

LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2024



KATA PENGANTAR

Keterbukaan Informasi Publik memiliki peran yang sangat penting bagi Badan Usaha Milik Negara (BUMN), diantaranya meningkatkan akuntabilitas dan transparansi, membangun kepercayaan publik, mendorong partisipasi masyarakat, serta mendukung Good Corporate Governance (GCG). Secara keseluruhan, keterbukaan informasi publik adalah elemen penting dalam mewujudkan BUMN yang akuntabel, transparan, dan dapat dipercaya.

Dalam rangka meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau KAI sebagai BUMN berkomitmen untuk menyediakan informasi publik yang akurat, lengkap, dan mudah diakses oleh masyarakat. KAI juga terus berkomitmen untuk melaksanakan Keterbukaan Informasi Publik dengan baik melalui berbagai program dan inovasi yang dijalankan guna mendukung program Asta Cita.

Selama kurun waktu tahun 2024, KAI telah melakukan beberapa inovasi, diantaranya pembuatan pop up pesan pada formulir permohonan informasi publik online tentang kesediaan penyimpanan KTP pemohon di sistem formulir. Hal ini terkait dengan implementasi Undang-undang No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. Pada tahun 2024 pula, tim PPID KAI berkesempatan untuk melakukan studi banding terkait pengelolaan informasi publik di Inggris Raya. Hal ini merupakan salah satu inovasi dalam peningkatan pengetahuan tim PPID dan wujud komitmen Badan Publik KAI dalam mendukung peningkatan kompetensi dan pengalaman tim PPID.

KAI juga telah mengoptimalkan teknologi informasi guna memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi publik, baik dengan penyediaan informasi pada website dan aplikasi mobile, maupun pelayanan informasi publik berbasis permintaan.

Berbagai program kegiatan juga dilaksanakan untuk menunjang layanan informasi publik yang berkualitas dan semakin meningkat. Program kegiatan dan inovasi secara rinci kami sajikan dalam laporan ini.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban kami dalam melaksanakan amanah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Laporan ini menyajikan informasi mengenai pelayanan informasi publik yang telah kami lakukan selama tahun 2024. Kami berupaya untuk menyajikan informasi yang akurat, transparan, dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, masukan dari berbagai pihak sangat kami butuhkan untuk perbaikan di masa mendatang.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan menjadi bahan evaluasi bagi kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik.

Bandung, 24 Maret 2025

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



Erni Sylviane Purba
NIPP: 67021

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i	GAMBARAN UMUM PELAYANAN	
DAFTAR ISI	ii	INFORMASI PUBLIK	
PROFILE PERUSAHAAN	1	SARANA DAN PRASARANA	9
GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN	2	SUMBER DAYA MANUSIA	14
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK		ANGGARAN	15
PROFIL PPID	3	RINCIAN PELAYANAN INFORMASI	
STRUKTUR KELEMBAGAAN PPID KAI	4	PUBLIK	
VISI MISI DAN TAGLINE	4	JUMLAH PERMOHONAN INFORMASI	16
SOP KIP	5	PUBLIK	
PROSEDUR PERMOHONAN INFORMASI	5	WAKTU PELAYANAN	16
PUBLIK		JUMLAH PERMOHONAN YANG	16
PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI	6	DIKABULKAN DAN YANG DITOLAK	
PUBLIK		PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI	17
PROSEDUR PERMOHONAN	7	PPID KAI IN ACTION	19
KEBERATAN		PENGHARGAAN	23
PROSEDUR PENGAJUAN SENGKETA	7	KENDALA DALAM PELAYANAN	25
INFORMASI		INFORMASI PUBLIK	
SISTEM PENGELOLAAN	8	REKOMENDASI DAN RENCANA	26
KEADMINISTRASIAN MENGENAI		TINDAK LANJUT UNTUK	
INFORMASI PUBLIK		PENINGKATAN KUALITAS	
		PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	

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) :

- 1) Daop 1 Jakarta
- 2) Daop 2 Bandung
- 3) Daopi 3 Cirebon
- 4) Daop 4 Semarang
- 5) Daop 5 Purwokerto
- 6) Daopi 6 Yogyakarta
- 7) Daop 7 Madiun
- 8) Daop 8 Surabaya
- 9) Daop 9 Jember

c. Divisi Regional (Divre) :

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

d. Divisi LRT Jabodebek



GAMBARAN UMUM

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 /V I/3/KA-2010 tentang Perubahan dan Tambah (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).

