ABSTRAK

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (DISKOMINFOTIK DKI Jakarta) merupakan penyelenggara urusan pemerintahan dan mempunyai tugas di bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian yang memiliki berbagai bidang salah satunya bidang SIM. Pada bidang SIM ini terdapat sebuah layanan teknologi informasi yang mencakup aplikasi, integrasi dan basisdata. Pada instansi belum ada kebijakan yang mengatur penanganan insiden layanan teknologi informasi. Penelitian ini merancang kebijakan menggunakan *framework COBIT 5* dengan domain DSS02 *Manage Service Requests and Incidents* .Proses penelitian ini dimulai dengan melakukan studi literatur, wawancara terkait kondisi eksisting dan melakukan analisis. Hasil yang didapatkan, dari 24 aktivitas yang ada pada domain DSS02 *Manage Service Requests and Incidents* hanya 4 aktivitas yang masih dilakukan walaupun masih belum seutuhnya. Untuk mendekati kondisi ideal sesuai dengan domain DSS02 *Manage Service Requests and Incidents* maka kebijakan yang akan dirancang adalah kebijakan penanganan insiden, kebijakaneskalasi insiden, dan kebijakan penutupan insiden. Hasil perancangan kebijakan *incident management* dapat digunakan sebagai panduan kerja untuk meningkatkan penanganan insiden. Panduan kerja yang dihasilkan telah sesuai dengan COBIT 5 sehingga dapat digunakan secara langsung sebagai panduan dalam menangani insidenlayanan TI.

Kata Kunci : COBIT 5, *incident management*, DISKOMINFOTIK