

**LAPORAN**  
**WEBINAR NGOPITIME#26**  
**“MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK**  
**YANG RESPONSIF DAN INKLUSIF”**  
**16 MEI 2025**



**LAPORAN**  
**WEBINAR NGOPITIME#26**  
**“MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK**  
**YANG RESPONSIF DAN INKLUSIF“**  
**16 MEI 2025**

Hari / Tanggal : Jumat / 16 Mei 2025  
Waktu : 09.00 s.d. 12.30 WIB  
Tempat : 1. BPSDM Provinsi Kepulauan Riau  
2. Kedudukan masing-masing zoom

**HASIL :**

1. Peserta *Ngopitime* #26 dengan tema **“Manajemen Pelayanan Publik Yang Responsif dan Inklusif”** diikuti ASN dan Non ASN di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau dan Pemerintah Kabupaten dan Kota. Penerbitan sertifikat sebanyak **1.364 (seribu tiga ratus enam puluh empat)** yang diterima oleh peserta
2. Peserta diberikan sertifikat sebanyak 3 JP dengan Sub materi :
  - a. Pelayanan publik yang ramah terhadap kelompok rentan untuk pembangunan inklusif
  - b. Peran Pelaksana Pelayanan Publik dalam menjamin kualitas pelayanan publik, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik, efisien, dan tepat waktu
3. Narasumber :

**A. Drs. NAHRUDDIN, M.TP** Widyaiswara Ahli Utama Bpsdm Prov Kepri  
**#Peran Pelaksana Pelayanan Publik #**

  - a. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
  - b. **Tips menjadi Pelaksana Pelayanan Publik yang Prima**
    - 🌸 Kecakapan pribadi sangat diutamakan. Kecakapan pribadi ini meliputi sikap Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun (5S) terhadap setiap orang dan pengunjung.
    - 🌸 Penampilan yang menarik, seorang front office crew yang baik juga dituntut untuk selalu berpenampilan rapi dan sopan agar nyaman dipandang dan membantu suasana kantor menjadi lebih baik.
    - 🌸 Cekatan, teliti dan bertanggung jawab. Seorang front office crew akan dituntut untuk menjalankan banyak kewajiban



sekaligus demi mendukung kinerja kantor yang produktif. Sehingga penting bagi seorang front crew untuk selalu cekatan dalam berbagai kondisi dan teliti. Maka seorang front crew harus mampu memastikan diri selalu dalam kondisi prima demi menjalankan job desk dengan penuh tanggung jawab.

- ✚ Memiliki pemahaman dan pengetahuan luas terkait Organisasi dan jenis pelayanan. Front crew dituntut untuk mampu menyediakan informasi akurat dan terkini kepada pegawai kantor dan pengunjung yang datang. Sehingga penting bagi seorang front crew untuk selalu memperkaya diri dengan wawasan terkait perkembangan perusahaan dan bidang yang terkait perusahaan.
- ✚ Disiplin, Front Office harus mampu bekerja dengan mematuhi segala peraturan yang meliputi: kehadiran, kedisiplinan waktu penyelesaian, berpakaian, proses, kelengkapan, prosedur, etika.

**B. ANGGUN INDRIYANI PARDEDE, S.I.P** Analis Kebijakan Pertama Asisten Deputi Standardisasi Pelayanan Publik dan Pelayanan Inklusif KemenPANRB

**#KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN#**

a. **DASAR HUKUM**

- ✚ **UUD 1945 Pasal 28** Hayat (2)
- ✚ **UU Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia**
- ✚ **UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik**

b. **Mengenali Kelompok Rentan, Inklusivitas, dan Prinsip Desain Universal dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

c. **PRINSIP Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan**

d. **Pengarusutamaan GEDSI (Gender Equality, Disability, and Social Inclusion)**

e. **Peran Kementerian PANRB**

Sebagai Pembina Pelayanan Publik Nasional (berdasarkan UU 25/2009), KemenPANRB berkomitmen memastikan pelayanan publik dapat diakses oleh setiap penduduk dan warganegara, terutama kelompok rentan secara berkeadilan

f. **LANGKAH STRATEGIS**

Membangun ekosistem pelayanan publik yang inklusif dan ramah kelompok rentan adalah tugas dan kewajiban setiap penyelenggara pelayanan publik, dan harus diupayakan bersama secara kolaboratif, dan lintas sektoral

g. **Peraturan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan**

h. **KESIMPULAN**

- ✚ Diperlukan penyamaan persepsi, komitmen, sinergi dan

kolaborasi dari semua pihak untuk memperhatikan dan menyediakan pelayanan public inklusif dan ramah kelompok rentan.

- ✚ Perlu dukungan dan keterlibatan dari seluruh pihak, baik dukungan kebijakan Pemerintah maupun kontribusi aktif dari pemangku kepentingan dan elemen lainnya termasuk kelompok rentan.
- ✚ Penyelenggaraan Pelayanan Publik harus senantiasa diarahkan kepada tujuan Kesejahteraan, Kesetaraan dan Kebahagiaan seluruh lapisan Masyarakat tanpa terkecuali sesuai kebutuhan

**Notulis,**

Pengembang Teknologi  
Pembelajaran Ahli Muda



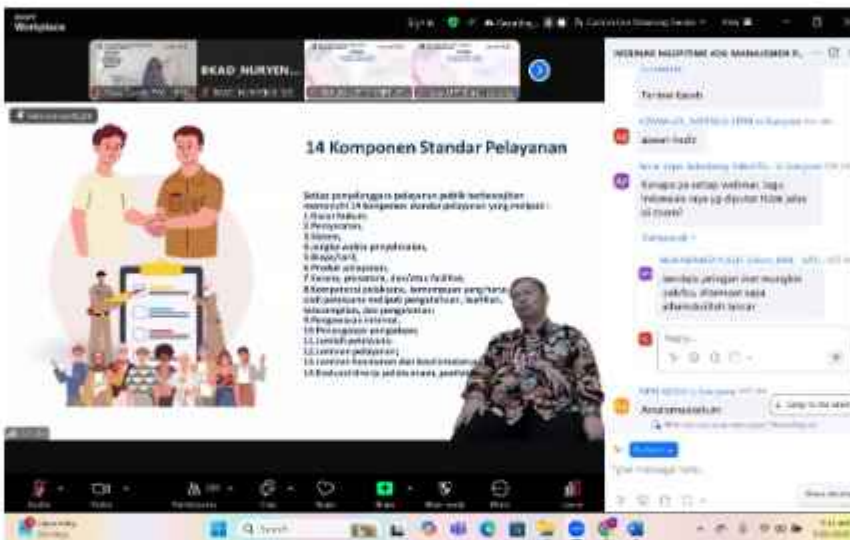
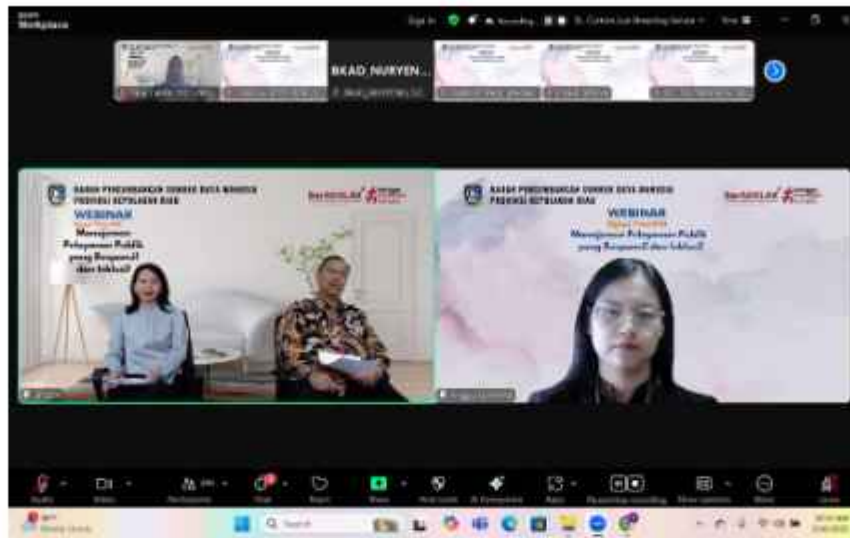
**SYAHRIANIS, S.Kep., M.M**

