



# LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)

2022



**PPID**  
PEJABAT PENGELOLA  
INFORMASI & DOKUMENTASI



# LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)

## 2022



## KATA PENGANTAR

Keterbukaan Informasi Publik sudah menjadi kebutuhan bagi Badan Publik, khususnya bagi Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Menjalankan amanah Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) tidak hanya sebagai kewajiban saja. Badan Publik BUMN, kini semakin sadar akan pentingnya Keterbukaan Informasi Publik untuk mewujudkan kepercayaan publik.

Sebagai salah satu Badan Publik BUMN, PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau KAI terus berkomitmen untuk melaksanakan Keterbukaan Informasi Publik dengan baik dengan berbagai program dan inovasi yang dijalankan guna menjadi Perusahaan yang semakin transparan dan terpercaya.

Selama kurun waktu tahun 2022, telah dilaksanakan program untuk mengoptimalkan teknologi informasi guna memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan proses pelayanan informasi publik.

Pelayanan informasi publik yang berkualitas juga konsisten dilakukan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai KAI.

Namun proses pelayanan bukannya tanpa kendala. Berbagai cara terus dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut dalam rangka meningkatkan kualitas layanan informasi publik.

Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat memberikan informasi secara maksimal.

Bandung, 20 Maret 2023

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi  
PT Kereta Api Indonesia (Persero)



Muhibbuddin  
NIPP. 43735



## DAFTAR ISI

Kata Pengantar	2	Sarana Dan Prasarana	12
Daftar Isi	3	Sumber Daya Manusia	14
Bagian I PPID KAI	4	Anggaran	14
Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik	4	Cara Memperoleh Informasi Publik	15
Profil PPID	5	Bagian III Rincian Pelayanan Informasi Publik	17
Visi Misi dan Tagline	7	Jumlah Permohonan Informasi Publik	17
SOP KIP	8	Waktu Pelayanan	17
Prosedur Permohonan Informasi Publik	8	Jumlah Permohonan yang Dikabulkan dan yang Ditolak	18
Prosedur Pelayanan Informasi Publik	9	Penyelesaian Sengketa Informasi	21
Prosedur Permohonan Keberatan	10	Prestasi	21
Prosedur Pengajuan Sengketa Informasi	11	Bagian IV Kendala dalam Pelayanan Informasi Publik	23
Sistem Pengelolaan Keadministrasian Mengenai Informasi Publik	11	Bagian V Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Informasi Publik	24
Bagian II Gambaran Umum Pelayanan Informasi Publik	12		



## PROFIL PERUSAHAAN

PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) adalah Perusahaan BUMN yang mengelola dan menyediakan jasa transportasi kereta api di Indonesia.

### Bidang Usaha Utama

#### a. Angkutan Penumpang.

Angkutan Kereta Api Penumpang mencakup rute jarak jauh (kelas luxury, eksekutif, bisnis, dan ekonomi), jarak menengah, dan jarak dekat.

#### b. Angkutan Barang.

Angkutan KA Barang meliputi : angkutan batubara, semen, BBM, peti kemas, perkebunan, general cargo, dan BHP.

#### c. Non Angkutan /Optimalisasi Aset.

Melakukan optimalisasi aset seperti tanah, bangunan dan aset lainnya, dengan bentuk penguasaannya seperti :

- Mengembangkan kawasan bisnis terpadu dengan konsep transit oriented development (TOD) di stasiun.

- Persewaan tanah untuk Tower, Stockpile, Container Yard, Pipa, Fiber Optic, Space Reklame, dll.

- Rumah perusahaan juga disewakan untuk dijadikan Toko, Hotel, Kantor, Rumah, Periklanan, dll.

### Wilayah Operasi

Wilayah operasi KAI mencakup Pulau Jawa dan Sumatera :

a. Kantor Pusat di Bandung.

b. Daerah Operasi (Daop) di Jawa :

- 1) Daop1 Jakarta
- 2) Daop2 Bandung
- 3) Daopi3 Cirebon
- 4) Daop4 Semarang
- 5) Daop5 Purwokerto
- 6) Daopi6 Yogyakarta
- 7) Daop7 Madiun
- 8) Daop8 Surabaya
- 9) Daop9 Jember

3. Divisi Regional (Divre) di Sumatera :

- 1) Divre I Sumatera Utara dan Aceh.
- 2) Divre II Sumatera Barat.
- 3) Divre III Palembang.
- 4) Divre IV Tanjungkarang.



## GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PT KAI

Sebagai Badan Publik BUMN, KAI memiliki kewajiban untuk melakukan pelayanan informasi kepada publik. Sejak tahun 2010 KAI telah melakukan pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik dengan dibentuknya unit organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) secara struktural berdasarkan Surat Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) No.KEP.U/OT.003/VI/3/KA-2010 tentang Perubahan dan Tambahan (P&T) atas Keputusan Direksi Nomor: KEP/U/OT.003/VI/1/KA-2009 tanggal 5 Juni 2009 tentang Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Perusahaan di Lingkungan Kantor Pusat PT Kereta Api Indonesia (Persero).

KAI juga membentuk Standar Operasional Prosedur atau SOP terkait pelayanan informasi publik. SOP ini dituangkan dalam SK Direksi PT KAI No.KEP.U/HK.003/XII/1/KA-2010 tahun 2010 tentang Standar Operasional Prosedur Keterbukaan Informasi Publik di Lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang kemudian diperbarui pada tahun 2018 menjadi Peraturan Direksi No.PER.U/KL.104/VI/1/KA-2018 mengenai Pedoman Pelayanan Informasi Publik, yang merupakan

petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis dalam melakukan pengelolaan informasi publik di lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Pada tahun 2022, berbagai program dilaksanakan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi publik, diantaranya:

- Mengoptimalkan teknologi informasi dengan pembuatan kanal permintaan informasi publik secara online berupa website bagi PPID Pelaksana Daerah di seluruh Daerah Operasi dan Divisi Regional KAI dan penambahan suara pada Website PPID diperuntukkan bagi penyandang disabilitas.
- Menyediakan fasilitas jalur jalan dan kursi roda, serta formulir braille untuk memberikan kesetaraan bagi penyandang disabilitas.

