

ABSTRAK

Judul : Bagus Ilyas Ramadhan
Nama : 201583110
Program Studi : Sistem Informasi

Stasiun Meteorologi Budiarto sebagai penyedia layanan informasi tentang kualitas udara, menjadikan proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan teknologi informasi (TI) merupakan hal yang penting bagi Stasiun Meteorologi Budiarto agar dapat menanggulangi risiko teknologi yang mungkin terjadi serta menjaga kelangsungan layanan TI dan bisnis perusahaan. Untuk mengetahui seberapa baik perusahaan dalam mengelola layanan TI, dapat dilakukan pengukuran kapabilitas berdasarkan COBIT 5. Dalam COBIT 5, proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan TI terdapat pada DSS02 *Manage service requests and incidents*. Hasil dari pengukuran tingkat kapabilitas proses DSS02 pada Stasiun Meteorologi Budiarto berada pada level 3 (*Established Process*). pengelolaan permintaan dan insiden layanan telah diimplementasikan menggunakan proses yang ditentukan yang mampu mencapai hasil prosesnya.

Kata kunci : COBIT 5, DSS02, Badan Meteorologi

ABSTRACT

Title : Bagus Ilyas Ramadhan
Name : 201583110
Study Program : Information System

Meteorology Station Budiarto III as a service provider of information about air quality, making the process of managing requests and incidents of information technology services (IT) is important for Meteorology Station Budiarto III in order to cope with technological risks that may occur and maintain the continuity of IT services and company business. To find out how well a company is managing IT services, it can be measured using COBIT 5. In COBIT 5, the process of managing IT service requests and incidents is in DSS02 Manage service requests and incidents. The results of the DSS02 process capability management at Meteorology Station Budiarto III are at level 3 (Established Process). service request and incident management has been implemented using a specified process that is able to achieve the results of the process.,

Keywords : COBIT 5, DSS02, Meteorological Agency