

## DAFTAR ISTILAH

<i>Service Operation</i>	Petunjuk untuk pencapaian efektivitas dan efisiensi dalam pengiriman dan dukungan layanan untuk memastikan nilai tersampaikan pada pelanggan dan penyedia layanan
<i>Configuration Items</i>	Setiap Komponen yang perlu dikelola untuk memberikan layanan Teknologi Informasi
<i>User</i>	Pengguna dari teknologi informasi
Otomatisasi	Aktivitas layanan TI yang sudah bisa berjalan sendiri tanpa memerlukan intervensi dari sumber daya manusia
<i>Front-end</i>	Programmer yang lebih fokus pada tampilan luarnya (layout)
<i>Back-End</i>	Programmer yang lebih fokus pada fungsi-fungsi dari website tersebut
<i>Maturity</i>	Ukuran kehandalan, efisiensi dan efektivitas proses, fungsi serta organisasi.
<i>Self-assessment</i>	Pemeriksaan dan analisis dilakukana oleh pihak manajemen sendiri untuk memeriksa sebuah standar atau kumpulan guidelines telah diterapkan, didokumentasikan dengan akurat dan target efisiensi serta efektivitas telah tercapai