Bagi masyarakat pelanggan kereta api juga disediakan Face Recognition untuk mempermudah saat boarding di stasiun tanpa harus menunjukkan dokumen tiket, KTP, dan bukti vaksin.

Untuk menambah kompetensi dan motivasi SDM pengelola layanan informasi publik dilaksanakan kegiatan workshop PPID dan Awarding PPID Pelaksana Daerah.



Selain itu untuk memberikan pemahaman pegawai internal KAI terhadap Keterbukaan Informasi

Publik, dilaksanakan program sosialisasi di Daop dan Divre.

## Profil PPID KAI

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pusat di KAI dibentuk secara struktural dengan nama Unit Public Information Care - Public Relations yang dipimpin oleh seorang Manager yang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab atas pengelolaan informasi publik mencakup penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan/atau pelayanan informasi terhadap pengguna informasi publik.

Manager Public Information Care secara struktur organisasi berada dibawah Vice President Public Relations yang juga menjabat sebagai Atasan PPID.

PPID Pusat KAI berkedudukan di Kantor Pusat Bandung. PPID Pusat dibantu oleh Assistant Manager Helpdesk Information yang menjabat sebagai Petugas

Pelayanan Informasi, serta satu orang staf pelayanan informasi. Sehingga total SDM yang menangani pelayanan informasi publik di Kantor Pusat KAI berjumlah 3 orang.

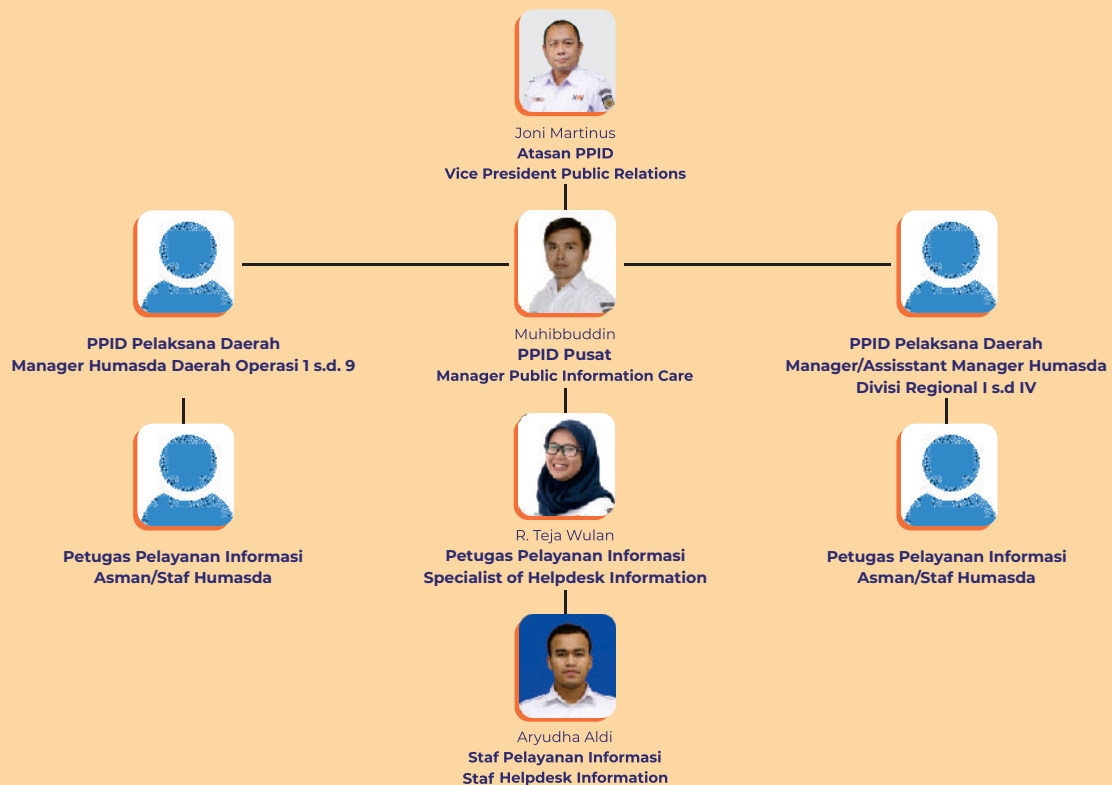
PPID Pusat juga dibantu oleh PPID Pelaksana Daerah yang berkedudukan di Daerah Operasi 1 s.d. 9 di Jawa dan di Divisi Regional I s.d. IV di Sumatera. PPID Pelaksana Daerah dijabat oleh Manager/ Assitant Manager Humasda.

PPID Pelaksana Daerah bertugas membantu PPID dalam pengelolaan KIP dan pelayanan Informasi Publik di wilayah Daop/Divre PT Kereta Api Indonesia (Persero).

PPID Pelaksana Daerah dibantu oleh Petugas Pelayanan Informasi yang dijabat oleh Assitant Manager/Staf Humasda.



## Sruktur Kelembagaan PPID KAI



## Visi Misi dan Tagline PPID KAI

### VISI

Menjadi PPID yang informatif dan profesional

### MISI

Menyelenggarakan pelayanan informasi perusahaan untuk informasi publik yang akurat, akuntabel, dan sesuai peraturan yang berlaku

### TAGLINE

Informatif, Profesional, untuk Transparansi





## Standar Operasional Prosedur Keterbukaan Informasi Publik

Standar Operasional Prosedur Keterbukaan Informasi Publik (SOP KIP) di KAI dituangkan dalam Surat Keputusan Direksi (SK Direksi) PT KAI No. KEP.U/HK.003/XII/1/KA-2010 tahun 2010 tentang Standar Prosedur Operasional Keterbukaan Informasi Publik di Lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Seiring dengan kebutuhan masyarakat akan informasi yang terus berkembang dan perubahan

sosial yang begitu cepat dan dinamis, SOP ini kemudian diperbarui pada tahun 2018 menjadi Peraturan Direksi (PD) No.PER.U/KL.104/VI/1/KA-2018 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik, yang merupakan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis dalam melakukan pengelolaan informasi publik di lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero).

