

LAPORAN
WEBINAR NGOPITIME#35
“MENGHADIRKAN PELAYANAN PUBLIK INKLUSIF DAN RAMAH
KELOMPOK RENTAN DI PROVINSI KEPULAUAN RIAU”
18 NOVEMBER 2025



LAPORAN
WEBINAR NGOPITIME#34
“MENGHADIRKAN PELAYANAN PUBLIK INKLUSIF DAN RAMAH
KELOMPOK RENTAN DI PROVINSI KEPULAUAN RIAU“
18 NOVEMBER 2025

Hari / Tanggal : Selasa / 18 November 2025
Waktu : 09.00 s.d. 12.00 WIB
Tempat : 1. BPSDM Provinsi Kepulauan Riau
2. Kedudukan masing-masing zoom

HASIL :

1. Peserta *Ngopitime* #35 dengan tema **“Menghadirkan Pelayanan Publik Inklusif dan Ramah Kelompok Rentan di Provinsi Kepulauan Riau”** diikuti seluruh pegawai di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau dan Pemerintah Kabupaten dan Kota Se-Provinsi Kepulauan Riau. Penerbitan sertifikat sebanyak 7.179 (**tujuh ribu seratus tujuh puluh sembilan**) yang diterima oleh peserta
2. Peserta diberikan sertifikat sebanyak 4 JP dengan Sub materi :
 - a. Sosialisasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan
 - b. Penguatan partisipasi masyarakat guna menciptakan pelayanan yang inklusif
3. Narasumber :

A. FIKA ZAVIERA REMALIA, S.E., M.P.P.M Analis Kebijakan Ahli Pertama Deputy Bidang Pelayanan Publik, Kementerian Panrb
#KebijakanPenyelenggaraan PelayananPublik Ramah Kelompok Rentan #

🌸 Mengenali Kelompok Rentan, Inklusivitas, dan Prinsip Desain Universal dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

🌸 **Perubahan Paradigma:**

 - Paradigma Lama:
 - ✓ Pelayanan Publik didesain hanya mempertimbangkan kelompok mayoritas
 - ✓ Kelompok rentan harus beradaptasi dengan pelayanan yang sudah ada
 - ✓ Kelompok rentan tidak dilibatkan dalam proses kebijakan
 - ✓ Hak-hak kelompok rentan diabaikan dalam pelayanan
 - ✓ Pelayanan publik sering tidak dievaluasi menyeluruh

- Paradigma Baru:
 - ✓ Pelayanan Publik didesain dengan mempertimbangkan keberagaman
 - ✓ Pelayanan publik harus peka dengan menyediakan fasilitas/layanan yang aksesibel
 - ✓ Kel. Rentan dilibatkan dan berpartisipasi aktif dalam proses kebijakan.
 - ✓ Pelindungan hak-hak kel rentan menjadi prioritas
 - ✓ Evaluasi dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan

✚ **Peran Kementerian Panrb:**

Sebagai Pembina Pelayanan Publik Nasional(berdasarkan UU25/2009), KemenPANRB berkomitmen memastikan pelayanan public dapat diakses oleh setiap penduduk dan warga negara,terutama kelompok rentan secara berkeadilan

- Melakukan pembinaan, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan public ramah kelompok rentan
- Mendorong kolaborasi antar pihak (kementerian/Lembaga terkait dan KomunitasKelompok Rentan) dalam mewujudkan ekosistem pelayanan public yang inklusif
- Merumuskan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang inklusif dan ramah kelompok rentan

✚ **PELIBATAN KELOMPOK RENTAN dalam Penyelenggaraan**

Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan:

- Dalam penyelenggaraan pelayanan public ramah kelompok rentan, setiap organisasi penyelenggara wajib melibatkan kelompok rentan.
- Organisasi penyelenggara melibatkan pemerhati kelompok rentan seperti Lembaga atau organisasi kemasyarakatan, pakar, atau individu kelompok rentan dalam proses perencanaan, pelaksanaan, serta pemantauan dan evaluasi
- Organisasi Penyelenggara memastikan keikutsertaan yang bermakna dengan menyediakan mekanisme yang aksesibel, berupa Akomodasi yang Layak dan aksesibilitas sesuai preferensi dan kebutuhan setiap individu Kelompok Rentan.

