



LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK 2020





LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK 2020

KATA PENGANTAR

Semangat Keterbukaan Informasi Publik di Indonesia pasca diberlakukannya Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) semakin berkembang. Badan Publik di Indonesia kini semakin paham dan sadar akan pentingnya transparansi yang salah satunya diwujudkan dalam layanan informasi publik.

Sebagai salah satu Badan Publik BUMN, Kereta Api Indonesia (Persero) atau KAI telah berkomitmen untuk melaksanakan Keterbukaan Informasi Publik sejak UU No.14 Tahun 2008 tentang KIP diberlakukan. Tepatnya pada tahun 2010, KAI menerbitkan Surat Keputusan (SK) Direksi yang mengatur tentang pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dan menetapkan Standar Operasional Prosedur tentang layanan informasi publik di lingkungan Kereta Api Indonesia (Persero).

Keterbukaan Informasi Publik di KAI kini semakin berkembang, seiring meningkatnya rasa ingin tahu masyarakat mengenai dunia perkeretaapian. Masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai KAI pun kini semakin bervariasi. Mulai

dari mahasiswa, jurnalis, institusi, pengusaha, LSM, hingga warga biasa.

Selama kurun waktu tahun 2020, jumlah pemohon informasi yang masuk ke PPID KAI yakni sebanyak 385 orang. Masa pandemi Covid-19 yang secara global melanda Indonesia dan seluruh dunia, tidak menyurutkan semangat PPID KAI untuk terus melakukan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pemohon informasi publik. Protokol kesehatan yang sangat ketat diterapkan, salah satunya aturan perusahaan untuk tidak menerima tamu secara tatap muka, juga diberlakukan di PPID KAI. Untuk itu, selama masa pandemi ini PPID KAI sangat mengoptimalkan pelayanan informasi publik melalui fasilitas online yang kami miliki yaitu melalui website ppid.kai.id, email, telepon, dan layanan pesan Whatsapp di nomor 087868881408.

Informasi yang paling banyak diminta oleh pemohon informasi adalah jumlah atau volume penumpang kereta api dengan range atau jarak waktu bervariasi, pengelolaan online ticketing oleh KAI, grafik perjalanan kereta api (Gapeka), sejarah mengenai prasarana heritage yang dimiliki KAI,

arsitektur bangunan stasiun, serta informasi mengenai sumber daya manusia (SDM).

Laporan ini merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban PPID KAI dalam melaksanakan pelayanan informasi publik selama tahun 2020. PPID KAI terus meningkatkan Keterbukaan

Informasi Publik di lingkungan KAI dan mempertanggungjawabkannya kepada Komisi Informasi Pusat. Akhir kata, semoga laporan PPID KAI ini bermanfaat dan bisa memberikan informasi kepada masyarakat, sehingga kinerja kami dapat selalu dipertanggungjawabkan secara maksimal.

Bandung, 25 Maret 2021

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



Muhibbuddin
NIPP. 43735



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	2	Sarana Dan Prasarana	13
Daftar Isi	4	Sumber Daya Manusia	14
Bagian I PPID KAI	5	Anggaran	14
Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik	5	Cara Memperoleh Informasi Publik	15
Profil PPID	6	Bagian III Rincian Pelayanan Informasi Publik	16
Visi Misi dan Tagline	8	Jumlah Permohonan Informasi Publik	16
SOP KIP	9	Waktu Pelayanan	18
Prosedur Pengajuan	9	Jumlah Permohonan yang Dikabulkan dan yang Ditolak	20
Permohonan Informasi Publik	10	Prestasi	
Prosedur Pelayanan Informasi Publik	11	Bagian IV Kendala dalam Pelayanan Informasi Publik	21
Prosedur Pengajuan Keberatan		Bagian V Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Informasi Publik	22
Prosedur Pengajuan Sengketa Informasi	12		
Sistem Pengelolaan Keadministrasian Mengenai Informasi Publik	12		
Bagian II Gambaran Umum Pelayanan Informasi Publik	13		



BAGIAN I

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)

I.1 GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28F mengatur bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Hal tersebut merupakan pengakuan negara terhadap hak asasi atas informasi untuk seluruh rakyat Indonesia.