## Prosedur Permohonan Informasi Publik

Permohonan informasi publik ke KAI bisa diajukan melalui berbagai cara, yaitu:

- Melalui tatap muka atau datang langsung ke Kantor PPID Pusat di Kantor Pusat KAI Jl. Perintis Kemerdekaan No. 1 Bandung atau ke Kantor PPID Pelaksana Daerah Daop dan Divre.
- Melalui surat ke alamat PPID Pusat atau PPID Pelaksana Daerah.
- Melalui email [kip@kai.id](mailto:kip@kai.id)
- Melalui sambungan telepon di nomor 022-4230031.
- Pesan Whatsapp di nomor 087868881408.
- Melalui website [ppid.kai.id](http://ppid.kai.id), dan
- Melalui Aplikasi mobile PPID KAI.



## Prosedur Permohonan Informasi Publik

Pemohon mengajukan permohonan informasi kepada badan publik, secara datang langsung, maupun secara online

---



Pemohon informasi menyebutkan nama, subjek/jenis informasi yang diminta dan cara penyampaian informasi yang diinginkan

---



Petugas PPID mencatat semua yang disebutkan pemohon

---



Pemohon informasi harus meminta tanda bukti kepada PPID bahwa telah melakukan permintaan informasi serta nomor pendaftaran permintaan

---



PPID memberikan/mengirimkan informasi kepada pemohon paling lambat 10 hari kerja dan dapat memperpanjang paling lambat 7 hari kerja



## Prosedur Pelayanan Informasi Publik

1 Petugas Pelayanan Informasi melakukan pengecekan kelengkapan permohonan informasi

---

2 Pencatatan pada register permohonan informasi

---

3 Pengecekan data/informasi yang diminta di data yang terdapat di PPID

4 Jika data/informasi tersedia/dikuasai oleh PPID maka akan dikirimkan kepada pemohon

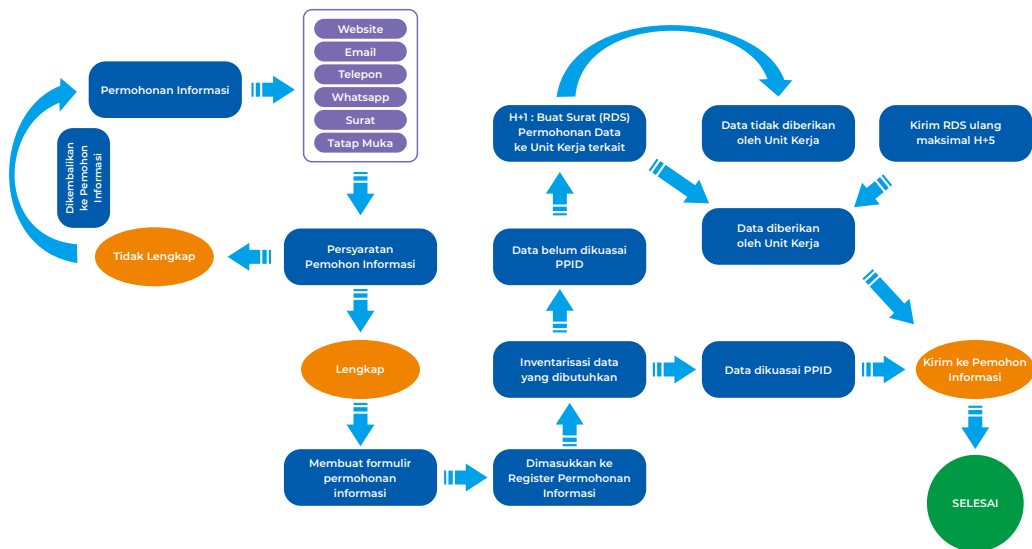
---

5 Jika data/informasi tidak dikuasai maka akan dimintakan terlebih dahulu kepada unit kerja yang menguasai informasi, atau jika informasi dikuasai oleh Badan Publik lain maka akan diinformasikan kepada pemohon

---

6 Jika data/informasi adalah informasi yang dikecualikan akan dilakukan penolakan





Flowchart Pelayanan Informasi Publik

## Prosedur Permohonan Keberatan

Pemohon mengajukan keberatan kepada atasan PPID maksimal 30 hari kerja setelah permohonan 10+7 hari kerja tidak ditanggapi



Pemohon mengisi formulir keberatan (formulir disediakan PPID)



Petugas PPID mencatat/meregistrasi dan mengecek kelengkapan berkas keberatan



Atasan PPID menyampaikan tanggapan keberatan kepada pemohon informasi paling lambat 30 hari sejak pengajuan keberatan disampaikan



Jika pemohon informasi puas dengan tanggapan yang diberikan oleh Atasan PPID, maka pengajuan keberatan selesai



Jika Pemohon Informasi Tidak Puas atas tanggapan yang disampaikan maka pemohon dapat mengajukan sengketa maksimal 14 hari kerja dari disampainya jawaban atas keberatan pemohon



## Prosedur Pengajuan Sengketa Informasi

Pemohon Informasi yang tidak puas atas tanggapan atasan PPID dalam proses keberatan, dapat mengajukan Sengketa Informasi Publik kepada Komisi Informasi maksimal 14 hari kerja sejak diterimanya tanggapan tertulis



