

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Service Lifecycle ITIL versi 3 .....	7
Gambar III.1 Model Konseptual (Hevner & Chatterjee, 2010) .....	12
Gambar III.2 BPMN Sistematisa Penyelesaian Masalah .....	14
Gambar IV.1 Struktur Organisasi DISKOMINFO Bandung .....	21
Gambar IV.2 <i>Flowchart</i> Aplikasi Pesona .....	23
Gambar V.1 SOP Konflik Antar Peran .....	41
Gambar V.2 Kebijakan Pengelolaan Manajemen Akses .....	43