

ABSTRAK

Permasalahan yang sering muncul pada layanan IT membutuhkan penanganan sistematis untuk mencegah terulangnya masalah serupa dan memastikan ketersediaan layanan tetap optimal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan aplikasi PM (Problem Management) yang dapat membantu tim service desk di PuTI (Pusat Teknologi Informasi) dalam mengelola insiden, menemukan akar penyebab, dan menyusun solusi jangka panjang. Metode pengembangan yang digunakan adalah pendekatan front-end berbasis Angular v8 yang diintegrasikan dengan API backend. Fitur utama aplikasi ini meliputi pelaporan masalah, klasifikasi berdasarkan kategori, tujuan, layanan, CI Origin, resolusi, status, dan prioritas, chatbot untuk pencarian masalah secara cepat, dan tindak lanjut masalah. Hasil pengujian menunjukkan bahwa aplikasi mampu meningkatkan efektivitas pelacakan masalah, mempercepat proses identifikasi penyebab, serta mendukung kolaborasi antar eksekutor dalam merumuskan solusi. Aplikasi ini juga berkontribusi pada peningkatan dokumentasi pengetahuan masalah yang dapat dimanfaatkan dan mencegah masalah agar tidak terulang kembali. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem Problem Management yang terstruktur mendukung tujuan layanan IT dalam menyediakan solusi preventif dan memperkuat manajemen layanan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Layanan IT, Manajemen Layanan, Solusi Jangka Panjang, Angular V8, Aplikasi Web