

**SURVEI KEPUASAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK  
TAHUN 2020**



**PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
2020**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kami ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik PT Kereta Api Indonesia (Persero). Laporan ini merupakan rangkaian hasil pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik PT Kereta Api Indonesia (Persero) selama satu tahun anggaran.

Pelaksanaan kegiatan dan pembuatan Laporan Hasil Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik PT Kereta Api Indonesia (Persero) 2020 ini tidak akan terlaksana tanpa bantuan berbagai pihak terkait. Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak atas bantuan dan dukungannya dalam pelaksanaan kegiatan ini, sehingga dapat terselenggara dengan baik dan lancar.

Diharapkan melalui laporan ini, seluruh jajaran PPID di PT Kereta Api Indonesia (Persero) dapat meningkatkan layanan informasi publiknya agar lebih berkualitas. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada Pimpinan dan sebagai bahan evaluasi atas pelayanan PPID di PT Kereta Api Indonesia (Persero) sepanjang tahun 2020.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik PT Kereta Api Indonesia (Persero) 2020 ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu kami membuka ruang untuk saran, kritik, dan masukan untuk penyempurnaannya. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Desember 2020

**PPID**  
PT Kereta Api Indonesia (Persero)

# DAFTAR ISI

## **Kata Pengantar**

## **Daftar Isi**

## **Pendahuluan**

- A. Latar Belakang
- B. Maksud dan Tujuan
- C. Ruang Lingkup

## **Hasil Survei**

- A. Metode Penelitian
- B. Jumlah Responden
- C. Hasil Survei

## **Kesimpulan dan Rekomendasi**

- A. Kesimpulan
- B. Rekomendasi

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

A. 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/KA2010 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).

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.

### **B. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dari dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik PT Kereta Api Indonesia 2020 ini antara lain:

1. Mendorong terwujudnya implementasi UU KIP secara efektif dan hak-hak publik terhadap informasi publik di PT Kereta Api Indonesia (Persero) dapat terpenuhi;
2. Meningkatkan pelayanan Informasi Publik di lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk menghasilkan layanan Informasi Publik yang berkualitas; dan
3. Memperoleh penilaian pengguna layanan informasi publik sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan informasi publik di PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Adapun tujuan dari dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik PT Kereta Api Indonesia (Persero) 2020 ini adalah:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan Informasi Publik di PT Kereta Api Indonesia (Persero).
2. Mengukur kinerja PPID PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam memberikan layanan Informasi Publik kepada masyarakat; dan
3. Menyusun rekomendasi layanan Informasi Publik pada PPID PT Kereta Api Indonesia (Persero) berdasarkan hasil survei.

### **C. RUANG LINGKUP**

Adapun ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik PT Kereta Api Indonesia (Persero) 2020 adalah Pemohon Informasi Publik yang terdaftar di PPID PT Kereta Api Indonesia (Persero) periode Januari-Desember 2020.

# **HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)**

## **A. METODE PENELITIAN**

Survei kepuasan layanan informasi publik PT KAI dilakukan dengan menggunakan metode pengisian kuesioner di website [ppid.kai.id](http://ppid.kai.id).

## **B. JUMLAH RESPONDEN**

Responden dalam survei ini adalah seluruh pemohon informasi melalui website [ppid.kai.id](http://ppid.kai.id) selama tahun 2020 yang berjumlah sebanyak 385 pemohon informasi publik di PT Kereta Api Indonesia (Persero). Dalam survei Pelayanan Informasi Publik PT Kereta Api Indonesia (Persero) ada 4 (empat) jenis pemohon informasi, yaitu:

- a. Individu (Pelajar/Mahasiswa)
- b. Instansi (PNS/BUMN/BUMD)
- c. Karyawan Swasta/Profesional
- d. Lain-lain (LSM/Ormas/Parpol)

Jika dilihat dari hasil survei, dapat disimpulkan bahwa jenis pemohon informasi Individu paling mendominasi yaitu dengan 336 permohonan, sedangkan dari Instansi hanya 39 permohonan, Karyawan Swasta/Profesional sebesar 7 permohonan dan jenis pemohon informasi Lain-lain (LSM, Ormas, Parpol) sebesar 3 permohonan.



