

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 ITIL Versi 3 .....	9
Gambar III. 1 Model Konseptual .....	19
Gambar III. 2 Sistematisa 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