

MAPEL : TES KARAKTERISTIK PRIBADI (TKP)

ASPEK : PELAYANAN PUBLIK

1. Ada permasalahan yang terjadi di perusahaan yang saya pimpin, ada masalah yang sangat krusial yaitu saya memiliki bawahan yang kompetensinya rendah, maka...
 - A. Saya menuntutnya untuk meningkatkan kemampuannya.
 - B. Saya menegaskan bila dia tidak meningkatkan kemampuannya, maka saya tidak segan akan memberhentikannya.
 - C. Saya akan memberhentikannya dengan segera.
 - D. Saya meminta atasan saya untuk memindahkannya ke unit lain.
 - E. Saya membimbing dan memintanya untuk meningkatkan kemampuannya.
2. Hari ini pekerjaan saya sangat banyak tetapi sudah saya selesaikan dengan sangat baik dan dapat diselesaikan sebelum waktunya pulang Seluruh pekerjaan telah selesai saya kerjakan namun jam kerja hari ini masih tersisa sekitar 3 jam lebih. Maka yang saya lakukan...
 - A. Mumpung masih di kantor dengan fasilitas internet, maka saya pergunakan untuk mengakses situs jaringan sosial facebook.
 - B. Setelah lelah bekerja hari ini, saya rasa tak ada salahnya saya mengobrol dengan rekan-rekan kerja lain untuk sekedar mengisi waktu.
 - C. Saya lebih suka membaca tabloid infotainment.
 - D. Saya pergunakan untuk chatting dengan kawan lama.
 - E. Saya pergunakan untuk membaca buku-buku pengembangan diri.
3. Rekan sejawat di kantor berpendapat terhadap saya mereka mengatakan bahwa menurut rekan-rekan saya, saya ini orang yang...
 - A. Tidak memiliki ketekunan dalam mengerjakan pekerjaan rutin.
 - B. Memiliki ketekunan rendah.
 - C. Terkadang tekun.
 - D. Terkadang mudah jengkel dan kurang tekun mengerjakan sesuatu.
 - E. Cukup tekun.
4. Pekerjaan di kantor hari ini sudah dapat diselesaikan dengan baik, setelah menyelesaikan pekerjaan di kantor hari ini saya akan...
 - A. Langsung melakukan aktifitas lain.
 - B. Istirahat sejenak.
 - C. Mengakses situs jejaring sosial semacam facebook untuk mengetahui kabar terbaru dari kerabat dan kawan saya.
 - D. Membaca Koran.
 - E. Meneliti pekerjaan tersebut apakah masih ada kekeliruan, lalu melakukan aktifitas lain.
5. Perusahaan anda memiliki unit pekerjaan yang sangat banyak, dinamis pekerjaan membuat semua melakukan pekerjaannya dengan baik anda adalah seorang anggota

unit biasa. Saat ini unit anda dihadapkan pada situasi rumit yang membutuhkan pengambilan keputusan saat ini juga dari pimpinan unit, padahal pimpinan unit baru tiba di kantor 4 jam lagi. Sikap Anda adalah....

