

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 ITIL Versi 3	9
Gambar III. 1 Model Konseptual	19
Gambar III. 2 Sistematika Penyelesaian Masalah	21
Gambar IV. 1 Struktur Organisasi DISKOMINFO	30
Gambar IV. 2 SOP <i>Helpdesk</i> Sistem Informasi (<i>smartcity.bandung.go.id</i>)	32
Gambar V. 1 SOP Permintaan Pemenuhan Layanan	53
Gambar V. 2 SOP Pengelolaan Permintaan Perubahan	55
Gambar V. 3 Matriks Penilaian Risiko	60