

**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**