

DAFTAR ISTILAH

- Assessment* : Proses evaluasi atau penilaian terhadap suatu sistem, proses, atau kinerja organisasi.
- CMMI : *Capability Maturity Model Integration*, sebuah model yang digunakan untuk mengukur dan meningkatkan kemampuan proses organisasi.
- COBIT : *Control Objectives for Information and Related Technologies*, sebuah kerangka kerja yang menyediakan praktik terbaik untuk tata kelola dan manajemen TI.
- Diskominfo : Dinas Komunikasi dan Informatika, sebuah instansi pemerintah yang bertanggung jawab atas komunikasi dan informasi di tingkat kota/kabupaten.
- Incident Management* : Merupakan salah satu praktik yang ada pada domain *Service Operation*.
- IT : *Information Technology* (Teknologi Informasi).
- ITIL : *Information Technology Infrastructure Library* merupakan kerangka kerja yang mendukung proses ITSM.
- ITSM : *Information Technology Service Management* merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengelola layanan TI suatu organisasi.
- Problem Management* : Merupakan salah satu praktik yang ada pada domain *Service Operation*.
- Roadmap* : Panduan atau rencana jangka panjang yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu.
- Service Operation* : Merupakan salah satu komponen atau domain yang menyediakan praktik-praktik ada pada ITIL V3.
- SOP : *Standard Operating Procedure*, prosedur standar yang digunakan untuk menjalankan suatu proses atau aktivitas.