Komisi informasi memeriksa kelengkapan dan meregistrasi



Komisi Informasi mulai mengupayakan penyelesaian Sengketa Informasi Publik melalui Mediasi dan /atau Ajudikasi nonlitigasi paling lambat 14 hari kerja



Bila proses Mediasi mengalami kegagalan maka Komisi Informasi melakukan penyelesaian sengketa melalui Ajudikasi dalam waktu 100 hari



Salah satu pihak yang tidak menerima putusan Ajudikasi dapat mengajukan gugatan ke PTUN paling lambat 14 hari kerja setelah putusan diterima



Pihak yang tidak menerima putusan PTUN dapat mengajukan Kasasi ke PTUN paling lambat 14 hari kerja sejak diterimanya putusan PTUN



## Sistem Pengelolaan Keadministrasian Mengenai Informasi Publik

PPID KAI mempunyai tugas pokok dalam hal pengelolaan informasi publik yang mencakup penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan/atau pelayanan informasi terhadap pengguna informasi publik. Untuk itu diperlukan pengelolaan keadministrasian dalam pelayanan informasi publik. Implementasi pengelolaan administrasi Keterbukaan Informasi Publik (KIP) adalah sebagai berikut:

a. Membuat formulir-formulir, seperti:

- Formulir Permohonan Informasi

- Formulir Pemberitahuan Tertulis
- Formulir Penolakan Informasi
- Formulir Keberatan

b. Membuat Buku registrasi, seperti:

- Buku Register Permohonan informasi
- Buku Register Keberatan

c. Membuat laporan berkala mengenai pengelolaan Informasi Publik yang memuat mengenai gambaran umum kebijakan pelayanan informasi publik di Kereta Api Indonesia (Persero). Laporan tersebut setiap tahun dilaporkan kepada Komisi Informasi Pusat.



# GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI PT KAI

## Sarana dan Prasarana

### Ruang Pelayanan Informasi Publik

Untuk menunjang kinerja pelayanan informasi publik, KAI menyediakan ruangan khusus untuk menerima masyarakat yang ingin mengajukan permintaan informasi publik.

Ruangan pelayanan informasi publik di PPID Pusat berada di Kantor Pusat PT KAI Jl. Perintis Kemerdekaan No.1 Bandung.



Kantor PPID Pusat KAI



Ruang Tunggu



Ruang pelayanan informasi dilengkapi dengan meja layanan, kursi, komputer, telepon, dan formulir permintaan informasi.

Masyarakat yang akan melakukan permintaan informasi publik secara datang langsung dapat mendatangi Kantor PPID Pusat KAI atau Kantor PPID Pelaksana Daerah yang tersedia di seluruh Daop dan Divre.

Masyarakat akan dilayani oleh petugas pelayanan informasi yang ramah dan mumpuni dalam pelayanan informasi. Layanan informasi seluruhnya gratis atau tidak dipungut biaya apa pun.



Meja Pelayanan Informasi Publik



Salah satu ruang Pelayanan Informasi Publik di PPID Pelaksana Daerah



## Fasilitas bagi Penyandang Disabilitas

Bagi penyandang disabilitas yang akan melakukan permintaan informasi publik secara datang langsung ke Kantor PPID Pusat KAI telah disediakan fasilitas akses jalan dengan *guiding block* dan jalur kursi roda.

Selain itu untuk memudahkan dalam permintaan informasi publik telah disediakan formulir dengan huruf braille.



Jalur jalan dengan *guiding block*



Jalur kursi roda



Formulir permintaan informasi dengan huruf braille

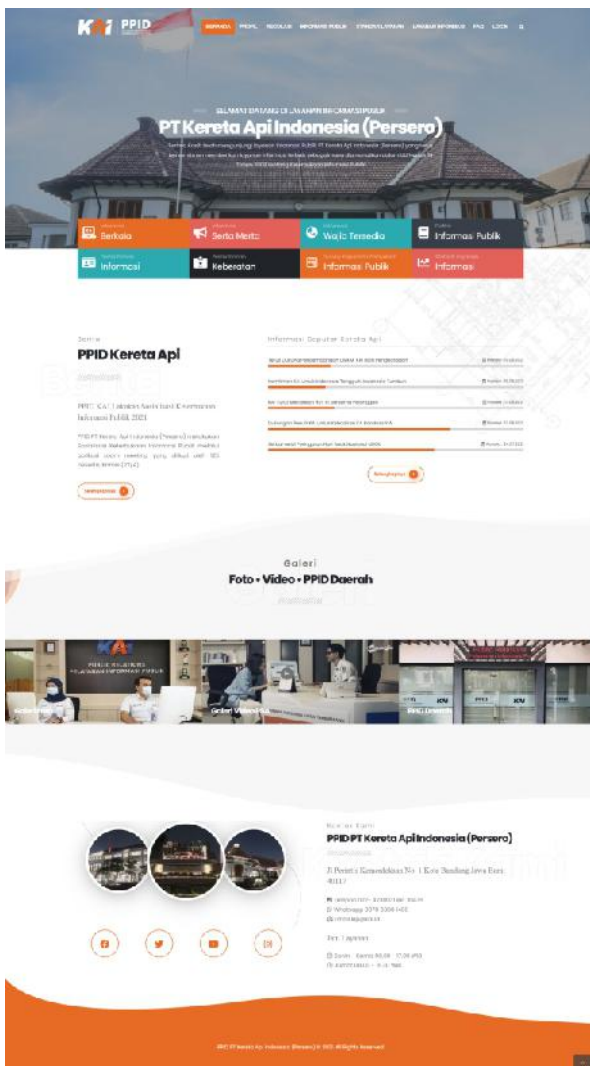


## E-PPID

### Website ppid.kai.id

Guna lebih memudahkan masyarakat dalam mengakses dan melakukan permintaan informasi publik secara online, KAI telah menyediakan kanal berupa website ppid.kai.id.

