



TUGAS AKHIR

**PENYUSUNAN *SERVICE LEVEL AGREEMENT* TEKNOLOGI INFORMASI DI UNIVERSITAS BALIKPAPAN BERDASARKAN ITIL VERSI 4**

Putri Ayu Tri Ashshofiah  
NIM. 10181063

I Putu Deny Arthawan Sugih Prabowo, S.Kom.,  
M.Eng.  
Lovinta Happy Atrinawati, S.T., M.T., CISA

Program Studi Sistem Informasi  
Jurusan Matematika dan Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Kalimantan  
Balikpapan, 2022



TUGAS AKHIR

**PENYUSUNAN *SERVICE LEVEL AGREEMENT* TEKNOLOGI  
INFORMASI DI UNIVERSITAS  
BALIKPAPAN BERDASARKAN  
ITIL VERSI 4**

Putri Ayu Tri Ashshofiah  
NIM. 10181063

I Putu Deny Arthawan Sugih Prabowo, S.Kom.,  
M.Eng  
Lovinta Happy Atrinawati, S.T., M.T., CISA

Program Studi Sistem Informasi  
Jurusan Matematika dan Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Kalimantan  
Balikpapan, 2022