



ANALISIS PROBLEM MANAGEMENT PADA IT HELPDESK UIN RADEN FATAH DENGAN IMPLEMENTASI ITSM: STUDI KASUS PELAYANAN DARI UNIT PUSTIPD (PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA)

M. Aswadi, Tata Sutabri, Zena Lusi

aswadi@radenfatah.ac.id, UIN Raden Fatah Palembang
tata.sutabri@binadarma.ac.id, Universitas Bina Darma Palembang
zenalusi97@gmail.com, Institut Teknologi dan Bisnis Nasional

Abstract

Problem Management is a crucial aspect in the management of Information Technology (IT) services, aiming to identify and address the main causes of problems in an organization's IT infrastructure. This study analyzes the implementation of Problem Management in the IT Helpdesk at UIN Raden Fatah, with a focus on services from the PUSTIPD Unit. Case studies are used as the main research method, involving interviews, observation and analysis of related documents. The findings show that the implementation of Problem Management has brought significant benefits, although there is still room for improvement, especially in interunit coordination and end-user engagement. This study provides insight into the importance of Problem Management in improving the performance of IT services in higher education institutions.

Keywords: *Problem management, IT services, ITSM, PUSTIPD*

Abstrak

Manajemen masalah (Problem Management) merupakan aspek krusial dalam pengelolaan Layanan Teknologi Informasi (TI), bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengatasi penyebab utama masalah dalam infrastruktur TI suatu organisasi. Penelitian ini menganalisis implementasi Problem Management pada IT Helpdesk di UIN Raden Fatah, dengan fokus pada layanan dari Unit PUSTIPD. Studi kasus digunakan sebagai metode penelitian utama, melibatkan wawancara, observasi, dan analisis dokumen terkait. Temuan menunjukkan bahwa implementasi Problem Management telah membawa manfaat signifikan, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam koordinasi antarunit dan keterlibatan pengguna akhir. Penelitian ini memberikan wawasan tentang pentingnya Problem Management dalam meningkatkan kinerja layanan TI di institusi pendidikan tinggi.

Kata Kunci: Problem Management, Layanan TI, ITSM, PUSTIPD

PENDAHULUAN

Dalam era di mana Teknologi Informasi (TI) memainkan peran penting dalam mendukung berbagai aspek kehidupan, ketersediaan layanan TI yang handal menjadi sangat krusial. Organisasi, termasuk institusi pendidikan seperti UIN Raden Fatah, mengandalkan infrastruktur TI mereka untuk mendukung operasi sehari-hari, penelitian, dan pembelajaran. Namun, dalam menghadapi kompleksitas infrastruktur TI, timbulnya masalah menjadi hal yang tidak terhindarkan. Manajemen masalah (Problem Management) menjadi pendekatan yang esensial dalam mengatasi dan mencegah masalah yang muncul dalam lingkungan TI sebuah organisasi. Melalui pengidentifikasian akar penyebab masalah dan penerapan tindakan korektif

yang tepat, Problem Management bertujuan untuk mengurangi dampak negatif yang ditimbulkan oleh masalah TI.

Salah satu kerangka kerja yang digunakan dalam menerapkan praktik ITSM, termasuk Problem Management, adalah Information Technology Service Management (ITSM). ITSM memberikan struktur dan proses yang terorganisir untuk mengelola dan meningkatkan kualitas layanan TI. Dalam konteks UIN Raden Fatah, Unit PUSTIPD bertanggung jawab atas pengelolaan dan penyediaan layanan TI. Namun, meskipun telah diadopsi kerangka kerja ITSM, evaluasi terhadap implementasi Problem Management di IT Helpdesk UIN Raden Fatah, khususnya dalam pelayanan dari Unit PUSTIPD, masih diperlukan. Penilaian ini akan membantu memastikan bahwa proses Problem Management berjalan efektif, sehingga organisasi dapat menghadapi tantangan TI dengan lebih baik.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Problem Management pada IT Helpdesk UIN Raden Fatah, dengan fokus pada layanan yang disediakan oleh Unit PUSTIPD. Melalui pendekatan studi kasus, penelitian ini akan menggali praktik-praktik yang telah diterapkan, tantangan yang dihadapi, serta rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas Problem Management dalam mendukung keberhasilan layanan TI di UIN Raden Fatah.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang implementasi Problem Management pada IT Helpdesk UIN Raden Fatah, khususnya dalam konteks layanan dari Unit PUSTIPD. Pendekatan studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menyelidiki fenomena yang kompleks dan konteks spesifik dengan cermat, serta memberikan ruang bagi analisis yang mendalam dan holistik.

