

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, senantiasa penulis panjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS DAN PERANCANGAN MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PROSES *INCIDENT MANAGEMENT* PADA DISKOMINFO KOTA BANDUNG MENGGUNAKAN ITIL VERSI 3”.

Pada penyusunan Tugas Akhir ini penulis berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dengan cara mendukung, serta yang telah memberikan informasi dan saran yaitu kepada:

1. Keluarga saya terutama kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Falahah, S.Si., M.T selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Ryan Adhitya Nugraha, S.T., M.T., CISA, selaku dosen pembimbing 2 yang selalu memberikan arahan dalam menuntun penulis dan memberikan ilmu pengetahuan dalam penyelesaian Tugas akhir ini.
3. Bapak Arif Muhammad Rizal, S.Si Kepala Seksi Pengelolaan Aplikasi, Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika yang telah menjadi narasumber untuk memberikan informasi. Serta keluarga besar Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung yang telah menerima penulis untuk melakukan penelitian.
4. Seluruh Dosen Fakultas Rekayasa Industri terutama Prodi Sistem Informasi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menggali ilmu pengetahuan dengan pelayanan yang sangat memuaskan serta memberikan pengalaman-pengalaman yang sangat berharga.

5. Teman kelompok Tugas Akhir Muhammad Ihsan Izulhaq, Muhammad Syamaidzar Al Ghifari, Muhammad Ihsan, Valentine Sinaga serta seluruh teman seperjuangan di Telkom University yang telah memberikan masukan serta dukungan kepada penulis.
6. Seluruh pihak yang terlibat serta membantu yang tidak dapat penulis sebutkan semuanya, semoga amal nya diterima dan dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa

Dalam Tugas Akhir ini penulis menyadari masih banyak kekurangan baik pada sistematika penelitian dan isi, oleh karena itu penulis mohon maaf dan berharap adanya kritik dan saran. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi DISKOMINFO Kota Bandung, Mahasiswa/i yang mempelajari ilmu terkait penelitian ini, dan seluruh pembaca.