

## **ABSTRAK**

PT Telkom Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) pada bidang jasa layanan IT, TIK, dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. PT Telkom Indonesia memiliki layanan seperti jaringan, indihome fiber yang memnerikan layanan internet, TV interaktif dan telepon rumah. Dibutuhkan sistem data layanan gangguan yang dapat diakses oleh teknisi untuk menunjang kelancaran dalam proses pengolahan informasi komplain tersebut dan aksi perbaikannya. Website INSERA digunakan untuk memudahkan dalam proses informasi komplain serta memonitoring pada gangguan layanan. Efektivitas waktu juga sangat dibutuhkan dalam pemrosesan gangguan layanan agar tidak menimbulkan kerugian dalam bisnis Telkom serta mencegah terjadinya gangguan yang berkepanjangan.

**Kata kunci** : PT Telkom Indonesia, gangguan layanan, website INSERA, efektivitas waktu, layanan internet.