

ITSM Class: B

CLASS ACTIVITY WEEK 5

Individual

Name: Putu Arya Yubi Wirayudha

NRP: 5026231165

Information Systems Department  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
August-December 2025

# Problem Management

[https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Problem\\_Management](https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Problem_Management)

1. What is problem management?
2. What are the sub-processes?
3. The KPIs? (Make a table!)
4. What's Known Error Database (KEDB)? Give an example (you can provide a screenshot of KEDB example of other people's work from Google too)
5. What's workaround? Give an example.
6. What's the link between incident and problem management?

Transfer your work to your CA template.

1. Problem Management adalah praktik yang bertujuan untuk mengurangi kemungkinan dan dampak dari insiden dengan cara mengidentifikasi penyebab insiden yang aktual maupun potensial. Praktik ini juga bertanggung jawab untuk mengelola solusi sementara (workaround) dan known errors (kesalahan yang sudah teridentifikasi).
2. Dalam ITIL 4, Problem Management dibagi menjadi tiga fase atau aktivitas utama:
  - Problem Identification (Identifikasi Masalah): Aktivitas untuk mengidentifikasi dan mencatat masalah. Ini bisa bersifat:
    - o Reaktif: Menganalisis data insiden yang terjadi untuk menemukan satu atau beberapa insiden yang memiliki penyebab yang sama.
    - o Proaktif: Menganalisis tren, data dari tim teknis, atau informasi dari supplier untuk menemukan masalah yang berpotensi menyebabkan insiden di masa depan.
  - Problem Control (Pengendalian Masalah): Aktivitas menganalisis masalah yang sudah dicatat untuk menemukan akar penyebabnya (root cause). Fase ini mencakup analisis masalah secara mendalam dan mendokumentasikan solusi sementara (workaround).
  - Error Control (Pengendalian Kesalahan): Aktivitas mengelola known errors. Known error adalah masalah yang akar penyebabnya sudah ditemukan, tetapi belum bisa diselesaikan secara permanen. Fase ini fokus pada evaluasi ulang known errors dan mencari solusi permanen.

3.

Kategori	Key Performance Indicator (KPI)	Deskripsi
Efektivitas	Penurunan jumlah insiden berulang	Mengukur seberapa efektif Problem Management dalam menghilangkan akar penyebab insiden.
	Persentase masalah yang memiliki akar penyebab (root cause) teridentifikasi	Menunjukkan kemampuan tim dalam menganalisis dan menyelesaikan investigasi masalah.
	Jumlah known errors yang didokumentasikan	Mengukur seberapa baik tim mendokumentasikan masalah yang sudah diketahui untuk membantu Incident Management.
Efisiensi	Rata-rata waktu untuk mendiagnosis akar penyebab	Mengukur kecepatan tim dalam menyelesaikan analisis dari saat masalah dicatat hingga akar penyebab ditemukan.
	Jumlah insiden yang diselesaikan dengan workaround dari KEDB	Menunjukkan seberapa berguna KEDB dalam mempercepat penyelesaian insiden.
Kualitas	Persentase solusi permanen yang berhasil diterapkan	Mengukur keberhasilan dalam mengimplementasikan perbaikan yang mencegah insiden terjadi lagi.
Biaya	Penurunan biaya yang terkait dengan insiden	Menunjukkan dampak finansial positif dari praktik Problem Management dengan mengurangi waktu henti layanan (downtime).

4. Known Error Database (KEDB) adalah sebuah basis data atau repositori yang berisi catatan semua known errors. Sebuah known error adalah masalah yang akar penyebabnya telah diidentifikasi dan solusi sementara (workaround) telah ditemukan.

KEDB sangat penting bagi tim Service Desk (Incident Management) karena memungkinkan mereka untuk menyelesaikan insiden yang berulang dengan cepat menggunakan workaround yang sudah teruji, tanpa perlu melakukan investigasi dari awal.

Contoh Skenario:

Sebuah insiden dilaporkan: "Pengguna tidak bisa mencetak laporan dari Aplikasi Keuangan." Tim Service Desk memeriksa insiden ini di KEDB dan menemukan catatan berikut:

- ID Known Error: KE00123
- Deskripsi Masalah: Tombol 'Cetak' pada Aplikasi Keuangan v3.5 tidak berfungsi setelah pembaruan sistem operasi ke Windows 11.
- Akar Penyebab: Driver printer tidak kompatibel dengan pembaruan keamanan terbaru pada Windows 11.
- Workaround: Pengguna dapat mencetak dengan cara mengekspor laporan ke format PDF terlebih dahulu, lalu mencetak file PDF tersebut.
- Status: Solusi permanen sedang dikembangkan oleh vendor aplikasi dan akan dirilis pada patch v3.6.

Dengan informasi ini, tim Service Desk bisa langsung memberikan workaround kepada pengguna, sehingga insiden dapat diselesaikan dengan cepat.

5. Workaround adalah solusi sementara atau cara alternatif untuk mengurangi atau menghilangkan dampak dari sebuah insiden atau masalah ketika solusi permanen belum tersedia. Tujuan utamanya adalah agar pengguna dapat tetap melanjutkan pekerjaannya meskipun ada gangguan layanan.

Contoh:

- Masalah: Pengguna tidak dapat mengakses situs web internal perusahaan menggunakan peramban Google Chrome karena update terbaru menyebabkan masalah kompatibilitas.
- Workaround: Tim IT menyarankan, "Sebagai solusi sementara, silakan gunakan peramban Mozilla Firefox atau Microsoft Edge untuk mengakses situs web tersebut sampai masalah pada Google Chrome berhasil kami perbaiki secara permanen."

6. Incident Management dan Problem Management adalah dua praktik yang sangat erat kaitannya tetapi memiliki tujuan yang berbeda. Hubungan mereka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Incident Management Fokus pada Gejala: Tujuannya adalah memulihkan layanan secepat mungkin. Mereka berurusan dengan dampak langsung yang dirasakan oleh pengguna. Contoh: "Layanan email mati." Tim insiden akan fokus untuk menghidupkan kembali layanan email secepatnya.
- Problem Management Fokus pada Penyakit: Tujuannya adalah menemukan dan menghilangkan akar penyebab insiden untuk mencegahnya terjadi lagi. Contoh: Mengapa layanan email mati? Tim masalah akan menyelidiki dan menemukan bahwa server kehabisan ruang disk karena log file yang membengkak.

Alur Hubungannya:

1. Input untuk Masalah: Data dari Incident Management (misalnya, 10 insiden serupa tentang "koneksi lambat" dalam seminggu) menjadi pemicu bagi Problem Management untuk membuka catatan masalah baru.
2. Bantuan untuk Insiden: Problem Management menyediakan workaround dan KEDB yang dapat digunakan oleh Incident Management untuk menyelesaikan insiden lebih cepat.
3. Tujuan Akhir: Ketika Problem Management berhasil menemukan dan menerapkan solusi permanen (misalnya, membuat skrip otomatis untuk membersihkan log file), maka insiden serupa di masa depan dapat dicegah. Ini mengurangi beban kerja tim Incident Management.