

Nomor : Tel.08/YN 000/R6W-6C1G0000/2022

Tarakan, 22 April 2022

Kepada Yth.  
Pelanggan PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk.  
di Kabupaten Malinau dan Kabupaten Tana Tidung

Lampiran : -

Perihal : **Pemberitahuan Gangguan Massal Layanan PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk. di Wilayah Kabupaten Malinau & Kabupaten Tana Tidung**

Dengan Hormat,

Pertama-tama kami mengucapkan terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya atas kepercayaan Bapak/Ibu yang telah menggunakan layanan PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk. selama ini. Terkait dengan keluhan pada layanan komunikasi data koneksi internet yang terjadi pada tanggal 22 April 2022, dapat kami sampaikan penjelasannya sebagai berikut:

- a. Kronologis:  
Telah terjadi gangguan massal layanan yang disebabkan putusnya jalur backbone ruas Tanjung Palas Utara – Sekatak;
- b. Dampak Layanan:  
Terganggunya akses komunikasi data koneksi internet di wilayah Kabupaten Malinau dan Kabupaten Tana Tidung.

Dalam upaya mengatasi permasalahan yang terjadi, sejumlah upaya sedang dilakukan PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk. wilayah Kalimantan Utara, yaitu melakukan penanganan/perbaikan Fiber Optic pada jalur backbone utama ruas Tanjung Palas Utara – Sekatak.

Kami sampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan dari permasalahan yang terjadi. Kami berkomitmen untuk menjaga kualitas layanan dan meningkatkan Customer Experience pelanggan Telkom.

Demikian hal ini disampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik dari Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

**Rurin Mira Nindya**  
MGR BUSINESS, GOVT & ENTERPRISE SERVICE KALTARA

