

KOLABORASI DENGAN OMBUDSMAN, PERTAMINA BUKA RUANG PENGADUAN TERKAIT MASALAH PERTALITE DI SUMBAR

Rabu, 30 September 2026 - sumbar

PADANG- Pertamina Patra Niaga Regional Sumatera Bagian Utara membuka ruang pengaduan konsumen Ptalite, berkolaborasi dengan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat. Langkah tersebut merupakan tindak lanjut atas informasi dan keluhan masyarakat sekaligus memastikan setiap laporan konsumen dapat diverifikasi dan ditangani sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Memperkuat proses penanganan tersebut, Pertamina Patra Niaga melalui Sales Area Retail Sumatera Barat hari ini, Selasa (29/9/2026) melakukan pertemuan dengan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat untuk menyampaikan perkembangan dan upaya yang telah dilakukan. Termasuk laporan mengenai pengecekan kualitas BBM, pengambilan sampel dari sejumlah SPBU, pengujian laboratorium, serta mekanisme pengaduan bagi konsumen.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat, Adel Wahidi menyampaikan, Ombudsman telah berkoordinasi dengan Pertamina Patra Niaga terkait tindak lanjut informasi yang disampaikan masyarakat. Seluruh informasi yang ada telah disampaikan kepada Pertamina untuk dilakukan pengujian lebih lanjut.

"Pertamina juga sudah mengambil sampel dari berbagai lokasi. Kami mendapat informasi bahwa sampel tersebut sudah dikirimkan ke laboratorium pihak ketiga, yaitu Lemigas di bawah Kementerian ESDM di Jakarta. Kami akan terus memantau dan berkomunikasi dengan Pertamina terkait perkembangan proses pemeriksaannya. Perlu dipahami, upaya yang dilakukan Pertamina ini masih berjalan dan tidak berhenti hanya pada pengecekan di SPBU," katanya.

Area Manager Communication, Relations & CSR Regional Sumbagut, Fahrugi Andriani Sumampouw mengatakan, Pertamina membuka ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan informasi dan keluhan secara langsung agar dapat dilakukan verifikasi dan penanganan berdasarkan kondisi masing-masing konsumen.

"Kami menghargai setiap informasi dan keluhan yang disampaikan masyarakat. Karena itu, kami membuka ruang pengaduan agar konsumen yang mengalami kendala dapat menyampaikan informasi secara langsung kepada kami. Setiap laporan akan kami tindak lanjuti melalui proses verifikasi sesuai dengan prosedur yang berlaku," ujar Fahrugi.

Fahrugi menjelaskan, konsumen dapat menyampaikan pengaduan melalui Pertamina Contact Center 135. Selain itu, seluruh SPBU di wilayah Sumatera Barat juga disiagakan untuk menerima pengaduan secara langsung, khususnya di SPBU tempat konsumen terakhir melakukan pengisian BBM.

"Untuk memudahkan proses penanganan, kami mengimbau konsumen yang menyampaikan pengaduan untuk menyiapkan identitas diri, lokasi atau SPBU tempat terakhir melakukan pengisian, waktu kejadian, jenis produk yang digunakan, serta bukti transaksi atau struk pembelian. Informasi tersebut akan membantu proses verifikasi dan tindak lanjut laporan," jelas Fahrugi.

Sebagai bagian dari tindak lanjut, Pertamina Patra Niaga juga melakukan pengecekan langsung di SPBU 14.251.507 Gunung Pangilun, Kota Padang untuk melihat kondisi produk di titik penyaluran sekaligus memastikan kualitas Ptalite yang diterima dan disalurkan kepada masyarakat dalam kondisi baik. Dalam pengecekan tersebut, salah satu parameter yang diperiksa adalah density atau massa jenis. Mengacu pada Keputusan Direktur Jenderal Minyak dan Gas Bumi Nomor 0486.K/10/DJM.S/2017 tentang Standar dan Mutu (Spesifikasi) Bahan Bakar Minyak Jenis Bensin 90 yang

Dipasarkan di Dalam Negeri, rentang density yang ditetapkan adalah 0,715-0,770.

Dari hasil pengecekan di SPBU 14.251.507 Gunung Pangilun, diperoleh hasil pengukuran density Peralite sebesar 0,733, yang masih berada dalam rentang spesifikasi yang ditetapkan. Dalam pemeriksaan tersebut juga tidak ditemukan adanya kandungan air pada sampel yang diperiksa.

Pertamina Patra Niaga sebelumnya juga telah mengambil sampel Peralite dari sejumlah SPBU di Kota Padang dan Kabupaten Agam untuk dilakukan pengujian lebih lanjut. Pengujian dilakukan oleh Tim Pengendali Kualitas & Kuantitas BBM di Integrated Terminal Teluk Kabung serta Laboratorium Lemigas Jakarta.

Pertamina Patra Niaga terus melakukan pengecekan secara bertahap di sejumlah titik penyaluran dan melanjutkan pengujian terhadap sampel yang telah diambil. Pertamina juga berkomitmen menjaga kualitas BBM mulai dari proses penerimaan, penyimpanan hingga penyaluran kepada masyarakat, sekaligus memastikan konsumen memiliki akses yang jelas untuk menyampaikan keluhan dan memperoleh tindak lanjut berdasarkan hasil pemeriksaan di lapangan. F