Untuk melakukan permintaan informasi, masyarakat dapat langsung mengisi formulir permintaan informasi di website tersebut.



Website ppid.kai.id

### Aplikasi Mobile PPID KAI

Untuk mendukung pelayanan informasi publik di masa pandemi Covid-19, dengan memanfaatkan platform digital, KAI menyediakan Aplikasi mobile PPID.

Aplikasi mobile PPID KAI dapat didownload di google play store dan appstore.

Dengan hanya menyentuh gadget kini masyarakat dapat mengakses dan melakukan permohonan informasi publik, “kini informasi dalam genggaman”.



Aplikasi Mobile PPID KAI





## Aksesibilitas Pelayanan Informasi Publik

KAI telah menyediakan berbagai aksesibilitas bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi publik, yaitu:

### a. PPID Pusat:

- 1) Layanan tatap muka atau datang langsung, di Ruang Layanan Informasi Publik PPID Pusat KAI di Kantor Pusat PT KAI, Jl. Perintis Kemerdekaan No.1, Bandung.
- 2) Surat, ke alamat PPID Pusat Unit Public Relations KAI, Jl. Perintis Kemerdekaan No.1, Bandung 40117.
- 3) Telepon (022) 4230031.
- 4) Email [kip@kai.id](mailto:kip@kai.id)
- 5) Pesan WA 087868881408
- 6) Website [ppid.kai.id](http://ppid.kai.id)
- 7) Aplikasi mobile PPID KAI
- 8) Jam layanan: setiap hari kerja, hari Senin s.d Kamis mulai pukul 08.00 – 17.00 WIB dan Jumat mulai pukul 08.00 – 16.30 WIB.

### b. PPID Pelaksana Daerah Daop dan Divre : Layanan tatap muka atau datang langsung, surat, email, dan website:

- Daop1 Jakarta  
Kantor Humas Daop 1 Jakarta, Jl. Pegangsaan Timur No. 6 Menteng, Jakarta Pusat  
Email: [humasda1@kai.id](mailto:humasda1@kai.id)  
Website: [ppid.kai.id/\\_daop1/](http://ppid.kai.id/_daop1/)
- Daop 2 Bandung  
Kantor Humas Daop 2 Bandung,

Jl. Stasiun Selatan No. 25 Bandung

Email: [humasda2@kai.id](mailto:humasda2@kai.id)

Website: [ppid.kai.id/\\_daop2/](http://ppid.kai.id/_daop2/)

#### - Daop3 Cirebon

Kantor Humas Daop 3 Cirebon, Jl. Siliwangi No. 82 Kota Cirebon 45124

Email: [humasda3@kai.id](mailto:humasda3@kai.id)

Website: [ppid.kai.id/\\_daop3/](http://ppid.kai.id/_daop3/)

#### - Daop 4 Semarang

Humas Daop 4 Semarang, Jl. MH.Thamrin No. 3 Semarang 50134

Email: [humasda4@kai.id](mailto:humasda4@kai.id)

Website: [ppid.kai.id/\\_daop4/](http://ppid.kai.id/_daop4/)

#### - Daop5 Purwokerto

Humas Daop 5 Purwokerto, Jl. Jendral Sudirman Barat No. 209, Purwokerto Timur, Banyumas 53141

Email: [humasda5@kai.id](mailto:humasda5@kai.id)

Website: [ppid.kai.id/\\_daop5/](http://ppid.kai.id/_daop5/)

#### - Daop6 Yogyakarta

Humas Daop 6 Yogyakarta, Jl. Lempuyangan No.1 Yogyakarta

Email: [humasda6@kai.id](mailto:humasda6@kai.id)

Website: [ppid.kai.id/\\_daop6/](http://ppid.kai.id/_daop6/)

#### - Daop 7 Madiun

Humas Daop 7 Madiun, Jalan Kopol Sunaryo Madiun 63122

Email: [humasda7@kai.id](mailto:humasda7@kai.id)

Website: [ppid.kai.id/\\_daop7/](http://ppid.kai.id/_daop7/)

#### - Daop 8 Surabaya

Humas Daop 8 Surabaya, Jl. Gubeng Masjid No.1 Surabaya

Email: [humasda8@kai.id](mailto:humasda8@kai.id)

Website: [ppid.kai.id/\\_daop8/](http://ppid.kai.id/_daop8/)



- Daop9Jember  
Humas Daop 9 Jember, Jl. Dahlia No.2Jember 68118  
Email: [humasda8@kai.id](mailto:humasda8@kai.id)  
Website: [ppid.kai.id/\\_daop9/](http://ppid.kai.id/_daop9/)
- Divre I Sumatera Utara  
Humas Divre I Sumatera Utara, Jl. Prof. H.M Yamin SH No. 14 Medan 20231  
Email: [humasdadivre1@kai.id](mailto:humasdadivre1@kai.id)  
Website: [ppid.kai.id/\\_divre1/](http://ppid.kai.id/_divre1/)
- Divre II Sumatera Barat  
Humas Divre II Sumatera Barat, Jl. Stasiun No.1 Padang  
Email: [humasdiv2sb@kai.id](mailto:humasdiv2sb@kai.id)  
Website: [ppid.kai.id/\\_divre2/](http://ppid.kai.id/_divre2/)
- Divre III Palembang  
Humas Divre III Palembang, Jl. Jend. A. Yani No. 54113 Ulu Plaju - Palembang 30258  
Email: [humasda.divre3pg@kai.id](mailto:humasda.divre3pg@kai.id)  
Website: [ppid.kai.id/\\_divre3/](http://ppid.kai.id/_divre3/)
- Divre IV Tanjungkarang  
Humas Divre IV Tanjungkarang, Jl. Teuku Umar No. 23 Tanjungkarang  
Email: [humasdiv4tnk@kai.id](mailto:humasdiv4tnk@kai.id)  
Website: [ppid.kai.id/\\_divre4/](http://ppid.kai.id/_divre4/)

## Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) PPID Pusat KAI yang berkedudukan di Kantor Pusat berjumlah 3 orang yang merupakan pegawai organik KAI. Sedangkan SDM PPID Pelaksana Daerah yang berkedudukan di Daerah Operasi dan Divisi Regional berjumlah 26 orang. Seluruh pegawai tersebut merupakan SDM yang memiliki latar belakang Kehumasan.

