

## 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