Derasnya arus informasi yang diterima oleh publik saat ini, membuat pemerintah memandang perlu untuk membuka akses informasi kepada masyarakat, agar publik dapat memperoleh informasi secara resmi dan lengkap mengenai pelaksanaan pemerintahan melalui berbagai saluran informasi. Selanjutnya, pemenuhan hak dasar masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pemerintahan juga telah diatur lebih lanjut melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang

Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP).

UU KIP tersebut wajib dilaksanakan oleh seluruh Badan Publik. Badan Publik adalah lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, atau organisasi nonpemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri. Dalam hal ini, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) termasuk ke dalam Badan Publik. Dengan demikian, setiap penyelenggaraan negara oleh Badan Publik harus dilakukan dengan prinsip-prinsip keterbukaan informasi publik.





Sebagai Badan Publik BUMN, PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau KAI memiliki kewajiban untuk melakukan pelayanan informasi kepada publik. Untuk menangani Keterbukaan Informasi Publik dibentuklah unit organisasi baru berdasarkan Surat Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor: 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). Dalam SK tersebut dibentuk unit organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

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 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, peraturan ini kemudian diperbarui pada tahun 2018 menjadi Peraturan Direksi (PD) 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).

I.1.1 Profil Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di KAI berada di bawah Unit Public Information Care - Public Relations yang dipimpin oleh seorang Manager Public Information Care yang juga menjabat sebagai PPID yang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab atas pengelolaan

informasi publik mencakup penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan/atau pelayanan informasi terhadap pengguna informasi publik. Manager ini secara struktur berada dibawah Vice President Public Relations yang juga menjabat sebagai Atasan PPID.

PPID Pusat atau PPID Utama

dibantu oleh Assistant Manager Helpdesk Information yang juga 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.

Struktur organisasi PPID KAI terbagi ke dalam dua bagian, yakni PPID Pusat dan PPID Daerah. PPID Pusat atau PPID Utama berada di Kantor Pusat yang memiliki struktur organisasi seperti di atas. Sedangkan PPID Daerah atau PPID Pembantu berada di Daerah Operasi (Daop) di

Jawa dan Divisi Regional (Divre) di Sumatera. Pejabat yang berwenang untuk mengelola Keterbukaan Informasi Publik di Daerah atau sebagai PPID Daerah adalah Senior Manager / Manager Humas Daerah (Daop/ Divre) yang secara struktur berada di bawah Vice President (VP) atau Executive Vice President (EVP) Daop/Divre, yang juga merupakan Atasan PPID Daerah.

PPID Daerah bertugas membantu PPID Pusat dalam pengelolaan KIP di wilayah Daop/Divre PT Kereta Api Indonesia (Persero).





I.1.2 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



1.2 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)

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).

1.2.1 Prosedur Pengajuan Permohonan Informasi Publik

Permohonan informasi publik ke KAI bisa diajukan melalui berbagai cara, yaitu melalui tatap muka atau datang langsung ke Kantor PPID di Kantor Pusat KAI Jl. Perintis Kemerdekaan No.1 Bandung, melalui

surat, melalui website ppid.kai.id, email kip@kai.id, melalui sambungan telepon di nomor 022-4230031, atau melalui pesan Whatsapp di nomor 087868881408.