Dalam melakukan tugas sebagai PPID, PPID Pelaksana Daerah dan staf PPID mendapatkan pengetahuan melalui pembelajaran secara daring, workshop Keterbukaan Informasi Publik yang diselenggarakan oleh PPID Pusat, dan webinar yang diselenggarakan oleh lembaga yang konsen dengan Keterbukaan Informasi Publik.

## Anggaran

Anggaran pelayanan informasi publik di Unit Public Information Care, Public Relations KAI berasal dari pos anggaran beban Kehumasan. Pada tahun 2022, anggaran untuk pelayanan informasi publik yaitu Rp363.978.000.

Anggaran tersebut diperuntukkan kegiatan sosialisasi KIP, pembuatan video dan flyer sosialisasi KIP, monitoring dan evaluasi kinerja PPID Pelaksana Daerah, penguatan SDM, serta pengembangan website PPID dan aplikasi mobile PPID.



# RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

## Jumlah Permintaan Informasi Publik

Tercatat pada tahun 2022 jumlah permintaan informasi publik yang masuk ke PPID Pusat melalui seluruh saluran baik tatap muka, surat, email, website, dan aplikasi mobile sebanyak 294 orang.

Dari jumlah tersebut permintaan melalui website

sebanyak 255 pemohon, melalui aplikasi mobile sebanyak 37 pemohon, melalui email sebanyak 1 pemohon, dan melalui surat sebanyak 1 pemohon.

Sedangkan permintaan informasi publik yang masuk ke PPID Pelaksana Daerah Daop dan Divre sebanyak 367 pemohon.

## Waktu Pelayanan

Rata-rata waktu pelayanan yang diperlukan untuk memenuhi

permohonan informasi publik tersebut selama 7 hari.

## Jumlah Permohonan Yang Dikabulkan dan Yang Ditolak

Dari jumlah permintaan informasi yang masuk ke PPID Pusat sebanyak 294 orang, 290 permintaan telah diberikan dengan jumlah informasi sebanyak 1.663 informasi.

Sementara permintaan yang ditolak sebanyak 4 pemohon, dengan jumlah informasi sebanyak 5 informasi.

Sedangkan dari jumlah permintaan informasi yang masuk ke PPID Pusat sebanyak 378 orang, semuanya telah diberikan dan tidak ada yang ditolak.

Adapun alasan kenapa informasi ditolak karena informasi

yang diminta termasuk ke dalam informasi yang dikecualikan, sebab:

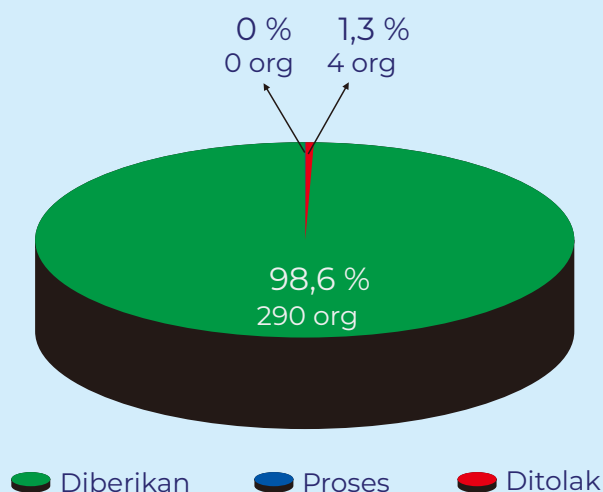
- Apabila informasi dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik, dapat mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat. Contoh; Dokumen proses pengajuan dana pengadaan barang.
- Apabila informasi dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik, dapat mengungkapkan rahasia pribadi. Contoh; Data manifest penumpang kereta api.



## Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik Tahun 2022

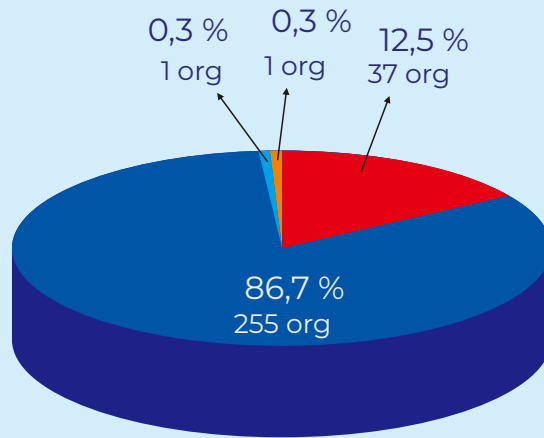
Permintaan yang masuk ke PPID Pusat

No	Bulan	Jumlah Pemohon	Saluran Permohonan					Pelayanan		
			Datang Langsung	E-mail	Surat	Website	App	Diberikan	Proses	Ditolak
1	Januari	19			1	17	1	19		
2	Februari	25				22	3	25		
3	Maret	22				19	3	22		
4	April	24				22	2	24		
5	Mei	23				21	2	23		
6	Juni	29		1		21	7	24		2
7	Juli	24				20	4	27		
8	Agustus	20				17	3	19		1
9	September	20				16	4	20		
10	Oktober	40				38	2	40		
11	November	36				31	5	35		1
12	Desember	12				31	1	12		
	Jumlah	294		1	1	255	37	290		4



