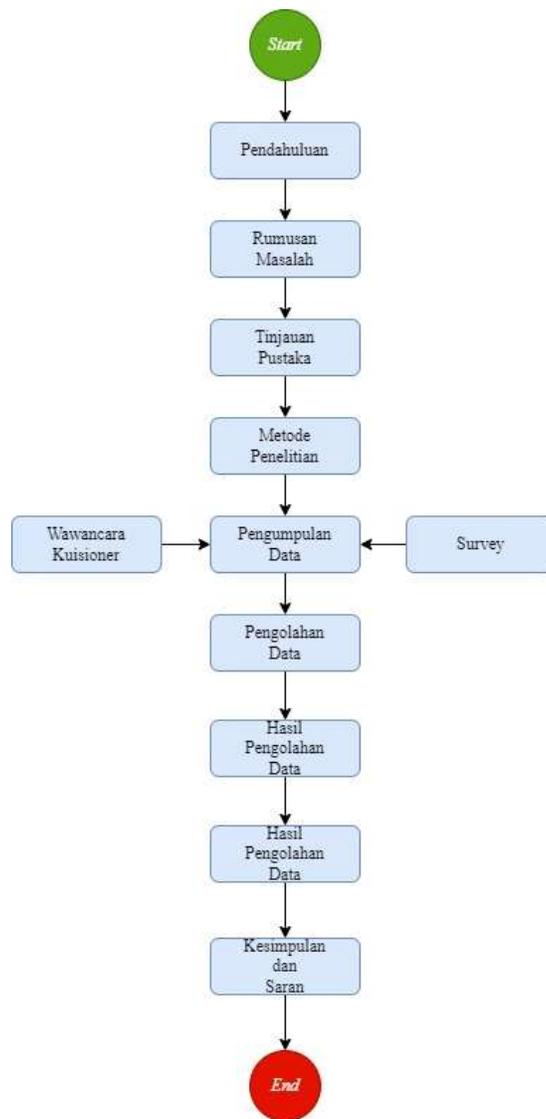


dimiliki, bagaimana cara penanganan dan cara menerapkannya sesuai dengan framework yang digunakan dan membantu perusahaan dalam memenuhi peraturan pemerintah dalam pengelolaan sumber daya teknologi informasi yang baik.

### III.2 Sistematika Penyelesaian Masalah

Sistematika pada penyelesaian masalah dalam penelitian ini terbagi menjadi 4 (empat) tahap sistematis yaitu: Tahap Pendahuluan, Tahap Pengumpulan Data, Tahap Pengolahan Data, Tahap Kesimpulan dan Saran.



Gambar III.2 Sistematika Penyelesaian Masalah

### **III.2.1 Tahap Pendahuluan**

Dalam tahap awal penelitian ini terdiri dari beberapa aktifitas, yaitu mengidentifikasi masalah dengan tujuan merumuskan latar belakang penelitian, selanjutnya identifikasi rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan manfaat penelitian yang dengan tujuan memfokuskan lingkup masalah dalam penelitian ini. Setelah menentukan rumusan masalah, diperlukan studi literatur dengan teori-teori pendukung sebagai referensi dan dasar teori dalam analisis pada penelitian.

### **III.2.2 Tahap Pengumpulan Data**

Langkah awal dalam tahap ini adalah peneliti berhasil mengumpulkan keperluan data/dokumen dari objek penelitian, data tersebut yang kemudian akan menjadi bahan dasar penelitian serta tahap-tahap berikutnya. Data yang diminta dengan melakukan wawancara, kuisisioner, dan survey terbuka kepada para pegawai Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) Kota Bandung berupa SOP Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) Kota Bandung itu sendiri. Kemudian data dipisahkan sesuai kebutuhannya sebagai objek penilaian pada tahap berikutnya.

#### **III.2.2.1 Kebutuhan Data**

Pada penelitian ini dibutuhkan beberapa data untuk menunjang penilitandalam merancang manajemen keamanan informasi. Data yang dibutuhkan pada penelitian ini terdapat dua jenis data berdasarkan sumbernya, yaitu data primer dan data sekunder dari objek yang diteliti yaitu Divisi Aplikasi dan Divisi Infrastruktur Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) Kota Bandung. Berikut adalah penjelasan dari kedua jenis data tersebut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabelminat untuk tujuan spesifik studi. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti (Husein Umar, 2013).

Kebutuhan data primer berasal dari sumber aslinya. Pada penelitian ini, metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer adalah analisis dokumen dan wawancara. Data penelitian yang tergolong data primer dapat dilihat pada Tabel III.1.

Tabel III.1 Data Primer

No	Data Primer	Kegunaan Data
1	Struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) Kota Bandung.	Mengidentifikasi <i>stakeholder</i> dan perannya pada perusahaan.
2	Profil lengkap Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) Kota Bandung.	Mengetahui gambaran umum pada Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) Kota Bandung.
3	Seluruh pedoman, standar dan instruksi kerja tentang proses pengelolaan layanan TI.	Mengetahui kondisi eksisting tentang proses pengelolaan layanan TI di Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) Kota Bandung.
4	Kondisi TI perusahaan.	Mengetahui kondisi TI yang sudah ada di Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) Kota Bandung.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya (Hasan, 2002). Dokumen – dokumen data sekunder yang dapat diperoleh dari divisi – divisi terkait *practices Information Security Management (ISM)* dengan pedoman ITIL versi 3 pada Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) Kota Bandung.

### III.2.3 Tahap Pengolahan Data

Pada tahap ini, data yang telah diperoleh peneliti dalam tahap sebelumnya maka data akan diolah sesuai kriteria yang dibutuhkan dalam penelitian, hal ini mengacu pada kerangka kerja atau framework yang digunakan (ITIL V3) pada domin Service Level Management, lalu data kemudian dianalisis untuk melihat dampak