



**PEMBUATAN PROSEDUR *INCIDENT MANAGEMENT*
UNTUK PENANGANAN PENGADUAN PADA PPTI
BERDASARKAN ITIL V-3**

TUGAS AKHIR

Program Studi

S1 Sistem Informasi



Oleh:

TASKHIYATUL NUFUS RIZKILLAH

11410100263

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA
2016**