



# YAYASAN LENTERA VIDYALAYA NUSANTARA

Akta Pendirian Notaris Nomor 3 Tanggal 13 Februari 2025

Akta Hukum Umum ( AHU ) Nomor : AHU-0003126.AH.01.04 TAHUN 2025

## Sertifikat

Diberikan Kepada :

**Dr. Eko Putra Boediman, MM., M.I.Kom, C.EML**

Pakar Komunikasi Digital

Atas partisipasinya sebagai:

**N a r a s u m b e r**

Kegiatan Pelatihan “Pelayanan Desa Yang Empatik, Efektif dan Berstandar Bagi Perangkat Desa Kabupaten Paser 2025” Yang Diselenggarakan Oleh Yayasan Lentera Vidyalaya Nusantara (LVN) Pada Tanggal 14–18 November 2025 Di Hotel Vue Palace, Jl. Otto Iskandar Dinata No.3, Bandung, JABAR 40117.

Samarinda, 17 November 2025

Yayasan Lentera Vidyalaya Nusantara

**M. Budiman F. Silaen**

Ketua

No. Sertifikat:

246/SP-01/VII/2025



**KEPUTUSAN DEKAN  
FAKULTAS KOMUNIKASI & DESAIN KREATIF  
UNIVERSITAS BUDI LUHUR  
Nomor : K/UBL/FKDK/000/069/09/25**

**TENTANG  
KEWAJIBAN DOSEN MELAKSANAKAN TRIDHARMA PERGURUAN TINGGI  
FAKULTAS KOMUNIKASI & DESAIN KREATIF UNIVERSITAS BUDI LUHUR  
SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2025/2026**

- Menimbang : a) Bahwa untuk meningkatkan kinerja Dosen dalam melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi di Fakultas Komunikasi & Desain Kreatif Universitas Budi Luhur.  
b) Bahwa dipandang perlu meningkatkan peran Dosen dalam pengembangan keilmuan dan karya nyata dalam kehidupan masyarakat.
- Mengingat : 1) Undang-Undang Nomor 12/Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia/Tahun 2012 Nomor 5336);  
2) Undang-Undang Nomor 20/Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia/Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);  
3) Undang-Undang Nomor 60/Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3859);  
4) Peraturan Pemerintah Nomor 17/Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 23);  
5) Permendikbudristek Nomor 53 tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;  
6) Statuta Universitas Budi Luhur No. K/YBLC/KET/000/216/06/23;  
7) Keputusan Pengurus Yayasan Pendidikan Budi Luhur Cakti No. K/YBLC/KET/000/072/03/23 tentang Pengangkatan Dekan

**MEMUTUSKAN**

**MENETAPKAN**

- Pertama : Mewajibkan setiap dosen tetap Fakultas Komunikasi & Desain Kreatif Universitas Budi Luhur untuk memiliki *roadmap* penelitian, menyusun rencana atau proposal penelitian, melaksanakan penelitian, dan menyusun karya ilmiah minimal satu karya dalam satu semester.
- Kedua : Mewajibkan setiap dosen tetap Fakultas Komunikasi & Desain Kreatif untuk terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat minimal satu kegiatan dalam satu semester.
- Ketiga : Mewajibkan setiap dosen Fakultas Komunikasi & Desain Kreatif untuk mengajar sesuai dengan jadwal dan mata kuliah yang telah ditetapkan Ketua Program Studi.
- Kempat : Dalam melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi setiap dosen berkewajiban membuat laporan kepada Ketua Program Studi terkait dan bertanggung jawab kepada Dekan Fakultas Komunikasi & Desain Kreatif Universitas Budi Luhur.
- Kelima : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 01 September 2025  
Dekan Fakultas Komunikasi & Desain Kreatif  
Universitas Budi Luhur



**Rocky Prasetyo Jati**



# UNIVERSITAS BUDI LUHUR

Fakultas Komunikasi & Desain Kreatif

KAMPUS PUSAT : Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Jakarta Selatan 12260

Telp : (021) 5853753 (Hunting) Fax : (021) 7371164, 5853752

Website : <http://www.budiluhur.ac.id>

Lampiran Keputusan Dekan Fakultas Komunikasi & Desain Kreatif Universitas Budi Luhur

Nomor : K/UBL/FKDK/000/069/09/25

Tentang : Kewajiban Dosen Melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi Fakultas Komunikasi & Desain Kreatif Universitas Budi Luhur Semester Gasal Tahun 2025/2026

