

## DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Nama	Pemakaian Pertama Kali
<i>TI</i>	Teknologi Informasi	1
ITSM	<i>Information Technology Service Management</i>	1
ITIL	<i>Information Technology Infrastructure Library</i>	2
ROI	<i>Return of Investment</i>	3
DISKOMINFO	Dinas Komunikasi dan Informasi	3
ISM	<i>Information Security Management</i>	5
IS	<i>Information System</i>	17
OGC	<i>Office of Government Commerce</i>	19
BAKOMINFO	Badan Komunikasi dan Informatika	24
SKPD	Satuan Kerja Pemerintah Daerah	24
KPDE	Kantor Pengolahan Data Elektronik	24
PERDA	Peraturan Daerah	24
SOP	<i>Standard Operating Procedure</i>	41
KPI	<i>Key Performance Indicators</i>	46
CSF	<i>Critical Success Factors</i>	71
SIP	<i>Service Improvement Plans</i>	78
SDM	Sumber Daya Manusia	80