

DAFTAR TABEL

Tabel II-1 Referensi <i>Alignment Goals</i> dan Metrik.....	7
Tabel II-2 Sebab-Akibat Antar Perspektif BSC TI Unit Business Complaint Handling.....	14
Tabel II-3 Penelitian Terdahulu I.....	16
Tabel II-4 Penelitian Terdahulu II.....	16
Tabel II-5 Penelitian Terdahulu III	17
Tabel III-1 Rencana Jadwal Kegiatan	23
Tabel IV-1 Klasifikasi Issue GAMAS 2021	25
Tabel IV-2 Jumlah Insiden yang Tidak Teridentifikasi 2021	29
Tabel IV-3 Metrik SLG Pelanggan PT XYZ Tahun 2021	30
Tabel IV-4 Kategori Kepuasan Pengguna Terhadap Penyampaian Layanan TI 2021.....	36
Tabel IV-5 Persentase Kepuasan Pelanggan Terhadap Penyampaian Layanan TI 2021.....	39
Tabel IV-6 Indikator Penilaian KPI EOS Tahun 2021	42
Tabel IV-7 Hasil Pengukuran KPI EOS Tahun 2021	46
Tabel IV-8 Jumlah Insiden Akibat Ketidapatuhan Internal Tahun 2021	51
Tabel IV-9 Data Pegawai Jurusan TI (orang)	54
Tabel IV-10 Data Pegawai Jurusan Non-TI (orang).....	54