

# BUKU TUGAS AKHIR



**Telkom  
University**

**EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA  
*HELPDESK TICKETING* BERDASARKAN ANALISIS  
KESENJANGAN DENGAN MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA  
COBIT 5  
(STUDI KASUS: INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM SURABAYA)**

***EVALUATION OF INFORMATION TECHNOLOGY GOVERNANCE IN  
HELPDESK TICKETING BASED ON GAP ANALYSIS  
USING COBIT 5  
(CASE STUDY: INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM SURABAYA)***

**KHAIRIMA DWI HANIFA**

**NIM 1204190019**

**Program Studi Sistem Informasi**

**Fakultas Rekayasa Industri**

**Telkom University**

**Surabaya**

**2024**

*Halaman ini sengaja dikosongkan*