Prosedur Pengajuan 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

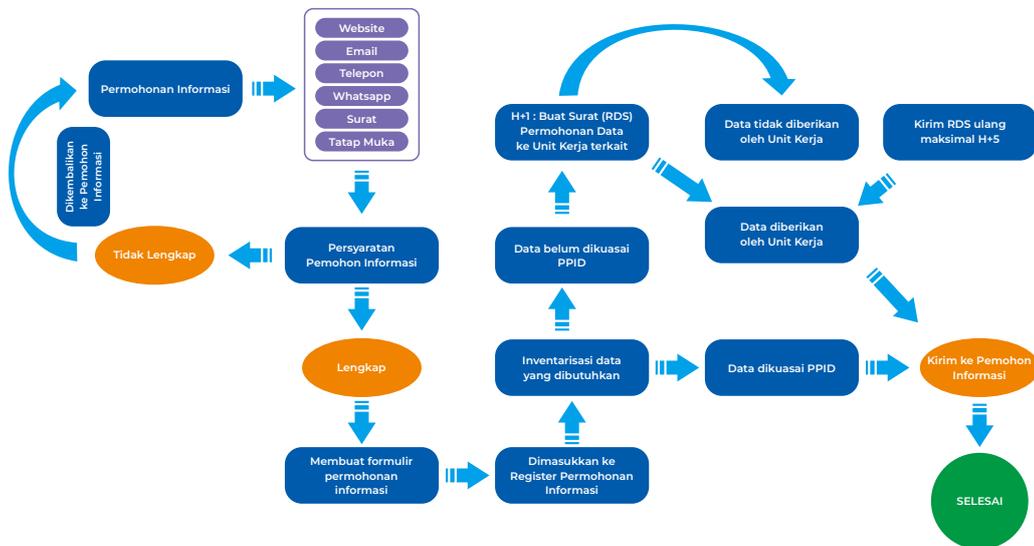


PPID memberikan/mengirimkan informasi kepada pemohon paling lambat 10 hari kerja dan dapat memperpanjang paling lambat 7 hari kerja



I.2.1 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

1.2.3. Prosedur Pengajuan 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



I.2.4. 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



I.2.5. 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.

BAGIAN II

GAMBARAN UMUM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)

II.1. SARANA DAN PRASARANA

Untuk memperlancar kegiatan pelayanan informasi publik, KAI menyediakan ruangan khusus untuk menerima masyarakat yang ingin melayangkan permohonan informasi. Ruang pelayanan informasi publik di Kantor Pusat KAI berada di Jl. Perintis Kemerdekaan No.1, Bandung.

Ruang pelayanan informasi dilengkapi dengan meja layanan,

kursi, komputer, dan telepon untuk petugas pelayanan informasi (helpdesk information). Setiap pengunjung/masyarakat yang datang langsung ke Kantor Pusat KAI akan dilayani oleh staf/petugas pelayanan informasi (helpdesk information). Layanan informasi seluruhnya gratis atau tidak dipungut biaya apa pun.



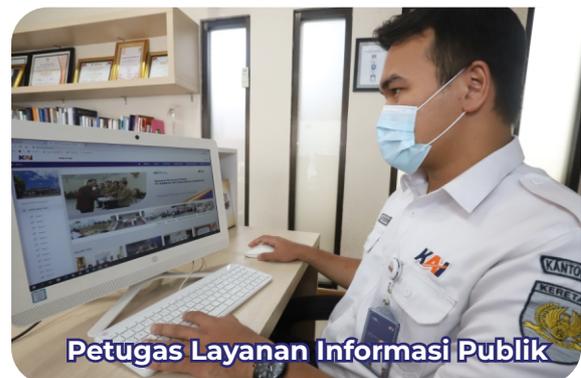
Kantor PPID KAI



Ruang Pelayanan Informasi Publik



Meja Pelayanan Informasi Publik



Petugas Layanan Informasi Publik



II.2. SUMBER DAYA MANUSIA

Sumber Daya Manusia (SDM) PPID Pusat KAI berjumlah 3 orang yang merupakan pegawai organik KAI. Ketiga pegawai tersebut merupakan SDM yang memiliki latar belakang Kehumasan. Dalam melakukan tugas sebagai PPID dan staf PPID, ketiganya mempelajari seputar Keterbukaan Informasi Publik secara otodidak dari hasil pengamatan terhadap Badan Publik lain dan konsultasi dengan Komisi Informasi Pusat.

Ilmu lainnya didapatkan dari hasil seminar maupun webinar yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat dan lembaga lainnya. Selama kurun waktu tahun 2020, Tim PPID KAI telah mengikuti 3 webinar yaitu Webinar “Tantangan &

Strategi Keterbukaan Informasi dengan Adaptasi Kebiasaan Baru” yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat pada 28 September 2020 dalam rangka memperingati Right to Know Day (RTKD); Webinar “Inovasi dan Pelayanan Informasi untuk Pemulihan Kesehatan dan Ekonomi Nasional Melalui Adaptasi Kebiasaan Baru” yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat pada 26 Oktober 2020; dan Seminar Nasional “Kondisi Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik di Masa Pandemi Covid-19 dan Upaya Pemulihan Ekonomi Nasional Melalui Adaptasi Kebiasaan Baru” yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat dan KPC PEN pada 25 November 2020.

