

## DAFTAR GAMBAR DAN ILUSTRASI

Gambar I. 1 Logo TransJakarta.....	2
Gambar II. 1 ITIL V3 Processes Sesuai Pemodelan dari Beyond20 .....	8
Gambar II. 2 <i>ITIL V3 Service Lifecycle</i> Sesuai Pemodelan OGC.....	9
Gambar II. 3 <i>Event Management Activities</i> Sesuai Pemodelan OGC.....	13
Gambar II. 4 <i>Incident Management Activities</i> Sesuai Pemodelan OGC.....	20
Gambar II. 5 Cara Efektif Menghitung Tingkat Prioritas Suatu Insiden Sesuai Pemodelan OGC.....	23
Gambar II. 6 <i>Problem Management Activities</i> Sesuai Pemodelan OGC .....	27
Gambar II.7 Perbedaan CSF dan KPI Menurut <i>BSCDesigner</i> .....	30
Gambar III. 1 Model Konseptual menggunakan pemodelan Hevner .....	33
Gambar III. 2 Sistematika Penyelesaian Masalah menggunakan pemodelan mandiri. ....	35
Gambar III. 3 Literature Tree Diagram.....	37
Gambar IV. 1 Struktur Dewan Direksi .....	39
Gambar IV. 2 Struktur Dewan Komisaris.....	39
Gambar IV. 3 Struktur Dewan Eksekutif.....	40
Gambar IV. 4 Struktur Departemen Transformasi Digital Teknologi Informasi.....	40
Gambar V. 1 Flowchart Kondisi Eksisting Event Management dengan perbandingan proses ITIL V3 .....	49
Gambar V. 2 Flowchart Kondisi Eksisting Ticket Management dengan perbandingan proses ITIL V3 .....	52
Gambar V. 3 Flowchart Kondisi Eksisting Incident Management dengan perbandingan proses ITIL V3 .....	53
Gambar V. 4 <i>Flowchart</i> Kondisi Eksisting <i>Problem Management</i> dengan perbandingan proses ITIL V3 .....	56