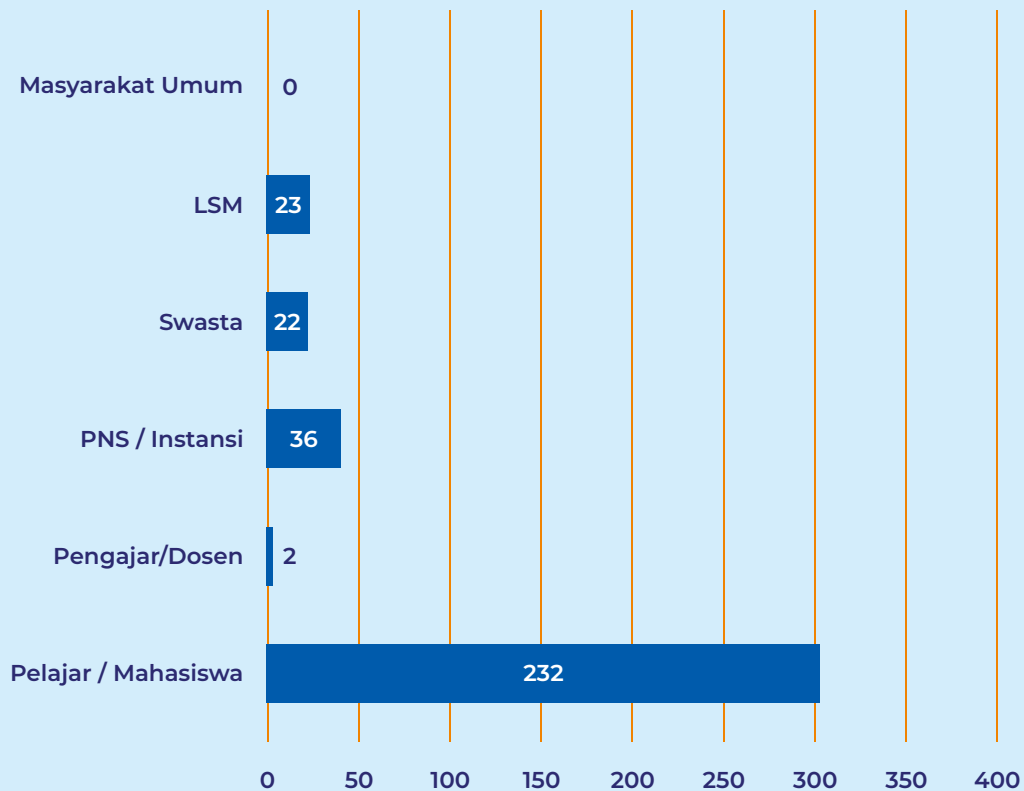
Prosentase Pelayanan Informasi Publik Tahun 2022 yang Masuk ke PPID Pusat





● Website   
 ● Aplikasi Mobile   
 ● Email   
 ● Surat

### Jumlah Pemohon Berdasarkan Saluran Permohonan Informasi



### Klasifikasi Pemohon Informasi Berdasarkan Profesi



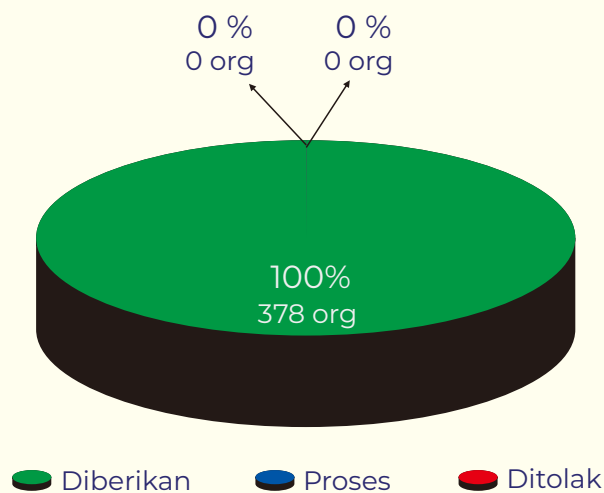
**1.663**  
informasi

Jumlah Informasi yang diberikan



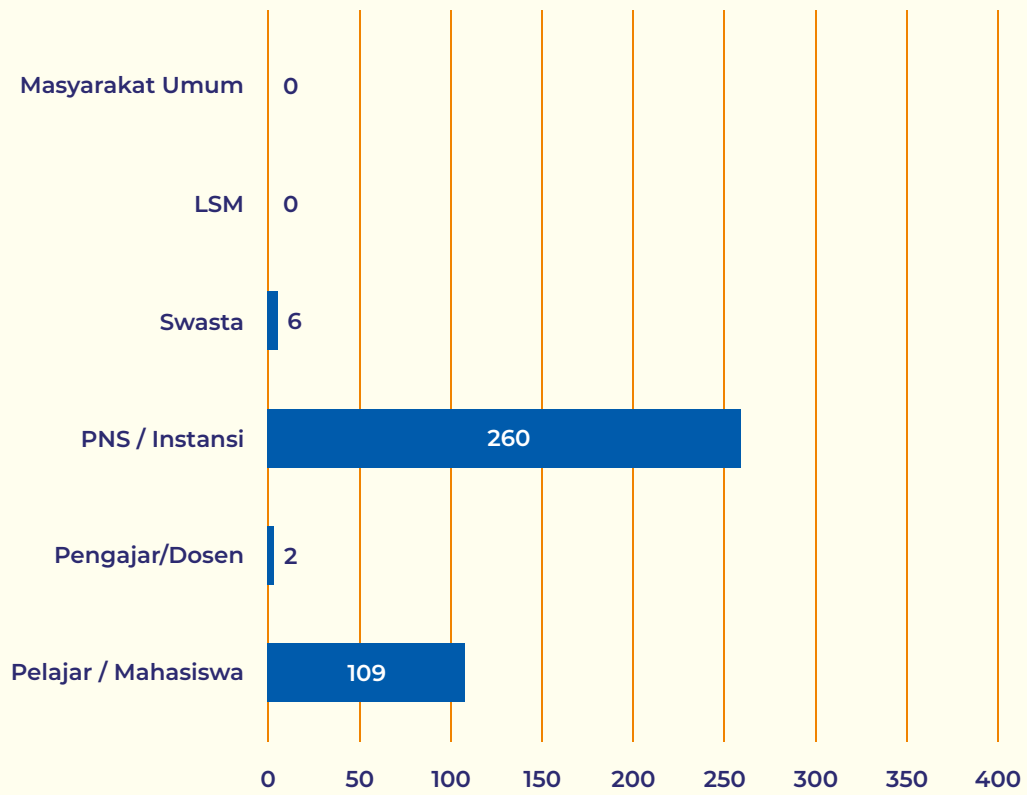
## Permintaan Informasi Publik yang masuk ke PPID Pelaksana Daerah

