

## **ABSTRAK**

Aplikasi MyTENS pada Divisi Layanan Pelanggan PT Telkom Indonesia (Witel Bogor) merupakan inovasi digital yang dirancang untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dalam mengakses layanan telekomunikasi. Seiring dengan perkembangan era digital, aplikasi ini menawarkan berbagai fitur, seperti manajemen insiden, permintaan informasi, dan pengelolaan akun pelanggan, yang bertujuan memberikan layanan yang lebih responsif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kematangan manajemen insiden layanan TI pada aplikasi MyTENS menggunakan kerangka kerja Maturity Level Self-Assessment ITIL v4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem manajemen insiden layanan TI pada aplikasi ini telah memenuhi beberapa aspek dasar ITIL, seperti pencatatan dan klasifikasi insiden. Namun, terdapat kekurangan dalam hal pemantauan SLA, koordinasi lintas tim, pemantauan kepuasan pengguna, serta kompetensi manajer insiden. Untuk mengatasi kelemahan tersebut, penelitian ini merekomendasikan peningkatan komunikasi antar tim, penggunaan sistem pemantauan otomatis untuk SLA, pengintegrasian data kepuasan pelanggan, pelatihan kompetensi manajer insiden, dan penerapan teknologi otomatisasi untuk mempercepat resolusi insiden. Penelitian ini menyoroti pentingnya evaluasi berbasis ITIL v4 dalam mengidentifikasi kesenjangan layanan serta menyusun strategi perbaikan yang efektif. Dengan mengadopsi pendekatan berbasis data dan berinvestasi dalam pengembangan sumber daya manusia, PT Telkom Indonesia (Witel Bogor) dapat meningkatkan kualitas layanan, memperkuat kepuasan pelanggan, dan mempertahankan daya saing di industri telekomunikasi.

Kata Kunci : ITIL, Layanan TI, MyTens, Manajemen Insiden