Pada tahun 2024 PPID KAI telah melakukan berbagai program kegiatan untuk menunjang layanan informasi yang berkualitas dan meluncurkan inovasi untuk semakin memberikan kemudahan bagi semua kalangan masyarakat dalam mengakses informasi. Program yang telah dilakukan tersebut antara lain:

- Inovasi dalam rangka mengaplikasikan undang-undang terbaru, yaitu Undang-undang No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. Inovasi tersebut yaitu pembuatan pop up pesan pada formulir permohonan informasi publik online tentang kesediaan penyimpanan KTP pemohon di sistem formulir.
- Benchmarking mengenai pelayanan informasi publik dan kunjungan ke ICO (Information Commissioner's Office) di Inggris.
- Sosialisasi Keterbukaan Informasi Publik ke internal pegawai di Daerah Operasi (Daop) 9 Jember.
- Sosialisasi Keterbukaan Informasi Publik kepada eksternal masyarakat di Stasiun Solo Balapan.
- Sosialisasi Keterbukaan Informasi Publik kepada eksternal masyarakat di Stasiun Cirebon.
- Mengikuti pelatihan bahasa isyarat untuk pelayanan informasi kepada disabilitas

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. Manager ini 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 di bawah 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, serta di Divisi LRT Jabodebek. PPID Pelaksana Daerah dijabat oleh Manager/Assistant 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 Assistant Manager/Staf Humasda.



STRUKTUR 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

Pemohon mengajukan permohonan informasi secara datang langsung, maupun secara online



Pemohon informasi menyebutkan nama, 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

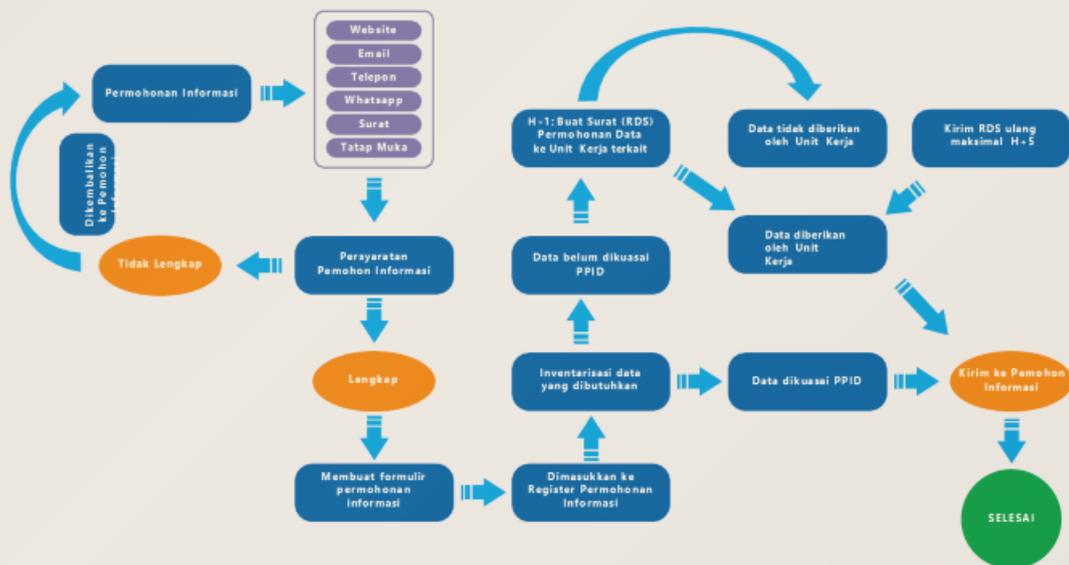


PPID memberikan/mengirimkan informasi kepada pemohon, paling lambat 10 hari kerja dan dapat memperpanjang paling lambat 7 hari kerja



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



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 disampaikannya 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 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



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 datang langsung dan mengajukan permintaan informasi publik.