NO	NAMA
1.	Abdul Azis, S.S, M.I.Kom.
2.	Ahmad Thabathaba'I Saefudin, S.I.Kom., M.Ds.
3.	Amin Aminudin, S.Kom.I, M.I.Kom.
4.	Anastasia Putri Kristiani, M.I.Kom.
5.	Anggun Putri Dewanggi I.B, S.Sos, M.M.
6.	Arbi Cristional Lokananta, S.I.Kom., M.I.Kom.
7.	Arif Nur Hidayat, S.Kom., M.I.Kom.
8.	Artyasto Jatisidi, S.I.Kom., M.I.Kom.
9.	Benny Muhdaliha, S.Sn., M.Sn.
10.	Danang Soeminto, S.Sos., M.I.Kom.
11.	Denik Iswardani Witarti, S.I.P, M.Si, Ph.D.
12.	Dewi Pugersari, S.Ds, M.Ds.
13.	Dhika Purnama Putra, S.I.Kom., M.Sn.
14.	Dini Maryani Sunarya, S.Sos, M.Si.
15.	Doddy Wihardi, S.I.P., M.I.Kom.
16.	Dominggo Subandrio, S.Sn., M.I.Kom.
17.	Dr. Afrina Sari, S.Sos, M.Si.
18.	Dr. Ahmad Toni, S.Sos.I., M.I.Kom.
19.	Dr. Arief Ruslan, S.Kom. M.Sn.
20.	Dr. Dudi Iskandar, S.Ag., M.I.Kom.
21.	Dr. Eko Putra Boediman, S.S, MM, M.I.Kom.
22.	Dr. I.G.P. Wiranegara, S.Sn., M.Sn.
23.	Dr. Indah Suryawati, S.Sos, M.Si.
24.	Dr. Nawiroh Vera, S.Sos, M.Si.
25.	Dr. Ni Gusti Ayu Ketut Kurniasari, S.I.P, M.Si.
26.	Dr. Rocky Prasetyo Jati, S.P.T., M.Si.
27.	Dra. Rachmi Kurnia Siregar, M.I.Kom.
28.	Dra. Riyodina Ganefsri Pratikto, M.Si.
29.	Drs. Ahmad Pramegia, M.I.Kom.
30.	Drs. Dwi Prijono Soesanto, M.I.Kom.
31.	Eko Sumardi, S.Sos., M.I.Kom.
32.	Fatma Misky, S.I.Kom., M.Sn.
33.	Geri Suratno, S.I.Kom., M.I.Kom.
34.	Harningsih, S.I.Kom., M.I.Kom.
35.	Haronas Kutanto, S.P.T., M.I.Kom.
36.	Ilham Akbar Afandi, S.I.Kom., M.I.Kom.
37.	Jeanie Annissa, S.I.P, M.Si.
38.	Julaiha Probo Anggraini, S.Si, M.Kom.
39.	Laksmi Rachmaria, S.Sos., M.I.Kom.
40.	Lies Andayani, S.Pd., M.Pd.
41.	Liza Dwi Ratna Dewi, S.Sos, M.Si.
42.	Medya Apriliansyah, S.E, M.Si.
43.	Mira Herlina, S.Sos., M.I.Kom.
44.	Mohammad Agung Akhdani, S.I.Kom., M.I.Kom.
45.	Muhammad Ikhwan, S.Sos., M.I.K.
46.	Muhammad Iqbal Naufal, S.I.Kom., M.I.Kom.
47.	Mulyati, S.I.Kom., M.I.Kom.
48.	Nexen Alexandre Pinontoan, S.I.Kom., M.I.Kom.
49.	Nurfitrihanah Octavianingrum Raharjo Putri, S.Sn., M.Sn.
50.	Prof. Dr. Ir. Prudensius Maring, M.A.
51.	Prof. Dr. Umaimah, S.Fil., M.Si.
52.	Putro Nugroho, S.S.T.
53.	Raden Wahyu Utomo Martianto, S.I.Kom., M.I.Kom.
54.	Rahajeng Puspitosari, S.I.Kom., M.I.Kom.
55.	Rama Romindo Utomo, M.I.Kom.
56.	Rana Syakirah Rinaldi, S.I.Kom., M.I.Kom.
57.	Ria Anggraini, S.I.Kom., M.I.Kom.
58.	Ricky Widyananda Putra, S.I.Kom., M.Sn.
59.	Rifqi Muflih, S.Sos, M.Si.
60.	Rini Lestari, S.Sos., M.I.Kom.
61.	Sangga Arta Witama, S.I.Kom., M.I.Kom.
62.	Sekarseta Prihatmadi, S.P.T., M.I.Kom.
63.	Shinta Kristanty, S.Sos, M.Si.
64.	Sinta Dwi Utami, S.I.P., M.I.Kom.
65.	Sukma Alam, S.I.Kom., M.I.Kom.
66.	Suwarno, S.Sos., M.I.Kom.
67.	Wahyu Arnisa, S.I.Kom., M.Ds.
68.	Wedha Stratesti Yudha, S.S., M.Sc.
69.	Wenny Maya Arlena, S.Sos, M.Si.



