

Public Information Care
Unit Public Relations

2019

LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



Tim KIP
PT Kereta Api
Indonesia
(Persero)

Pengantar

Keterbukaan Informasi Publik (KIP) di PT KAI 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 2019, jumlah pemohon informasi yang masuk ke PPID PT KAI yakni sebanyak **412 orang**. Pemohon informasi tersebut melakukan permohonan informasi sebagian secara online melalui website ppid.kai.id, sedangkan sisanya dilakukan melalui tatap muka/datang langsung, serta melalui email.

Informasi yang paling banyak ditanyakan adalah jumlah atau volume penumpang kereta api dengan *range* atau 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).

Seiring dengan meningkatnya rasa ingin tahu masyarakat mengenai dunia perkeretaapian, maka tim PPID PT KAI pada akhir tahun 2019 lalu kembali meluncurkan sebuah video sosialisasi berupa PSA (Public Service Advertisement) mengenai layanan informasi publik di PT KAI. Video yang digarap dengan lebih menasar kaum milenial ini memberikan pemahaman tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) di lingkungan PT KAI kepada masyarakat, khususnya kaum milenial, yang selama ini paling banyak memohon informasi kepada PT KAI.

LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PT KAI

TAHUN 2019

A. PENDAHULUAN

Keterbukaan Informasi Publik di BUMN khususnya PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan amanat dari Undang-undang No.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Untuk menangani masalah 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).

Unit organisasi di bidang Keterbukaan Informasi Publik di lingkungan PT KAI ini ditangani oleh Manager Public Information Care (USPP) yang secara struktur berada dibawah VP Public Relations (USP) yang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab atas pengelolaan informasi publik yang mencakup penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan/atau pelayanan informasi terhadap pengguna informasi publik.

A. Visi Misi dan *TAGLINE* PPID PT 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

B. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK (SOP KIP) DI LINGKUNGAN PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)

SOP KIP ini 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, 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). Secara singkat SOP KIP ini berisi:

1. Pejabat yang Berwenang untuk Mengelola KIP

Struktur organisasi perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) terbagi ke dalam 2 (dua) bagian, yaitu: Lingkungan Kantor Pusat dan Lintas (Daerah Operasi/Divisi Regional) di Jawa dan Sumatera.

- Kantor Pusat

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang berwenang untuk mengelola Keterbukaan Informasi Publik di Kantor Pusat adalah Manager Public Information Care dengan nomenklatur USPP yang secara struktur unit ini berada dibawah Vice President Public Relations (USP), yang sekaligus menjadi atasan USPP. USPP mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab atas pengelolaan informasi publik yang mencakup penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan/atau pelayanan informasi terhadap pengguna informasi publik.

- Lintas (Daerah Operasi/Divisi Regional)

Untuk lintas disebut juga sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Daerah (PPID Daerah). Pejabat yang berwenang untuk mengelola Keterbukaan Informasi Publik di lintas adalah Manager Hubungan Masyarakat Daerah (Humasda) yang secara struktur berada di bawah VP/EVP Daop/Divre, yang sekaligus juga menjadi atasan PPID Daerah. PPID Daerah bertugas membantu USPP dalam pengelolaan KIP di wilayah Daop/ Divre PT Kereta Api Indonesia (Persero)

2. Tata Cara Memperoleh Informasi dan Tata Cara Mengajukan Keberatan

Tata Cara Memperoleh Informasi Publik



Langkah 1

Pemohon mengajukan permintaan informasi kepada badan publik. Secara langsung, surat maupun e-mail.



Langkah 3

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada badan publik mencatat semua yang disebutkan pemohon.



Langkah 2

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



Langkah 4

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

Tata Cara Pengajuan Keberatan



Langkah 1.

Keberatan diajukan kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).



Jika pengaju sengketa puas atas putusan atasan PPID, sengketa selesai.

Langkah 2. Atasan PPID harus memberikan keputusan/tanggapan atas pengajuan keberatan tersebut paling lambat 30 hari kerja setelah diterimanya keberatan secara tertulis. Apabila atasan PPID menguatkan putusan bawahannya maka alasan tertulis disertakan bersama keputusan/tanggapan tersebut.

Pengajuan sengketa ke Komisi Informasi selambat-lambatnya dilakukan 14 hari kerja sejak diterimanya keputusan/tanggapan tertulis dari atasan PPID.



Jika pengaju sengketa tidak puas atas putusan atasan PPID, sengketa dapat dilanjutkan melalui Komisi Informasi.

3. Sistem Pengelolaan Keadministrasian Mengenai Informasi Publik

USPP 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 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 PT Kereta Api Indonesia (Persero).

C. SARANA DAN PRASARANA

Untuk memperlancar kegiatan pelayanan informasi publik, PT KAI menyediakan ruangan khusus untuk menerima masyarakat yang ingin melayangkan permohonan informasi. Ruangan pelayanan informasi publik di Kantor Pusat PT 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 PT KAI akan dilayani oleh staf/ petugas pelayanan informasi (*helpdesk information*). Waktu layanan informasi yaitu setiap hari kerja, mulai pukul 08.00 – 17.00 WIB. Layanan informasi seluruhnya gratis atau tidak dipungut biaya apa pun.





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

- Layanan langsung

Petugas pelayanan informasi akan melayani masyarakat yang mengajukan permohonan informasi secara langsung di Ruang Layanan Informasi Publik Kantor Pusat PT KAI, Jl. Perintis Kemerdekaan No.1, Bandung. Jam layanan informasi yaitu setiap hari kerja, mulai pukul 08.00 – 17.00 WIB.

- Surat

Surat permohonan informasi dapat dilayangkan langsung ke PPID Unit Public Relations PT KAI, di Ruang Layanan Informasi Publik Kantor Pusat PT KAI, Jl. Perintis Kemerdekaan No.1, Bandung 40117.

- Telepon

Layanan permohonan informasi melalui telepon yaitu setiap hari kerja, mulai pukul 08.00 – 17.00 WIB, di nomor telepon (022) 4230031, Ext. 10435 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 PT KAI di: ppid.kai.id

Website ini memuat berbagai informasi perusahaan dan informasi terkait KIP di PT KAI, termasuk formulir permohonan informasi dan formulir pernyataan keberatan atas permohonan informasi.

Sarana komunikasi Unit Public Relations lainnya yang dapat digunakan oleh masyarakat antara lain:

- Website PT KAI

Website resmi PT KAI yang memuat seluruh informasi mengenai perusahaan di:

kai.id

- Media sosial

Twitter: @keretaapikita

Instagram: @keretaapikita

Facebook: keretaapikita

Youtube: keretaapikita

Google+: keretaapikita

D. Anggaran

Anggaran pelayanan informasi publik di Unit Public Information Care, Public Relations PT KAI berasal dari pos anggaran beban Kehumasan. Pada tahun 2019, anggaran untuk pelayanan informasi publik yaitu Rp203.000.000.

E. Sumber Daya Manusia

Pegawai Unit Public Relations PT KAI yang menangani pelayanan informasi publik berada di Unit Public Information Care, yang dipimpin oleh seorang Manager Public Information Care (USPP) yang juga seorang PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi). Manager ini memimpin seorang Asisten Manager Helpdesk Information yang juga menjabat sebagai staf PPID dan petugas pelayanan informasi (helpdesk information), serta satu orang staf pelayanan informasi. Sehingga total SDM yang menangani pelayanan informasi publik di Kantor Pusat PT KAI berjumlah 3 orang.