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

Untuk menambah kenyamanan bagi pemohon informasi, ruang pelayanan informasi publik PPID Pusat telah dilakukan renovasi yang dilengkapi dengan signage dengan huruf Braille.



Sarana pendukung pelayanan informasi juga telah tersedia seperti meja layanan, ruang tunggu, komputer, printer, telepon, papan informasi digital, dan formulir permintaan informasi.

Selain Kantor PPID Pusat, masyarakat yang akan melakukan permintaan informasi publik dapat juga mendatangi Kantor PPID Pelaksana Daerah yang tersedia di seluruh Daop, Divre, dan Divisi LRT Jabodebek.

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 Daop 3 Cirebon



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, serta dilengkapi dengan kruk dan kursi roda



Jalur jalan dengan *guiding block* dan jalur kursi roda



Formulir permintaan informasi dengan huruf braille

Selain itu, untuk memudahkan permintaan informasi publik, telah disediakan formulir dengan huruf Braille. Bagi penyandang disabilitas yang akan melakukan permintaan informasi publik secara online melalui website, saat ini website ppid.kai.id telah dilengkapi dengan menu aksesibilitas, sehingga memudahkan dalam mengakses website sesuai kebutuhan. Fitur yang tersedia meliputi suara, warna kontras, pembesaran huruf, dan lain sebagainya.

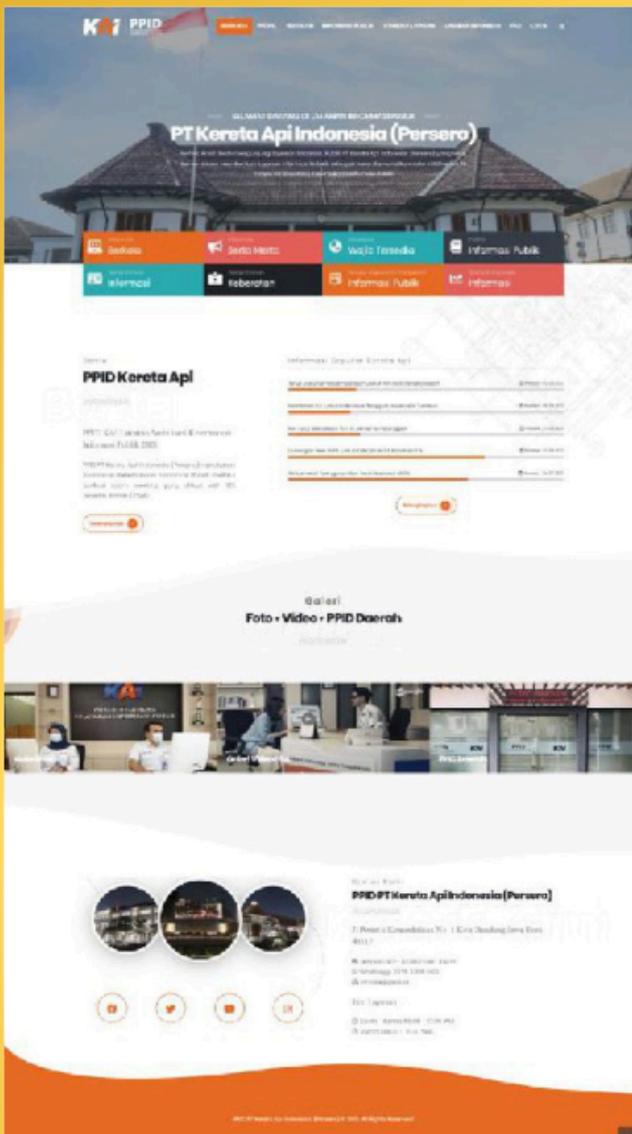
Untuk penyandang disabilitas tunanetra yang mengakses website melalui gadget, informasi sudah dapat dibaca karena telah ditanam software screen reader.



Peralatan disabilitas, kruk dan kursi roda

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



APLIKASI MOBILE PPID KAI

Untuk mendukung pelayanan informasi publik dengan memanfaatkan platform digital, KAI telah menyediakan Aplikasi Mobile PPID.

Aplikasi Mobile PPID KAI dapat diunduh di Google Play Store dan App Store. Dengan hanya menyentuh gadget, masyarakat dapat mengakses dan melakukan permohonan informasi publik.

