

Pelayanan Publik, Orientasi Pada Pelayanan dan Orientasi Pada Orang lain.

1. Khairunnisa pemilik rumah makan di tengah-tengah ibukota, merasakan kerugian akibat pandemi Covid-19. Saat diberlakukan tatanan kenormalan baru, hampir semua orang dipaksa menerapkan protokol kesehatan. Namun saat ini, orang-orang mulai jenuh dan tidak mengindahkan ada aturan tersebut, bahkan ada yang menganggap bahwa Covid-19 tidak nyata. Khairunnisa pun merasa menjadi orang asing karena hanya ia yang rajin menjalankan protokol kesehatan. Saat ada pelanggannya yang tidak memakai masker dan hendak makan di tempatnya dalam situasi ini, maka...
 - A. Tidak melayaninya karena tidak ingin mengambil resiko jika orang tersebut membawa virus ke rumah makannya.
 - B. Meminta pelanggan tersebut agar hanya memesan makanan, dan tidak memperbolehkannya untuk makan di rumah makannya.
 - C. Menolak melayani pelanggan tersebut dan memintanya untuk membeli masker terlebih dahulu jika ingin dilayani.
 - D. Pura-pura masuk ke dalam dan kembali saat orang yang tidak menggunakan masker itu pergi karena kesehatan adalah nomor satu.
 - E. Melayaninya dengan ramah dan menerima resiko apa pun yang terjadi.

Pelayanan Publik, Orientasi Pada Pelayanan dan Orientasi Pada Orang lain.

2. Baru-baru ini atasan Alvin mengimbau semua pihak agar tidak melakukan pungli dalam bentuk apapun. Jadi setiap masyarakat yang melakukan pengurusan berkas tidak dipungut biaya apapun dan setiap pegawai tidak boleh menerima uang dari masyarakat. Hari ini ada seorang bapak yang akan mengurus berkas, setelah berkas tersebut selesai, tiba-tiba bapak tersebut langsung memasukkan uang kedalam kantong celana Alvin. Maka sikap Alvin sebagai pegawai ASN ditempat tersebut adalah...
 - A. Mengembalikan uang dan memberi tahu kepada bapak tersebut agar tidak melakukannya kembali pada jam kerja.
 - B. Menolak dan mengembalikan uang bapak tersebut supaya anda terlihat memiliki integritas sebagai ASN.
 - C. Mengembalikan uang dan menasehati bapak tersebut agar tidak melakukannya kembali.
 - D. Mengembalikan uang bapak tersebut dan memintanya untuk tidak melakukannya pada saat dikantor.
 - E. Mengembalikan uang dan memberi tahu resiko dari tindakan bapak tersebut.

Pelayanan Publik, Orientasi Pada Pelayanan dan Orientasi Pada Orang lain.

3. Aisyah adalah seorang ASN di bidang kesehatan dan bertugas untuk melayani vaksinasi masyarakat. Hari ini saat sedang bertugas, ia melihat seorang ibu protes dan marah-marah karena belum mendapatkan vaksin, maka sikap yang seharusnya ia lakukan...
- A. Memanggil dan menyuruh temannya untuk menenangkan dan melayani ibu tersebut.
 - B. Menenangkan ibu tersebut dan memberikannya vaksin agar tidak marah-marah.
 - C. Menenangkan ibu tersebut, kemudian mengecek data apakah ibu tersebut termasuk orang yang menerima vaksin atau tidak.
 - D. Menenangkan dan mendengarkan keluhan ibu tersebut kemudian memberikan vaksin jika datanya benar.
 - E. Menenangkan dan mengecek kebenaran data ibu tersebut sebagai penerima vaksin, kemudian memberikan penjelasan dan tindakan sesuai dengan data yang ada.

Semangat Berprestasi, Kreativitas dan Inovasi serta Bekerja Mandiri dan Tuntas.