- A. Tetap menunggu pimpinan unit untuk datang.
 - B. Meminta rekan lain saja yang mengambil keputusan.
 - C. Bagaimanapun juga, saya tidak bersedia mengambil keputusan karena hal itu berisiko tinggi bagi karier saya.
 - D. Saya akan mengambil keputusan untuk menyelamatkan kondisi rumit tersebut.
 - E. Saya menelpon dulu pimpinan lalu mengambil keputusan sesuai arahan pimpinan dan berdasarkan kondisi saat itu.
6. Profesi saya mengharuskan saya untuk siap siaga melayani pasien setiap waktu apabila dibutuhkan, saya bekerja sebagai dokter di sebuah rumah sakit, setiap malam saya juga membuka praktek di dekat rumah. Saat tengah malam tetangga saya ada yang sakit parah dan meminta bantuan untuk memeriksanya. Tindakan saya...
- A. Menyarankan tetangga untuk segera dibawa ke rumah sakit supaya bisa lebih tertangani.
 - B. Menyarankan tetangga segera menebus obat di apotek dan minum obat untuk penanganan pertama.
 - C. Segera memeriksa tetangga dan memberikan penanganan pertama sebelum dibawa ke rumah sakit.
 - D. Menyarankan tetangga untuk ke dokter lain karena saya sudah mengantuk dan kecapekan.
 - E. Segera memeriksa tetangga dan merawatnya di rumah karena jauh dari rumah sakit.
7. Anda bekerja pada sebuah Perusahaan Asing yang sangat besar. Loyalitas pekerjaan menuntut anda untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang ditentukan. Pada saat hari kerja berlangsung, pekerjaan sedang menumpuk di meja kerja anda, semua staf bekerja dengan dinamis bekerja dengan semangat, dan anda kehilangan satu dokumen yang sangat penting, ternyata dokumen yang anda cari ada di meja CS Ketika anda sedang mengambil beberapa dokumen di meja CS, tiba-tiba datang seorang pelanggan yang marah pada anda karena pelayanan yang kurang baik bahkan sampai mencari anda, yang anda lakukan...
- A. Anda tidak bergerak, menahan emosi dan menjawab pertanyaannya karena sudah tugas saya melayani pelanggan.
 - B. Anda diam tetap tersenyum dan mendengarkan keluhannya setiap pelanggan yang datang.
 - C. Anda menasehatinya agar tidak boleh berkata kasar pada setiap pelanggan yang datang.
 - D. Anda meminta maaf dan mendengarkan keluhannya setiap pelanggan.
 - E. Anda menekan emosi, berusaha tidak marah meskipun dicari dan tetap melayani keluhannya setiap pelanggan yang datang.

8. Anda bekerja di Perusahaan Makanan Instan, pekerjaan anda menuntut anda setiap hari mengantarkan kiriman barang ke rumah pelanggan, pekerjaan anda adalah seorang kurir, suatu hari anda dikomplain karena barang yang anda antar keliru. Anda tidak tahu isi dari barang yang anda antar tersebut, tugas anda hanya mengantarkan ke alamat. Bagaimana sikap anda...
- Sebagai bentuk tugas pelayanan saya mendengarkan dan menjelaskan bahwa anda hanya kurir yang tugasnya hanya mengantar barang saja sebagai bentuk pekerjaan saya.
 - Sebagai bentuk tugas pelayanan saya mendengarkan dan memberikan solusi supaya kejadian ini tidak berulang kesalahan yang sama.
 - Sebagai bentuk tugas pelayanan saya mendengarkan dan minta maaf serta bersedia untuk mengantarkan barang yang tepat secepatnya.
 - Sebagai bentuk tugas pelayanan saya mendengarkan saja supaya dia merasa dipahami setelah itu tidak perlu melakukan apapun.
 - Sebagai bentuk tugas pelayanan saya minta maaf, mendengarkan dan memberi tahu ke atasan anda jika ada barang yang keliru via telepon mengkalifikasi semuanya.
9. Pekerjaan anda mengharuskan anda untuk setiap hari beramah tamah kepada pelanggan, anda bekerja di Restoran *Sea Food* besar di Ibu Kota. Hari ini di restoran tempat anda bekerja menerima banyak pesanan, anda merupakan seorang *waiters* pada sebuah restoran. Di tengah-tengah pekerjaan saya datang seorang tamu bersama dengan keluarganya untuk makan di restoran anda. Pada saat menu sudah dihidangkan di atas meja dan mulai dinikmati oleh tamu tersebut, kemudian dia memanggil anda dan *complain* jika tadi dia minta agar menu yang dia pesan dibikin tidak pedas sama sekali, sikap anda ...
- Meminta maaf dan langsung menu baru sesuai pesanan yang pelanggan minta.
 - Meminta maaf dan mohon untuk sedikit menunggu agar dibuatkan yang baru untuk pelanggan.
 - Melaporkan kepada bagian dapur yang bertugas memasak supaya langsung mengganti menu makannannya.
 - Minta maaf dan melaporkan pada bagian dapur supaya masalahnya menjadi jelas dan segera mungkin menindaklanjuti masalah tersebut.
 - Minta maaf dan meminta bagian dapur untuk mengganti menu tersebut.
10. Anda bekerja pada sebuah perusahaan Bank Swasta Terbesar di Indonesia, pekerjaan anda menuntut untuk selalu aktif melayani, siang ini anda sedang melayani banyak nasabah di kantor anda, antrean cukup panjang hari ini, pada antrean yang sangat panjang itu, ada seorang kakek-kakek umur 75 tahun juga ikut mengantre, kakek tersebut sangat renta dan kakek tersebut terlihat sangat kelelahan, karena terlalu lama dan antrean panjang kakek tersebut meminta untuk dilayani terlebih dahulu, sikap anda ...
- Minta maaf, meminta kakek tersebut untuk ikut antre sesuai dengan nomor antre yang sudah disediakan.
 - Minta maaf, meminta untuk tetap antre karena pelayanan didasarkan pada jadwal kedatangan sesuai antrean yang sudah ada.