B. DIAN AYU PUSPITASARI ANALIS KEBIJAKAN PERTAMA Asisten Deputi Pemberdayaan Partisipasi Publik Instansi Kementerian Panrb #Penguatan Partisipasi Masyarakat Guna Menciptakan Pelayanan Inklusif#

Kita semua menyadari bahwa membangun birokrasi seperti itu bukan perkara mudah. Banyak tantangan yang kita hadapi dari luasnya area reformasi yang harus disentuh, kompleksitas masalah yang seringkali tidak terduga, hingga meningkatnya harapan masyarakat akan pelayanan publik yang cepat, adil, dan manusiawi. Kita membutuhkan birokrasi yang bersih dan dapat dipercaya,

terlebih di era industri 4.0, di mana kecepatan, keakuratan, dan akuntabilitas adalah kunci utama”

Menteri PANRB – Rini Widyantini

✚ **Hak Masyarakat Dalam Pelayanan Publik**

Hak masyarakat dalam pelayanan publik telah diatur pada pasal 18 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

✚ Kerangka Partisipasi Masyarakat

✚ Ekosistem Kebijakan

✚ **Bagaimana Partisipasi Masyarakat Mewujudkan Layanan Inklusif?** Identifikasi Kebutuhan Kelompok Rentan Dalam Pelayanan Publik

Notulis,

Pengembang Teknologi
Pembelajaran Ahli Muda

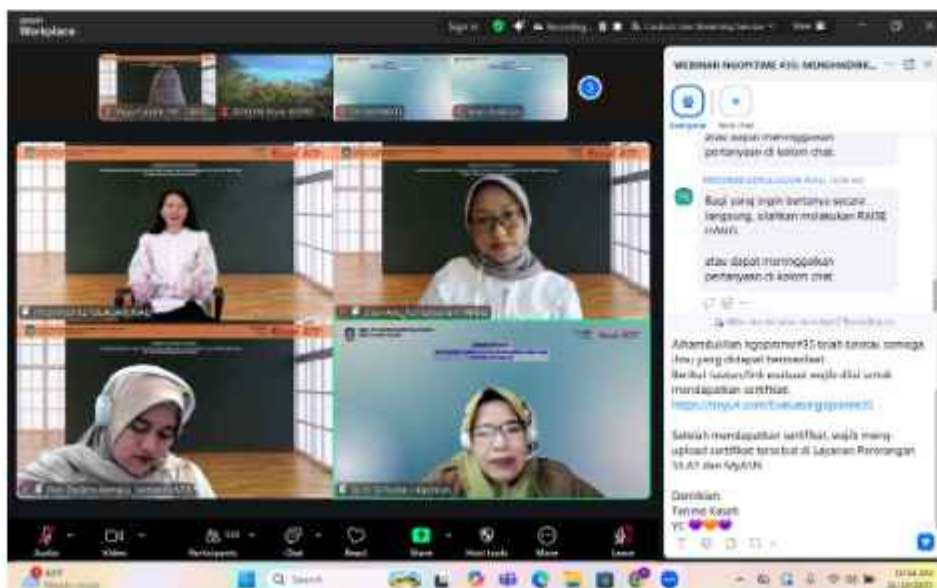
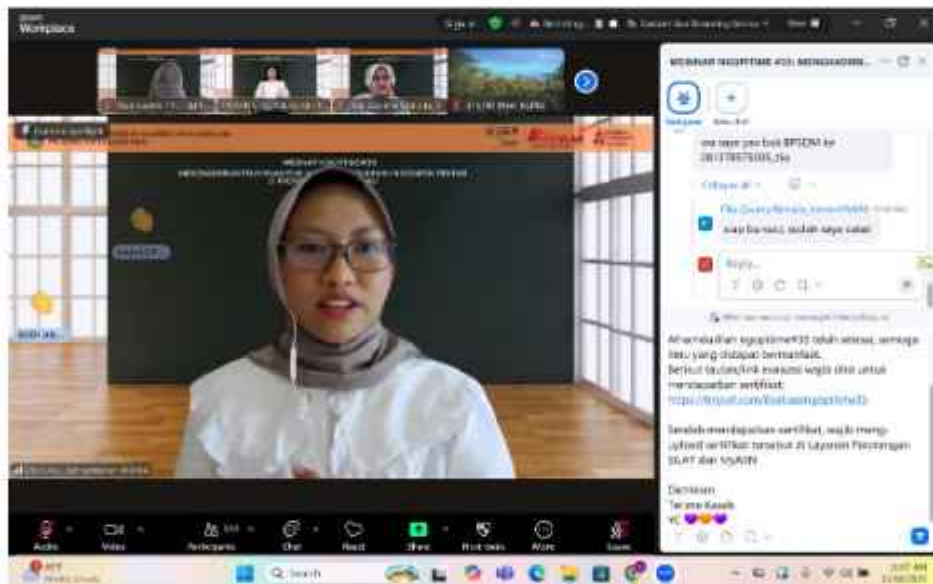


