

# PASTIKAN KUALITAS LAYANAN SPBU DAN PETRASHOP, OMBUDSMAN RI LAKUKAN PEMANTAUAN

Rabu, 12 Maret 2025 - kaltara

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara (Kaltara), Maria Ulfah dan Tim Pencegahan Maladministrasi, bersama dengan Sales Branch Manager (SBM) Kaltimut V Fuel, Ferdi Kurniawan dan Analis kebijakan bagian Perekonomian Pemerintah Kota Tarakan Retno Dwi Arini melakukan kunjungan sekaligus pemantauan ke beberapa Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) dan Pertashop di Tarakan, Senin (10/3/25).

Dalam pemantauan tersebut, Ombudsman juga berkomunikasi dengan pemilik dan / atau pengelola pertashop dan juga SPBU. Selain itu Ombudsman juga melihat langsung pengambilan sampel BBM pertamax dan pertalite untuk uji lab oleh Lemigas, serta pengisian bbm oleh truk tangki.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kaltara 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/distribusi BBM, dan dalam penyalurannya memiliki standarisasi mekanisme agar layanan yang diberikan tidak hanya sebatas pada kuantitas, namun juga memperhatikan kualitas," katanya dalam keterangan press rilisnya.

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

Beberapa poin yang menjadi catatan Ombudsman, sekaligus diharapkan ada perbaikan terkait penyelenggaraan layanan pada sektor Migas khususnya distribusi BBM melalui SPBU yakni :

1. Memastikan selalu adanya uji lab terhadap BBM yang dipasarkan,
2. Memastikan sarana - prasarana yang andal, agar konsumen yang merupakan pengguna layanan, mendapatkan hakaknya secara proporsional baik dari sisi jumlah maupun mutu BBM
3. Memastikan SDM yang berkompeten mulai dari level manajemen hingga operator.
4. Memajang informasi kanal pengaduan yang mudah diakses, pada setiap SPBU dan Pertashop
5. Mengambil sikap tegas terhadap oknum konsumen yang diindikasikan sebagai pengetap

6. Memastikan setiap pengisian BBM ke konsumen dimulai dari angka "0"

7. Mengedepankan sikap ramah layanan ke konsumen .

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. (\*)