- C. Langsung melayani kakek tersebut karena sudah tua karena dikhawatirkan kakek tersebut tidak kuat lama mengantre.
 - D. Melayani kakek tersebut kemudian memberikan pengertian kepada pelanggan yang lain.
 - E. Memberikan pengertian kepada yang lain dan melayani kakek tersebut.
11. Sebagai seorang pemilik perusahaan yang bekerja di bidang jasa pelayanan, bulan ini anda menerima berbagai macam keluhan dari pelanggan anda terkait pelayanan dari perusahaan terhadap mereka. Pelayanan yang maksimal adalah tugas yang harus selalu dilaksanakan dengan maksimal, setiap hari berbagai macam kendala pun terjadi tentunya sebagai perusahaan yang memberikan layanan anda sudah sepatutnya mengerti akan kebutuhan pelanggan agar mereka tetap menggunakan jasa perusahaan anda, ketika ada seorang pelanggan yang datang menyampaikan keluhannya, yang anda lakukan ...
- A. Meminta pelanggan tersebut untuk menyampaikan keluhannya.
 - B. Menanyakan keluhan pelanggan tersebut dan menjadikan bagian dari solusi.
 - C. Mendengarkan setiap keluhan yang masuk kepada anda dengan seksama.
 - D. Mengatasi keluhan yang masuk dengan tetap tenang dan fokus.
 - E. Mencoba mengerti keluhan yang masuk dengan tetap tenang dan fokus.
12. Rumah sakit tempat anda bekerja hari ini ada kejadian yang begitu penting, sedangkan anda adalah seorang petugas *Customer Service* pada sebuah rumah sakit milik pemerintah. Sebagai seorang *Customer Service*, Anda selalu sibuk dalam melayani masyarakat, pada sedang bekerja anda kedatangan seorang nenek tua yang menjelaskan bahwa cucunya sedang sakit dan sedang ditemani ibunya diruang perawatan. Karena nenek tersebut berasal dari tingkat ekonomi menengah ke bawah dan untuk meringankan biaya, ia bertanya tentang prosedur penggunaan BPJS Kesehatan untuk persyaratan rawat inap cucunya tersebut. Anda telah menjelaskan tentang prosedur penggunaan BPJS beberapa kali kepada nenek tua dengan bahasa yang mudah dimengerti, namun sepertinya nenek tua tersebut masih tampak kebingungan dan tidak memahami prosedur penggunaan BPJS. Bagaimana sikap anda...
- A. Saya meminta rekan kerja lainnya yang lebih berpengalaman untuk menjelaskan prosedur penggunaan BPJS Kesehatan kepada nenek tua tersebut agar memahami prosedur dengan jelas.
 - B. Saya menjelaskan kembali secara pelan-pelan dengan bahasa yang mudah dipahami agar nenek tua tersebut mengerti apa yang sedang anda jelaskan agar mengatasi ketidaktahuannya.
 - C. Menjelaskan dengan sabar sambil menenangkan nenek tua tersebut, jika masih kebingungan anda akan membantu proses pengurusan penggunaan BPJS Kesehatan dari awal sampai tuntas.
 - D. Meminta nenek tua tersebut untuk memanggil anggota keluarga lainnya yang mengantar, agar anda bisa menjelaskan prosedur penggunaan BPJS kepadanya.
 - E. Menjelaskan secara detail tahapan-tahapan berkaitan dengan prosedur penggunaan BPJS.