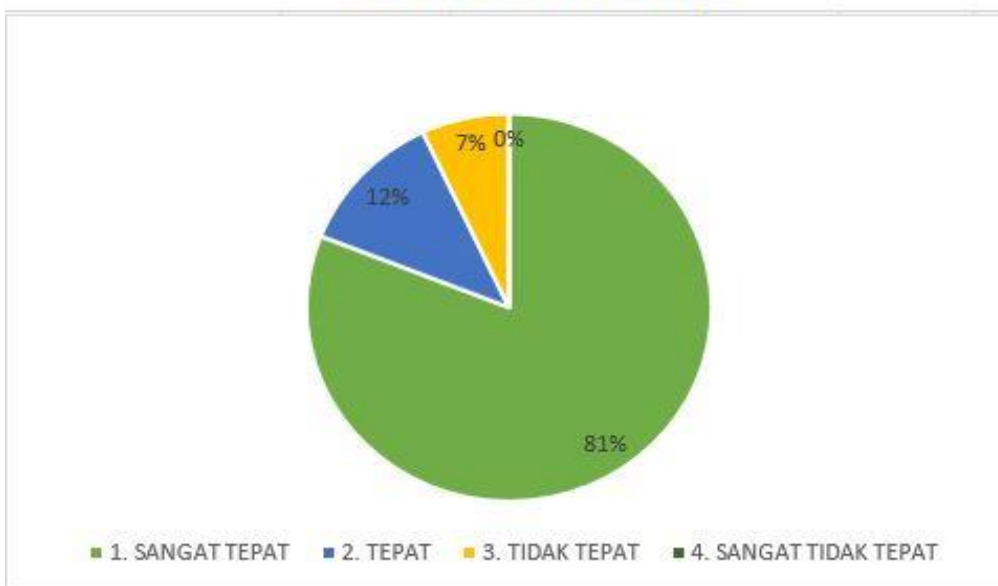
### C. HASIL SURVEI

Kuesioner kepuasan Pelayanan Informasi Publik PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang diberikan kepada para pemohon informasi berisi pertanyaan mengenai tingkat kepuasan atas layanan PPID PT Kereta Api Indonesia. Berikut hasil survei kepuasan pemohon informasi.

#### 1. Mengenai kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 311 pemohon informasi atau 81% menjawab sangat cepat, 47 pemohon informasi atau 12% menjawab cepat. Sedangkan yang lainnya, 26 pemohon informasi atau 7% menjawab tidak cepat dan 0 pemohon informasi atau 0% menjawab sangat tidak cepat.