# UNIVERSITAS BUDI LUHUR

Fakultas Komunikasi & Desain Kreatif

KAMPUS PUSAT : Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Jakarta Selatan 12260

Telp : (021) 5853753 (Hunting) Fax : (021) 7371164, 5853752

Website : <http://www.budiluhur.ac.id>

70.	Yori Pusparani, S.Ds, M.Ds.
71.	Yousep Eka Irawan Apriandi, S.P.T., M.I.Kom.
72.	Yuliana Choerul Reza, S.I.Kom., M.I.Kom.
73.	Zakaria Satrio Darmawan, S.P.T., M.I.Kom.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 01 September 2025

Dekan Fakultas Komunikasi & Desain Kreatif

Universitas Budi Luhur



**Rocky Prasetyo Jati**



Pelatihan Bimtek Anggota BPD dan  
Perangkat Desa di Lingkungan  
Pemerintah Daerah Paser,  
Kalimantan Timur

Vue Palace Hotel,  
Bandung 14-18 November 2025

“Hospitality 5.0 & Public  
Speaking untuk ASN”

Oleh: Dr. EP. Boediman

# Evolusi Hospitality

## 1.0 – 5.0

---

1.0: Layanan dasar – fokus pada transaksi & kebutuhan fisik. Serah terima dokumen, sekadar menyelesaikan tugas.

---

2.0: Layanan ramah – keramahan interpersonal, sopan santun, service dengan hati. 3S, berbasis attitude (Dale Carnegie – “you can make more friends by being interested in others”).

---

3.0: Service excellence – standar layanan (SLA), kepastian, pengukuran mutu, akurasi proses. SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, Berry – Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles).

---

4.0: Digital service – integrasi IT (Antrean online, QR, Chatbot, e-payment), automasi (self-service, e-service), data tracking.

---

5.0: Humanity + Empathy + Technology Harmony – personalisasi, prediksi, empati berbasis data.

# PERBANDINGAN DETAIL HOSPITALITY 1.0 – 5.0

Versi	Fokus	Tantangan	Implementasi ASN
<b>1.0</b>	Layanan dasar	Keterbatasan SDM	Administrasi manual
<b>2.0</b>	Keramahan	Tidak terstandar	Senyum-sapa-salam
<b>3.0</b>	Service excellence	Rigid, prosedural	SLA, SOP, ruang pelayanan
<b>4.0</b>	Digital	Gap teknologi	antrean online, e-office
<b>5.0</b>	Human + Tech harmony	SDM perlu soft skill tinggi	layanan empatik + SPBE terintegrasi

+

•

0

# Hospitality 5.0 – Human + Technology Harmony

Fokus utama:

- **Humanity + Empathy** → petugas tetap jadi “jiwa layanan”
- **Predictive Service** → memahami kebutuhan *sebelum* diminta
- **Personalization** → tiap warga mendapat perlakuan berbeda
- **Seamless service** → tanpa jeda, tanpa ribet
- **Memorable citizen experience**

Rujukan teori:

- **Experience Economy – Pine & Gilmore**  
Pelayanan bukan sekadar prosedur, tapi “pengalaman berkesan”.
- **Customer-Centric Design – Don Norman**  
Layanan harus mudah, jelas, intuitif, dan tanpa stres.

## Ciri Utama Hospitality 5.0

### Integrasi empati + teknologi digital

- Predictive service (menduga kebutuhan sebelum diminta)
- Personalization (layanan beda untuk setiap warga)
- Fast experience + seamless service, emotional & memorable service (citizen experience)

Teori  
Pelayanan:  
SERVQUAL  
(Parasuraman,  
Zeithaml,  
Berry)