13. Kantor anda tempat bekerja mengharuskan pegawainya datang tepat waktu, anda seorang abdi pemerintahan yang taat aturan, anda merupakan seorang pegawai di suatu instansi pemerintah. Pada suatu pagi, anda hampir terlambat masuk kerja dan melaksanakan absensi *finger print* karena adanya perbaikan jalan sehingga mengakibatkan kemacetan. Saat Anda hendak buru-buru menuju tempat *finger print*, seorang warga masyarakat menghampiri anda dan menanyakan loket pelayanan. Bagaimana sikap Anda?
- A. Berupaya mengantarkan warga masyarakat tersebut ke loket pelayanan kemudian anda melakukan absensi *finger print*.
 - B. Sebisa mungkin berupaya memberitahu warga masyarakat arah loket pelayanan kemudian anda melakukan absensi *finger print*.
 - C. Mengoptimalkan membujuk untuk mengajak warga masyarakat ke tempat absensi *finger print*, sehingga bisa menanyakan keperluan dan mengantarnya ke loket pelayanan.
 - D. Menyapa warga masyarakat tersebut kemudian anda bergegas ke tempat absensi *finger print*.
 - E. Menyuruh warga masyarakat menunggu ditempat tersebut sampai anda selesai *finger print* dan mengantarnya ke loket pelayanan.
14. Pada siang itu terjadi kegaduhan tempat anda bekerja, anda bekerja di suatu instansi pemerintahan, anda adalah seorang kepala instansi di suatu instansi pemerintah. Ketika anda ke kantor, tiba-tiba seorang warga masyarakat menghampiri dan mencaci maki karena pelayanan di instansi pemerintah yang anda pimpin buruk. Bagaimana sikap anda?
- A. Menahan diri untuk berusaha tidak marah meskipun dicaci maki dan tetap mendengarkan keluhannya.
 - B. Diam saja, tetap tersenyum dan tetap mendengarkan keluhannya.
 - C. Berupaya untuk menasihati warga masyarakat tersebut agar tidak boleh mencaci maki.
 - D. Meminta maaf dan mendengarkan keluhannya.
 - E. Berdiam diri, menahan emosi dan mendengarkan keluhannya.
15. Saya bekerja pada perusahaan asing yang sangat besar yang salah satu cabangnya ada di Indonesia. Saya ditugaskan di *front office* untuk melayani tamu pimpinan. Siang itu banyak pekerjaan karena sedang hari kerja aktif, ada klien yang datang pada saat pimpinan saya tidak berada di tempat dan ada tamu pimpinan yang memerlukan keputusan segera, sedangkan atasan tidak dapat dihubungi, maka sikap saya adalah...
- A. Tanpa petunjuk atasan selama tidak bertentangan dengan kebijakan umum pimpinan, maka saya mengambil keputusan.
 - B. Tidak berani mengambil keputusan tanpa petunjuk atasan saya.
 - C. Ragu-ragu dalam mengambil keputusan tanpa petunjuk atasan saya.
 - D. Menunda-nunda pengambilan keputusan tanpa petunjuk atasan saya.
 - E. Tanpa petunjuk atasan karena keadaan sangat mendesak Pembahasan, mengambil keputusan.