1. Pemilihan Sampel:
 - a. Unit PUSTIPD dipilih sebagai subjek penelitian karena perannya yang krusial dalam penyediaan layanan TI di UIN Raden Fatah.
 - b. Responden utama termasuk personil IT Helpdesk dan staf PUSTIPD yang terlibat dalam proses Problem Management.
2. Pengumpulan Data:
 - a. Wawancara: Dilakukan dengan personil IT Helpdesk dan staf PUSTIPD untuk mendapatkan wawasan tentang praktik Problem Management, tantangan yang dihadapi, dan persepsi mereka terhadap efektivitas implementasinya.

- b. Observasi: Observasi langsung dilakukan terhadap proses Problem Management yang sedang berlangsung, termasuk identifikasi masalah, analisis akar penyebab, dan pelaksanaan tindakan perbaikan.
 - c. Analisis Dokumen: Dokumen terkait Problem Management seperti laporan kejadian masalah, rencana tindakan perbaikan, dan dokumentasi proses ITSM dianalisis untuk mendapatkan informasi tambahan.
3. Analisis Data:
- a. Data kualitatif dari wawancara, observasi, dan analisis dokumen dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola, temuan utama, dan perbedaan dalam persepsi dan praktik antar responden.
 - b. Kesimpulan diambil berdasarkan analisis menyeluruh yang mengintegrasikan semua sumber data dan mempertimbangkan konteks organisasional dan ITSM.

Melalui pendekatan metodologi ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang implementasi Problem Management pada IT Helpdesk UIN Raden Fatah, serta memberikan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan efektivitasnya dalam mendukung layanan TI di institusi tersebut.

Identifikasi Masalah

Terdapat potensi ketidakselarasan antara IT Helpdesk dan Unit PUSTIPD dalam proses pelaporan masalah, identifikasi akar penyebab, dan pelaksanaan tindakan perbaikan. Kurangnya komunikasi yang efektif antara unit-unit terkait dapat menghambat aliran informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah secara efisien. Pengguna akhir sering kali kurang terlibat dalam proses pelaporan masalah atau memberikan umpan balik terhadap layanan TI yang mereka terima. Kurangnya partisipasi pengguna akhir dapat menghambat identifikasi masalah secara tepat waktu dan mengurangi efektivitas tindakan perbaikan yang diimplementasikan.

Kurangnya penentuan prioritas yang jelas dalam menangani masalah TI dapat menyebabkan ketidakefisienan dalam alokasi sumber daya dan penyelesaian masalah yang tidak terstruktur. Tanpa pengelompokan masalah berdasarkan tingkat urgensi dan dampak, risiko terjadinya masalah yang lebih serius bisa meningkat. Terkadang, proses identifikasi akar penyebab masalah tidak dilakukan secara menyeluruh, sehingga masalah yang sama dapat terulang kembali. Kurangnya analisis akar penyebab yang mendalam dapat mengakibatkan penanganan simptomatis yang sementara, tanpa menyelesaikan masalah secara permanen. Keterbatasan sumber daya manusia dan teknis dalam Unit PUSTIPD dapat menghambat kemampuan untuk merespon dan menyelesaikan masalah dengan cepat dan efektif.

Ketidakmampuan untuk memenuhi permintaan layanan secara optimal dapat memperpanjang waktu penyelesaian masalah dan menurunkan kepuasan pengguna.

Melalui identifikasi masalah ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga untuk memperbaiki proses Problem Management pada IT Helpdesk UIN Raden Fatah, khususnya dalam layanan yang disediakan oleh Unit PUSTIPD.