5 Dimensi  
SERVQUAL:

---

Tangibles – bukti fisik  
pelayanan

---

Reliability – layanan akurat  
dan dapat dipercaya

---

Responsiveness – cepat &  
tanggap

---

Assurance – pengetahuan  
& kredibilitas petugas

---

Empathy – perhatian tulus  
& personal

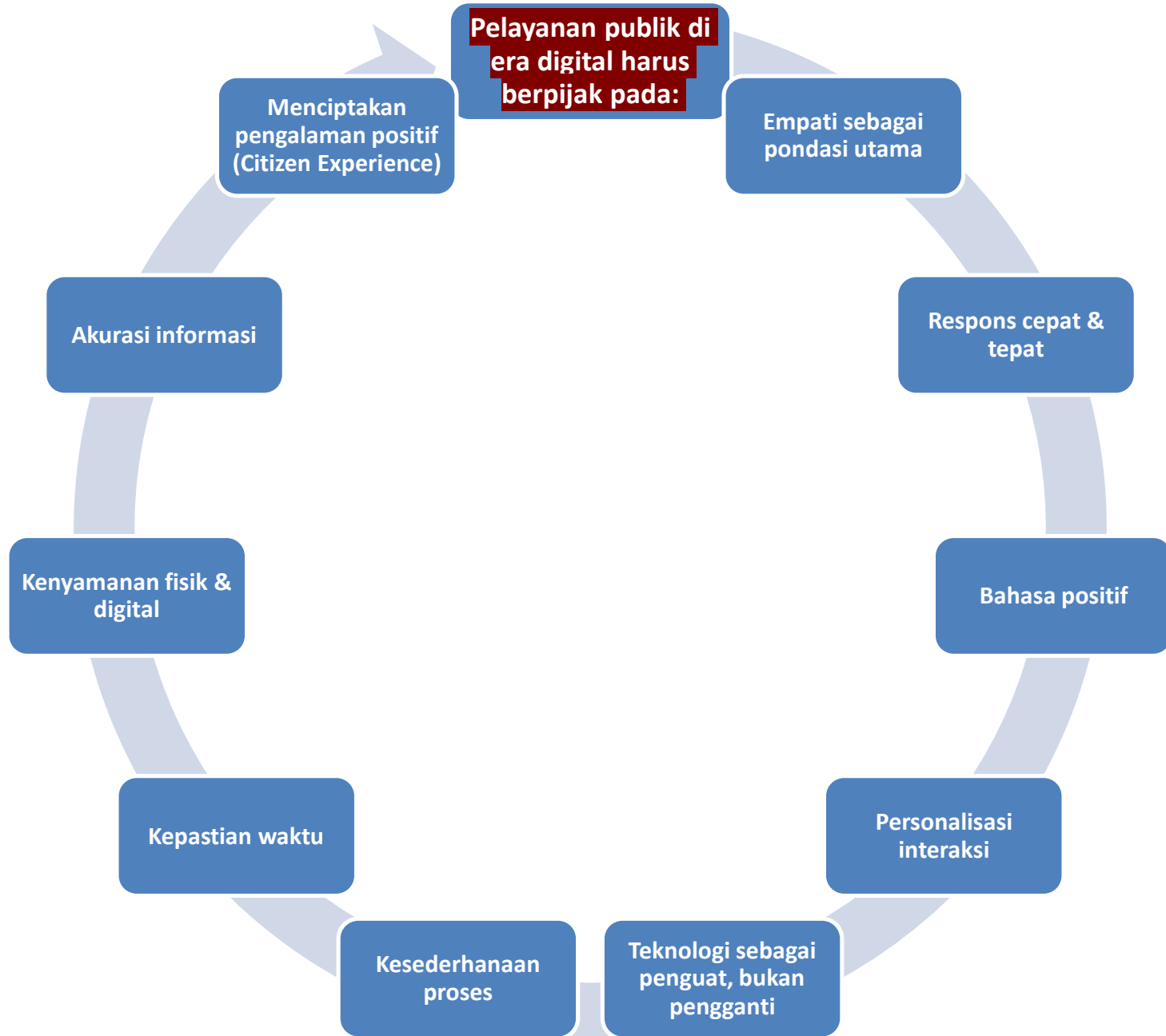
---

Teori  
Experience  
Economy  
(Pine &  
Gilmore)

Era layanan bukan hanya 'melayani', tetapi 'menciptakan pengalaman'

1. Empat Elemen pengalaman: *Entertainment – Educational – Escapist – Aesthetic.*
2. ASN wajib menghadirkan pengalaman positif, bukan sekadar prosedur
3. *Citizen Experience* berperan besar dalam reputasi pemerintah

# 10 PILAR HOSPITALITY 5.0 UNTUK ASN



# Dasar-Dasar Public Speaking Modern

## 3 Pilar: Voice – Visual – Verbal

- Voice: intonasi, tempo, power, jeda
- Visual: gesture, postur, eye contact
- Verbal: struktur pesan, storytelling, kejelasan diksi

