

OMBUDSMAN BENGKULU KLARIFIKASI PERTAMINA SOAL KELUHAN KENDARAAN USAI ISI PERTALITE

Kamis, 15 Oktober 2026 - bengkulu

Bengkulu – Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu mengoordinasikan laporan masyarakat terkait gangguan atau kerusakan kendaraan setelah pengisian Bahan Bakar Minyak (BBM) jenis Ptalite di sejumlah Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di wilayah Kota Bengkulu. Tindak lanjut dilakukan melalui permintaan penjelasan dan klarifikasi kepada PT Pertamina Patra Niaga Sales Area Bengkulu pada Senin (12/10/2026), di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu.

Dalam proses klarifikasi, Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu meminta penjelasan serta pendukung data terkait mekanisme penjaminan mutu BBM, khususnya Ptalite, pemeliharaan dan pengawasan tangki pendam di SPBU, serta pelayanan informasi kepada masyarakat mengenai isu kualitas Ptalite. Pemaparan informasi tersebut dilakukan untuk mendalami permasalahan yang dilaporkan masyarakat sekaligus memastikan penyelenggaraan pelayanan BBM oleh Pertamina berjalan sesuai standar dan prosedur yang berlaku.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu, Mustari Tasti, menyampaikan bahwa pihaknya tidak akan melakukan koordinasi lebih lanjut dengan Pertamina serta pemeriksaan lapangan terkait pelayanan BBM kepada masyarakat. Langkah tersebut dilakukan untuk mendalami permasalahan yang terjadi sekaligus mendorong perbaikan pelayanan agar kendala serupa tidak terulang di masa mendatang.

Menurut Mustari, pengadaan dan penyaluran BBM harus dilaksanakan dengan baik serta memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. BBM merupakan kebutuhan vital masyarakat dan berperan penting dalam menunjang aktivitas sehari-hari serta menggerakkan perekonomian.

Dalam pertemuan tersebut, Sales Area Manager Retail PT Pertamina Patra Niaga Sales Area Bengkulu Mochammad Farid Akbar menjelaskan bahwa pihak Pertamina telah melakukan pengambilan sampel dan pemeriksaan BBM di depot maupun SPBU. Pengujian sampel di depo dilakukan pada tanggal 28 dan 29 September 2026, sedangkan pengujian sampel di SPBU dilakukan pada tanggal 3 Oktober 2026. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, Pertamina menyampaikan bahwa BBM yang diperiksa memenuhi spesifikasi atau on-spec.

Pihak Pertamina juga menyampaikan bahwa berdasarkan pemeriksaan harian, kondisi BBM yang diperiksa terlihat bersih dan jernih. Selain itu, Pertamina menyatakan menyediakan mekanisme pengaduan dan pemberian kompensasi bagi konsumen yang mengalami kerugian berupa kerusakan atau kendala kendaraan setelah pengisian Ptalite.

Konsumen yang mengalami kejadian tersebut dapat menyampaikan pengaduan secara langsung ke SPBU terkait atau melalui pusat layanan (call center) Pertamina. Dalam menyampaikan pengaduan, konsumen perlu menginformasikan tanggal pengisian BBM dan melampirkan struk pembelian sebagai bukti pengisian di SPBU yang bersangkutan.

Menindaklanjuti penjelasan tersebut, Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu akan melakukan pendalaman dan analisis terhadap data serta peraturan yang relevan sesuai kewenangannya. Proses pemeriksaan dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan. Keseluruhan hasil pemeriksaan selanjutnya akan dituangkan dalam Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP).

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu akan terus memastikan laporan masyarakat sesuai kewenangannya dan mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, serta bertanggung jawab kepada masyarakat.