16. Tanpa sengaja anda melihat ada beberapa peralatan kantor yang tidak terawat dan berserakan dimana-mana karena anda bekerja di sebuah kantor yang memiliki kedisiplinan tinggi, pada saat itu anda sedang berjalan-jalan mencari udara segar di belakang kantor (jarang dilewati orang karena terletak jauh di belakang kantor), tindakan anda adalah...
- A. Saya akan diam saja karena itu bukan urusan saya.
 - B. Saya beritahu teman terdekat saya untuk menyelesaikan masalah itu.
 - C. Saya mencari tahu kenapa bagian peralatan tidak memperbaiki atau meletakkannya di gudang peralatan.
 - D. Saya laporkan kepada bagian perlengkapan agar diambil tindakan secepatnya agar tuntas.
 - E. Saya terlalu sibuk karena tugas saya masih banyak jadi tidak ada waktu untuk mengurus hal seperti itu.
17. Anda seorang pekerja yang sangat sibuk, pada saat anda pulang menuju rumah pada pukul 01. 00 WIB dini hari menuju rumah dalam kondisi tubuh yang sangat lelah, di tengah perjalanan anda mendapati ada kecelakaan...
- A. Jika memungkinkan, maka saya tolong, tetapi saya melihat situasi terlebih dulu.
 - B. Saya sangat lelah sekali jadi saya langsung pulang saja karena bagaimanapun juga kondisi badan saya sangat lelah sekali.
 - C. Pergi saja karena sudah ada orang yang mendekati korban tersebut, pastilah sudah ada yang menolong.
 - D. Melihat sepiintas, apakah korbannya parah. Jika parah, akan saya tolong.
 - E. Langsung pulang saja, paling-paling hanya rekayasa komplotan perampok jalanan yang sedang melakukan aksinya.
18. Suatu hari ada kejadian di tempat anda, anda mendapatkan kasus anda dikomplain karena barang yang anda antar keliru. Pekerjaan anda sebagai seorang kurir yang setiap hari mengantarkan kiriman barang ke rumah pelanggan. Anda tidak tahu isi dari barang yang anda antar tersebut, tugas anda hanya mengantarkan ke alamat, terjadinya kesalahan tersebut karena tugas anda hanya mengantarkan. Bagaimana sikap anda...
- A. Anda hanya kurir yang tugasnya hanya mengantar barang saja jadi anda hanya mendengarkan dan menjelaskan bahwa anda bertugas hanya mengantarkan.
 - B. Mendengarkan dan memberikan solusi supaya kejadian ini tidak berulang.
 - C. Mendengarkan dan minta maaf serta bersedia untuk mengantarkan barang yang tepat secepatnya.
 - D. Mendengarkan saja supaya dia merasa dipahami setelah itu tidak perlu melakukan apapun.
 - E. Minta maaf, mendengarkan dan memberi tahu ke atasan anda jika ada barang yang keliru via telepon.
19. Perusahaan Prima Asia adalah salah satu perusahaan yang memberikan layanan anda sudah sepatutnya mengerti akan datang menyampaikan keluhannya, sedangkan bulan

ini anda menerima berbagai macam keluhan dari pelanggan anda terkait pelayanan dari perusahaan terhadap mereka, yang anda lakukan...

- A. Anda meminta pelanggaran tersebut untuk menyampaikan keluhan.
- B. Anda menanyakan keluhan pelanggan tersebut dan menjdaiikan bagian dari solusi.
- C. Anda mendengarkna setiap keluhan yang masuk kepada anda dengan seksama.
- D. Anda mengatasi keluhan yang masuk dengan tetap tenang dan fokus.
- E. Anda mencoba mengerti keluhan pelanggan terhadap perusahaan.

20. Perusahaan Surya Kencana termasuk salah satu perusahaan yang menerapkan disiplin sangat ketat, anda bekerja disana oleh karena seiring dinamika pekerjaan anda saat ini unit anda dihadapkan pada situasi rumit yang membutuhkan pengambilan keputusan saat ini juga dari pimpinan unit, padahal pimpinan unit baru tiba di kantor 4 jam lagi. Sedangkan anda adalah seorang anggota unit biasa. Sikap anda adalah...

