

**Pengukuran Tingkat Kematangan dan Kinerja Pada
*Incident Management Menggunakan Framework
Information Technology Infrastructure Library V.3 (ITIL
V.3) (Studi Kasus : iGracias Telkom University)***

***Measurement of Maturity Level and Performance on
Incident Management Using Framework Information
Technology Infrastructure Library V.3 (ITIL V.3) (Case
Study : iGracias Telkom University)***

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik
Fakultas Informatika
Universitas Telkom

Jessica Miranda

1103104165



Fakultas Informatika

Universitas Telkom

Bandung

2014