



TUGAS AKHIR

**PENYUSUNAN *SERVICE
LEVEL AGREEMENT (SLA)*
MENGUNAKAN ITIL VERSI 4
PADA SEKOLAH TINGGI ILMU
EKONOMI BALIKPAPAN**

Khofifah Maudi Irawati
NIM. 10191044

I Putu Deny Arthawan Sugih Prabowo, S.Kom., M.Eng
Yuyun Tri Wiranti, S.Kom., M.MT

Program Studi Sistem Informasi
Jurusan Matematika dan Teknologi Informasi
Institut Teknologi Kalimantan
Balikpapan, 2023