A. Evaluasi Dan Analisis Kinerja Sistem

Sistem Helpdesk IT adalah sebuah aplikasi yang dirancang khusus untuk staf IT, yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi, termasuk data perangkat keras dan perangkat lunak, dari setiap komputer. Aplikasi ini juga dapat mendeteksi setiap perubahan yang terjadi di dalam komputer, sehingga menghasilkan inventarisasi IT yang lengkap. Selain itu, aplikasi ini dapat diintegrasikan dengan Helpdesk IT berbasis web dan Basis Pengetahuan IT sebagai satu portal web, yang sangat cocok untuk mengelola masalah pengguna dan jaringan.

Sistem Helpdesk merupakan sistem yang mengelola manajemen insiden dan masalah dengan mengikuti Panduan Alur Kerja Terbaik. Melalui sistem pelaporan tiket, insiden dan masalah yang disebabkan oleh layanan IT perusahaan dapat diidentifikasi dan disatukan menggunakan berbagai media komunikasi yang tersedia di perusahaan, seperti telepon, email, dan antarmuka web, sehingga masalah yang muncul dapat diatasi dan diberikan solusi.

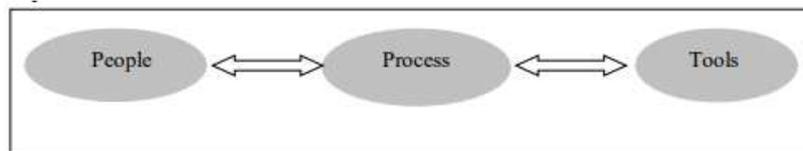
Sistem Helpdesk juga berfungsi sebagai Alat Umum untuk memberikan layanan dukungan otomatis dan terpadu, baik secara fungsional maupun regional di dalam kelompok organisasi perusahaan. Sistem ini berkolaborasi dengan pihak eksternal, seperti perusahaan pihak ketiga, untuk memastikan layanan dukungan yang handal disediakan. Untuk menjalankan fungsi-fungsi ini, Helpdesk harus dilengkapi dengan Mesin Alur Kerja Umum dan database sehingga dapat memberikan fungsi layanan IT lintas organisasi di dalam perusahaan. Aplikasi Helpdesk harus dapat beroperasi dalam kondisi infrastruktur saat ini yang dimiliki perusahaan, menggunakan bandwidth yang sesuai dengan persyaratan atau kriteria untuk penjelajahan web dan pengunggahan. Sistem Helpdesk di kantor pusat dapat berinteraksi dengan sistem pemantauan operasional (Sistem Manajemen Jaringan) jika sistem tersebut sudah diimplementasikan pada saat pekerjaan ini dilakukan.

B. Penerapan *It Service Management (Itsm)*

Manajemen Layanan TI (ITSM), sebagai solusi manajemen, tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan infrastruktur teknologi informasi (TI), tetapi juga bagaimana infrastruktur tersebut dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas layanan TI di lingkungan perusahaan. Tujuannya adalah agar layanan tersebut menjadi lebih efisien dan efektif, yang pada akhirnya akan memungkinkan optimalisasi layanan kepada pelanggan sekaligus

menghemat biaya. Penerapan ITSM yang efektif melibatkan tiga unsur utama, yaitu orang, proses, dan teknologi, yang disatukan dalam sistem yang dirancang dengan baik. Sistem ini didasarkan pada praktik industri terbaik. Integrasi ketiga unsur ini dalam suatu sistem memastikan bahwa mereka dapat bekerja secara sinergis, sehingga masing-masing dapat memberikan kontribusi terbaiknya.

C. Komponen Dari Itsm



Gambar 1. Komponen dari ITSM

Berikut merupakan penjelasan dari komponen atau elemen dari ITSM:

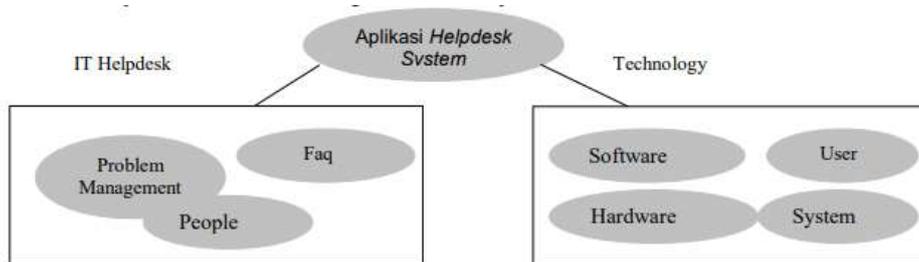
a. People

Dalam setiap organisasi, orang-orang berkualitas sangat dibutuhkan untuk dapat membuat keputusan yang baik dan menemukan cara yang efektif dalam mengatasi tantangan yang dihadapi. *Service desk* adalah gambaran dari layanan yang diberikan oleh Departemen Teknologi Informasi, yang berfungsi sebagai titik kontak tunggal dalam interaksi dengan pengguna dan departemen terkait yang berada dalam lingkup layanan teknologi informasi. *Service desk* bertanggung jawab mengelola insiden dan masalah yang dilaporkan oleh pengguna melalui koordinasi dengan divisi-divisi lain di dalam Departemen Teknologi Informasi, seperti Divisi Jaringan, Server, dan Spesialis. Mereka juga mewakili fungsi-fungsi kerja tersebut dalam proses bisnis organisasi. Kadang-kadang, karena sering berinteraksi langsung dengan pengguna, agen *service desk* bahkan dapat menemukan solusi untuk masalah yang tidak diketahui jawabannya oleh divisi lain di Departemen Teknologi Informasi. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya peran *service desk* dalam menyediakan layanan yang berkualitas dan mendukung operasional teknologi informasi suatu organisasi.

b. Process

Sebuah proses yang terencana dengan baik sangat penting agar orang dapat bekerja dengan lebih fokus dan terarah. Birokrasi yang berlebihan dapat menghambat produktivitas kerja dan menimbulkan kekecewaan pada pengguna. Dengan prosedur dan rencana yang telah ditetapkan dengan baik, pekerjaan dapat menjadi lebih mudah dan produktif. Sistem Helpdesk berfungsi sebagai titik kontak tunggal bagi semua pihak terkait, seperti pelanggan yang mengalami masalah. Pelanggan dapat menghubungi Helpdesk, dan jika Helpdesk dapat membantu dalam memecahkan masalah tersebut, masalah tersebut akan terus dipantau hingga selesai. Namun, jika Helpdesk tidak mampu menyelesaikan masalah tersebut, masalah tersebut

akan ditindaklanjuti oleh manajemen senior atau Departemen TI. Hal ini menunjukkan pentingnya peran Helpdesk dalam memberikan layanan yang efisien dan membantu dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna.



Gambar 2. Problem Management

c. Tools

Kehadiran Teknologi Informasi (TI) bersama dengan Internet terus mendorong perubahan mendasar dalam cara berkomunikasi, mengelola bisnis, dan bahkan menciptakan model bisnis baru. Namun, penting untuk diingat bahwa teknologi hanyalah alat dan sarana. Yang lebih penting adalah bagaimana orang-orang memanfaatkan alat tersebut dengan tepat dan cerdas untuk memenuhi kebutuhan mereka. Salah satu aspek penting adalah pelayanan pelanggan yang lebih baik, yang sesuai dengan tantangan zaman sekarang. Alat bantu hanya menjadi efektif jika digunakan dengan benar. Alat bantu yang baik dapat mempercepat proses dan meningkatkan pengetahuan agen. Namun, kombinasi alat bantu yang baik dengan orang-orang dan proses yang buruk tidak akan menghasilkan hasil yang baik. Sebaliknya, alat bantu yang buruk tidak akan berguna dan tidak akan dapat difungsikan secara efektif.

HASIL PENELITIAN DAN ANALISA

Manajemen Layanan TI (*IT Service Management - ITSM*) merupakan serangkaian kegiatan berbasis proses yang bertujuan untuk menyelaraskan penyediaan layanan Teknologi Informasi (*Service Delivery*) dengan kebutuhan organisasi, yang pada akhirnya akan menghasilkan nilai bagi pengguna akhir layanan. *IT Service Management* fokus pada koordinasi dalam penyediaan semua layanan TI secara menyeluruh (end to end), dengan mengacu pada *Service Level Agreement (SLA)* yang spesifik, dan merujuk pada kerangka kerja tertentu.