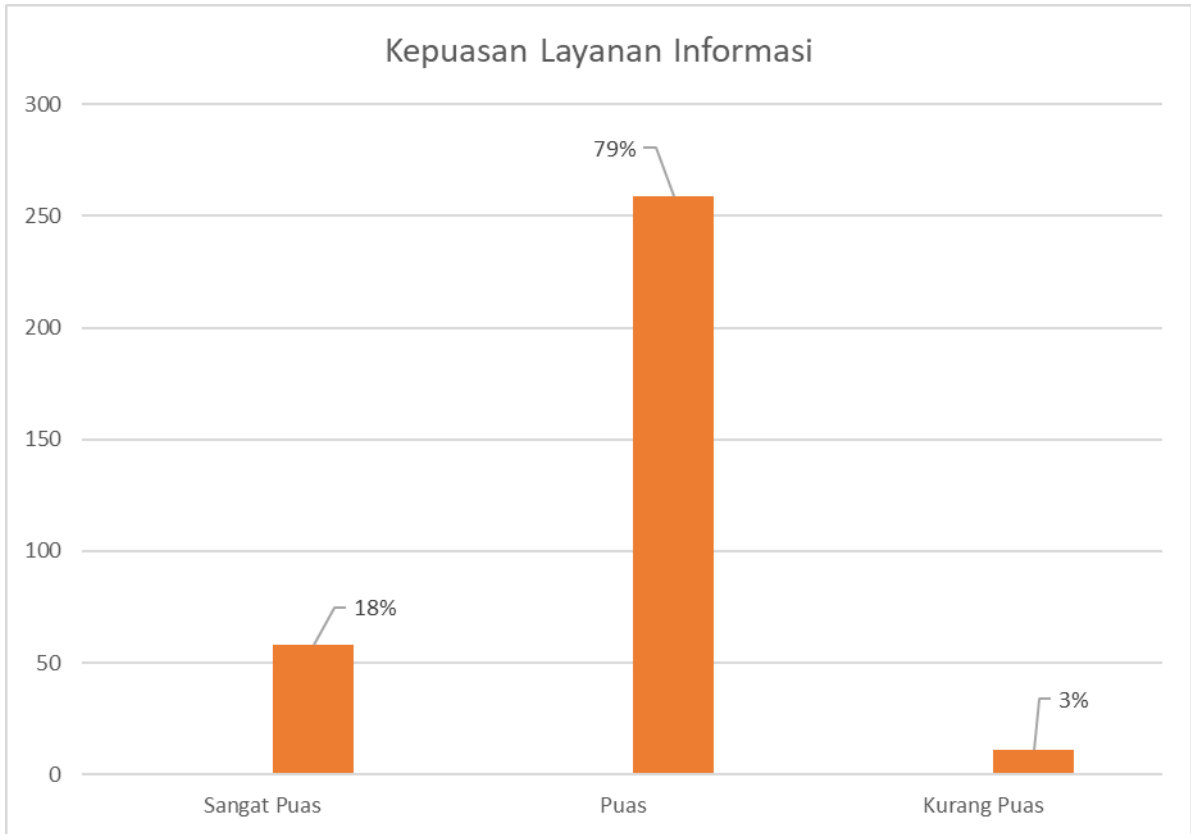
## KETEPATAN WAKTU



### 2. Kepuasan pemohon terhadap layanan informasi

Berdasarkan hasil survei dari 385 pemohon informasi sebanyak 328 pemohon mengikuti survey kepuasan layanan. Sebanyak 58 pemohon informasi atau 18% sangat puas, 259 pemohon informasi atau 79 % menjawab puas, dan 11 pemohon informasi atau 3% menjawab kurang puas.





## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap Pelayanan Informasi Publik pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) maka didapat hasilnya:

- a. Dari hasil perhitungan skor tertinggi ada pada aspek ketepatan waktu pelayanan. Ini menunjukkan bahwa tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan layanan informasi publik PT Kereta Api Indonesia (Persero).
- b. Selanjutnya, kompetensi pengetahuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan mendapat skor tertinggi kedua dari sisi kinerja pelayanan informasi publik PT Kereta Api Indonesia (Persero). Responden menilai bahwa petugas pelaksana pelayanan informasi publik cukup baik sehingga sistem dapat berjalan secara benar. Ini menunjukkan sikap petugas pelayanan yang cukup cepat dan responsif dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan pelayanan informasi. Masyarakat merasa harapannya sudah terpenuhi.

Dengan demikian Kinerja Pelayanan Informasi Publik PT Kereta Api Indonesia (Persero) disimpulkan BAIK.

### B. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap Pelayanan Informasi Publik menghasilkan kesimpulan di atas dan memberikan hasil rekomendasi bahwa prestasi PPID perlu dipertahankan namun perlu terus dilakukan perbaikan dan peningkatan sistem agar pengaduan bisa diproses dengan cepat dan dapat mencapai kualitas layanan yang maksimal.