II.3. ANGGARAN

Anggaran pelayanan informasi publik di Unit Public Information Care, Public Relations KAI berasal dari pos anggaran beban Kehumasan.

Pada tahun 2020, anggaran untuk pelayanan informasi publik yaitu Rp420.000.000.

II.4. CARA MEMPEROLEH INFORMASI PUBLIK

Berikut adalah berbagai cara atau saluran yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengajukan permohonan informasi kepada KAI:

- Layanan tatap muka atau datang langsung
Petugas pelayanan informasi akan melayani masyarakat yang mengajukan permohonan informasi secara langsung di Ruang Layanan Informasi Publik Kantor Pusat KAI, Jl. Perintis Kemerdekaan No.1, Bandung. Jam layanan informasi yaitu setiap hari kerja, hari Senin s.d Kamis mulai pukul 08.00 – 17.00 WIB dan Jumat mulai pukul 08.00 – 16.30 WIB.
- Surat
Surat permohonan informasi dapat dilayangkan langsung ke PPID Unit Public Relations KAI, di Ruang Layanan Informasi Publik Kantor Pusat KAI, Jl. Perintis Kemerdekaan No.1, Bandung 40117.
- Telepon
Layanan permohonan informasi melalui telepon yaitu setiap hari kerja, hari Senin s.d Kamis mulai pukul 08.00 – 17.00 WIB dan Jumat mulai pukul 08.00 – 16.30 WIB di nomor telepon (022) 4230031 dan Fax (022) 4203342.
- Email
Layanan permohonan informasi melalui email dapat dialamatkan ke: kip@kai.id
- Website PPID
Masyarakat kini bisa mengajukan permohonan informasi dengan cara yang lebih praktis, yaitu melalui website resmi keterbukaan informasi publik KAI di: ppid.kai.id
Website ini memuat berbagai informasi perusahaan dan informasi terkait KIP di KAI, termasuk formulir permohonan informasi dan formulir pernyataan keberatan atas permohonan informasi.
- Pesan Whatsapp
Permohonan informasi juga dapat diajukan melalui layanan pesan Whatsapp PPID di nomor 087868881408.



BAGIAN III

RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

III.1. JUMLAH PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

Dari tahun ke tahun, jumlah pemohon informasi yang mengajukan permohonan informasi publik ke Unit PPID KAI terus bertambah. Seiring dengan bertambahnya pengetahuan masyarakat tentang keterbukaan informasi publik, maka permohonan informasi yang masuk ke PPID KAI terus mengalami peningkatan dengan jenis permohonan data yang bervariasi.

Tercatat, pada tahun 2020 jumlah pemohon informasi yang masuk ke PPID melalui seluruh

saluran baik tatap muka, website, email, maupun telepon, sebanyak 385 orang. Dari jumlah tersebut pengajuan permohonan informasi melalui website sebanyak 366 pemohon, melalui email sebanyak 12 pemohon, dan melalui tatap muka/datang langsung sebanyak 7 orang. Jumlah pemohon yang datang langsung menurun signifikan dari tahun sebelumnya karena adanya kebijakan perusahaan untuk meniadakan sementara interaksi langsung terkait pandemi Covid-19.

III.2. WAKTU PELAYANAN

Rata-rata waktu pelayanan yang diperlukan untuk memenuhi

permohonan informasi publik tersebut selama 7 hari.

III.3. JUMLAH PERMOHONAN YANG DIKABULKAN DAN YANG DITOLAK

Dari jumlah pemohon informasi sebanyak 385 orang, 369 permohonan informasi telah diberikan dengan jumlah informasi sebanyak 906 informasi dari berbagai kategori informasi.

