

ABSTRAK

Kemudahan akses terhadap layanan menjadi aspek krusial dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, termasuk pada perusahaan penyedia gas. Untuk mendukung hal tersebut, perusahaan menyediakan Sistem Pengelolaan Layanan Digital yang memungkinkan pelanggan melakukan berbagai aktivitas secara mandiri, seperti melihat tagihan, mencatat meteran, hingga mengajukan layanan. Agar sistem ini tetap berjalan optimal, diperlukan proses pemecahan masalah dan *debugging* yang dilakukan oleh waktu operasional. Tugas akhir ini membahas proses identifikasi, analisis, dan penyelesaian kendala teknis yang muncul dalam sistem, serta penyusunan dokumentasi berupa laporan *bug*. Proses ini fokus pada pengelolaan data dan penanganan keluhan pelanggan yang ditangani oleh divisi *Maintenance Support Operational Services* (MSOS). Melalui kegiatan ini, diharapkan kualitas dan kinerja layanan digital dapat terus ditingkatkan. Selain itu, keberadaan sistem ini juga berkontribusi pada pencapaian tujuan *Sustainable Development Goals* (SDGs) poin ke-7, yaitu energi bersih dan terjangkau, melalui layanan yang transparan, cepat, dan efisien.

Kata Kunci: Sistem Pengelolaan Layanan Digital, *Maintenance Support Operational Services* (MSOS), *bug report*