## Relevan untuk ASN ketika:

1. memberi informasi layanan

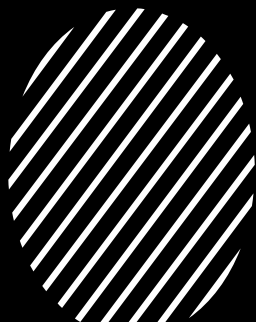
2. menyampaikan kebijakan

3. menenangkan warga

4. memberi arahan kepada staf



# Tips dari Tokoh Dunia



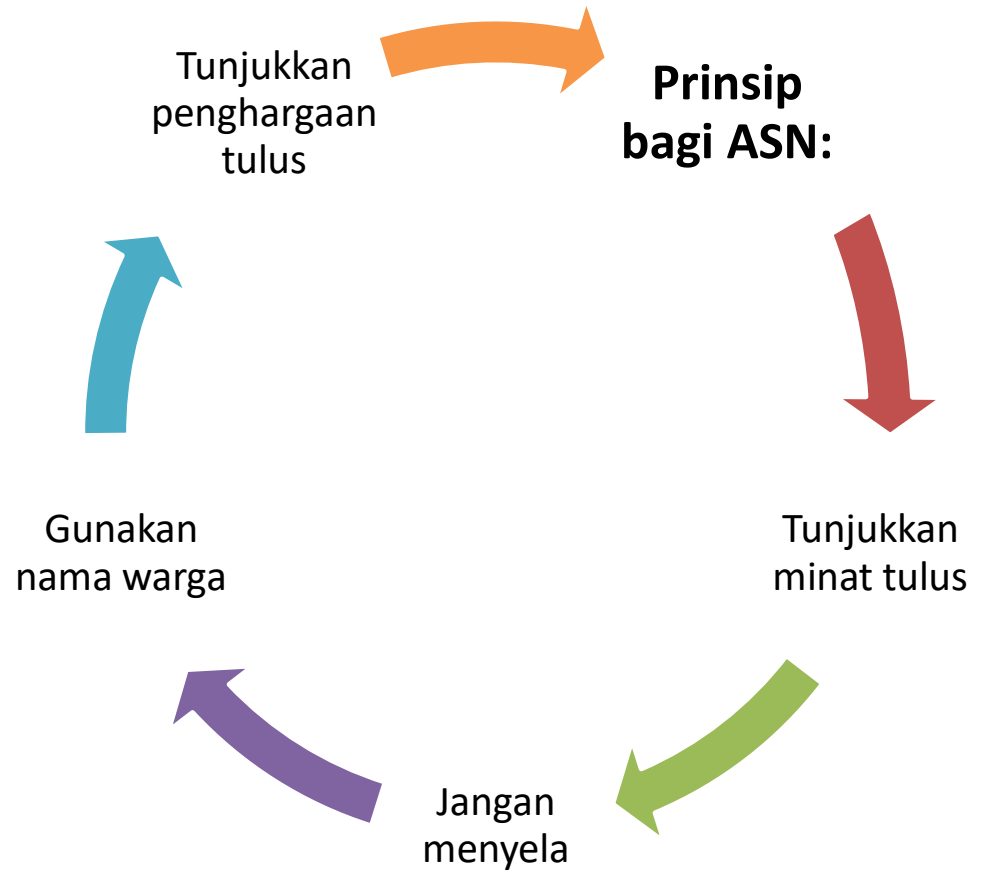
- Dale Carnegie: 'Speakers harus dekat dengan audiens – never memorize, internalize.'

- Simon Sinek: Start With Why: mulai dengan alasan, bukan langkah teknis.

- Nancy Duarte: Struktur 'Sparkline' – naik-turun emosi untuk memikat perhatian.

- Jordan Peterson: Bicara pelan – orang akan memperhatikan lebih serius.

Dale  
Carnegie:  
'Speakers  
harus dekat  
dengan  
audiens –  
never  
memorize,  
internalize!'



Simon Sinek:  
Start With  
Why: mulai  
dengan  
alasan, bukan  
langkah  
teknis.

Gunakan:

**Why:** Kenapa  
kebijakan ini  
penting bagi warga

**How:** Bagaimana  
cara kerjanya

**What:** Apa  
prosedurnya


# Nancy Duarte: Struktur 'Sparkline' – naik-turun emosi untuk memikat perhatian.

Isi pesan harus:

Naik turun emosi

Menghubungkan kondisi “sekarang” dan “ideal”

Menggunakan contoh nyata warga



Jordan Peterson: Slow  
Speech Technique: Bicara  
pelan – orang akan  
memperhatikan lebih serius!

Tips:

Bicara **lebih pelan** dari ritme  
normal

Berhenti sejenak untuk  
menekankan poin

Gunakan *frame of authority*  
(volume mantap, postur tegas)

# TEKNIK KOMUNIKASI EMPATIK (CARL ROGERS)

Penting dalam menangani warga yang emosional.

## 1. Active Listening

Tepatkan posisi tubuh

Dengarkan tanpa menyela

## 2. Reflecting

“Jadi Bapak merasa kecewa karena prosesnya lama, betul begitu?”