"Kini informasi dalam genggaman."



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
5. Website: ppid.kai.id
6. Aplikasi mobile: PPID KAI
7. 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:

- Daop 1 Jakarta
Kantor Humas Daop 1 Jakarta, Jl. Pegangsaan Timur No. 6, Menteng, Jakarta Pusat
Email: humasda1@kai.id
Website: ppid.kai.id/_daop1/
- Daop 2 Bandung
Kantor Humas Daop 2 Bandung, Jl. Stasiun Selatan No. 25, Bandung
Email: humasda2@kai.id
Website: ppid.kai.id/_daop2/

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

Email: humasda3@kai.id
Website: ppid.kai.id/_daop3/

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

Email: humasda4@kai.id
Website: ppid.kai.id/_daop4/

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

Email: humasda5@kai.id
Website: ppid.kai.id/_daop5/

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

Email: humasda6@kai.id
Website: ppid.kai.id/_daop6/

- Daop 7 Madiun
Humas Daop 7 Madiun, Jalan Kopol Sunaryo, Madiun 63122

Email: humasda7@kai.id
Website: ppid.kai.id/_daop7/

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

Email: humasda8@kai.id
Website: ppid.kai.id/_daop8/

- Daop 9 Jember

Humas Da op 9 Jember, Jl. Dahlia
No. 2 Jember68118

Email : humasda8@kai.id

Website : 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

Website : ppid.kai.id/_divre1/

- Divre II Sumatera Barat

Humas Divre II Sumatera Barat, Jl.

Stasiun No. 1 Padang

- Daop 9 Jember

Humas Daop 9 Jember, Jl. Dahlia

No. 2 Jember68118

Email : humasda8@kai.id

Website : 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

Website : ppid.kai.id/_divre1/

- Divre II Sumatera Barat

Humas Divre II Sumatera

Barat, Jl. Stasiun No. 1

Padang

- LRT Jabodebek

Humas LRT Jbdb, Jl KH Noer

Ali Jembatan 3 Kalimalang,

Bekasi

Website: ppid.kai.id/_lrtjbdb.

Email:

humas.lrtjabodebek@kai.id

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, Divisi Regional, dan Divisi LRT Jabodebek berjumlah 28 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 tahun 2024 berasal dari pos anggaran untuk pelayanan informasi publik yaitu Rp699.500.000,- (Enam ratus sembilan puluh sembilan juta lima ratus ribu rupiah).

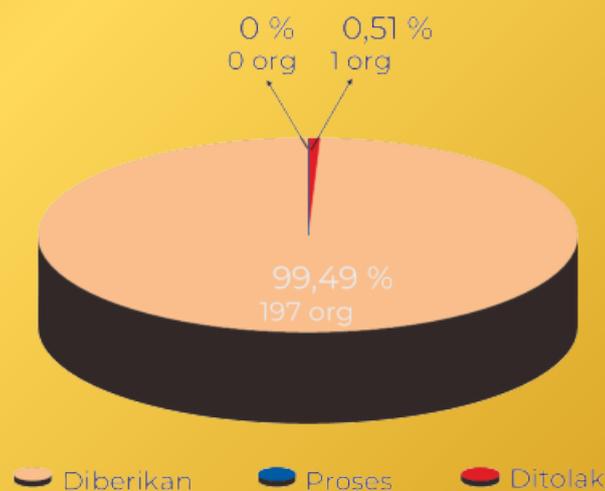
Anggaran tersebut diperuntukkan bagi inventaris kantor berupa peralatan kantor dan kursi kerja layanan informasi publik, sosialisasi KIP kepada internal pegawai dan eksternal, anugerah PPID Pelaksana Daerah, serta pembuatan brosur dan leaflet sosialisasi KIP.



