



# LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

# 2021



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



# LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

# 2021

## KATA PENGANTAR

Keterbukaan Informasi Publik (KIP) di PT Kereta Api Indonesia (Persero) kini semakin berkembang, seiring meningkatnya rasa ingin tahu masyarakat mengenai dunia perkeretaapian. Masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai PT KAI pun kini semakin bervariasi. Mulai dari mahasiswa, jurnalis, institusi, pengusaha, hingga warga biasa.

Selama kurun waktu tahun 2021, jumlah pemohon informasi yang masuk ke PPID PT KAI yakni sebanyak 314 orang dan jumlah informasi yang diberikan sebanyak 2098 informasi. Permohonan informasi seluruhnya dilakukan secara online melalui website [ppid.kai.id](http://ppid.kai.id), aplikasi PPID KAI, dan email. Informasi yang paling banyak diminta adalah jumlah atau volume

penumpang kereta api dengan jarak waktu bervariasi, pengelolaan online ticketing oleh PT KAI, grafik perjalanan kereta api (Gapeka), sejarah mengenai prasarana heritage yang dimiliki PT 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 2021. PPID KAI terus meningkatkan kualitas Keterbukaan Informasi Publik di lingkungan KAI dan melaporkannya kepada Komisi Informasi Pusat.

Akhir kata, semoga laporan PPID KAI ini bermanfaat dan dapat memberikan informasi kepada masyarakat.

Bandung, 21 Maret 2021

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		

# 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)

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) 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).

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 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 Juli 2021, Komisi Informasi Pusat mengeluarkan aturan terbaru yaitu Peraturan Komisi Informasi tentang Standar Layanan Informasi Publik atau Perki SLIP No. 1 Tahun 2021. Aturan tersebut salah satunya mengatur tentang struktur kelembagaan PPID di seluruh badan publik. Oleh karena itu, untuk

menyesuaikan diri dengan aturan Perki SLIP No.1 Tahun 2021, PPID KAI mengubah struktur kelembagaan.

Berbagai istilah dalam struktur PPID diubah, diantaranya yaitu istilah PPID Utama / Pusat berubah menjadi PPID dan PPID Pembantu/ Daerah berubah menjadi PPID

Pelaksana Daerah.

PPID KAI juga mulai melakukan penyesuaian terhadap Peraturan Direksi tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik dengan Peraturan Komisi Informasi terbaru, yang saat ini masih dalam proses.

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

PPID dibantu oleh Assistant

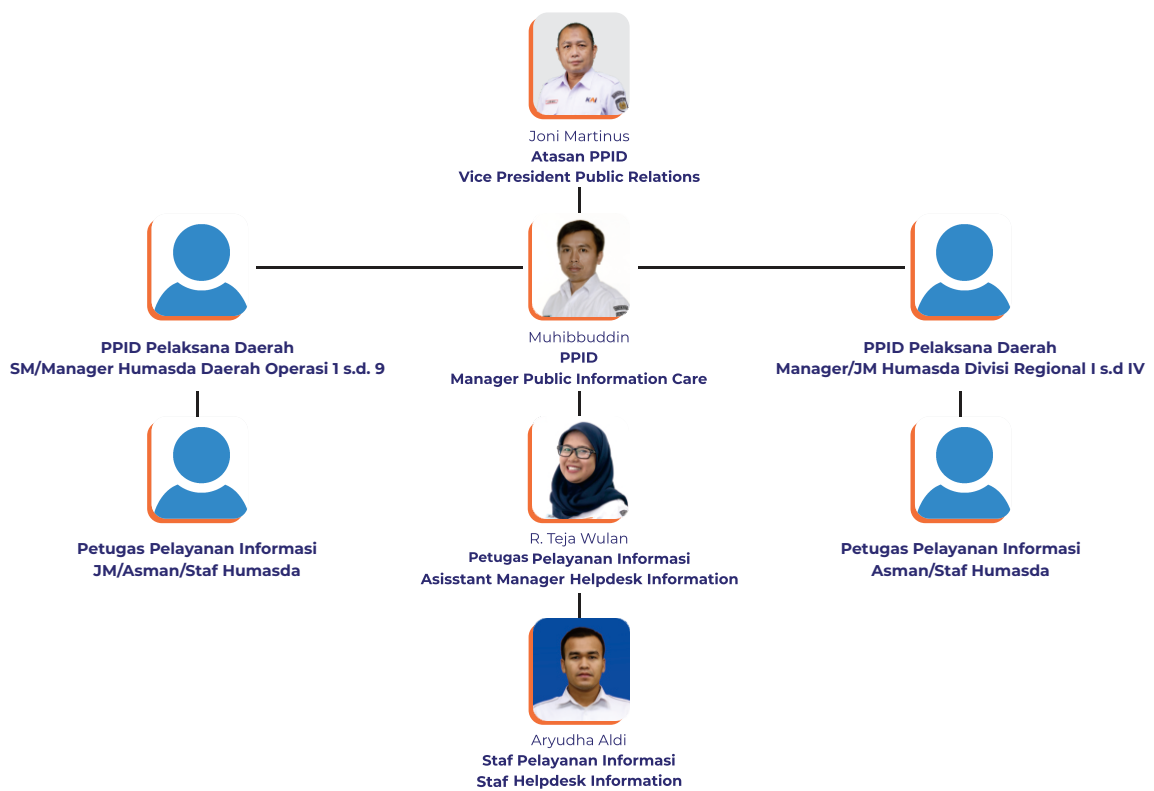
Manager Helpdesk Information yang juga menjabat sebagai Petugas Pelayanan Informasi, serta satu orang staf pelayanan informasi. Sehingga total SDM yang menangani pelayanan informasi publik di Kantor Pusat KAI berjumlah 3 orang.

