

OMBUDSMAN RI SOROTI KESIAPAN PELAYANAN JARINGAN TELEKOMUNIKASI PADA HARI RAYA IDUL FITRI 2023

Senin, 17 April 2023 - Imanda Kartika Sari

Siaran Pers

Nomor 016/HM.01/IV/2023

Senin, 17 April 2023

JAKARTA - Ombudsman RI menyoroti kesiapan Kementerian Komunikasi dan Informatika RI (Kemkominfo) dalam penyediaan pelayanan jaringan telekomunikasi pada Hari Raya Idul Fitri 2023. Ombudsman RI meminta agar Kemkominfo selalu mengedepankan pelayanan terhadap masyarakat dengan memberikan layanan prima di bidang komunikasi dan informasi, khususnya pada Hari Raya Idul Fitri 2023.

Anggota Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat menyampaikan, pihaknya mencatat bahwa pada momentum Hari Raya, jutaan warga menggunakan akses internet pada saat yang bersamaan. "Sehingga terjadi beberapa permasalahan, antara lain terputus koneksi layanan telekomunikasi, kegagalan panggilan (*Unsuccessful CallRatio*), lamanya durasi waktu pengiriman pesan atau transaksi, tidak terjangkau layanan, serta lambatnya akses internet," terangnya di Kantor Ombudsman RI, Jakarta Selatan, Senin (17/4/2023).

Untuk itu, Jemsly menekankan agar Kemkominfo menyiapkan SDM dan Posko pengaduan masyarakat terkait layanan jaringan telekomunikasi. "Diperlukan pembentukan layanan pengaduan masyarakat yang relatif cukup dan tindak lanjut penyelesaian keluhan masyarakat dengan cepat dan tanggap," imbuhnya.

Selain itu Ombudsman juga meminta agar Kemkominfo mempunyai rencana kontingensi yang baik, khususnya selama arus mudik lebaran 2023. Kemudian menempatkan sumber daya manusia dan 'pasukan gerak cepat' dalam menangani keluhan masyarakat.

Jemsly juga berharap, Kemkominfo terus berupaya untuk pelayanan yang berkesinambungan dalam memberikan layanan jaringan telekomunikasi. "Jangan sampai kehikmatan dan silaturahmi masyarakat terganggu, hanya karena adanya gangguan pada jaringan telekomunikasi," tegasnya.

Dalam rangka melakukan pencegahan maladministrasi pada layanan jaringan telekomunikasi, Ombudsman RI memanggil pihak Kementerian Komunikasi dan Informatika RI (Kemkominfo) untuk dimintai keterangan, Senin (17/4/2023) di Kantor Ombudsman RI, Jakarta Selatan. Pertemuan ini dilaksanakan dengan tujuan untuk memastikan kesiapan penyelenggaraan pelayanan telekomunikasi pada Hari Raya Idul Fitri 2023.

Direktur Pengendalian Pos dan Informatika, [Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kemkominfo, Gunawan Hutagalung menyampaikan bahwa saat ini Kemkominfo menjadi pendukung Kementerian Perhubungan dalam mendukung pergerakan laju orang, pergerakan barang, dan *traffic internet*. Dimana akibat dari pergerakan orang tersebut diperkirakan akan terjadi kenaikan *traffic* sekitar 11% - 36%, sehingga untuk mengantisipasinya Kemkominfo meminta operator menambah kapasitas jaringan internet dua kali lipat dan menyiapkan petugas dan posko yang akan berjaga selama 24 jam.](#)

Untuk memastikan kualitas jaringan, Gunawan menerangkan, Kemkominfo melakukan pengukuran kualitas layanan jaringan telekomunikasi seluler (*drive test*) secara rutin di beberapa jalur mudik. Selanjutnya sebagai bentuk pengawasan, Kemkominfo melakukan monitoring melalui *Command Center*, sistem pencarian keluhan pelanggaran yang disampaikan di media sosial dengan menggunakan *keywords* tertentu (*Crawling*), *Call Center* 159 selama 24 jam. Hasil dari monitoring ini, Kemkominfo akan memberikan peringatan kepada operator apabila terdapat masalah penurunan jaringan internet di bawah 1 Mbps dan adanya keluhan pelanggan. (*)

Narahubung:

Keasistenan Utama I

Ombudsman RI