4. Meskipun dalam keadaan pandemi, pelayanan publik harus tetap mengedepankan prinsip pelayanan prima. Minggu depan akan diadakan penilaian untuk apresiasi instansi dengan pelayanan prima terbaik dari KemenpanRB. Mitha yang sebelumnya diberikan amanah untuk menghandle materi paparan konferensi pers tahunan instansi berikut publikasinya, tiba-tiba diminta atasan untuk menyiapkan acara sambutan untuk acara apresiasi tersebut. Mitha sebaiknya melakukan...
- A. Membantu menyiapkan acara sambutan sesuai kemampuan yang dimiliki.
 - B. Membuat daftar keperluan yang harus disiapkan saat acara penyambutan untuk acara apresiasi dan melanjutkan penyelesaian materi paparan konferensi pers tahunan.
 - C. Menyerahkan sebagian tugasnya kepada rekan kerjanya yang lain.
 - D. Membuat rencana kegiatan saat tamu datang dan menyiapkan kunjungan ke beberapa tempat yang ada di lingkungan kantor.
 - E. Berdiskusi pada atasan sehingga dapat berimprovisasi jika ada perubahan di lapangan.

Semangat Berprestasi, Kreativitas dan Inovasi serta Bekerja Mandiri dan Tuntas.

5. Produk yang ditawarkan perusahaan kurang disukai konsumen karena dianggap kurang menarik dan tidak menunjukkan keunggulan produk dengan jelas. Atasan kemudian

meminta Iwan untuk mencari solusi atas masalah ini. Maka yang seharusnya Iwan lakukan...

- A. Melakukan riset tentang produk yang sedang populer saat ini dan menerapkannya pada produk perusahaannya.
- B. Memberikan ide-ide berdasarkan produk-produk komersial yang diketahuinya.
- C. Melakukan riset mendalam mengenai keunggulan produk lain dibandingkan produk perusahaannya.
- D. Memberikan ide-ide yang sesuai dengan minat pasar.
- E. Memanggil konsultan berpengalaman yang dapat memberikan solusi permasalahan ini.

Semangat Berprestasi, Kreativitas dan Inovasi serta Bekerja Mandiri dan Tuntas.

6. 101. Di tengah pandemi seperti saat ini, banyak instansi yang menginstruksikan pegawainya untuk bekerja dari rumah. Selama Zul bekerja dari rumah, banyak sekali waktu luangnya yang tersedia setelah ia menyelesaikan tugas kantornya. Jika anda menjadi Zul, apa yang akan anda lakukan dalam mengisi waktu luang tersebut untuk membantu perekonomian keluarga anda...
- A. Mencoba berjualan makanan ringan dengan segala motif yang unik.
 - B. Membuka konter pulsa di depan rumah.
 - C. Merekrut beberapa orang untuk membuka jasa titip belanja.
 - D. Menerima jasa tulis dan mengetik tugas.
 - E. Berjualan masker unik dan menarik hasil karya anda dan berjualan vitamin.

Semangat Berprestasi, Kreativitas dan Inovasi serta Bekerja Mandiri dan Tuntas.

7. 102. Jelita lulus seleksi tahap awal penerimaan sekolah kedinasan tahun ini dan selanjutnya ia akan melalui tahapan seleksi SKD. Ia cukup terkejut saat melihat informasi mengenai jumlah peserta tes karena pesaingnya terbanyak daripada sekolah kedinasan lainnya. Jika anda menjadi jelita maka anda menanggapinya dengan...
- A. Wajar terkadang muncul perasaan pesimis namun harus tetap dijalani.
 - B. Pasrah saja, karena usaha tidak pernah mengkhianati hasil.
 - C. Tidak terlalu memikirkan jumlah pesaingnya karena sangat yakin akan lulus.
 - D. Meyakini jika saya memang termasuk dari salah satu yang terbaik dan memang rezeki saya maka saya pasti lulus
 - E. Lulus itu bisa saja karena faktor keberuntungan dan saya selalu beruntung.

Semangat Berprestasi, Kreativitas dan Inovasi serta Bekerja Mandiri dan Tuntas.

