

LAYANAN DIKELUHKAN KONSUMEN, OMBUDSMAN BANJIR ADUAN TERHADAP INDIHOME

Kamis, 01 September 2022 - Nungky Febrianawati

Bisnis.com, JAKARTA - Anggota Ombudsman RI Jemsly Hutabarat mengatakan pihaknya menerima 148 pengaduan terkait layanan IndiHome sepanjang 2018 sampai dengan 2022.

Dia menyebut dari keseluruhan aduan yang masuk mengenai layanan telekomunikasi dan informasi selama kurun waktu tersebut, keluhan terkait layanan IndiHome menempati seperempatnya atau 25 persen.

"IndiHome menjadi layanan yang paling dikeluhkan oleh konsumen dengan presentasi 25 persen," katanya dalam diskusi hibrid, Selasa (30/8/2022).

Jemsly memerinci, Ombudsman mencatat sebanyak 313 laporan selama periode 2018-2022. Aduan tertinggi tercatat pada 2020 yang berjumlah 153 laporan.

Dia menuturkan, berdasarkan data Ombudsman itu, laporan pengaduan layanan IndiHome berjumlah 148 laporan. Laporan tertinggi juga terjadi pada 2020 dikarenakan dibukanya pos pengaduan layanan IndiHome.

"Khusus untuk IndiHome, Ombudsman mencatat ada 6 maladministrasi di antaranya penundaan berlarut [41%], penyimpangan prosedur [21%], tidak memberikan pelayanan [15%], tidak kompeten [12%], penyalahgunaan wewenang [10%], dan tidak patut [1%]," terangnya.

Lebih lanjut Jemsly menambahkan, untuk keluhan-keluhan pengguna yang masuk ke Ombudsman terdiri dari lamanya permohonan pemasangan IndiHome, permasalahan teknis jaringan mati atau lamban, perangkat rusak; dan lambatnya respons keluhan.

Bukan itu saja, sambung dia, pelanggan IndiHome juga mengeluhkan sulitnya pengembalian deposit, penambahan program atau layanan tanpa persetujuan, kesulitan berhenti langganan, serta bocornya data pengguna layanan dan data browsing.