

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses Manajemen Layanan.....	16
Gambar 2. 2 Framework ITIL Version 3	17
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian.....	26
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi DPTI (Departemen Pengelolaan Teknologi Informasi).....	30
Gambar 3. 3 Prosedur Wawancara	32
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Usia.....	52
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Gambar 4. 3 Average Service Transition Readiness Score - all participants, all questions.....	71
Gambar 4. 4 Ringkasan semua respons per area Transisi Layanan	72
Gambar 4. 5 Rata-rata nilai <i>Maturity level</i> per-responden.....	74