- A. Tetap menunggu pimpinan unit untuk datang.
- B. Meminta rekan lain saja mengambil keputusan.
- C. Saya tidak bersedia mengambil keputusan karena bagaimanapun juga, hal itu berisiko tinggi bagi karier saya.
- D. Saya akan mengambil keputusan untuk menyelamatkan kondisi rumit tersebut.
- E. Saya menelepon dulu pimpinan lalu mengambil keputusan sesuai arahann pimpinan dan berdasarkan kondisi saat itu.

21. Konsumen anda memberikan komplain tetapi anda hanya mengantarkan kiriman barang ke rumah pelanggan. Anda tidak tahu isi dari barang yang anda antar tersebut, tugas anda hanya mengantarkan ke alamat. Bagaimana sikap anda...

- A. Mendengarkan dan menjelaskan bahwa anda hanya kurir.
- B. Mendengarkan dan memberikan solusi.
- C. Mendengarkan dan minta maaf serta bersedia untuk mengganti.
- D. Mendengarkan saja.
- E. Minta maaf, mendengarkan dan memberi tahu ke atasan anda.

22. Seorang pasien ingin membeli obat-obatan dan dia kehilangan resep itu, namun pembeli tersebut memaksa ingin membeli dan dia memberikan sejumlah uang kepada anda agar mau memberikan obat tersebut, karena resep tersebut untuk obat-obatan tertentu yang harus menggunakan resep dokter karena bisa membahayakan kesehatan. Anda bekerja optimal menjalankan profesi anda. Anda adalah seorang pegawai bagian Farmasi di sebuah rumah sakit. Yang anda lakukan adalah...

- A. Saya ragu-ragu keputusan seperti apa yang akan diambil.
- B. Saya memberikan obat tersebut kepadanya toh tidak ada yang tahu tentang hal tersebut.
- C. Saya berkonsultasi dengan rekan sejawat.
- D. Saya menolaknya dengan tegas.
- E. Saya menerima uang tersebut dan memberikannya obat.

23. PT. Raja Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa, pada suatu hari ada kejadian yang sangat membutuhkan pertimbangan yang sangat bijaksana, pekerjaan anda adalah seorang kurir pengantar barang, anda merupakan seorang kurir yang setiap hari mengantarkan kiriman barang ke rumah pelanggan. Anda tidak tahu isi dari barang yang anda antar tersebut, tugas anda hanya mengantarkan ke alamat. Suatu hari anda dikomplain karena barang yang anda antar keliru. Bagaimana sikap anda...
- A. Mendengarkan dan menjelaskan bahwa anda hanya kurir
 - B. Mendengarkan dan mengingatkan tidak diulangi.
 - C. Mendengarkan dan minta maaf mengantarkan barang yang tepat secepatnya.
 - D. Mendengarkan saja.
 - E. Minta maaf, mendengarkan dan memberi tahu ke atasan anda jika ada barang yang keliru via telepon.
24. Pekerjaan menuntut anda untuk dapat bekerja dengan optimal, anda adalah seorang kepala instansi di suatu instansi pemerintah. Ketika anda ke kantor, tiba-tiba seorang warga masyarakat menghampiri dan mencaci maki karena pelayanan di instansi pemerintah yang anda pimpin buruk. Bagaimana sikap anda?
- A. Tidak marah
 - B. Tetap tersenyum dan tetap mendengarkan.
 - C. Menasihati warga masyarakat tersebut.
 - D. Meminta maaf dan mendengarkan keluhannya.
 - E. Menahan emosi dan mendengarkan keluhannya.
25. Di kantor tempat saya bekerja dipimpin oleh atasan yang sangat tegas dan memiliki integritas tinggi, maka saya berusaha untuk mencontohnya ,saya masuk kantor paling cepat dibandingkan pegawai lainnya. Yang saya lakukan setelah tiba adalah ...
- A. Masuk ke ruangan dan minum the.
 - B. Santai di luar gedung kantor untuk menikmati udara pagi.
 - C. Masuk ke ruangan dan mengobrol dengan rekan sejawat.
 - D. Masuk ke ruangan dan membuat rencana kerja.
 - E. Masuk ke ruangan dan memulai pekerjaan yang tertunda kemarin.
26. Saya mempunyai janji dengan anak saya untuk mengantarkannya ke rumah temannya yang akan berulang tahun tetapi atasan saya meminta untuk lembur kerja sedangkan saya sudah berjanji kepada anak saya untuk mengantarnya ke pesta ulang tahun sahabatnya. Sikap saya....
- A. Tanpa sepengetahuan pimpinan, pulang dengan diam diam.
 - B. Agar dapat diizinkan untuk segera pulang jadi saya berpura pura sakit.
 - C. Menghubungi anak saya menjelaskan agar naik taksi saja.
 - D. Bekerja lembur, karena yakin anak saya pasti memaklumi.
 - E. Meminta izin pimpinan mengantar anak saya kemudian kembali ke kantor untuk bekerja lembur.