SYAHRANIS, S.Kep., M.M

DOKUMENTASI



DOKUMENTASI



DOKUMENTASI



DOKUMENTASI

GRAFIK EVALUASI WEBINAR NGOPITIME#35 TEMA

“MENGHADIRKAN PELAYANAN PUBLIK INKLUSIF DAN RAMAH KELOMPOK RENTAN DI PROVINSI KEPULAUAN RIAU”

Form Evaluasi (Narasumber)

1. Penguasaan materi oleh narasumber
2. Sistematika penyajian materi oleh narasumber
3. Kemampuan menyajikan materi oleh narasumber
4. Kesesuaian materi dengan tema
5. Durasi penyampaian materi oleh Narasumber
6. Penggunaan bahasa dalam penyajian oleh narasumber
7. Intonasi dan Suara dalam penyajian materi oleh narasumber
8. Cara narasumber menjawab pertanyaan peserta
9. Sikap dan perilaku narasumber dalam penyajian materi
10. Penampilan dan Kerapian berpakaian
11. Disiplin kehadiran narasumber

Keterangan : (Evaluasi Narasumber)

- (1) Tidak Memuaskan
- (2) Kurang Memuaskan
- (3) Cukup Memuaskan
- (4) Memuaskan
- (5) Sangat Memuaskan

Evaluasi (Narasumber)

1. Penguasaan materi oleh narasumber
7,321 responses



2. Sistematika penyajian materi oleh narasumber
7,321 responses



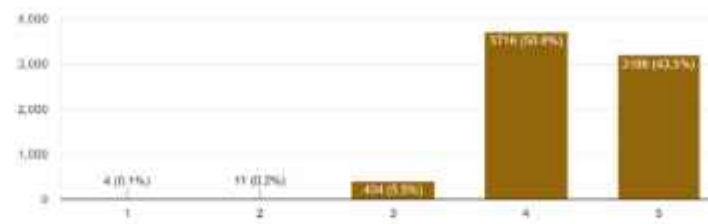
3. Kemampuan menyajikan materi oleh narasumber

7,321 responses



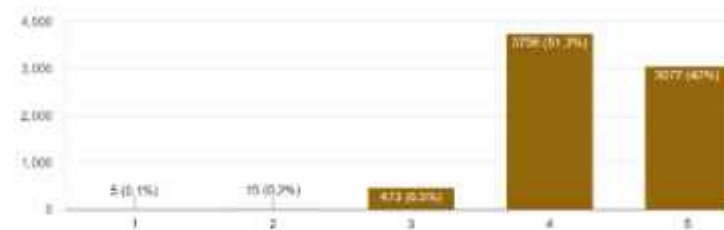
4. Kesesuaian materi dengan tema

7,321 responses



5. Durasi penyampaian materi oleh Narasumber

7,321 responses



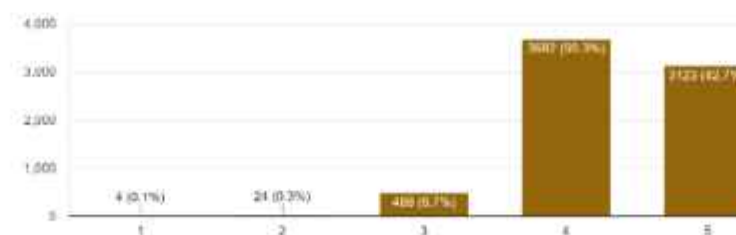
6. Penggunaan bahasa dalam penyajian oleh narasumber

