



TUGAS AKHIR

PENYUSUNAN *SERVICE LEVEL AGREEMENT* PADA LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DI POLITEKNIK NEGERI BALIKPAPAN MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA ITIL VERSI 4

Rizka Paujiati
NIM. 10191075

Dwi Nur Amalia, S.Kom., M.Kom
Yuyun Tri Wiranti, S.Kom., M.MT

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



TUGAS AKHIR

**PENYUSUNAN *SERVICE LEVEL AGREEMENT* PADA LAYANAN
TEKNOLOGI INFORMASI DI
POLITEKNIK NEGERI
BALIKPAPAN MENGGUNAKAN
KERANGKA KERJA ITIL VERSI 4**

Rizka Paujati
NIM. 10191075

Program Studi Sistem Informasi
Jurusan Matematika dan Teknologi Informasi
Institut Teknologi Kalimantan
Balikpapan, 202