## DOKUMENTASI

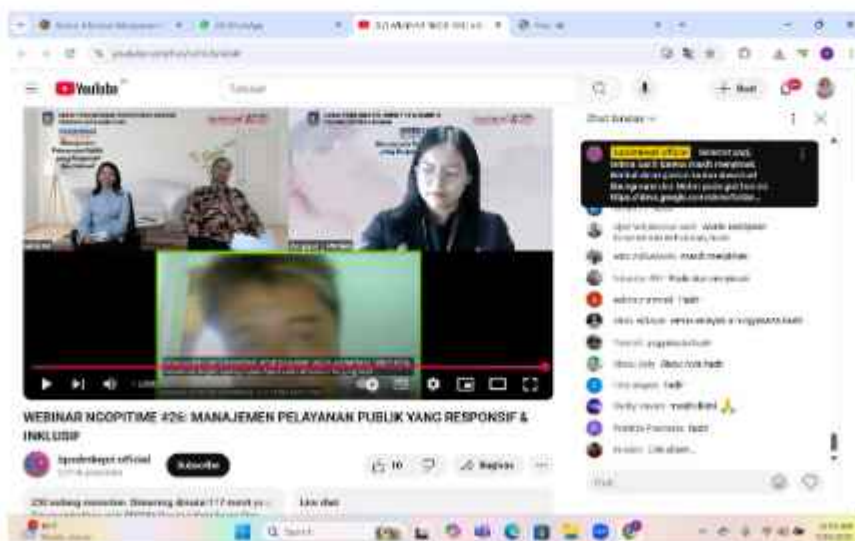
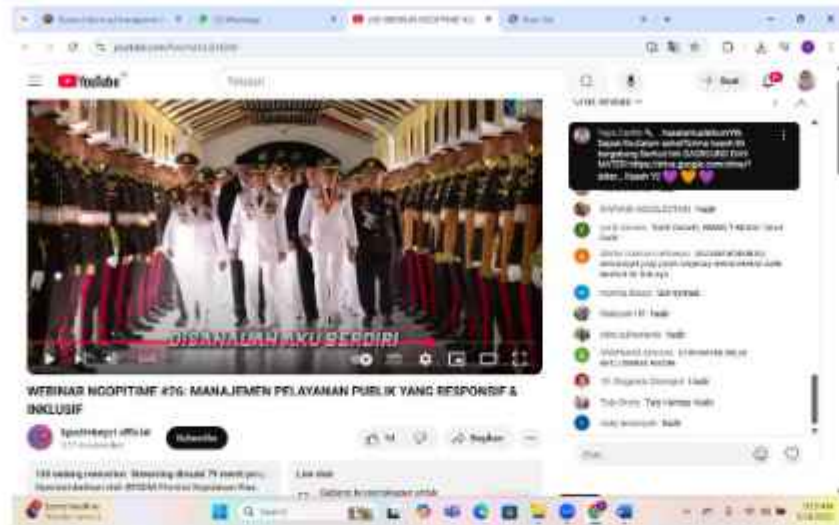




## DOKUMENTASI



# DOKUMENTASI



## DOKUMENTASI





## DOKUMENTASI

### GRAFIK EVALUASI WEBINAR NGOPITIME#26

#### TEMA

#### “MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK YANG RESPONSIF DAN INKLUSIF”

##### 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

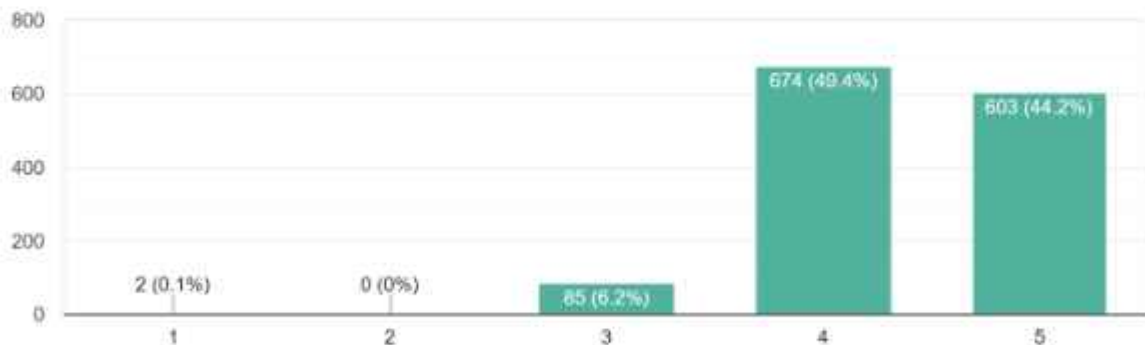
##### Keterangan : (Evaluasi Narasumber)

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

##### Evaluasi (Narasumber)

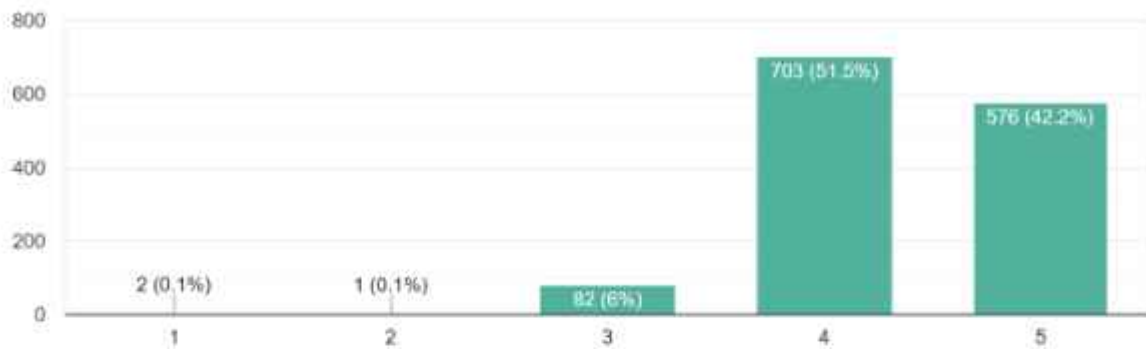
###### 1. Penguasaan materi oleh narasumber