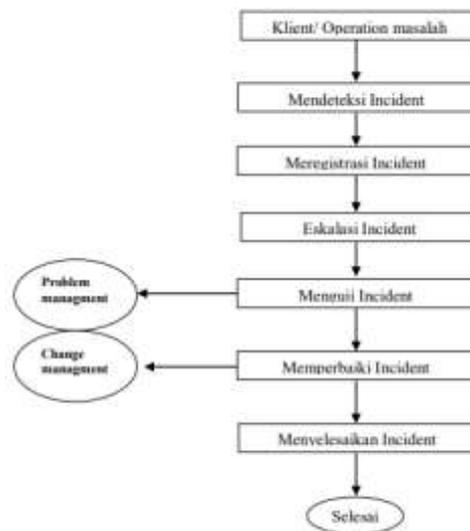
Incident Management

Manajemen Insiden adalah proses TI yang bertujuan untuk mengembalikan tingkat layanan ke operasi normal secepat dan seminimal mungkin terganggu, sehingga memastikan bahwa ketersediaan dan layanan yang optimal tetap terjaga. Dua komponen standar dari proses

Manajemen Insiden adalah Penanganan Insiden (*Incident Handling*) dan Eskalasi Insiden (*Incident Escalation*).

1. Incident Escalation

Proses eskalasi insiden adalah langkah yang diambil untuk meningkatkan dan memberikan pemberitahuan saat situasi kritis terjadi, terutama pada insiden dengan tingkat keparahan 1 atau 2 dalam manajemen tingkat keparahan insiden. Dalam persyaratan minimum proses ini, CTI (*Change and Transition Interface*) dapat menambahkan persyaratan tambahan sesuai dengan kebutuhan yang spesifik.



Gambar 3. Proses Incident Management – Mengawasi/ eskalasi / melaporkan/ waktu registrasi

a. Penentuan Tingkat eskalasi:

Setelah menerima laporan insiden, tim IT Helpdesk menilai tingkat eskalasi yang diperlukan berdasarkan pada tingkat kepentingan, dampak, dan kompleksitas masalah.

b. Eskalasi Internal

Jika insiden memerlukan perhatian atau sumber daya tambahan yang tidak tersedia di tingkat tim helpdesk, insiden tersebut dapat diarahkan ke tingkat eskalasi yang lebih tinggi di dalam organisasi. Misalnya, insiden yang kompleks atau memerlukan keahlian khusus dapat diarahkan ke tim teknis yang lebih spesialis.

c. Komunikasi dengan pihak terkait

Tim IT Helpdesk bertanggung jawab untuk berkomunikasi dengan pihak terkait yang terpengaruh oleh eskalasi insiden. Informasi yang jelas dan transparan disampaikan mengenai alasan eskalasi, perkiraan waktu penyelesaian, dan langkah-langkah yang akan diambil.

d. Eskalasi Eksternal

Jika insiden melebihi kapasitas atau keterampilan internal organisasi untuk menangani, atau jika masalah berkaitan dengan penyedia layanan eksternal, eskalasi ke penyedia layanan eksternal mungkin diperlukan. Tim IT Helpdesk bertanggung jawab untuk menginisiasi eskalasi ke penyedia layanan eksternal, memberikan informasi yang diperlukan, dan memantau respons mereka.

e. Pengawasan dan tindak lanjut

Setelah melakukan eskalasi, tim IT Helpdesk tetap bertanggung jawab untuk memantau perkembangan insiden dan memastikan bahwa langkah-langkah yang diambil oleh pihak yang menerima eskalasi dilakukan dengan tepat.

f. Eskalasi Management

Eskalasi ke manajemen senior membantu memastikan bahwa sumber daya yang diperlukan tersedia dan keputusan dapat diambil dengan cepat untuk menyelesaikan masalah.

g. Evaluasi dan Pembelajaran

Setelah insiden diselesaikan, tim IT Helpdesk melakukan evaluasi terhadap proses eskalasi yang telah dilakukan. Hasil evaluasi digunakan untuk memperbaiki proses eskalasi di masa mendatang dan untuk pembelajaran organisasi secara keseluruhan.