## 3. Validating

“Saya paham bahwa menunggu terlalu lama pasti membuat tidak nyaman.”

## 4. Problem-Solving

“Saya bantu cek datanya dan beri Bapak timeline kepastian.”



# TIPS PRAKTIS HOSPITALITY 5.0 UNTUK ASN

✓ Gunakan kalimat positif:

✗ “Tunggu saja.” → ✓ “Kami proses 10 menit, Bapak bisa duduk dulu.”

✓ Sebut nama warga untuk membangun kedekatan

✓ Gunakan QR, antrean digital, e-form untuk mempercepat layanan

✓ Sediakan “micro-experience”:

- senyum
- menyapa lebih dulu
- mempersilakan duduk
- menjelaskan langkah tanpa diminta

✓ Tulis **status layanan real-time** (SPBE)



# Teknik Storytelling ASN

Rumus HERO: (H)ook – (E)xplain – (R)elate – (O)ffer Action

- Hook: pembuka kuat, fakta mencengangkan atau pertanyaan emosional
- Explain: jelaskan konteks & tujuan layanan
- Relate: hubungkan dengan manfaat bagi Masyarakat
- Offer Action: ajakan atau instruksi yang jelas

# Komunikasi Empatik – Carl Rogers



Active listening: fokus penuh pada lawan bicara

- Reflecting: ulangi inti masalah untuk memastikan pemahaman
- Validating: mengakui perasaan warga
- Non-judgmental attitude: tidak menghakimi

## Tips Hospitality 5.0 untuk ASN

Gunakan bahasa positif:  
'Boleh saya bantu?' bukan  
'Ada apa?'

1. Berikan kepastian: waktu, tempat, proseder jelas!
2. Kenali pola kebutuhan warga (predictive service)
3. Manfaatkan teknologi (QR, antrean digital, chatbot) untuk efisiensi
4. Bangun momen kecil (micro-transactions) yang berkesan

## Kenali Pola Kebutuhan Warga (Predictive Service)

- *pelayanan proaktif*, bukan reaktif.  
Pemerintah atau organisasi tidak hanya *menunggu warga datang*, tetapi sudah siap menyediakan solusi bahkan sebelum warga menyadari kebutuhannya.
- **Intinya: “Melayani tanpa diminta.”**
- Ini adalah level tertinggi pelayanan publik—*service excellence meets data intelligence*.

# Public Speaking

Public speaking adalah seni menyampaikan pesan kepada audiens dengan percaya diri, persuasif, dan berkesan.

Perbedaannya dengan presentasi:

- o Presentasi fokus pada konten & struktur pesan.
- o Public speaking fokus pada delivery & performa komunikator.

# Elemen Utama Public Speaking Profesional

## A. Vokal & Intonasi

- Variasikan suara untuk menghindari monoton.
- Gunakan jeda (pause) untuk menekankan poin penting.
- Atur kecepatan bicara → ideal 120–150 kata/menit.
- Perhatikan artikulasi & kejelasan.

## B. Bahasa Tubuh

- Postur tegap → menunjukkan percaya diri.
- Kontak mata dengan audiens → membangun koneksi.
- Gunakan gestur tangan alami, jangan berlebihan.
- Ekspresi wajah harus selaras dengan isi pesan.

## C. Pengendalian Diri

- Atasi nervous dengan latihan pernapasan (deep breathing).
- Visualisasi sukses sebelum tampil.
- Latihan dengan merekam diri sendiri.
- Fokus pada audiens, bukan pada rasa takut.

# Teknik Public Speaking

1. Storytelling dengan Emosi → gunakan intonasi dan ekspresi untuk menekankan cerita.
2. Rule of Three → sebutkan ide penting dalam tiga poin agar mudah diingat.
3. Vocal Variety → naik-turun intonasi untuk menekankan kata kunci.
4. Power of Pause → diam sesaat untuk memberi ruang audiens mencerna pesan.
5. Engagement → ajukan pertanyaan atau libatkan audiens dalam interaksi.

# 1. Storytelling dengan Emosi

Makna: Cerita yang disampaikan dengan flat tidak akan menggerakkan audiens. Intonasi, ekspresi wajah, gestur tubuh, dan perasaan tulus menjadi kunci.

- Teknik:

- o Gunakan tone suara yang lebih lembut ketika membicarakan kesedihan atau tantangan.

- o Gunakan nada penuh semangat ketika menjelaskan solusi atau keberhasilan.

- o Senyum atau ekspresi wajah serius harus konsisten dengan isi cerita.

- Contoh: Saat Steve Jobs meluncurkan iPhone (2007), ia berkata dengan nada rendah: “Hari ini, Apple akan mengubah dunia.” lalu berhenti sejenak, baru kemudian dengan antusias memperkenalkan produk revolusioner itu.