1,364 responses



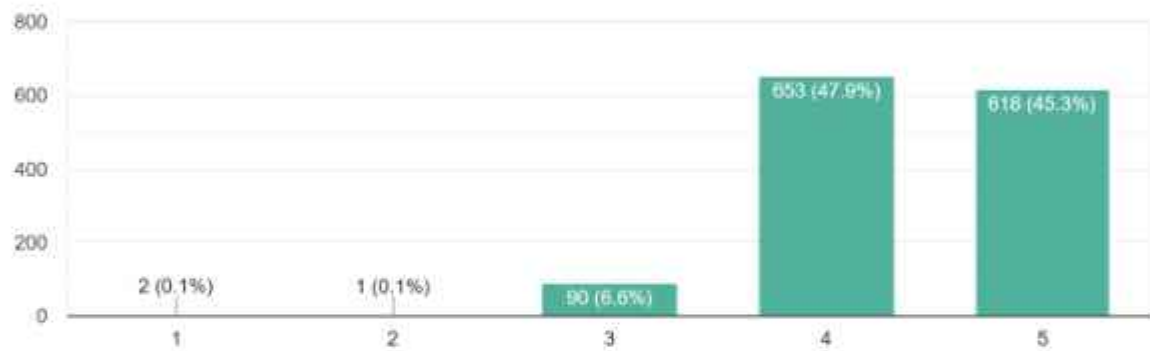
## 2. Sistematika penyajian materi oleh narasumber

1,364 responses



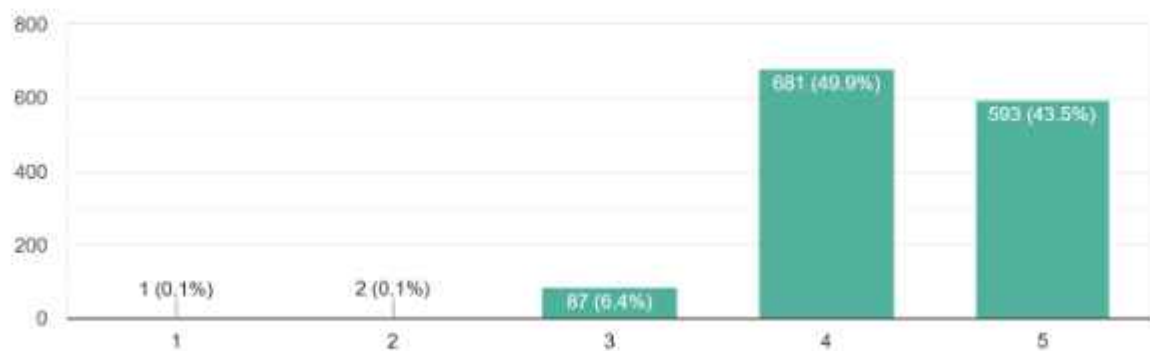
## 3. Kemampuan menyajikan materi oleh narasumber

1,364 responses



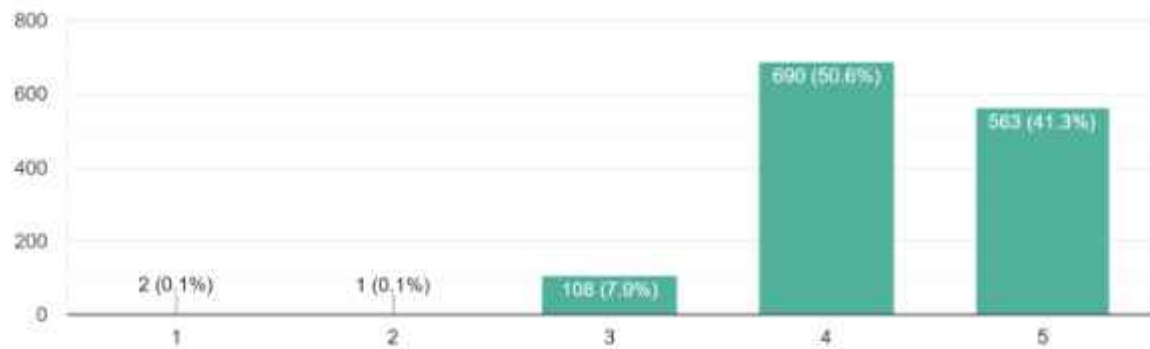
## 4. Kesesuaian materi dengan tema

1,364 responses



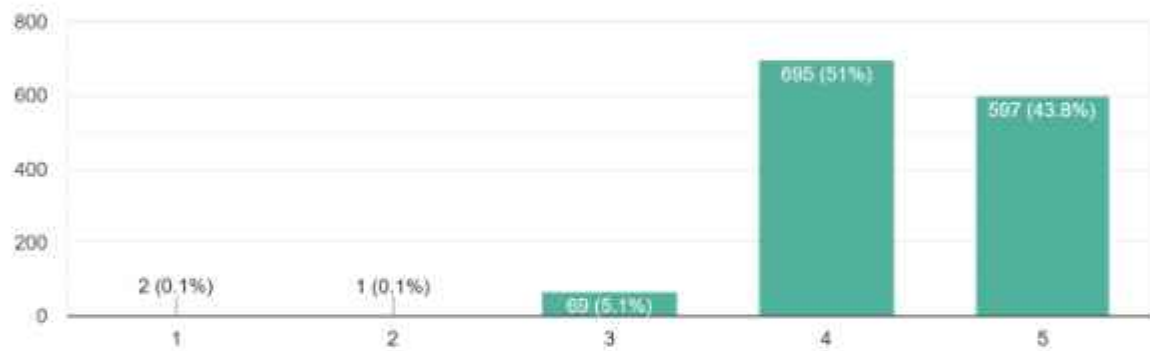
### 5. Durasi penyampaian materi oleh Narasumber

1,364 responses



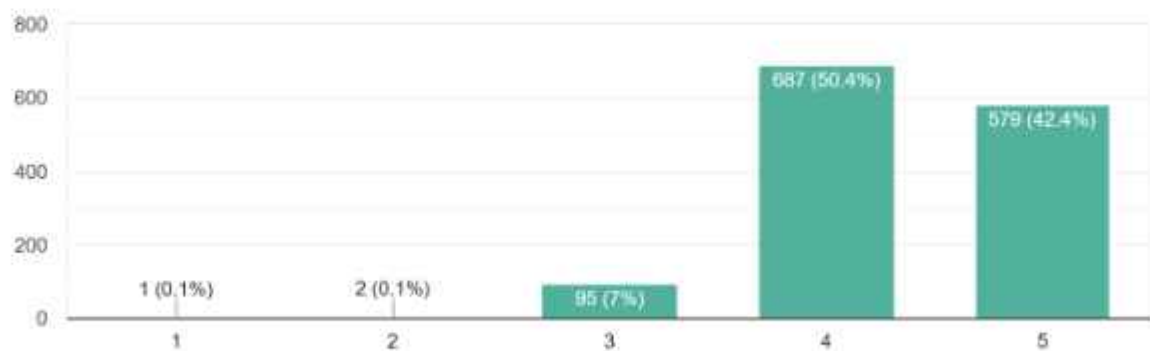
### 6. Penggunaan bahasa dalam penyajian oleh narasumber