PPID KAI berkedudukan di Kantor Pusat Bandung. PPID 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 SM/Manager/JM Humas dan dibantu oleh Petugas Pelayanan Informasi yang dijabat oleh JM/Asman/Staf Humas.

PPID Pelaksana Daerah bertugas membantu PPID dalam pengelolaan KIP dan pelayanan

Informasi Publik di wilayah Daop/Divre PT Kereta Api Indonesia (Persero).

### SRUKTUR KELEMBAGAAN PPID PT KAI



## **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 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, email [kip@kai.id](mailto:kip@kai.id), sambungan telepon di nomor 022-4230031, pesan Whatsapp di nomor 087868881408, website [ppid.kai.id](http://ppid.kai.id), dan 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

---

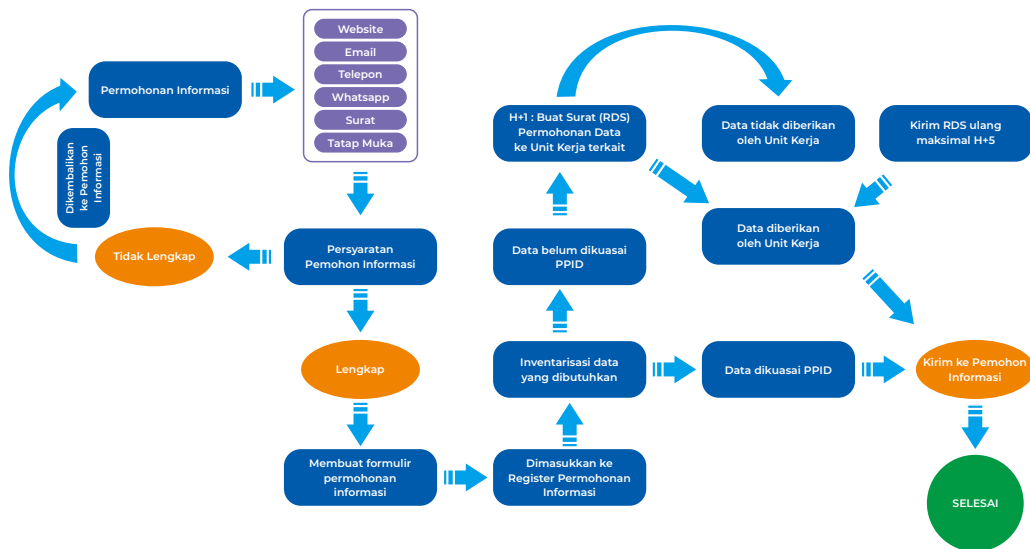


PPID memberikan/mengirimkan informasi kepada pemohon paling lambat 10 hari kerja dan dapat memperpanjang paling lambat 7 hari kerja