8. Dalam berbusana, Wilmar senang memakai busana dengan warna...
- A. Gelap.
 - B. Terang.
 - C. Beragam.
 - D. Yang selalu identik dengan warna merah.
 - E. Standar.

Semangat Berprestasi, Kreativitas dan Inovasi serta Bekerja Mandiri dan Tuntas.

9. Hari ini merupakan jadwal Dian harus menyerahkan catatan laporan keuangan instansinya. Dian harus sudah menyelesaikan laporan pencatatan keuangan di tanggal 31 sebelum memulai pencatatan lagi di tanggal 1. Dian juga sedang mengikuti event futsal bersama tim futsalnya dan harus rutin berlatih. Sikap Dian yang terbaik seharusnya...
- A. Berusaha membagi waktu dengan seimbang agar kedua kegiatan tersebut dapat dipenuhi.
 - B. Menyelesaikan laporan keuangan hingga larut malam.
 - C. Meminta maaf kepada tim futsalnya dikarenakan belum bisa ikut latihan hingga laporan keuangan dipastikan selesai.
 - D. Tidak mengesampingkan kegiatan apapun karena sudah dicicil sebelumnya.
 - E. Menyediakan hari untuk menyelesaikan laporan keuangan agar tidak bentrok dengan latihan tim futsalnya.

Bekerjasama Dalam Kelompok dan Kemampuan Menggerakkan Orang lain

10. Sore itu setelah jam kantor berakhir, atasan meminta tim Tanta untuk dibuatkan rapat dadakan melalui zoom dalam hal arahan persiapan dan hal-hal penting untuk pengerjaan bahan tayang rapat terbatas dengan Menkomarvest esok hari. Saat itu tim sedang kurang kondusif dikarenakan ada beberapa yang sedang dalam perjalanan pulang, makan dan tidak tersedia laptop/alat penunjang. Tanta pun kala itu sedang terjebak macet di jalanan ibukota. Akhirnya Tanta meminta rekan setimnya yang saat itu kerja dari rumah untuk menyiapkan tautan dan hal-hal teknis selama rapat zoom nanti. Tapi, rekannya tersebut kurang lihai dan cekatan dalam hal urusan per-zooman. Terbukti, ketika rapat sedang berlangsung dan atasan meminta Tanta untuk mempresentasikan bahan PPT yang sudah

disusun, rekannya ini kebingungan. Bagaimana cara Tanta bekerja sama di situasi demikian...

- A. Tanta meminta rekannya melalui panggilan via video call WhatsApp untuk segera menampilkan bahan PPT dengan mengintruksikan untuk klik share screen agar pimpinan menilai tim Tanta profesional dalam semua situasi.
- B. Tanta mengetik di fitur chatt zoom dan meminta rekan untuk klik share screen dan posisikan kursor (tanda panah) ke file PPT agar atasan segera memberikan arahan dan hal penting lainnya.
- C. Tanta meminta rekan yang bukan satu tim dengan anda, agar bersedia menggantikan rekan timnya itu sehingga pimpinan tidak menilai tim anda kurang profesional dan kurang cakap dalam menyelesaikan tugas ini.
- D. Anda meminta rekan tersebut untuk meminta orang terdekat dirumahnya yang paham tentang menampilkan PPT saat rapat zoom agar dapat dipelajari oleh semua peserta rapat terutama atasan yang sedang menunggu PPT itu karena Tanta berpikir akan rumit untuk memandu rekan setimnya tersebut
- E. Anda menilai situasi ini harus anda tangani sendiri, anda mencari tempat terdekat yang kondusif lalu segera membuka laptop dan anda meminta rekan untuk menjadikan anda sebagai host agar anda sendiri yang melakukan share screen PPT dengan meminta kesediaan waktu kepada atasan untuk menunggu dengan beralasan terjadi gangguan teknis atau koneksi sedang bermasalah.