1,364 responses



### 7. Intonasi dan Suara dalam penyajian materi oleh narasumber

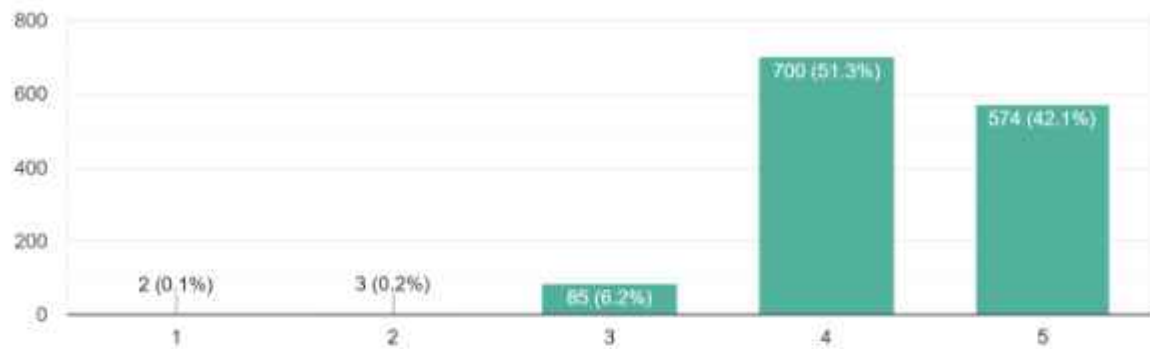
1,364 responses





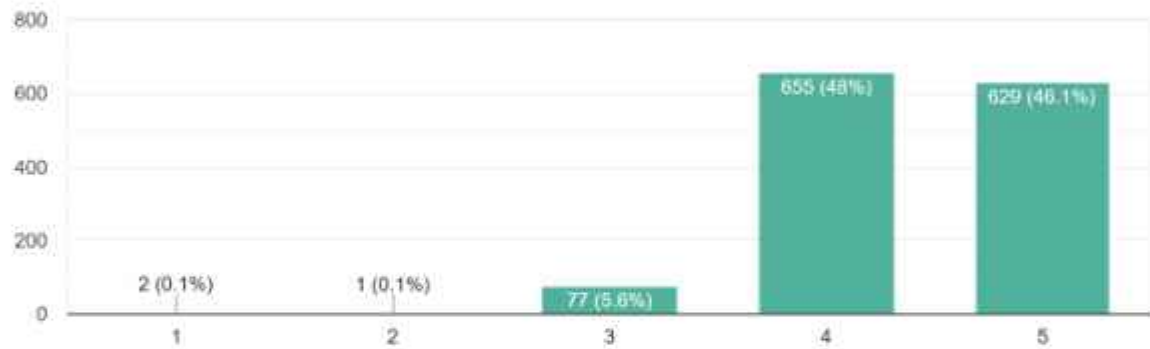
### 8. Cara narasumber menjawab pertanyaan peserta

1,364 responses



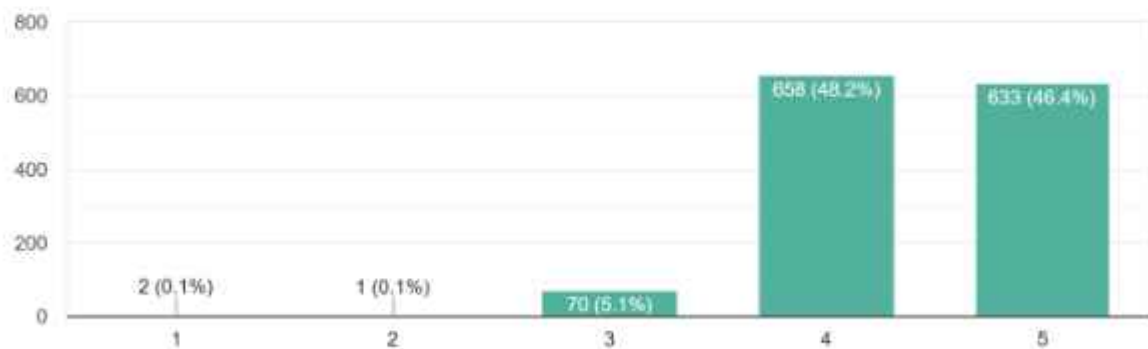
### 9. Sikap dan perilaku narasumber dalam penyajian materi

1,364 responses



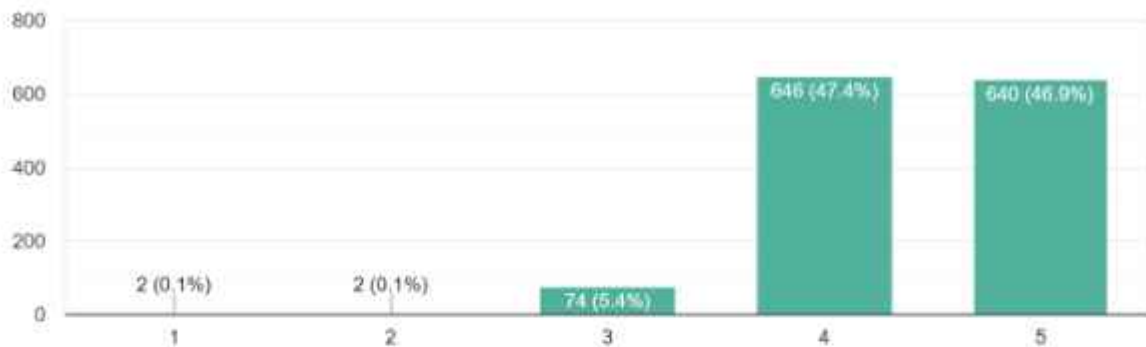
### 10. Penampilan dan Kerapian berpakaian

1,364 responses



### 11. Disiplin kehadiran narasumber

1,364 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)