## 2. Rule of Three

Makna: Otak manusia lebih mudah mengingat informasi yang dikemas dalam tiga poin.

- Teknik:

- o Sampaikan pesan inti dengan pola “tiga hal penting” agar ringkas tapi kuat.

- o Gunakan repetisi dengan variasi kata untuk menekankan ide.

- Contoh: Martin Luther King Jr. dalam pidato I Have a Dream berulang kali menggunakan pola tiga: “Freedom, justice, and equality.”

# 3. Vocal Variety

Makna: Suara monoton membuat audiens bosan. Perubahan volume, kecepatan, dan intonasi memberi dinamika.

- Teknik:
  - o Naikkan intonasi pada kalimat kunci.
  - o Perlambat tempo saat menjelaskan sesuatu yang penting.
  - o Gunakan suara lebih keras untuk menekankan pesan kritis.
- Contoh: Barack Obama terkenal dengan cadence suaranya yang terukur — perlahan di awal kalimat, kemudian naik penuh energi pada bagian akhir.

# 4. Power of Pause

Makna: Diam bukan kelemahan, tetapi alat retorik yang kuat untuk memberi waktu audiens mencerna pesan.

- Teknik:
  - o Berhenti 2–3 detik setelah menyampaikan ide penting.
  - o Gunakan jeda sebelum punchline atau pernyataan dramatis.
- Contoh: Winston Churchill sering menggunakan jeda panjang untuk memberi bobot pada kalimatnya: “We shall fight on the beaches...” (pause) “...we shall never surrender.”

# 5. Engagement

Makna: Audiens harus merasa dilibatkan, bukan hanya pendengar pasif.

- Teknik:
  - o Ajukan pertanyaan retorik: “Pernahkah Anda merasa...?”
  - o Ajak audiens mengangkat tangan, menjawab singkat, atau tersenyum.
  - o Gunakan nama audiens (jika kecil) untuk membangun koneksi personal.
- Contoh: Simon Sinek dalam TED Talk sering mengajukan pertanyaan sederhana kepada audiens untuk menarik perhatian sebelum masuk ke penjelasan konsep.

# Tips Praktis

- Jangan menghafal kata per kata → gunakan poin kunci.
- Latihan dengan “mirror method” (berbicara di depan cermin).
- Gunakan teknik PEP (Prepare – Engage – Perform).
- Rekam dan evaluasi performa sendiri.
- Ingat: audiens ingin pembicara tulus, jelas, dan percaya diri, bukan sempurna.

# Studi Kasus Inspiratif

- Barack Obama: dikenal karena artikulasi jelas, jeda efektif, dan intonasi meyakinkan.
- Steve Jobs: menggunakan bahasa tubuh sederhana, tetapi efektif mendukung pesan.
- Indra Nooyi (mantan CEO PepsiCo): menggabungkan storytelling pribadi dengan gaya bicara hangat dan otoritatif.

# Aktivitas 1.

Latihan Individu:

ASN diminta menyampaikan mini-presentasi 1 menit tentang pengalaman pribadi.

Harus menggunakan minimal 3 teknik di atas (misalnya: storytelling + rule of three + power of pause).



# Role Play 1 – Menangani Warga Marah

Tujuan: menguji empati + teknik de-eskalasi emosi

- Petugas: gunakan Acknowledge–Clarify–Act
  - Warga: memainkan peran emosional realistis
  - Observer: menilai gesture, empati, kepastian solusi
-

# Role Play 2 – Public Speaking ASN

ASN menyampaikan informasi kebijakan baru:

- ✓ Opening 1 menit – isi 2 menit – closing 30 detik
- ✓ Dinilai dari: struktur, suara, gesture, empati, ketepatan pesan

# Checklist Harian ASN (Hospitality 5.0)

Senyum – Sapa – Salam – Sopan – Santun

- ❖ Apakah saya memberi kepastian waktu?
- ❖ Apakah saya mendengar keluhan dengan empati?
- ❖ Apakah sistem digital berfungsi?
- ❖ Apakah warga pulang dengan pengalaman positif?



# SIMULASI / ROLE PLAY

## **SIMULASI 1 – Warga Marah & Emosional**

### **Situasi:**

Seorang warga marah karena sudah menunggu 1 jam.

