

# OMBUDSMAN REKOMENDASIKAN SEJUMLAH CATATAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN SPBU

Rabu, 12 Maret 2025 - kaltara

Tarakan: Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara (Kaltara) merekomendasikan sejumlah catatan untuk perbaikan penyelenggaraan layanan pada sektor migas khususnya distribusi BBM melalui SPBU.

Catatan itu berdasarkan hasil kunjungan sekaligus pemantauan ke beberapa Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) dan Pertashop di Tarakan, Senin (10/3/2025).

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kaltara, Maria Ulfah hadir bersama Tim Pencegahan Maladministrasi, Sales Branch Manager (SBM) Kaltimut V Fuel, Ferdi Kurniawan dan Analis kebijakan bagian Perekonomian Pemerintah Kota Tarakan, Retno Dwi Arini.

Dalam pemantauan tersebut, Ombudsman juga berkomunikasi dengan pemilik atau pengelola pertashop dan juga SPBU.

Selain itu, Ombudsman juga melihat langsung pengambilan sampel BBM Pertamina dan Paltalite untuk uji lab oleh Lemigas, serta pengisian BBM oleh truk tangki.

Kepala Perwakilan, Maria Ulfah membeberkan ada beberapa poin yang menjadi catatan Ombudsman untuk perbaikan pelayanan sektor migas khususnya SPBU.

"Yakni memastikan selalu adanya uji lab terhadap BBM yang dipasarkan, memastikan sarana dan prasarana yang andal agar konsumen yang merupakan pengguna layanan, mendapatkan hak haknya secara proporsional baik dari sisi jumlah maupun mutu BBM," demikian keterangan tertulis Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kaltara, Maria Ulfah dalam rilis yang diterbitkan pada Senin (10/3/2025).

Selain itu, ia juga menilai perlu memastikan SDM yang berkompeten mulai dari level manajemen hingga operator, memajang informasi kanal pengaduan yang mudah diakses pada setiap SPBU dan Pertashop, mengambil sikap tegas terhadap oknum konsumen yang diindikasikan sebagai pengetap, memastikan setiap pengisian BBM ke konsumen dimulai dari angka "0" dan mengedepankan sikap ramah layanan ke konsumen.

Maria Ulfah memandang pentingnya pemantauan oleh Pertamina ke mitra-mitra SPBU atau Pertashop.

Hal tersebut untuk memastikan adanya fungsi kontrol, mengingat SPBU dapat dianggap sebagai representasi Pertamina.

Pertamina yang merupakan bagian dari BUMN, memiliki peran sentral dalam penyaluran BBM dan dalam penyalurannya memiliki standarisasi mekanisme agar layanan yang diberikan tidak hanya sebatas pada kuantitas, namun juga memperhatikan kualitas.

Pada momen pemantauan tersebut, Ombudsman juga menemukan masih ada pompa ukur bbm yang belum memiliki stiker terbaru sebagai indikator telah dilakukan tera ulang.

Terkait standarisasi layanan publik, Maria Ulfah menekankan bahwa dari bentuk usaha yang dijalankan oleh SPBU, meskipun merupakan sektor swasta, namun dalam penyelenggaraan distribusi BBM, SPBU merupakan mitra Pertamina (BUMN), sehingga kedudukannya setara sebagai penyelenggara layanan publik, dan untuk itu SPBU pun seharusnya berpedoman pada regulasi yang mengatur standar layanan publik.