No	PPID Pelaksana Daerah	Jumlah Pemohon	Pelayanan		
			Diberikan	Proses	Ditolak
1	Daop 1 Jakarta	45	45	-	-
2	Daop 2 Bandung	11	11	-	-
3	Daop 3 Cirebon	16	16	-	-
4	Daop 4 Semarang	39	39	-	-
5	Daop 5 Purwokerto	16	16	-	-
6	Daop 6 Yogyakarta	37	37	-	-
7	Daop 7 Madiun	12	12	-	-
8	Daop 8 Surabaya	61	61	-	-
9	Daop 9 Jember	41	41	-	-
10	Divre I Sumut	11	11	-	-
11	Divre II Sumbang	26	26	-	-
12	Divre III Palembang	9	9	-	-
13	Divre IV Tanjungkarang	37	37	-	-
	Jumlah	367	367	-	-



## Prosentase Pelayanan Informasi Publik Tahun 2022 yang Masuk ke PPID Pelaksana Daerah





Klasifikasi Pemohon Informasi Berdasarkan Profesi yang Masuk ke PPID Pelaksana Daerah



**434**  
informasi

Jumlah Informasi yang diberikan oleh PPID Pelaksana Daerah



## Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

Pada tahun 2022 PT KAI tidak menerima pengajuan keberatan informasi. Seluruh permohonan informasi yang ditindaklanjuti dapat diterima dengan baik oleh pemohon

informasi.

Dengan tidak adanya pengajuan keberatan, maka sengketa informasi pun tidak ada / nihil.

## Penghargaan

Setiap tahun PPID KAI secara rutin selalu mengikuti kegiatan Monitoring dan Evaluasi (Monev) dalam rangka Pemingkatan Keterbukaan Informasi Badan Publik, yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat.

Pada tahun 2022, dalam gelaran Anugerah Keterbukaan

Informasi Badan Publik, PPID KAI berhasil mendapatkan predikat sebagai Badan Publik Informatif untuk kategori BUMN.

Predikat Informatif ini merupakan ketiga kali secara berturut-turut didapat, setelah pada tahun 2020, dan 2021, KAI mendapat predikat yang sama.



Tim PPID Pusat KAI



Direktur Pengelolaan Prasarana Heru Kuswanto menerima penghargaan Anugerah Keterbukaan Informasi Publik tahun 2022 dari Menkopolkam Mahfud MD.





## KENDALA DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Dalam melakukan pelayanan informasi kepada publik, beberapa hal ini menjadi kendala di tahun 2022.

Pertama, kendala dari internal berupa ruang pelayanan informasi publik / ruang PPID masih kurang representatif. Saat ini ruang pelayanan dirasa masih kurang luas, dengan ukuran 5 x 5 meter persegi. Selain ukurannya yang sempit, ruangan masih menyatu antara ruang pelayanan dengan ruang kerja PPID, sehingga PPID dan para petugas pelayanan informasi publik tidak memiliki ruang privasi khusus untuk bekerja. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan bagi pemohon yang datang, maupun bagi petugas dalam memberikan layanan informasi kepada pemohon dan

dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari.

Kendala kedua, muncul dari eksternal yang datang dari pemohon informasi itu sendiri. Sebagian besar pemohon informasi minim literasi, sehingga kebanyakan dari mereka belum paham tentang prosedur permintaan informasi publik kepada PPID. Padahal informasi tentang tata cara permohonan informasi publik sudah terpasang baik di website [ppid.kai.id](http://ppid.kai.id) maupun di aplikasi PPID KAI.

Selain itu, minimnya literasi juga menyebabkan pemohon informasi masih tetap meminta informasi/data yang sudah terpasang di website dan aplikasi.



## REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Berdasarkan pelaksanaan pelayanan informasi publik selama tahun 2022, beberapa rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang dapat menunjang kinerja di tahun 2023, diantaranya;

- a. Untuk memberikan kenyamanan bagi pemohon yang datang ke ruang pelayanan informasi publik dan menciptakan kenyamanan dalam bekerja bagi petugas pelayanan informasi, akan dilakukan renovasi dan perluasan ruang PPID di Kantor Pusat KAI. Pekerjaan renovasi dan perluasan ruangan ini akan dilakukan pada pertengahan tahun, dengan mengedepankan konsep desain ruang pelayanan informasi publik yang nyaman dan terintegrasi dengan platform digital layanan PPID, yaitu dengan tersedianya stand touch screen digital signage. Ruang pelayanan informasi publik nantinya juga akan dipisahkan dengan ruang kerja khusus PPID dan para petugas pelayanan informasi. Sehingga akan ada dua ruangan dalam satu bangunan.
- b. Akan melakukan beberapa pengembangan website [ppid.kai.id](http://ppid.kai.id) dan agar tampilannya lebih enak untuk dilihat dan mudah untuk diakses oleh seluruh kalangan, termasuk kalangan lansia dan penyandang disabilitas.
- c. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media digital untuk lebih memberikan pemahaman mengenai Keterbukaan Informasi Publik.