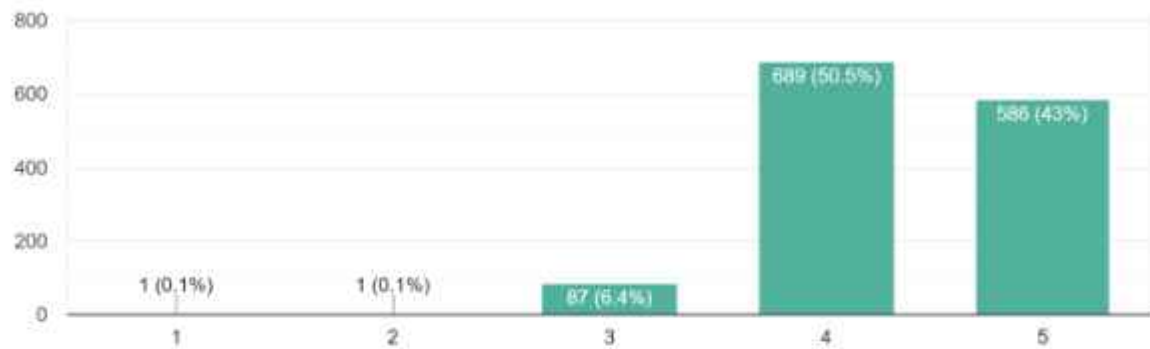
#### 1. Penyebarluasan informasi Webinar Ngopitime oleh penyelenggara

1,364 responses



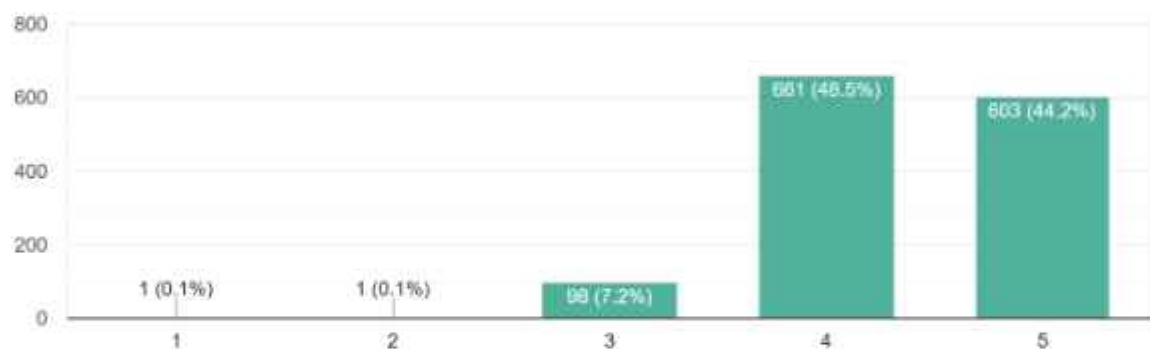
## 2. Kualitas penyelenggara Webinar Ngopitime

1,364 responses



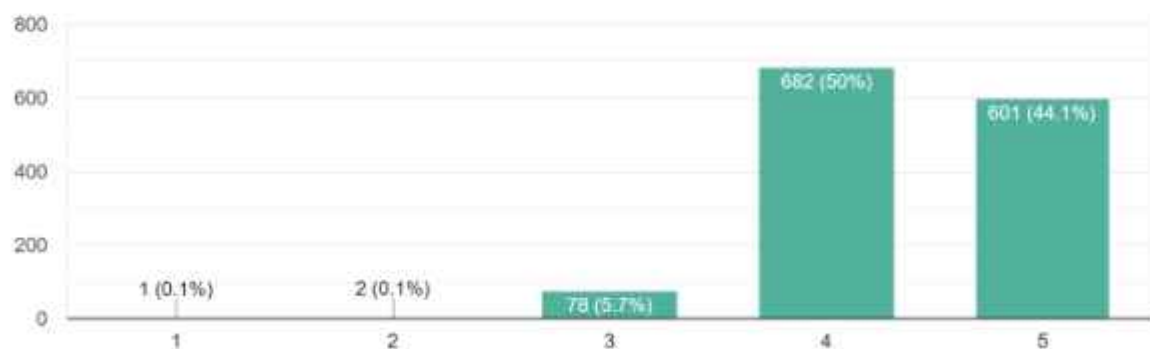
## 3. Ketersediaan dan kelengkapan bahan materi Ngopitime

1,364 responses



## 4. Ketetapan waktu dengan jadwal Ngopitime

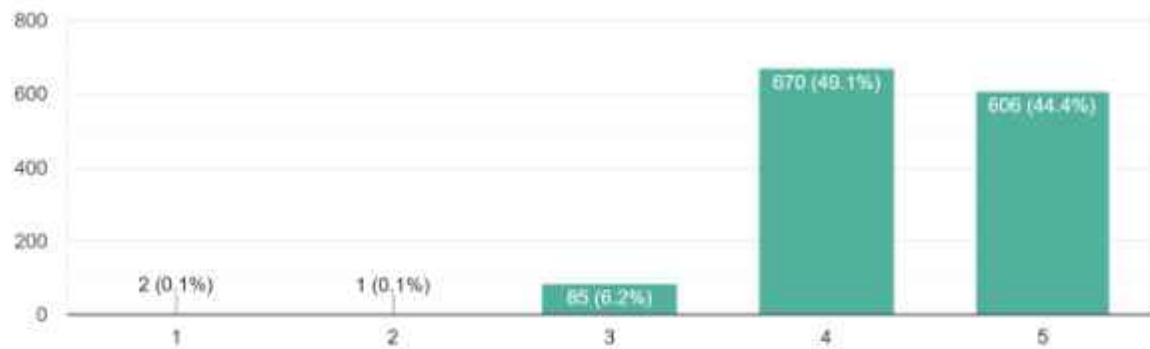
1,364 responses





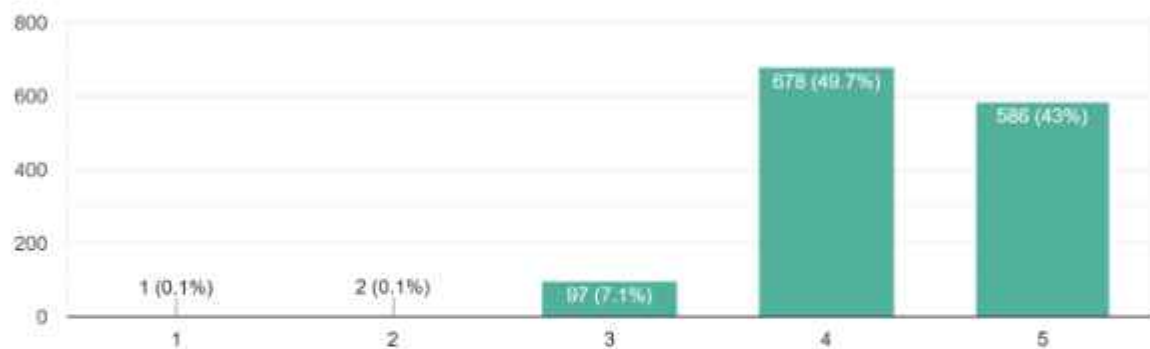
### 5. Kemampuan penyelenggara Ngopitime dalam mengelola Webinar Ngopitime