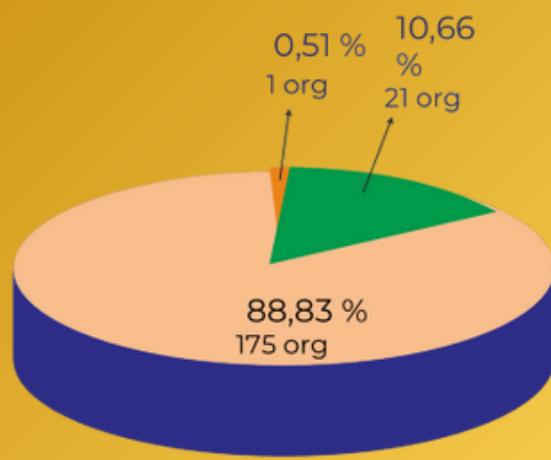
Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik Tahun 2024

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	31		2		29				
2	Februari	18				18				
3	Maret	27		2		25				
4	April	21				21				
5	Mei	10				10				
6	Juni	5				5				
7	Juli	14		2		12				
8	Agustus	4		4						
9	September	4		3		1				
10	Oktober	28		6		22				
11	November	15		1		14			1	
12	Desember	20	1	1		18				
	Jumlah	197	1	21		175		196	1	

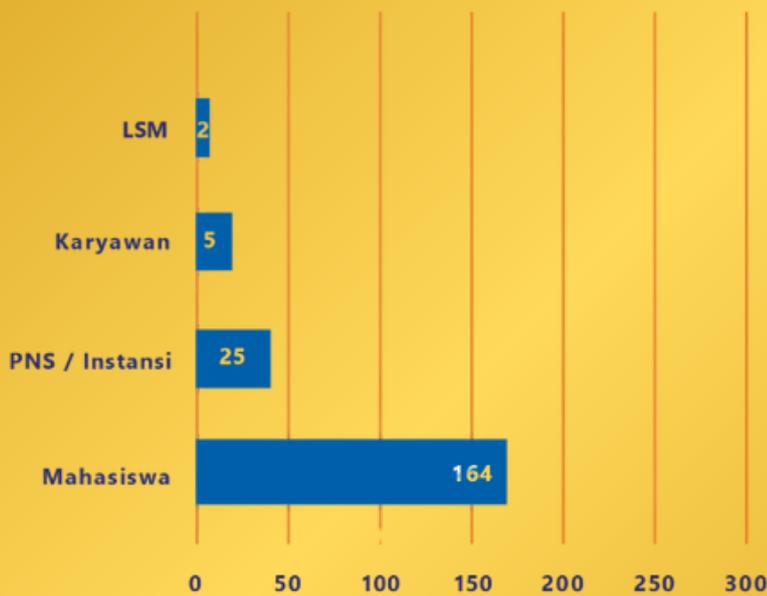


Prosentase Pelayanan Informasi Publik Tahun 2024 yang Masuk ke PPID Pusat



Website Email Tatap muka

Jumlah Pemohon Berdasarkan Saluran Permohonan Informasi



Klasifikasi Pemohon Informasi Berdasarkan Profesi



1.107
informasi

Jumlah Informasi yang diberikan

Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

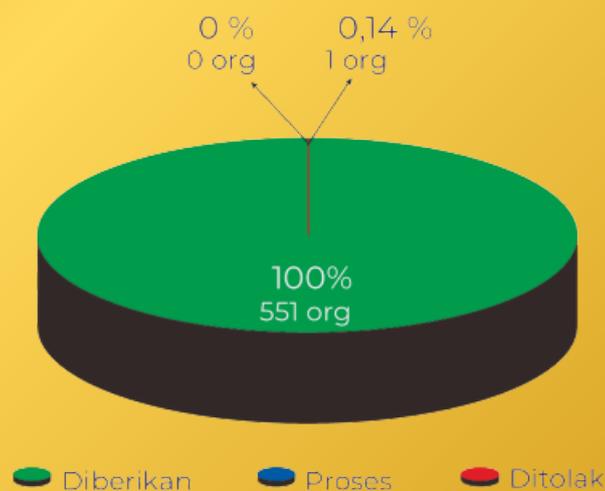
Pada tahun 2024 PT KAI tidak menerima pengajuan keberatan informasi. Seluruh permohonan informasi yang ditindaklanjuti dapat diterima dengan baik oleh pemohon

informasi.