7,321 responses



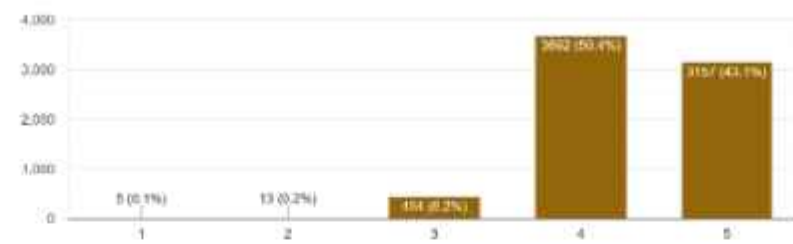
7. Intonasi dan Suara dalam penyajian materi oleh narasumber

7,321 responses



8. Cara narasumber menjawab pertanyaan peserta

7,321 responses



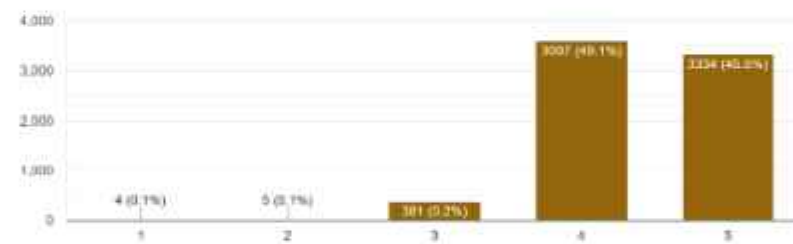
9. Sikap dan perilaku narasumber dalam penyajian materi

7,321 responses



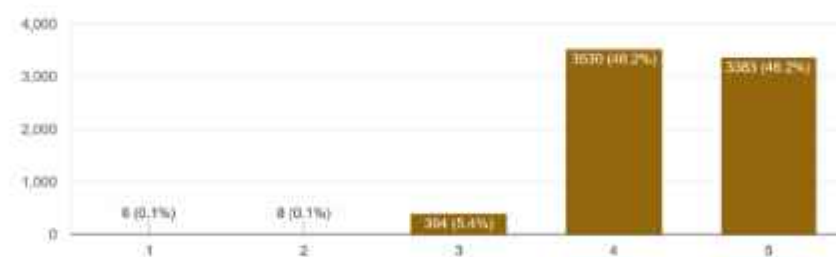
10. Penampilan dan Kerapian berpakaian

7,321 responses



11. Disiplin kehadiran narasumber

7,321 responses



Form Evaluasi (Panitia Penyelenggara)

1. Penyebarluasan informasi Webinar Ngopitime oleh penyelenggara
2. Kualitas penyelenggara Webinar Ngopitime
3. Ketersediaan dan kelengkapan bahan materi Ngopitime
4. Ketetapan waktu dengan jadwal Ngopitime
5. Kemampuan penyelenggara Ngopitime dalam mengelola Webinar Ngopitime
6. Kelengkapan sarana dan prasarana pendukung IT Webinar Ngopitime
7. Kejelasan penyampaian informasi oleh Host
8. Gaya Komunikasi oleh Host
9. Sikap dan Perilaku Host
10. Sopan santun dan keramahan oleh penyelenggara Ngopitime
11. Respon terhadap kebutuhan dan keluhan peserta
12. Informasi tata tertib dan ketentuan Ngopitime oleh penyelenggara

Keterangan : (Evaluasi Panitia)

- (1) Tidak Memuaskan
- (2) Kurang Memuaskan
- (3) Cukup Memuaskan
- (4) Memuaskan
- (5) Sangat Memuaskan

Evaluasi (Panitia Penyelenggara)

1. Penyebarluasan informasi Webinar Ngopitime oleh penyelenggara

7,321 responses



2. Kualitas penyelenggara Webinar Ngopitime

7,321 responses



3. Ketersediaan dan kelengkapan bahan materi Ngopitime

7,321 responses



4. Ketepatan waktu dengan jadwal Ngopitime

7,321 responses



5. Kemampuan penyelenggara Ngopitime dalam mengelola Webinar Ngopitime

7,321 responses



6. Kelengkapan sarana dan prasarana pendukung IT Webinar Ngopitime

7,321 responses



7. Kejelasan penyampaian informasi oleh Host

7,321 responses



B. Gaya Komunikasi oleh Host

7,321 responses



9. Sikap dan Perilaku Host

7,321 responses



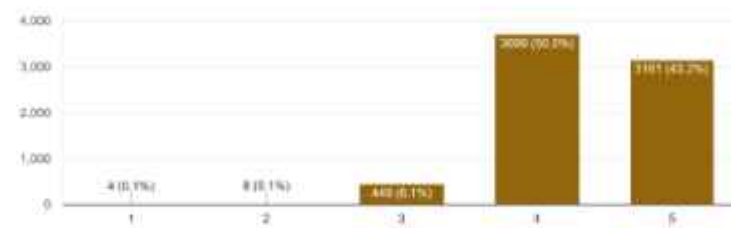
10. Sopan santun dan keramahan oleh penyelenggara Ngopitime