2. Incident Handling

Penanganan Insiden (Incident Handling) merupakan proses standar dalam manajemen insiden yang melibatkan layanan pelanggan dan tim resolver untuk menangani masalah secepat mungkin. Penanganan ini tergantung pada dampak atau pengaruh insiden tersebut terhadap operasi bisnis, apakah berdampak penting dan berpotensi berbahaya. Insiden-insiden yang memiliki dampak signifikan kemudian akan diproses lebih lanjut melalui Eskalasi Insiden, dan seringkali proses Manajemen Perubahan juga digunakan untuk menangani masalah tersebut.

a. Penerimaan Laporan insiden

Insiden dapat dilaporkan melalui berbagai saluran komunikasi yang disediakan, termasuk melalui telepon, email, atau sistem pelaporan masalah online. Tim IT Helpdesk bertanggung jawab untuk menerima laporan insiden dari pengguna akhir dan mencatat detailnya secara akurat.

b. Penilaian dan Klasifikasi Insiden

Setelah menerima laporan, tim IT Helpdesk melakukan penilaian awal terhadap insiden untuk memahami tingkat urgensi dan dampaknya terhadap operasi.

c. Analisis dan Diagnosa Insiden

Tim IT Helpdesk melakukan analisis lebih lanjut untuk mengidentifikasi akar penyebab insiden dan menentukan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.

d. Tindakan Perbaikan Sementara (*Temporary Resolution*)

Jika memungkinkan, tindakan perbaikan sementara diterapkan untuk mengembalikan layanan ke kondisi operasional normal sesegera mungkin. Langkah-langkah sementara ini bertujuan untuk mengurangi dampak negatif insiden pada pengguna akhir dan operasi organisasi.

e. Investigasi Mendalam

Tim IT Helpdesk bekerja sama dengan tim teknis lainnya, termasuk staf dari Unit PUSTIPD, untuk melakukan analisis lebih lanjut dan pengujian terhadap sistem terkait.

f. Perbaikan Definitif

Berdasarkan hasil investigasi, tindakan perbaikan definitif diidentifikasi dan diimplementasikan untuk mengatasi akar penyebab insiden. Langkah-langkah ini mungkin melibatkan perubahan konfigurasi, pembaruan perangkat lunak, atau peningkatan infrastruktur TI.

g. Pemantauan dan Evaluasi

Setelah tindakan perbaikan diterapkan, sistem dan layanan yang terkait terus dipantau untuk memastikan bahwa insiden tidak terulang. Evaluasi dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas langkah-langkah yang diambil dan untuk menentukan apakah ada perbaikan tambahan yang diperlukan.

Problem Management

1. Identifikasi Masalah

Tim IT Helpdesk dan Unit PUSTIPD secara proaktif memantau lingkungan TI untuk mengidentifikasi masalah potensial sebelum mereka mengganggu operasi normal.

2. Pencatatan Masalah

Informasi yang dicatat mencakup deskripsi masalah, tingkat prioritas, kategori masalah, dan langkah-langkah yang telah diambil untuk memecahkan masalah tersebut.

3. Analisis Akar Penyebab

Tim IT Helpdesk dan Unit PUSTIPD melakukan analisis menyeluruh terhadap masalah untuk mengidentifikasi akar penyebabnya. Pendekatan analisis yang digunakan mencakup teknik seperti analisis fishbone (Ishikawa) atau analisis 5 Whys untuk menggali faktor-faktor yang mendasari masalah.

4. Prioritas Masalah

Kriteria prioritas meliputi tingkat eskalasi, urgensi penyelesaian, dan potensi dampak terhadap pengguna akhir.

5. Penciptaan Rencana Perbaikan

Berdasarkan analisis akar penyebab dan prioritas masalah, tim IT Helpdesk dan Unit PUSTIPD mengembangkan rencana perbaikan yang terstruktur. Rencana perbaikan mencakup langkah-langkah konkret yang akan diambil untuk mengatasi akar penyebab dan mencegah terulangnya masalah.

6. Implementasi Rencana Perbaikan

Implementasi dilakukan dengan memperhatikan pengaruh terhadap operasi dan pengguna akhir, serta memastikan minimalisasi gangguan selama proses.