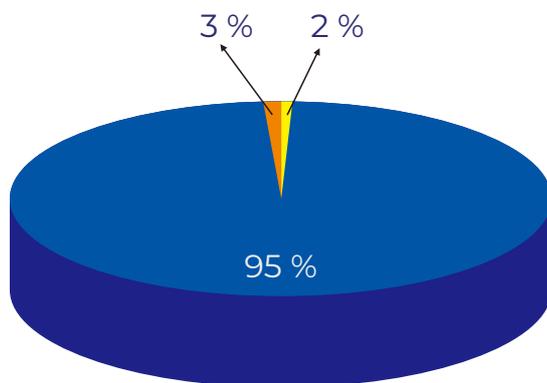
Sementara permohonan yang ditolak sebanyak 16 permohonan, dengan jumlah informasi sebanyak 33 informasi. Adapun alasan kenapa informasi ditolak karena informasi yang diminta termasuk ke dalam informasi yang dikecualikan, sebab:

- 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; informasi Bank Soal Pendidikan & Pelatihan, Surat Keputusan Harga Kontrak, Biaya Maintenance, Rincian Gaji Pegawai, dan Biaya Operasional Kereta Api.

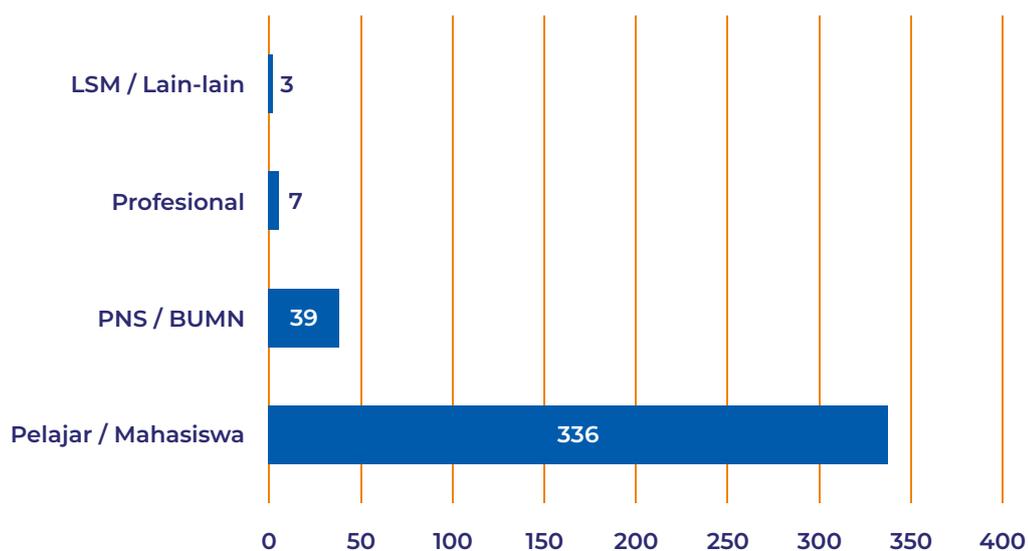
- Apabila informasi dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik, dapat merugikan ketahanan ekonomi nasional (rencana awal penjualan atau pembelian tanah atau properti). Contoh; Data Biaya Pembebasan Lahan.

- Apabila informasi dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik, dapat mengungkapkan rahasia pribadi. Contoh; Data konsumen pengguna Aplikasi KAI Akses.



Website Email Tatap Muka

Jumlah Pemohon Berdasarkan Saluran Permohonan Informasi



Klasifikasi Pemohon Informasi Berdasarkan Profesi



939
informasi

Jumlah Informasi yang diberikan

Rekapitulasi Permohonan Informasi Publik Tahun 2020

No	Bulan	Jumlah Pemohon	Saluran Permohonan			Pelayanan		Keterangan
			Tatap Muka	E-mail	Website	Diberikan	Ditolak	
1	Januari	38	2	3	33	35	3	
2	Februari	38	3	2	33	36	2	
3	Maret	37	1	1	35	36	1	
4	April	51		1	50	50	1	
5	Mei	31			31	30	1	
6	Juni	50		1	49	50	0	
7	Juli	54	1	1	52	53	1	
8	Agustus	19		1	18	19	0	
9	September	21			21	19	2	
10	Oktober	14			14	14	0	
11	November	21			21	17	4	
12	Desember	11			11	10	1	
	Jumlah	385	7	12	366	369	16	

III.3. PRESTASI

Setiap tahun PPID KAI secara rutin selalu mengikuti kegiatan Monitoring dan Evaluasi (Monev) dalam rangka Pemeringkatan Keterbukaan Informasi Badan Publik, yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat dan di bawah pengawasan UKP4 (Unit Kerja Presiden bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan). Setiap tahunnya, penghargaan Keterbukaan Informasi Badan Publik diberikan oleh Presiden atau diwakili oleh Wakil Presiden kepada Badan Publik yang Informatif.