7,321 responses



11. Respon terhadap kebutuhan dan keluhan peserta

7,321 responses



12. Informasi tata tertib dan ketentuan Ngopitime oleh penyelenggara

7,321 responses



Form Evaluasi (Media/Model Pembelajaran berupa : Buku, Video, Slide/Gambar bingkai, Foto, Grafik)

1. Apakah tujuan penggunaan media pembelajaran sesuai
2. Apakah media pembelajaran sesuai dengan karakteristik peserta
3. Apakah media pembelajaran sesuai dengan kompetensi dasar yang harus dicapai peserta
4. Apakah media pembelajaran sesuai dengan materi yang diajarkan
5. Apakah media pembelajaran sesuai dengan kebutuhan pembelajaran peserta
6. Apakah media pembelajaran sesuai dengan permasalahan yang dihadapi peserta

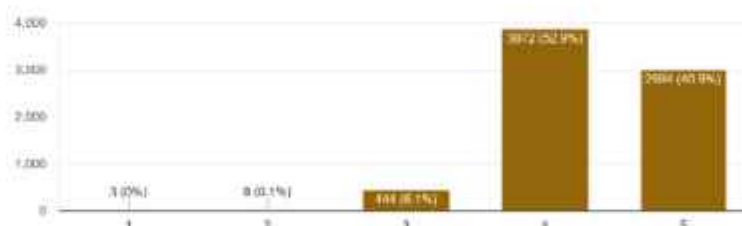
Isilah penilaian evaluasi pelatihan dengan kriteria sebagai berikut :

(Form Evaluasi (Media/Model Pembelajaran berupa : Buku, Video, Slide/Gambar bingkai, Foto, Grafik)

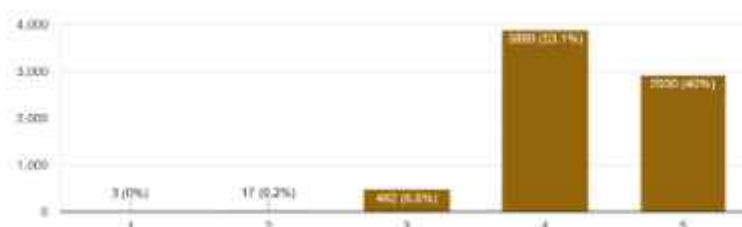
- (1). Tidak sesuai
- (2). Kurang sesuai
- (3). Cukup sesuai
- (4). Sesuai
- (5). Sangat sesuai

**Evaluasi (Media/Model Pembelajaran berupa :
Buku, Video, Slide/Gambar bingkai, Foto, Grafik)**

1. Apakah tujuan penggunaan media pembelajaran sesuai
7,321 responses

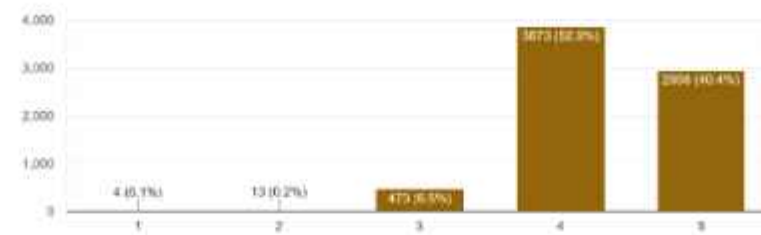


2. Apakah media pembelajaran sesuai dengan karakteristik peserta
7,321 responses



3. Apakah media pembelajaran sesuai dengan kompetensi dasar yang harus dicapai peserta

7,321 responses



4. Apakah media pembelajaran sesuai dengan materi yang diajarkan

7,321 responses



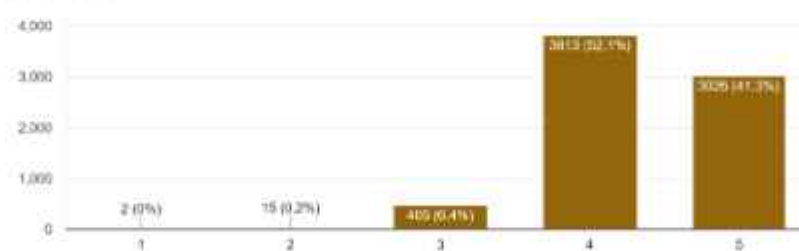
5. Apakah media pembelajaran sesuai dengan kebutuhan pembelajaran peserta

