

## Daftar Tabel

Tabel 1. Pembagian Job Desk Unit Sistem Informasi.....	26
Tabel 2. Tabel Matriks Kesesuaian .....	28
Tabel 3. Daftar Layanan.....	30
Tabel 4. Pemetaan Penggunaan Layanan.....	32
Tabel 5. Uraian proses penanganan insiden melalui laporan langsung .....	37
Tabel 6. Uraian proses penanganan insiden melalui telephone .....	37
Tabel 7. Uraian proses penanganan insiden berdasarkan standar ITIL v.3 .....	38
Tabel 8. Tabel perbandingan proses yang berjalan dengan proses standar ITIL..	40
Tabel 9. Perbandingan keadaan perusahaan dalam hal manajemen insiden dengan standar pada ITIL.....	44