83
Tabel IV-12 Pelayanan UGD dan Rawat Inap.....	84
Tabel IV-13 Pelayanan Poli Umum / BP	85
Tabel IV-14 Pelayanan Poli Gigi.....	87
Tabel IV-15 Pelayanan Poli KIA & KB	89
Tabel IV-16 Pelayanan Laboratorium	91
Tabel IV-17 Pelayanan Poli Mata.....	92
Tabel IV-18 Hasil Pembahasan Framework ITIL V3 dan Standar SKM.....	94
Tabel IV-19 Rekomendasi Perbaikan.....	99