# OMBUDSMAN KALTARA HARAP DIREKSI PERTAMINA IKUT CEPAT TANGGAP TUNTASKAN PERSOALAN KELUHAN BBM

**Senin, 21 April 2025 - kaltara**

Ombudsman RI Provinsi Kaltara turut hadir dalam kegiatan hearing bersama DPRD Tarakan dan Pertamina Patra Niaga serta perwakilan Ojol, menindaklanjuti persoalan BBM pertalite yang dikeluhkan berdampak pada kendaraan.

Ombudsman RI Kaltara juga mengharapkan pihak Dewan Direksi Pertamina mengatensi keluhan yang disampaikan masyarakat pengguna BBM.

Kata Kepala Perwakilan Ombudsman RI ( ORI ) Kaltara, Maria Ulfa, menindaklanjuti keluhan Ojol yang menggunakan BBM dan juga terjadi kerusakan kendaraan, sudah dibahas dalam kegiatan rapat dengar pendapat.

Hanya saja memang diakuinya dalam kegiatan RDP menghadirkan Pemkot Tarakan dan Pertamina, diakuinya juga dari Depo Pertamina Fuel Tarakan memiliki kewenangan dalam hal mengambil kebijakan.

Di kesempatan itu ia menyampaikan sejumlah masukan bahwa salah satunya, mitra Pertamina dan penyalur dalam hal ini SPBU harus melakukan rutin perawatan dan pemeliharaan.

"Begitu juga kendaraan yang mengangkut sebagai transportir.

Serta untuk Pertamina juga melakukan evaaluasi," kata Maria Ulfa.

Lalu kemudian dari sisi direksi, harusnya mengantensi persoalan ini.

Sebelumnya juga berdasarkan informasi bahwa Pertamina telah menindaklanjuti keluhan para Ojol dan melaksanakan pemeriksaan ke seluruh SPBU di Tarakan.

Semua hasil sampel dikirim ke LEMIGAS.

LEMIGAS adalah balai besar di bawa naungan Dirjen Migas Kementerian ESDM yang bertugas melaksanakan pengujian minyak dan gas bumi.

Lebih lanjut kata Maria Ulfa, memang ada kewenangan yang terbatas pada pengambilan kebijakan dari Pertamina.

Namun tindak lanjut dari RDP juga setidaknya ada pernyataan resmi Pertamina.

Ia melanjutkan juga saat ini pihaknya menyusun draft surat dan menyurati stakeholders berkaitan dengan distribusi BBM.

"Harapan pimpinan sidang juga segera dibuka layanan pengaduan.

Kami lihat jika layanan pengaduan dibuka harus responsif termasuk bagaimana proses penanganan pengaduan hingga penyelesaiannya.

Dan itu dikarenakan kita perhatikan sejak adanya informasi keluhan ini sampai sekarang harus ada pasti jika menyediakan kanal pengaduan," ujar Maria Ulfa.

Dan pastikan akses kanal pengaduan dipermudah misalnya dicantumkan nomor pengaduan dan harus aktif serta responsif.

Kemudian bagaimana pengelolaan serta penyelesaiannya apalagi keluhan yang sama sudah berjalan adanya indikasi kerusakan kendaraan konsumen diterimanya laporan sekitar 9 April 2025 lalu.

Ia melanjutkan lagi, bahwa hasil pertemuan RDP kemarin, ia juga menyarankan Pemkot Tarakan menyampaikan hasil pertemuan ke dewan direksi.

Karena bicara pelayanan publik maka berbicara kualitas suatu organisasi dan punya fungsi dan tanggung jawab masing-masing.

"Begitu juga dengan direksi. Kami berharap disampaikan ke Dewan Direksi.

Mengapa perlu ada keterlibatan direksi karena berkaitan pengambilan kebijakan dan keputusan.

Sederhananya, jika direksi sudah memperhatikan apa yang terjadi di Kaltim dan Kaltara ini, secara karakteristik temuan itu ada persamaan, toh tidak ada ruginya," tegas Maria Ulfa.

Termasuk juga dalam hal penyediaan kompensasi kepada konsumen.

Karena kompensasi bagian dari maklumat pelayanan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik, berlaku demikian.

"Pasti di kantor mereka dicantumkan maklumat layanan salah satu poin terakhir, selain bersedia melakukan pelayanan publik, poin terakhir bersedia diberikan sanksi.

Sanksi dalam konteks ini jika ada persamaan karakteristik temuan, di daerah manapun dan berinisiasi membuka bengkel gratis maka itu bagian dari menjalankan bersedia diberi sanksi dalam bentuk memberikan kompensasi," tegasnya.

Ia berharap juga direksi harusnya tidak diam menanggapi persoalan ini.

Ia cukup menyayangkan sampai saat ini belum ada pernyataan dari direksi padahal kejadian tidak hanya di Tarakan Provinsi Kaltara.

"Kami di ORI punya pengalaman memeriksa lembaga penyelenggaraan layanan publik dalam hal ini masik kategori BUMN, PLN saya tidak bermaksud memuji, tapi ketika ada permasalahan seperti blackout setidaknya mereka keluarkan pernyataan resmi," tegas Maria Ulfa.

Ini juga diharapkan kepada direksi juga memberikan respons dan cepat tanggap untuk kasus ini apalagi sudah terjadi 9 April 2025.

"Kami sampaikan selaku pengawas penyelenggara layanan publik akan sampaikan surat ke beberapa stakeholders karena bicara pelayanan publik berbicara juga kualitas," tukasnya.