

ABSTRAK

COBIT 5 adalah salah satu *framework* untuk tata kelola dan manajemen teknologi informasi yang memberikan layanan kepada perusahaan, organisasi, maupun pemerintahan untuk mengelola dan manajemen asset atau sumber daya TI yang dimiliki untuk mencapai tujuan. COBIT 5 memiliki berbagai model atau referensi salah satunya *Governance and Management Objectives* yang menjelaskan 34 tata kelola inti secara komprehensif, proses yang terkandung di dalamnya, dan komponen terkait lainnya.

Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik DKI Jakarta adalah salah satu instansi perkantoran yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, urusan pemerintahan bidang statistik dan urusan pemerintahan bidang persandian. Sebagai instansi yang memberikan layanan kepada pengguna, Diskominfo dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan sebaik-baiknya sesuai dengan misinya. Memberikan solusi perencanaan masa depan dan perlindungan terpercaya dengan layanan prima kepada stakeholder dengan segala kemudahannya melalui inovasi berkelanjutan. Namun, pada Diskominfo bidang untuk membantu dalam aktivitas operasional pekerjaan ditiap divisi belum ada pedoman atau kebijakan tetap untuk dijadikan acuan dalam melakukan aktivitas pekerjaannya seperti pada bidang SIM (Sistem Informasi Manajemen) belum ada kebijakan dan *standard operating procedure* (SOP) untuk menangani bagaimana penyelesaian masalah pada penggunaan Basis data, Integrasi, dan Aplikasi. Sehingga dari permasalahan tersebut diperlukan perancangan kebijakan yang mengacu pada COBIT 5 di Diskominfo DKI Jakarta pada bidang SIM agar dalam pelaksanaan pekerjaan memiliki pedoman yang baik, efektif dan efisien dan juga. Hasil penelitian ini adalah rekomendasi perancangan dokumen kebijakan *standard operating procedure* (SOP) yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk diterapkan pada Diskominfo Bidang SIM.

Kata kunci: COBIT 5, Kebijakan, *standard operating procedure* (SOP), *Manage Problem*