OMBUDSMAN RI SOROTI KELUHAN LAYANAN INDIHOME DAN ISU KEBOCORAN DATA

Rabu, 31 Agustus 2022 - Anita Widyaning Putri

Siaran Pers

Nomor 044/HM.01/VIII/2022

Selasa, 30 Agustus 2022

JAKARTA - Ombudsman RI menyoroti dua isu sentral terkait keluhan layanan Indihome dan isu kebocoran data *browsing history* yang diduga menggunakan metode *'tracking'* pada para pengguna layanan Indihome.

Pimpinan Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat menjelaskan, sejak tahun 2018 hingga Agustus 2022, Ombudsman RI telah menerima 313 laporan terkait pelayanan telekomunikasi dan informasi yang diselenggarakan oleh PT Telkom Indonesia, termasuk layanan Indihome. Tercatat laporan tertinggi diterima pada tahun 2020 dengan jumlah 153 laporan, dimana 148 laporan di antaranya merupakan pengaduan layanan Indihome.

"Maladministrasi yang terjadi dalam laporan tersebut adalah 41% penundaan berlarut, 21% penyimpangan prosedur, 15% tidak memberikan pelayanan, 12% tidak kompeten dari SDM yang melayani, 10% penyalahgunaan wewenang dan 1% tidak patut," terang Jemsly dalam Diskusi Publik dengan tema *Peningkatan Kualitas Produk Layanan Telekomunikasi dan Perlindungan Keamanan Data Pelanggan oleh PT Telkom Indonesia,* secara *hybrid* di Kantor Ombudsman RI, Jakarta Selatan, Selasa (30/8/2022).

Jemsly juga menegaskan, agar pihak PT Telkom Indonesia khususnya Indihome berupaya meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan telekomunikasi untuk memberikan kepuasan pengguna layanan serta meningkatkan responsifitas terhadap keluhan pengguna layanan sebagai bentuk pemenuhan hak masyarakat dan pelayanan publik dalam bidang telekomunikasi dan informasi.

"Dari perspektif Ombudsman, bahwa PT Telkom Indonesia perlu meningkatkan perlindungan keamanan data pengguna layanan. Di tengah belum bergulirnya Undang-undang yang mengatur secara khusus, Ombudsman mendorong percepatan pengesahan Rancangan Undang-undang Perlindungan Data Pribadi," ucap Jemsly.

Senada, Pemerhati Kebijakan Publik, Agus Pambagio mengatakan, perlu adanya percepatan pengesahan Undang-undang Perlindungan Data Pribadi beserta peraturan turunannya sebagai perlindungan kepada konsumen. PT Telkom Indonesia juga diminta meningkatkan kualitas layanan karena tuntutan pelanggan akan kebutuhan teknologi informasi di publik terus berkembang.

"PT Telkom Indonesia perlu terus mengembangkan teknologi yang digunakan dan pelayanan pelanggan karena pelanggan tidak akan pernah puas dengan pelayanan sehebat apapun," tegas Agus.

Menanggapi hal tersebut, *Vice President of Network/IT Strategy, Technology, & Architecture* PT Telkom Indonesia, Rizal Akbar, mengaku pihaknya sangat serius dalam melindungi data para pengguna layanan Indihome. Ia menjelaskan, bahwa penyimpanan *browsing history* data pelanggan sudah sesuai dengan Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi dan Pasal 16 Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi bahwa penyelenggara jasa komunikasi wajib mencatat atau merekam secara rinci pemakaian jasa telekomunikasi yang digunakan oleh pengguna telekomunikasi dan menyimpan sekurang-kurangnya 3 bulan.

"Terkait kebocoran data internet yang beredar bukan merupakan data pengguna layanan Indihome, dan dapat dipastikan data tersebut *fabricated,*" jelas Rizal.

Meskipun PT Telkom Indonesia membantah dugaan kebocoran data pelanggan Indihome, menurut Ombudsman, PT Telkom Indonesia tetap berkewajiban untuk menjaga keamanan data pengguna layanan dengan segala resikonya. "Kewajiban tersebut merupakan bentuk pertanggungjawaban PT Telkom Indonesia kepada publik," ujar Jemsly.

Menutup Diskusi Pelayanan Publik, Jemsly kembali menegaskan bahwa keamanan data pribadi para pengguna layanan

merupakan bentuk kemerdekaan bagi warga negara yang harus dilindungi. Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas terus berupaya meningkatkan pelayanan publik di antaranya melalui penerapan Opini Pelayanan Publik sebagai pengembangan dan peningkatan Survei Kepatuhan yang diselenggarakan pada tahun-tahun sebelumnya.

Melalui diskusi publik ini, Ombudsman mendorong masyarakat berpartisipasi aktif dalam menyampaikan pengaduan dan masukan terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya di bidang komunikasi dan informasi.(*)

Narahubung:

Pimpinan Ombudsman RI

Jemsly Hutabarat