

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi MyTelkomsel yang dikembangkan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia. Aplikasi ini, yang digunakan untuk mengelola akun pengguna dan informasi terkait kartu SIM, telah mengalami penurunan kualitas layanan yang ditandai dengan berbagai masalah teknis, seperti bug, saldo yang tidak masuk, dan kendala dalam proses login. Untuk menganalisis permasalahan ini, penelitian menggunakan metode *Social Network Analysis* (SNA) dan analisis sentimen pada data dari media sosial X (dulu dikenal sebagai Twitter) yang menggunakan tagar #Mytelkomsel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 10 akun memiliki pengaruh signifikan dalam jaringan sosial aplikasi, dengan akun seperti @tanyakanrl dan @myorbitid memiliki *Degree Centrality* tinggi, menandakan peran penting dalam penyebaran informasi. Akun seperti @myorbitid juga memainkan peran sebagai penghubung utama dengan nilai *Betweenness Centrality* yang tinggi. Tingkat kepuasan pengguna sebesar 49.01% mengindikasikan pernyataan kurang puas mayoritas pengguna, dipengaruhi oleh dominasi sentimen netral. Temuan ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada Telkomsel untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi MyTelkomsel dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci : *Social Network Analysis*, Analisis Sentimen, MyTelkomsel, Media Sosial X