### 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 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



## 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.



Meja Pelayanan Informasi Publik



Ruang Pelayanan Informasi Publik

## II.2. SUMBER DAYA MANUSIA

Sumber Daya Manusia (SDM) PPID 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, 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 2021, Tim PPID KAI telah mengikuti 3 webinar yaitu Webinar “Bagaimana Mengembangkan E-PPID yang Efektif di Masa Pandemi”, Webinar “Bagaimana Penerapan Keterbukaan Informasi Public dalam Pengadaan Barang dan Jasa”, Webinar “Strategi Komunikasi Bagaimana Mengelola Informasi yang Dikecualikan” yang diselenggarakan oleh Magnitude Indonesia Webinar

## II.3. ANGGARAN

Anggaran pelayanan informasi publik di Unit Public Information Care, Public Relations KAI berasal dari pos anggaran beban Kehumasan. Pada tahun 2021, anggaran untuk pelayanan informasi publik yaitu Rp485.400.000.

Anggaran tersebut diperuntukkan kegiatan sosialisasi KIP di internal Perusahaan, pembuatan video sosialisasi KIP, pembuatan fliyer sosialisasi KIP, kegiatan monitoring dan evaluasi kinerja PPID Pelaksana Daerah, memperbarui website PPID, dan membangun aplikasi mobile PPID.

## II.4. CARA MEMPEROLEH INFORMASI PUBLIK

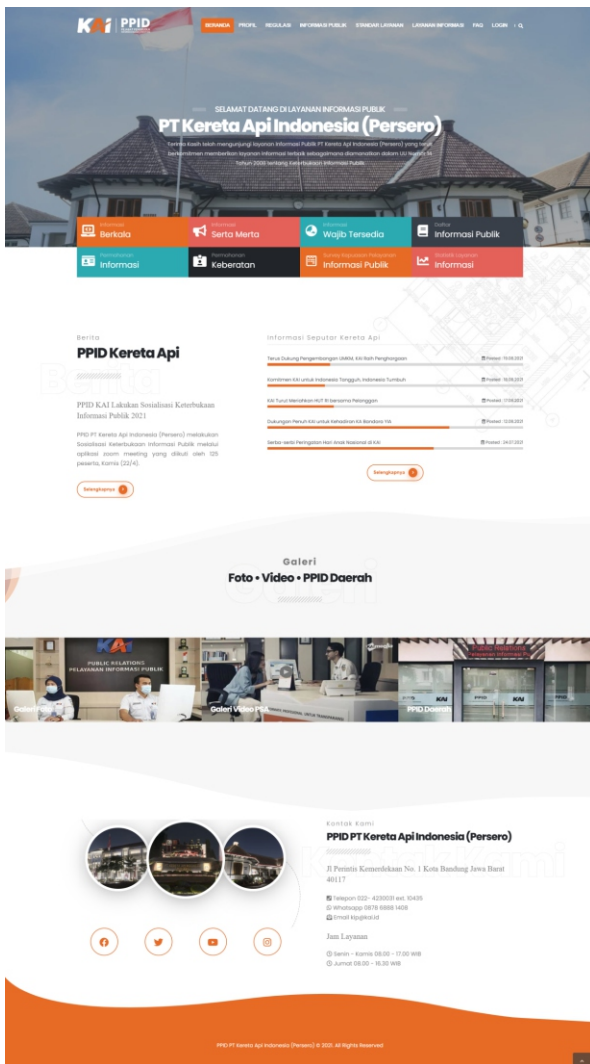
Berikut adalah berbagai cara atau saluran yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengajukan permohonan informasi kepada KAI:

- 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.
- Email  
Layanan permohonan informasi melalui email dapat dialamatkan ke: [kip@kai.id](mailto:kip@kai.id)
- Website PPID  
Masyarakat bisa mengajukan permohonan informasi dengan cara yang lebih praktis, yaitu melalui website resmi keterbukaan informasi publik KAI di: [ppid.kai.id](http://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.  
Website ini telah mengalami pengembangan pada Juli 2021, sehingga saat ini tampilan website menjadi lebih menarik dan lebih memudahkan masyarakat dalam mengakses dan melakukan permohonan informasi publik.
- Pesan Whatsapp  
Permohonan informasi juga dapat diajukan melalui layanan pesan Whatsapp PPID di nomor 087868881408.