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

Permintaan Informasi Publik yang masuk ke PPID Pelaksana Daerah

No	PPID Pelaksana Daerah	Jumlah Pemohon	Pelayanan		
			Diberikan	Proses	Ditolak
1	Daop 1 Jakarta	11	11	-	-
2	Daop 2 Bandung	21	21	-	-
3	Daop 3 Cirebon	27	27	-	-
4	Daop 4 Semarang	44	44	-	-
5	Daop 5 Purwokerto	64	61	-	-
6	Daop 6 Yogyakarta	38	38	-	-
7	Daop 7 Madiun	28	28	-	-
8	Daop 8 Surabaya	58	58	-	-
9	Daop 9 Jember	143	143	-	-
10	Divre I Sumut	34	34	-	-
11	Divre II Sumbang	11	11	-	-
12	Divre III Palembang	21	21	-	-
13	Divre IV Tanjungkarang	45	45	-	-
14	LRT Jabodebek	6	6	-	-
Total		551	551		



Prosentase Pelayanan Informasi Publik Tahun 2024 yang Masuk ke PPID Pelaksana Daerah

PPID IN ACTION

Berbagai kegiatan telah dilaksanakan selama tahun 2024 untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan informasi kepada publik. Kegiatan tersebut antara lain:

1. Tahun 2024 rangkaian kegiatan PPID KAI diawali dengan benchmarking mengenai pelayanan informasi publik dan kunjungan ke ICO (Information Commissioner's Office) di Inggris. Kunjungan ke Inggris juga dimanfaatkan oleh Tim PPID Pusat untuk bersilaturahmi ke Kedutaan Besar Indonesia di Inggris, khususnya dengan Atase Bidang Transportasi, untuk mewujudkan kerjasama antarbadan publik. Kunjungan ke Inggris ini merupakan bentuk penghargaan/reward dari Direktur Utama KAI untuk Tim PPID Pusat, atas prestasinya mempertahankan KAI sebagai Badan Publik dengan predikat "Informatif" selama empat tahun berturut-turut. Reward ini juga merupakan bentuk komitmen pimpinan Badan Publik KAI dalam mendukung implementasi Keterbukaan Informasi Publik.



2. Tim PPID Pusat mengikuti pelatihan bahasa isyarat untuk pelayanan informasi kepada disabilitas. Dengan mengikuti pelatihan bahasa isyarat, diharapkan Tim PPID dapat memberikan pelayanan informasi publik yang baik kepada pemohon informasi dari kalangan penyandang tunarungu.

Pelatihan ini juga melibatkan peserta dari front liner seluruh wilayah kerja KAI Grup. Pasalnya, para front liner ini merupakan garda terdepan dalam pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelanggan kereta api. Kegiatan ini bekerjasama dengan Komunitas Bahasa Isyarat sebagai narasumber dan berbagai komunitas disabilitas lainnya sebagai peserta. Selain itu KAI juga mengundang Komisioner Komisi Informasi Pusat Bidang Ajudikasi, Sosialisasi dan Edukasi, Samrotunnajah Ismail sebagai narasumber untuk mensosialisasikan Keterbukaan Informasi Publik kepada front liner KAI dan komunitas penyandang disabilitas.



3. Sosialisasi Keterbukaan Informasi Publik kepada eksternal masyarakat di Stasiun Cirebon. Kegiatan ini dilakukan bersamaan dengan sosialisasi mengenai anti pelecehan seksual di lingkungan stasiun dan kereta api, bekerjasama dengan komunitas Pecinta Kereta Api.

Selain mengajak masyarakat khususnya pelanggan kereta api untuk lebih waspada terhadap tindak pelecehan seksual, masyarakat juga diajak untuk lebih terbuka dan berani dalam mengupayakan hak mereka untuk memperoleh informasi.

Selain Tim PPID Pusat, narasumber dalam kegiatan ini juga antara lain melibatkan psikolog, pihak kepolisian, pihak pemerintah setempat, dan perwakilan KAI.



4. Sosialisasi Keterbukaan Informasi Publik ke internal pegawai di Daerah Operasi (Daop) 9 Jember. Dalam kegiatan sosialisasi ini, seperti biasa PPID Pusat mengundang Komisioner Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur untuk menjadi narasumber.



