

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Empat perspektif dari ITSM[9].....	6
Gambar 2.2 ITIL service lifecycle [11].....	7
Gambar 2.3 Perbandingan maturity model[2]	17
Gambar 2.4 Process Maturity Framework [10]	18
Gambar 3.1 Diagram Model Konseptual Penelitian	20
Gambar 3.2 Diagram Sistematika Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Direktorat SISFO	27
Gambar 4.4 Perbandingan Kondisi existing dengan Target Optimal.....	35