7,321 responses



6. Apakah media pembelajaran sesuai dengan permasalahan yang dihadapi peserta

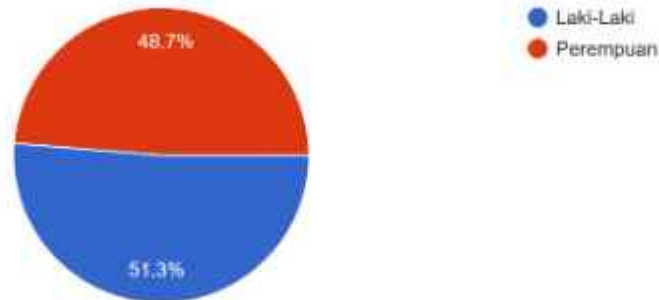
7,321 responses



Jenis Kelamin

Isilah dengan benar

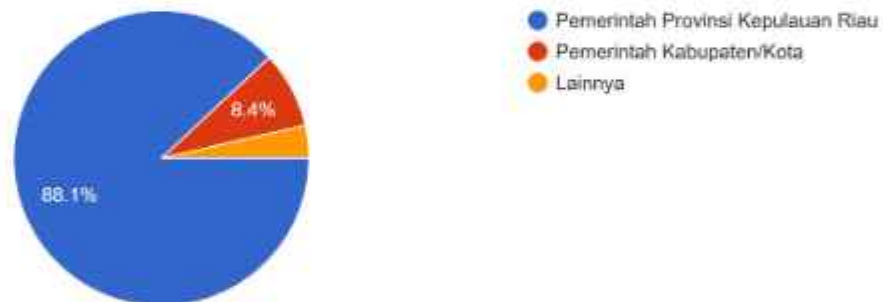
7,321 responses



Instansi

Pilih salah satu instansi anda

7,321 responses



Unit Kerja Perangkat Daerah

Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau

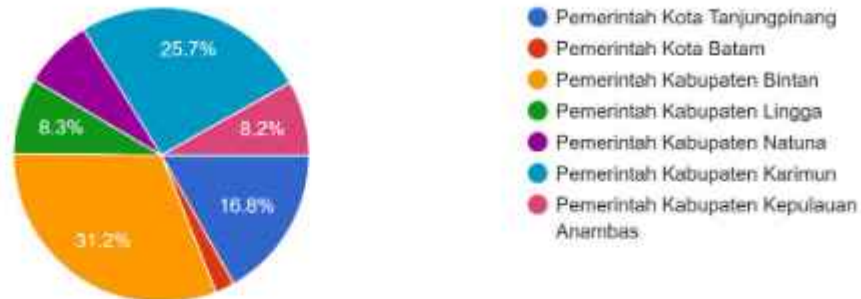
6,447 responses



Instansi Kabupaten/Kota

Pemerintah Kabupaten/Kota

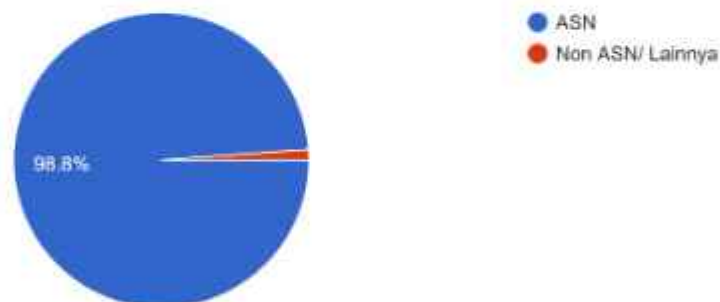
612 responses



Status Kepegawaian

Pilih status kepegawaian anda

7,059 responses



Apa Motivasi Bapak/Ibu mengikuti Webinar Ngopi Time Series#35: "MENGHADIRKAN PELAYANAN PUBLIK INKLUSIF DAN RAMAH KELOMPOK RENTAN DI PROVINSI KEPRI"

7,321 responses