Aplikasi mobile PPID KAI Masyarakat kini dapat mengakses dan melakukan permohonan informasi publik melalui aplikasi mobile PPID KAI yang bisa didownload di google play store. Aplikasi ini baru diluncurkan pada Agustus 2021 untuk mendukung

pelayanan informasi publik di masa pandemi Covid-19. Aplikasi PPID KAI merupakan salah satu pemanfaatan platform digital untuk mewujudkan program transformasi digital KAI. Dengan hanya menyentuh gadget informasi dalam genggaman.



Website PPID KAI



Aplikasi Mobile PPID KAI

## **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 2021 jumlah pemohon informasi yang masuk ke PPID melalui seluruh

saluran baik tatap muka, website, email, maupun telepon, sebanyak 314 orang. Dari jumlah tersebut pengajuan permohonan informasi melalui website sebanyak 275 pemohon, melalui email sebanyak 16 pemohon, aplikasi mobile 23 orang dan melalui tatap muka/datang langsung sebanyak 0 orang. Tidak adanya pemohon yang datang langsung 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 314 orang, 302 permohonan informasi telah diberikan dengan jumlah informasi sebanyak 2.098 informasi dari berbagai kategori informasi.

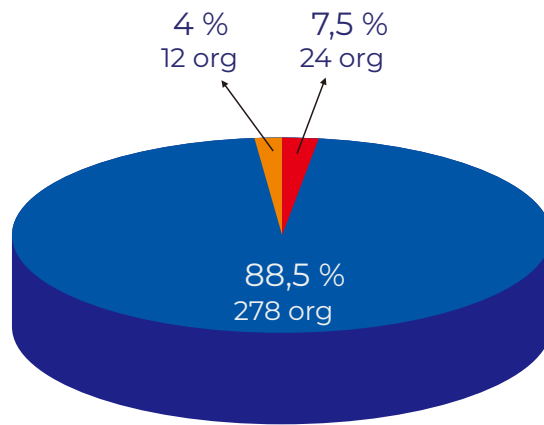
Sedangkan permohonan sampai dengan 31 Desember 2021 yang masih dalam proses sebanyak 4 permohonan. Sementara permohonan yang ditolak sebanyak 8 permohonan, dengan jumlah informasi sebanyak 24 informasi. Adapun alasan kenapa informasi ditolak karena informasi yang diminta termasuk ke dalam informasi yang 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.

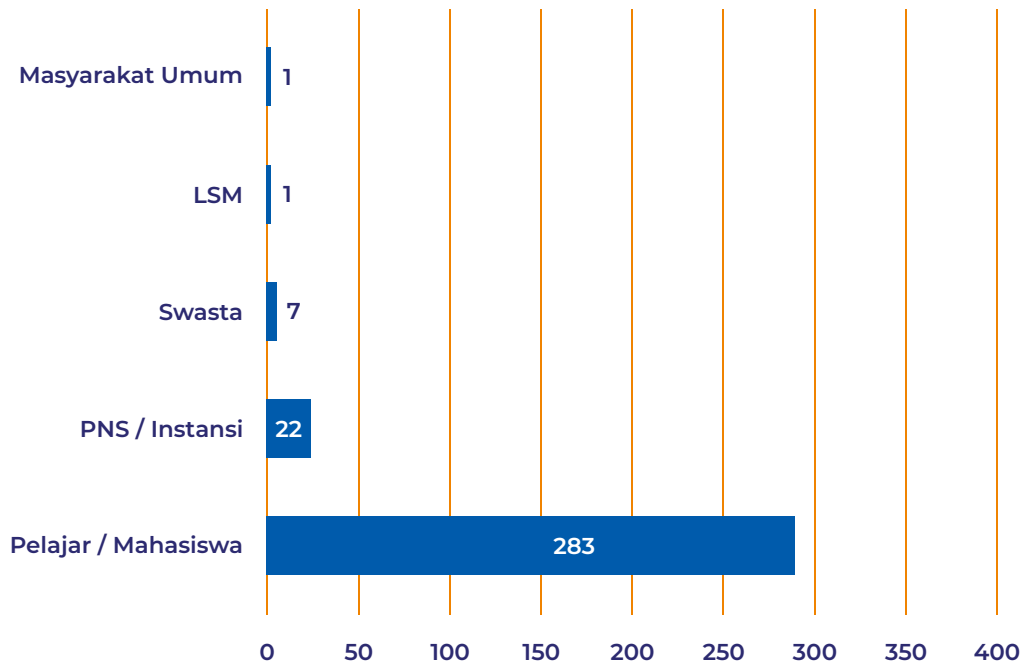
- Apabila informasi dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik, dapat merugikan ketahanan ekonomi nasional (rencana awal penjualan atau pembelian tanah atau properti). Contoh; Data Biaya Pembebasan Lahan.

