

# PANTAU SPBU DAN PERTASHOP DI TARAKAN, INI REKOMENDASI OMBUDSMAN

Rabu, 12 Maret 2025 - kaltara

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara (Kaltara), Maria Ulfah, bersama Tim Pencegahan Maladministrasi, melakukan pemantauan terhadap beberapa Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) dan Pertashop di Tarakan.

Kunjungan ini juga melibatkan Sales Branch Manager (SBM) Kaltimut V Fuel, Ferdi Kurniawan, serta Analis Kebijakan Bagian Perekonomian Pemerintah Kota Tarakan, Retno Dwi Arini.

Dalam kegiatan ini, Ombudsman menyaksikan langsung pengambilan sampel BBM jenis Pertamax dan Peralite untuk diuji laboratorium oleh Lemigas. Selain itu, tim juga memantau proses pengisian BBM oleh truk tangki ke SPBU.

Ia menegaskan, pentingnya pengawasan rutin yang dilakukan oleh Pertamina terhadap mitra SPBU dan Pertashop, untuk memastikan standar layanan tetap terjaga. "SPBU adalah representasi dari Pertamina. Sebagai bagian dari BUMN, Pertamina memiliki tanggung jawab memastikan penyaluran BBM tidak hanya sesuai kuantitas, tetapi juga berkualitas," ujarnya, Senin (10/3/2025).

Dalam pemantauan tersebut, Ombudsman menemukan masih adanya pompa ukur BBM yang belum dilengkapi stiker terbaru, sebagai tanda telah dilakukan tera ulang. Hal ini menjadi perhatian penting dalam memastikan akurasi volume BBM yang diterima oleh konsumen.

Beberapa rekomendasi Ombudsman terkait perbaikan layanan distribusi BBM melalui SPBU di antaranya pertama, melakukan uji laboratorium secara berkala terhadap BBM yang dipasarkan.

Kedua, menyediakan sarana dan prasarana yang andal, agar konsumen mendapatkan haknya secara proporsional, baik dari sisi jumlah maupun mutu BBM.

Ketiga, memastikan tenaga kerja yang kompeten, mulai dari manajemen hingga operator.

Keempat, menyediakan informasi kanal pengaduan yang mudah diakses di setiap SPBU dan Pertashop.

Kelima, menindak tegas oknum konsumen yang diindikasikan melakukan praktik pengetapan.

Keenam, memastikan setiap pengisian BBM ke konsumen dimulai dari angka nol.

Ketujuh, mengutamakan keramahan dalam pelayanan kepada konsumen.

Maria Ulfah juga menegaskan, bahwa meskipun SPBU merupakan usaha swasta, dalam penyelenggaraan distribusi BBM mereka berperan sebagai mitra Pertamina dan harus mematuhi regulasi standar layanan publik. "Sebagai penyelenggara layanan publik, SPBU harus berpedoman pada regulasi yang mengatur standar layanan demi kepuasan dan perlindungan konsumen," katanya.

Pemantauan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan SPBU dan Pertashop, serta memastikan distribusi BBM yang lebih transparan dan akuntabel bagi masyarakat.