Sejak tahun 2015, PPID KAI secara aktif rutin mengikuti ajang tersebut dengan nilai memuaskan. Dan terakhir, pada tahun 2018 dan 2020, PPID KAI berhasil mendapatkan gelar sebagai Badan Publik Informatif untuk kategori BUMN.

Berkat prestasi selama bertahun-tahun tersebut, PPID KAI seringkali menjadi BUMN percontohan dan dijadikan tujuan benchmarking bagi Badan Publik lainnya.



Direktur Utama KAI Didiek Hartantyo saat menerima penghargaan Anugerah Keterbukaan Informasi Publik tahun 2020 dari Wakil Presiden RI Ma'ruf Amin.



BAGIAN IV

KENDALA DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Dalam memberikan informasi berupa data perusahaan kepada pemohon informasi, PPID KAI seringkali mengalami kesulitan dan hambatan yang sebagian besar berasal dari internal perusahaan sendiri. Hambatan tersebut antara lain masih kurang pemahannya pengetahuan unit kerja lain terkait proses kerja PPID dalam memberikan data yang dibutuhkan. Seringkali beberapa unit kerja enggan atau lama memberikan data yang kami butuhkan karena alasan kekhawatiran bahwa data yang diberikan merupakan data rahasia perusahaan.

Hambatan lainnya yaitu pengelolaan bank data. Selama 11 tahun beroperasi, PPID KAI hanya memiliki bank data yang bersifat konvensional dan manual. Ribuan data hanya tersimpan dalam folder di harddisk komputer dan harddisk eksternal. Jika ada data yang bersifat fisik, harus dilakukan scan data

terlebih dahulu kemudian dipindahkan ke folder bank data. Hal itu tentu cukup menyulitkan dalam pencarian data pada saat melayani permohonan informasi sehari-hari yang begitu banyak dengan cepat dan tepat. Selain itu, keamanan dalam penyimpanan data kurang dapat dijaga karena bisa saja sejumlah data hilang, baik karena kesalahan teknis maupun karena faktor kesalahan manusia (human error).

Sementara itu, hambatan juga datang dari luar atau eksternal, yaitu yang datang dari pemohon informasi itu sendiri. Para pemohon informasi tidak jarang meminta data yang sangat detail dan cukup rumit. Sehingga hal ini membuat kami harus terus menerus meminta data yang dimaksud kepada unit kerja terkait dan harus kembali berurusan dengan birokrasi dan penyimpanan banyak data ke dalam bank data.





BAGIAN V

REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Berdasarkan pelaksanaan pelayanan informasi publik selama tahun 2020, beberapa rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang dapat menunjang kinerja di tahun 2021, diantaranya; kepada internal perusahaan, akan terus dilakukan sosialisasi dan pendekatan secara intensif unit per unit agar kebutuhan data untuk pelayanan informasi kepada publik bisa terpenuhi dengan baik dan lancar.

Untuk memudahkan dalam penyimpanan data dari seluruh unit kerja secara rapi dan mengefektifkan dalam pemberian data kepada pemohon informasi publik akan dilakukan pembuatan bank data

online yang terintegrasi dengan seluruh unit kerja.

Selain itu, akan dilakukan pengembangan pada website ppid.kai.id dan aplikasi mobile “KAI PPID”. Hal ini merupakan salah satu inovasi dalam bidang digitalisasi pelayanan informasi publik PPID KAI.

Seperti halnya tahun 2020, pada tahun 2021 pandemi Covid-19 belum juga berakhir. Untuk itu PPID KAI terus mengoptimalkan penggunaan teknologi digital dalam pelayanan informasi publik. Kami terus memaksimalkan penggunaan website, email, aplikasi mobile, telepon, dan layanan Whatsapp dalam pelayanan informasi publik.

