

## DAFTAR ISTILAH

|  |  |         |
|--|--|---------|
| Teknologi Informasi (TI)                   | Suatu sistem atau alat yang berperan dalam mengelola data, memproses data, dan menyimpan data untuk mendapatkan informasi.                                       | Hal. 1  |
| COBIT 2019                                 | Kerangka kerja atau framework yang digunakan sebagai pedoman tata kelola dalam mengelola informasi dan teknologi.  | Hal. 1  |
| <i>Development and Operations</i> (DevOps) | Kombinasi yang dirancang agar dapat meningkatkan pembuatan aplikasi dengan cepat dan efisien.  | Hal. 17 |
| <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)  | Dokumen tertulis yang menggambarkan langkah-langkah atau instruksi rinci yang harus diikuti dalam menjalankan suatu proses.                                      | Hal. 54 |
| <i>Service Level Agreement</i> (SLA)       | Perjanjian kontrak antara penyedia layanan dan pelanggan yang menguraikan ketentuan-ketentuan khusus, harapan, dan standar kualitas untuk layanan yang diberikan | Hal. 23 |