

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1.Perubahan Perspektif BSC Tradisional Menjadi BSC TI (Nurul Arofah, 2012). .....	9
Gambar III.1.Sistematika Penyelesaian Masalah. ....	16
Gambar IV.1 Jumlah Insiden Global Kuartal 1. ....	22
Gambar IV.2 Jumlah Insiden Global Kuartal 2. ....	23
Gambar IV.3 Jumlah Insiden Global Kuartal 3. ....	23
Gambar IV.4 Jumlah Insiden Global Kuartal 4. ....	24
Gambar IV.5 Survey NPS Tahun 2021 Unit <i>Enterprise Service</i> . ....	27
Gambar IV.6 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap EOS pada Kuartal 1.....	30
Gambar IV.7 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap EOS pada Kuartal 2.....	31
Gambar IV.8 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap EOS pada Kuartal 3.....	32
Gambar IV.9 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap EOS pada Kuartal 4.....	33
Gambar IV.10 Strategy Map unit <i>Enterprise Service</i> . ....	36