1,364 responses



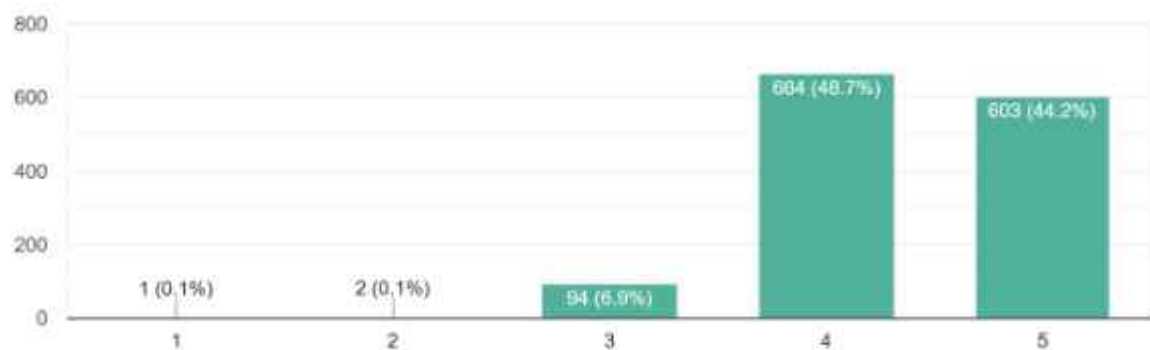
### 6. Kelengkapan sarana dan prasarana pendukung IT Webinar Ngopitime

1,364 responses



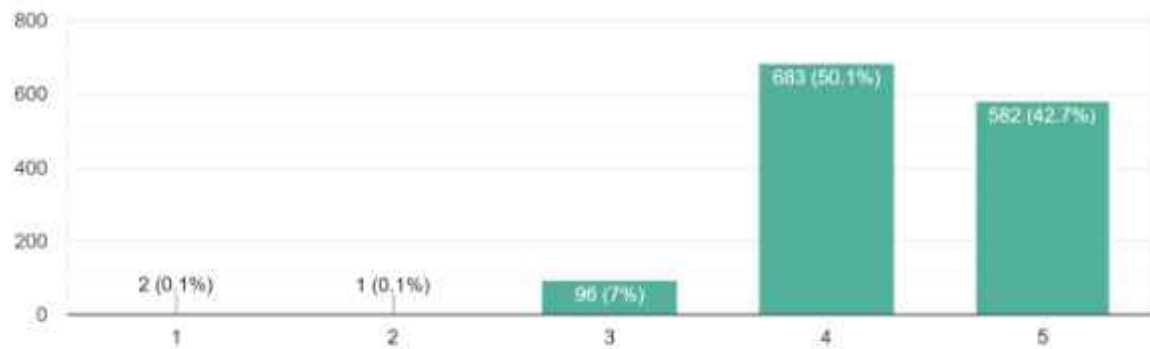
### 7. Kejelasan penyampaian informasi oleh Host

1,364 responses



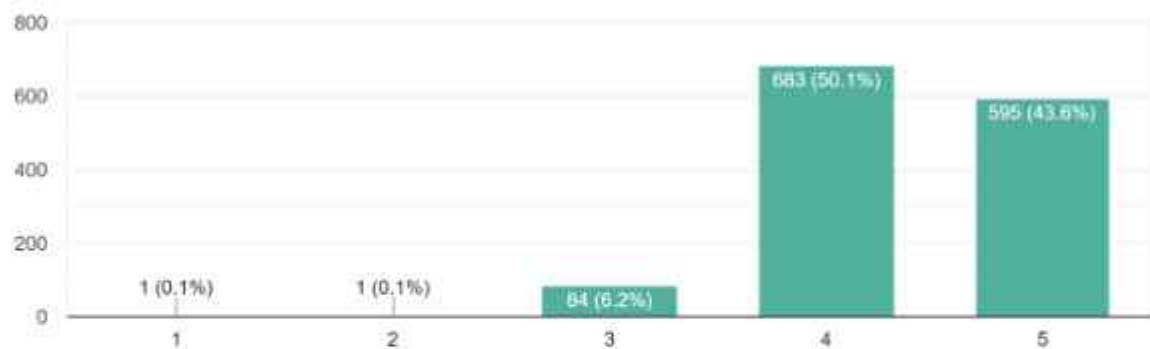
### 8. Gaya Komunikasi oleh Host

1,364 responses



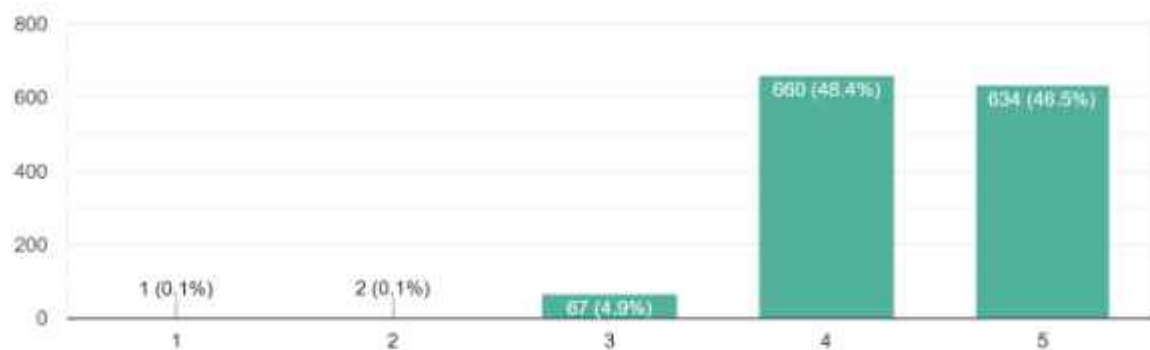
### 9. Sikap dan Perilaku Host

1,364 responses



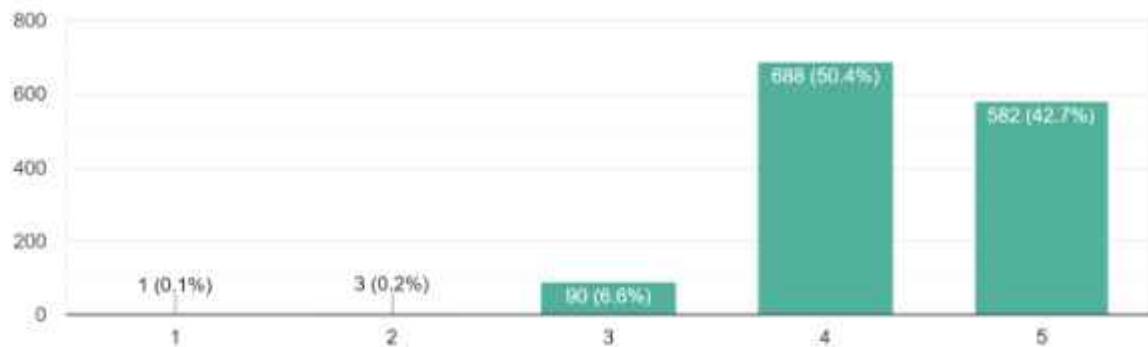
### 10. Sopan santun dan keramahan oleh penyelenggara Ngopitime