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



● Email   
 ● Website   
 ● Aplikasi Mobile

### Jumlah Pemohon Berdasarkan Saluran Permohonan Informasi



### Klasifikasi Pemohon Informasi Berdasarkan Profesi

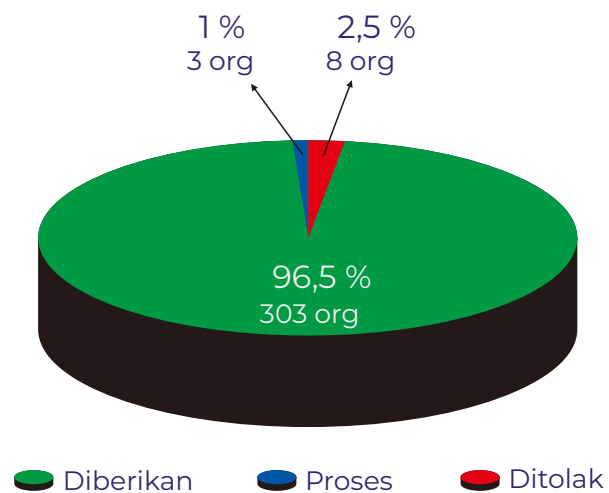


**2.098**  
informasi

Jumlah Informasi yang diberikan

## Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik Tahun 2021

No	Bulan	Jumlah Pemohon	Saluran Permohonan				Pelayanan		
			Tatap Muka	E-mail	Website	App	Diberikan	Proses	Ditolak
1	Januari	25		4	21		25		
2	Februari	28			28		28		
3	Maret	38			38		36		2
4	April	48		1	47		47		1
5	Mei	16			16		16		
6	Juni	18			18		15		3
7	Juli	18			18		18		
8	Agustus	20		1	18	1	20		
9	September	21			21	11	21		
10	Oktober	35		2	33	9	35		2
11	November	24			24	2	22		
12	Desember	23		4	19	1	20	3	
	Jumlah	314		12	278	24	303	3	8



Pelayanan Informasi Publik Tahun 2021

### III.3. PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK

Pada tahun 2021 PT KAI tidak menerima pengajuan keberatan informasi. Seluruh permohonan

informasi yang ditindaklanjuti dapat diterima dengan baik oleh pemohon informasi.

### III.4. 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.

Pada Tahun 2021, PPID KAI berhasil mendapatkan gelar sebagai Badan Publik Informatif untuk kategori BUMN.

Selain itu pada ajang Anugerah Humas Indonesia 2021, PPID KAI mendapat 3 penghargaan; Bronze Winner Sub Kategori Website PPID Terinovatif, Bronze Winner Sub Kategori Laporan Pelayanan Informasi Publik Terinovatif, dan Silver Winner Sub Kategori PPID Pembantu Terbaik.





Direktur Utama KAI Didiek Hartantyo saat menerima penghargaan Anugerah Keterbukaan Informasi Publik tahun 2021 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 dalam 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).

Kendala lainnya yaitu pelayanan informasi publik di PPID Pelaksana Daerah belum terintegrasi secara sistem dengan PPID (Kantor Pusat) dan masih secara manual, sehingga pelayanan informasi di Daerah belum terpantau secara tertib.

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 2021, beberapa rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang dapat menunjang kinerja di tahun 2022, diantaranya; untuk memudahkan dalam penyimpanan data dari seluruh unit kerja secara rapi dan untuk mengefektifkan pemberian data kepada pemohon informasi publik akan dilakukan pembuatan bank data online yang terintegrasi

dengan seluruh unit kerja, berkolaborasi dengan unit Dokumen Perusahaan.

Selain itu, PPID KAI juga akan berkolaborasi dengan unit Sistem Informasi untuk mengintegrasikan seluruh pelayanan informasi publik PPID Pelaksana yang ada di Daerah Operasi (Daop) dan Divisi Regional (Divre) melalui sistem online yang terhubung dengan PPID di Kantor Pusat.