

ABSTRAK

Dalam mendukung pelayanan pelanggan layanan internet, PT. Telkom Indonesia mengembangkan sebuah aplikasi berbasis *Geographic Information System* (GIS) untuk mengelola data pelanggan secara akurat dan terintegrasi. Namun, dalam proses operasionalnya, aplikasi ini kerap mengalami kendala teknis seperti kesalahan autentikasi, gangguan fitur, serta ketidaksesuaian data, yang dapat menghambat proses instalasi layanan dan menurunkan kualitas pelayanan. Untuk mengatasi hal tersebut, PT. Telkom Indonesia bekerja sama dengan PT. Neuronworks Indonesia dalam membentuk tim *Maintenance Support* yang bertugas melakukan *troubleshooting* dan pengelolaan data pada aplikasi. Laporan ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses identifikasi dan penanganan *bug* yang dilaporkan oleh pengguna, yang dilakukan melalui analisis kendala, perbaikan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta verifikasi hasil perbaikan menggunakan *tools* seperti *database Y* dan *support tools X*. Dengan penanganan yang tepat, operasional aplikasi dapat berjalan lancar, waktu respons terhadap pelanggan dapat ditekan, dan kualitas layanan meningkat. Topik ini turut mendukung pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDG) nomor 9 yaitu Industri, Inovasi, dan Infrastruktur.

Kata Kunci: *Troubleshooting Aplikasi, Bug Report, Geographic Information System*