



TUGAS AKHIR

**PEMBUATAN *SERVICE AGREEMENT* PADA LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DI UPT TIK INSTITUT TEKNOLOGI KALIMANTAN MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA ITIL V3 2011 DAN COBIT 2019**

Hendy Maulana Jaya Saputra  
NIM. 10171034

Lovinta Happy Atrinawati, S.T., M.T., CISA  
M. Gilvy Langgawan Putra, S.Kom., M.MT.

Program Studi Sistem Informasi  
Jurusan Matematika dan Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Kalimantan  
Balikpapan, 2021