Selain kepada para pegawai pemegang data, sosialisasi juga dilakukan kepada para Kepala Stasiun untuk memberikan pemahaman mengenai penerapan Keterbukaan Informasi Publik di stasiun kereta api.



5. Sosialisasi Keterbukaan Informasi Publik kepada eksternal masyarakat di Stasiun Solo Balapan.

Kegiatan ini mengundang narasumber Komisioner Komisi Informasi Pusat Bidang Ajudikasi, Sosialisasi dan Edukasi, Samrotunnajah Ismail.



6. Pembinaan kepada PPID Pelaksana Daerah oleh Staf Khusus Kementerian BUMN Arya Sinulingga dan Direktur Utama KAI. Kegiatan pembinaan ini merupakan bentuk penguatan implementasi Keterbukaan Informasi Publik di lingkungan KAI dan dukungan Kementerian BUMN dalam meningkatkan jumlah BUMN yang berpredikat “Informatif”.

PENGHARGAAN

Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2024



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



Pada tahun 2024, dalam gelaran Anugerah Keterbukaan Informasi Badan Publik, PPID KAI berhasil mendapatkan predikat sebagai Badan Publik Informatif untuk kategori BUMN.



Predikat Informatif ini merupakan yang kelima kalinya secara berturut-turut didapatkan, setelah pada tahun 2020, 2021, 2022, dan 2023 KAI mendapat predikat yang sama.



PPID KAI ditetapkan oleh Komisi Informasi Pusat sebagai “Rujukan Studi Tiru” yang dilaksanakan 25 Juni 2024 dan 6 September 2024 pada Forum Edukasi dan Literasi Nasional Peningkatan Pemahaman dan Kemampuan Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik.



PPPID Pelaksana Daerah Divre IV Tanjungkarang berhasil meraih penghargaan sebagai Badan Publik dengan predikat Informatif pada Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Tingkat Provinsi Lampung tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Provinsi Lampung.

KENDALA DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Dalam melakukan pelayanan informasi kepada publik, beberapa hal ini menjadi kendala di tahun 2023.

Pertama, kendala dari internal diantaranya :

- Masih banyak unit kerja yang memberikan data dalam waktu yang lama, sebagian besar karena alasan kedinasan.
- Koordinasi antar unit kerja (PIC pemegang data) terkadang membutuhkan waktu yang lama karena adanya mutasi yang terlalu cepat.
- Ada beberapa unit kerja yang masih belum memahami tupoksi PPID, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk meyakinkan unit kerja tersebut dan berdampak pada waktu pemberian informasi.

Kedua, kendala dari eksternal yang datang dari pemohon informasi itu sendiri, diantaranya :

- Banyak pihak eksternal yang belum memahami pemisahan PPID KAI

dengan PPID anak perusahaan, sehingga pemohon memaksa untuk memenuhi permohonan melalui PPID KAI.

- Banyak pemohon minim literasi tentang tata cara permohonan informasi, sehingga sebagian besar tidak tahu batas waktu maksimal pemberian informasi publik.
- Banyak pemohon informasi dari mahasiswa yang masuk dalam kategori jalur penelitian yang memerlukan pendalaman melalui wawancara, namun memaksa tetap mendapatkan data hanya melalui jalur PPID.
- Banyak masyarakat yang belum bisa membedakan antara pelayanan informasi publik melalui PPID dengan pelayanan customer service (CS), sehingga banyak keluhan maupun pertanyaan seputar pelayanan kereta api (jadwal, tiket, refund, dll) yang dialamatkan ke PPID.

REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Berdasarkan pelaksanaan pelayanan informasi publik selama tahun 2024, beberapa rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang dapat menunjang kinerja di tahun 2025 di antaranya:

- Memiliki bank data terintegrasi untuk memudahkan proses pengambilan data dari setiap unit kerja, sehingga pelayanan semakin efisien dan efektif.
- Perlu dilakukan kegiatan sosialisasi PPID kepada pihak internal dan

eksternal lebih intens lagi, karena masih banyak pihak internal maupun eksternal yang belum memahami tentang keterbukaan informasi publik dan PPID.

- Untuk menyiasati keterbatasan SDM, materi website PPID dan aplikasi PPID sebaiknya terintegrasi. Hal ini untuk menghindari adanya kesalahan dalam input data.