1,364 responses



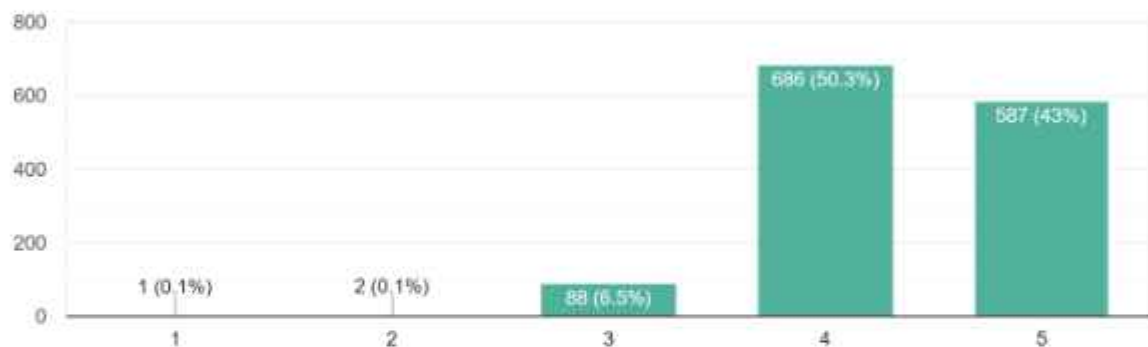
### 11. Respon terhadap kebutuhan dan keluhan peserta

1,364 responses



### 12. Informasi tata tertib dan ketentuan Ngopitime oleh penyelenggara

1,364 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)

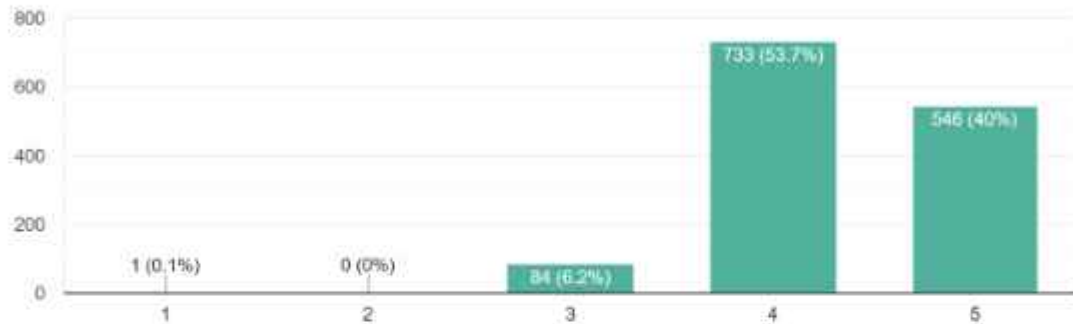
- (1). Tidak sesuai
- (2). Kurang sesuai
- (3). Cukup sesuai
- (4). Sesuai
- (5). Sangat sesuai



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

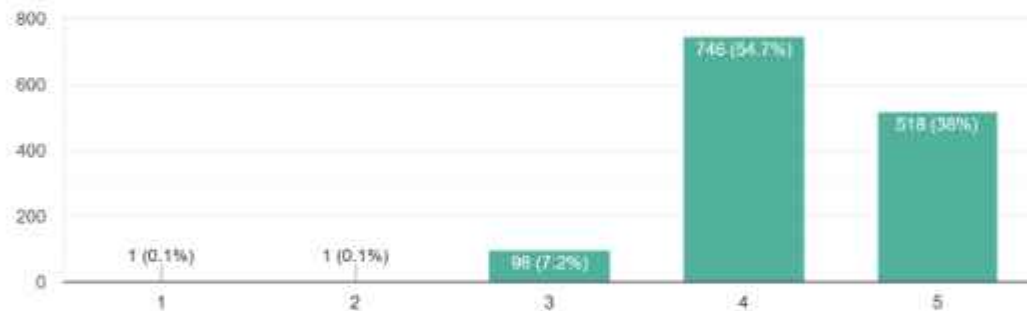
### 1. Apakah tujuan penggunaan media pembelajaran sesuai

1,364 responses



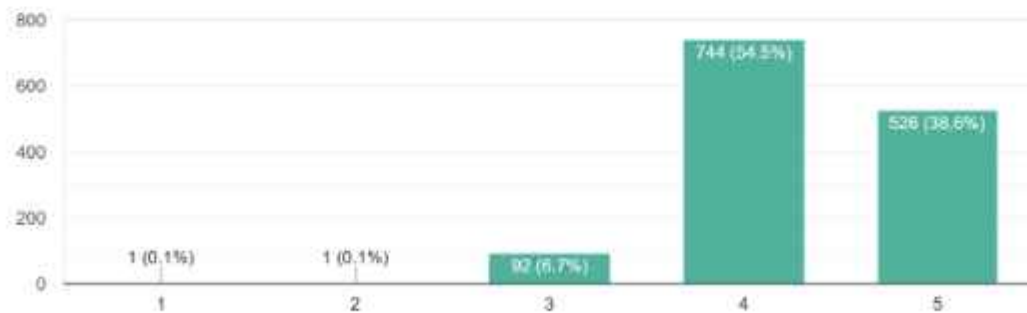
### 2. Apakah media pembelajaran sesuai dengan karakteristik peserta

1,364 responses



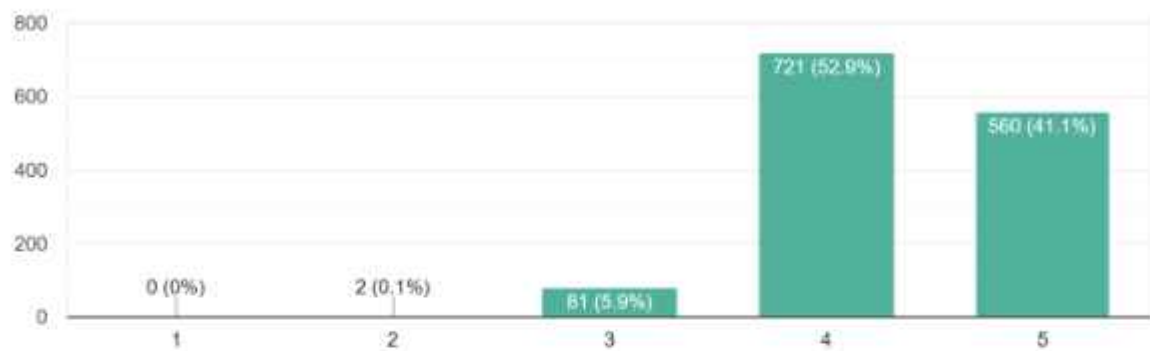
### 3. Apakah media pembelajaran sesuai dengan kompetensi dasar yang harus dicapai peserta