27. Perusahaan tempat saya bekerja sangat memerlukan perhatian lebih untuk saat ini, karena ada permasalahan yang sangat mendesak. Ada pekerjaan yang terbengkalai karena orang yang seharusnya bertanggung jawab pindah kerja, maka saya...
- A. Saya langsung mengerjakan pekerjaan tersebut karena jika terbengkalai terlalu lama akan mengganggu proses kerja.
 - B. Saya langsung mengerjakan pekerjaan tersebut, dan baru akan memberitahu atasan setelah pekerjaan tersebut selesai.
 - C. Saya melakukan hanya apa yang dikatakan oleh atasan tidak lebih dan tidak kurang.
 - D. Saya menyarankan orang lain yang menurut saya kompeten untuk mengerjakan pekerjaan tersebut.
 - E. Saya menyarankan dan merekomendasikan hal-hal yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut, tetapi tidak bertindak sebelum disetujui oleh atasan.
28. Pada saat jam kerja sedang berlangsung, ada panggilan dari atasan, saat sedang melakukan pelayanan pengunjung, atasan memanggil saya untuk segera menghadap ke ruangannya. Saya akan...
- A. Segera menghadap atasan dan meminta pengunjung untuk menunggu.
 - B. Menyelesaikan pelayanan pada pengunjung tersebut, kemudian menghadap atasan.
 - C. Menutup pelayanan dan meminta pengunjung untuk pindah ke teman saya.
 - D. Segera menghadap untuk mengetahui urgensi masalah dan kemudian meneruskan pelayanan.
 - E. Meminta teman saya untuk meneruskan pelayanan pengunjung saya.
29. Antrean di kantor saya hari ini sangat panjang, kantor saya memberikan jasa pelayanan peminjaman usaha menengah dan mikro, saya sebagai atasan di kantor kami hari ini sangat ramai oleh orang yang meminta pelayanan. Beberapa orang terlihat berdiri dan tidak mendapatkan tempat duduk. Yang saya lakukan adalah...
- A. Meminta satpam untuk menyediakan kursi antri tambahan.
 - B. Membuka loket pelayanan tambahan supaya pelayanan berjalan lebih cepat.
 - C. Meminta petunjuk atasan apa yang harus dilakukan.
 - D. Secepat mungkin melakukan pelayanan supaya antrian cepat berkurang.
 - E. Mengambil waktu istirahat karena pasti akan capek mengurus sekian banyak pengunjung.
30. Sebagai seorang pengantar paket tugas anda tentunya hanya mengantarkan barang saja. Anda bekerja di perusahaan yang bekerja dibidang jasa pengantaran barang. Tugas anda hanya mengantarkan ke alamat, anda tidak tahu isi dari paket yang anda antar tersebut. Suatu hari anda dikomplain karena barang yang anda antar keliru. Bagaimana sikap anda...
- A. Menjelaskan bahwa anda hanya kurir yang tugasnya hanya mengantar barang saja.
 - B. Memberikan solusi supaya kejadian ini tidak berulang.
 - C. Mendengarkan dan minta maaf serta bersedia untuk mengantarkan barang yang tepat secepatnya.
 - D. Mendengarkan saja supaya dia merasa dipahami.

- E. Minta maaf, mendengarkan dan memberi tahu ke atasan anda jika ada barang yang keliru via telepon.