7. Evaluasi dan Pemantauan

Setelah implementasi, efektivitas rencana perbaikan dievaluasi secara teratur untuk memastikan bahwa masalah telah diselesaikan secara permanen. Masalah yang telah diperbaiki dipantau secara terus-menerus untuk memastikan bahwa mereka tidak muncul kembali.

8. Pembelajaran dan Peningkatan Proses

Setiap insiden dan langkah yang diambil dalam manajemen masalah didokumentasikan dan dievaluasi untuk pembelajaran organisasi. Hasil evaluasi digunakan untuk meningkatkan proses manajemen masalah di masa mendatang, termasuk peningkatan sistem pelaporan masalah dan penerapan tindakan pencegahan proaktif.

Hasil

1. Peningkatan Efisiensi Pelaporan Masalah:

- a. Implementasi Problem Management telah membawa peningkatan dalam efisiensi pelaporan masalah, dengan prosedur dokumentasi yang lebih terstruktur dan dilaksanakan secara konsisten.
- b. Keterlibatan personil IT Helpdesk dan staf PUSTIPD dalam proses pelaporan telah meningkatkan visibilitas terhadap masalah TI yang terjadi.

2. Identifikasi Akar Penyebab yang Lebih Baik:

- a. Terdapat perbaikan dalam kemampuan untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah, dengan analisis yang lebih mendalam terhadap penyebab utama yang mendasari masalah TI.
- b. Tindakan pencegahan dan perbaikan yang lebih efektif dapat diambil sebagai hasil dari identifikasi yang lebih baik ini.

3. Perbaikan dalam Pelacakan Tindakan Perbaikan:

- a. Proses pelacakan tindakan perbaikan (corrective action) telah diperkuat, dengan langkah-langkah yang jelas dan terdokumentasi dengan baik.
- b. Penggunaan alat ITSM yang tepat telah meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses perbaikan masalah.

KESIMPULAN

Implementasi Problem Management dalam IT Helpdesk UIN Raden Fatah, terutama dalam pelayanan dari Unit PUSTIPD, telah membantu mengurangi dampak masalah TI secara signifikan. Namun, masih diperlukan upaya untuk meningkatkan koordinasi antarunit dan keterlibatan pengguna akhir guna memperkuat efektivitas proses tersebut. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pemahaman tentang pentingnya Problem Management dalam meningkatkan kinerja layanan TI di lingkungan pendidikan tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Addy and Rob, "Effective IT Services Management to IT-IL and Beyond," 2007.
- Bob Wooten, Building and Managing a world class IT Helpdesk, United States of Amerika: Mc Graw – Hill, 2001.
- Brenner and Michael, "Classifying ITIL Process A Taxonomy Under Tool," 2006.
- Embun Fajar Wati and Dedi Maryadi, "Helpdesk System At PT Himalaya Everest Jaya Jakarta," Jurnal & Penelitian Teknik Informatika, 2019.
- Ken Watanabe, Problem Solving 101 (Buku Sempel Untuk Orang-Orang Cerdas), Publishing one, 2009.
- Lena Magdalena, "Analisis Problem Management pada IT Helpdesk dengan implementasi ITSM dan SLA (Studi Kasus : Citigroup Indonesia)," Jurnal Digit, pp. 97-112, 2011.
- Mochamad Khirzaeni Ilyasa and Rahadian Bisma, "Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Layanan IT pada Balitbang Jatim," (Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence, 2022.
- Tata Sutabri and Adi Wijaya, "ANALISIS INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT (ITSM) APLIKASI ABSENSI ONLINE PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA OGAN ILIR," Blantika : Multidisciplinary Jurnal, 2023.
- Tata Sutabri, Jennifer Arjun and Fenny Lestari, "Analisis IT Service Management Pada Aplikasi Traveloka Menggunakan Framework ITIL V3," Bulletin of Information Technology (BIT), 2023.

Tata Sutabri, Konsep Sistem Informasi, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012.

Tata Sutabri, Pengantar Teknologi Informasi, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014.

Yesi Ramayani, "Analisa Manajemen Resiko Keamanan Pada Sistem Informasi Akademik (Simak) Uin Raden Fatah Palembang Menggunakan Metode Failure Mode And Effect Analysis (FMEA)," INOVTEK Polbeng, 2022.