1,364 responses



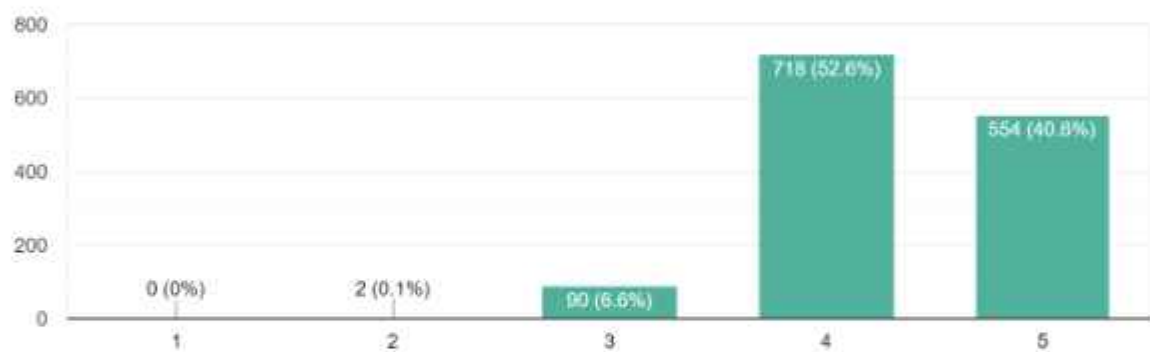
4. Apakah media pembelajaran sesuai dengan materi yang diajarkan

1,364 responses



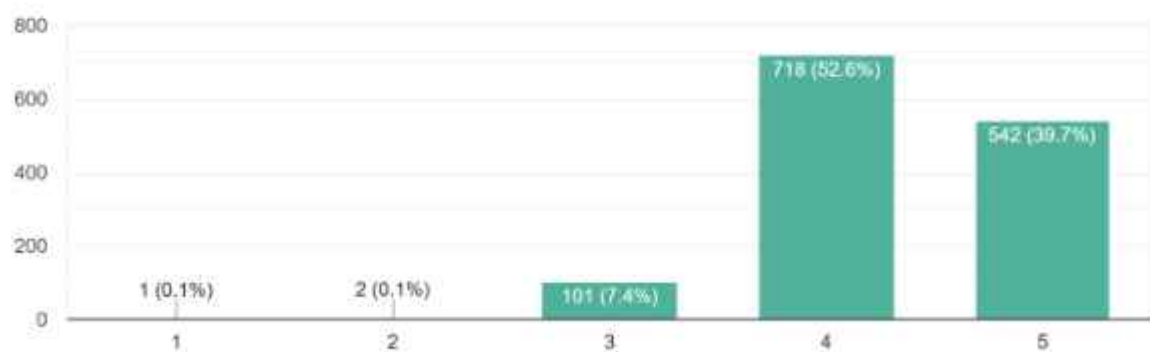
5. Apakah media pembelajaran sesuai dengan kebutuhan pembelajaran peserta

1,364 responses



6. Apakah media pembelajaran sesuai dengan permasalahan yang dihadapi peserta

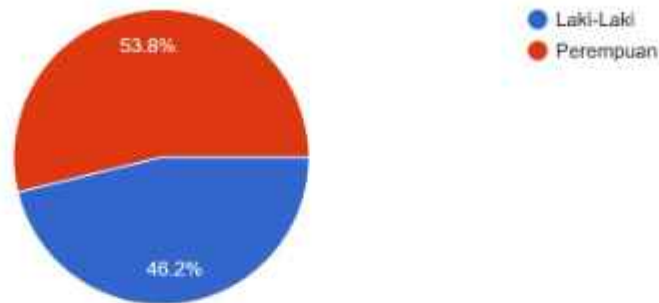
1,364 responses



## Data Responses berdasarkan Jenis Kelamin

Isilah dengan benar

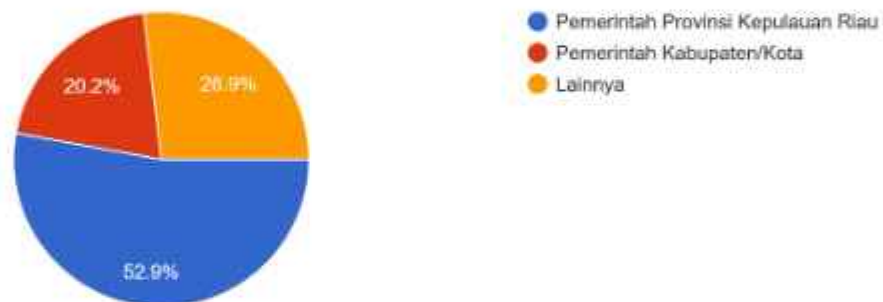
1,364 responses



## Data Responses berdasarkan Instansi

Pilih salah satu instansi anda

1,364 responses



## Data Responses berdasarkan Unit Kerja Perangkat Daerah

Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau

721 responses

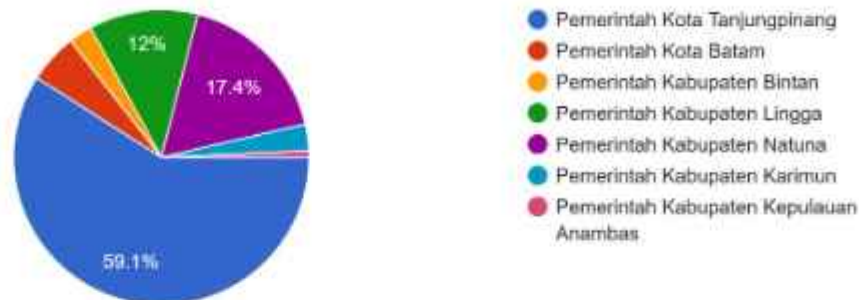




## Data Responses berdasarkan Pemerintah Kabupaten/Kota

Pemerintah Kabupaten/Kota

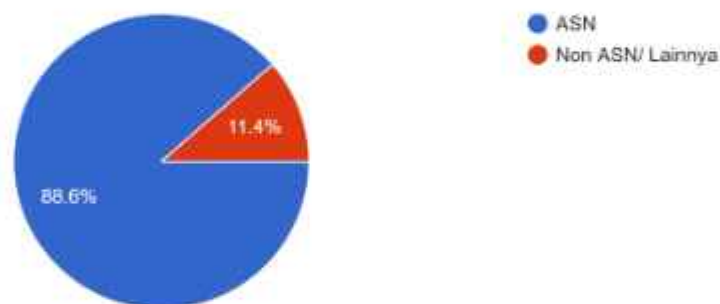
276 responses



## Data Responses berdasarkan Status Kepegawaian

Pilih status kepegawaian anda

997 responses



**Apa Motivasi Bapak/Ibu mengikuti Webinar Ngopi Time Series#25 : "Strategi Teknologi Pembelajaran Tahap II untuk Meningkatkan Kompetensi ASN"**

Apa Motivasi Bapak/Ibu mengikuti Webinar Ngopi Time Series#26: "Manajemen Pelayanan Publik yang Responsif dan Inklusif"

1,364 responses