### **Tujuan:**

Melatih:

- empati
- de-eskalasi
- kepastian solusi


### **Langkah (ACA Method):**

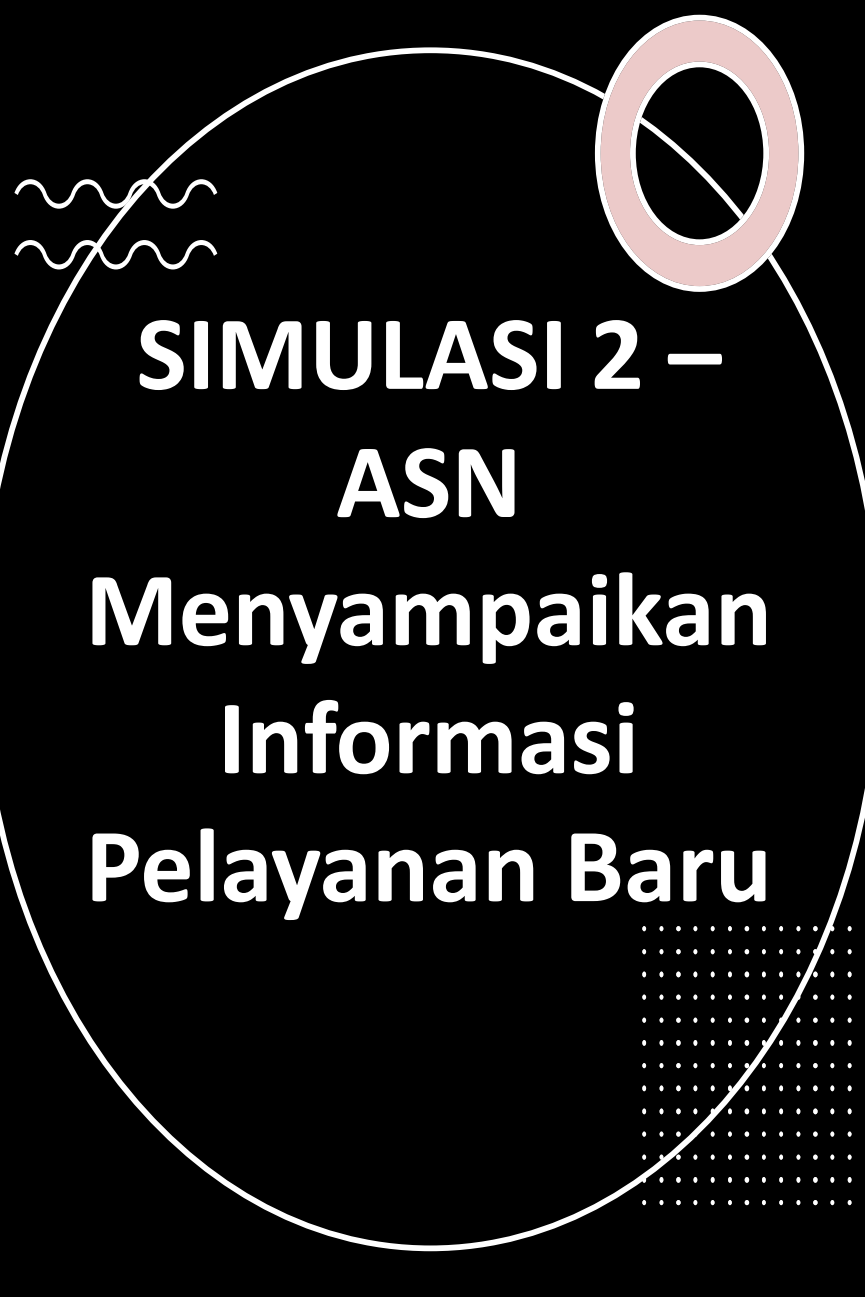
**Acknowledge** → “Maaf Pak sudah menunggu lama.”

**Clarify** → “Boleh saya cek nomor antreannya?”

**Act** → “Saya percepat. Dalam 5 menit selesai.”

### **Penilaian:**

- nada suara
  - gesture
  - empati
  - kecepatan solusi
- 



# **SIMULASI 2 – ASN Menyampaikan Informasi Pelayanan Baru**

## **Tantangan:**


ASN harus menjelaskan prosedur baru dalam 2 menit.

## **Struktur yang harus dipakai:**

1. **Why** → kenapa kebijakan/prosedur ini dibuat
2. **How** → langkah utamanya
3. **What** → apa yang harus dilakukan warga

## **Penilaian:**

- kejelasan
- intonasi
- struktur
- gesture
- pace



# **SIMULASI 3 – Storytelling Kebijakan Publik**

## **Goal:**

ASN melatih kemampuan menjelaskan kebijakan secara santai, sederhana, dan persuasif.

## **Gunakan konsep HERO Storytelling:**

- **Hook** → buka dengan masalah nyata warga
- **Explain** → jelaskan konteks
- **Relate** → hubungkan dengan manfaat
- **Offer Action** → tutup dengan ajakan sederhana