Bekerjasama Dalam Kelompok dan Kemampuan Menggerakkan Orang lain

- 11. Pada suatu hari di saat sedang bekerja, Rizki melihat temannya melakukan pungli kepada salah seorang ibu yang ternyata dikenalnya di lingkungan tempat tinggal, maka sikap Rizki adalah...
 - A. Menasehati dan memarahi temannya, kemudian memintanya untuk mengembalikan uang ibu tersebut.
 - B. Menasehati dan memarahi temannya dan berjanji tidak akan melaporkannya pada atasan asalkan ia tidak mengulangi perbuatannya.
 - C. Menasehati temannya dan memintanya agar tidak mengulanginya.
 - D. Menasehati temannya untuk langsung mengembalikan uang ibu dikarenakan ibu tersebut sosok yang dikenalnya.
 - E. Menasehati temannya agar tidak melakukannya kembali dan memintanya mengembalikan uang ibu tersebut.

Bekerjasama Dalam Kelompok dan Kemampuan Menggerakkan Orang lain

12. Tanta sering menemukan teman kerjanya bermain games online pada saat bekerja, apalagi pada saat ada deadline yang harus diselesaikan, maka sikap dan tindakannya seharusnya...
- A. Menegur dan menasehatinya agar tidak bermain games pada saat kerja.
 - B. Mengingatkannya saja agar tidak bermain games pada saat jam kerja.
 - C. Mengatakan kepadanya akan melaporkannya pada atasan apabila tidak fokus bekerja dan selalu bermain games di kantor.
 - D. Memarahinya karena telah sering bermain games pada saat bekerja.
 - E. Memintanya agar bekerja dengan serius.

Bekerjasama Dalam Kelompok dan Kemampuan Menggerakkan Orang lain

13. 108. Akibat hujan deras kemarin malam, beberapa pohon tumbang didekat rumah Alvin dan mengakibatkan jalan warga menjadi terhambat. Sebagai salah seorang warga seharusnya Alvin...
- A. Melapor pada pak RT dan menunggu tindakan yang dilakukan pak RT.
 - B. Mengajak para tetangga untuk membersihkan sisa pohon yang tumbang.
 - C. Anda yakin pejabat setempat pasti membereskannya.
 - D. Menunggu sampai pak RT mengajak warga untuk kerja bakti membersihkan pohon yang tumbang.
 - E. Langsung membersihkan pohon yang tumbang meskipun tidak ada yang membantu.

Bekerjasama Dalam Kelompok dan Kemampuan Menggerakkan Orang lain

14. Divisi anda baru saja kedatangan pegawai yang baru saja di mutasi dari instansi daerah asalnya dan bergabung dengan tim kerja anda. Maka anda terhadap pegawai baru tersebut...
- A. Menjadikannya motivasi agar saya lebih baik dari dirinya.
 - B. Membantu untuk membinanya agar dia lekas menyesali kesalahan yang membuatnya di mutasi.
 - C. Sering pergi bersama setelah pulang agar lebih mengenal satu sama lain
 - D. Berusaha saling memahami dan bahu membahu dengan maksimal
 - E. Tidak terlalu mengusik dirinya dan bersikap profesional menyelesaikan tugas masing-masing.

Bekerjasama Dalam Kelompok dan Kemampuan Menggerakkan Orang lain

15. Di masa pandemi ini, setiap orang harus memakai masker, rajin mencuci tangan dan menjaga jarak. Hal ini juga diinstruksikan kepala dinas di instansi anda. Namun tidak semua orang bisa menerapkannya. Sebagai ASN yang baru lulus dan ditempatkan beberapa bulan yang lalu, sikap anda menghadapi kejadian diatas adalah...
- A. Mulai mencoba membiasakan diri walaupun anda merasa pengap memakai masker.
 - B. Mengajak teman dekat dikantor untuk rajin menggunakan masker, mencuci tangan dan menjaga jarak.
 - C. Turut menjaga dan mengingatkan siapapun karyawan kantor yang tidak mengindahkan instruksi atasan tersebut.
 - D. Menyiapkan masker lebih untuk diberikan kepada teman yang tidak memakai masker.
 - E. Merasa keberatan mengikuti instruksi tersebut karena hanya buang-buang waktu saja.