

KOMPETENSI MANAJERIAL

1. Anda bekerja dibagian perusahaan pelayanan publik dan perusahaan anda menerapkan sistem excelent service terhadap konsumen. sistern excelent service begitu penting bagi perusahaan. apa yg harus di lakukan:
 - A. mempelajari lagi bagai mana penerapan excelent service
 - B. melakukan training terjadwal untuk semua karyawan
 - C. mempelajari dan memperdalam pengetahuan tentang excelent service
 - D. mencari informasi dan mempelajari lagi excelent service
 - E. mendatangkan mentor untuk mengajari kernbali excelent service

Kunci Jawaban B

Pelayanan Publik

2. Anda memimpin sebuah tim dari berbagai lulusan universitas terkemuka. kinerja tim anda sangat bagus. menurut anda apa penyebabnya:
 - A. seluruh anggota tim bekerja dengan profesional dalam menyelesaikan tugas
 - B. semua anggota tim menjiwai tujuan tim
 - C. anggota tim masing masing mempunyai potensi yang bagus di setiap bidangnya
 - D. akibat pentingnya menjaga kekompakan, bermusyawarah mufakat, bekerja dengan disiplin
 - E. motivasi yang mengena kepada seluruh anggota Tim

Kunci Jawaban D

Kerjasama

3. Anda di utus oleh pimpinan kantor anda bertugas ke sebuah daerah yang tidak punya fasilitas teknologi informasi yg memadai, dan daerah tersebut memiliki masyarakat yang tidak paham teknologi informasi dan sebagian masyarakat meyakini bahwa pembangunan teknologi informasi belum begitu penting, sementara atasan anda memberikan tugas tersebut kepada anda sebagai tuntutan program nawacita yang mesti dilaksanakan, langkah anda adalah....
 - A. Mengedukasi masyarakat tersebut tentang perkembangan ICT saat ini penting bagi masyarakat indonesia.
 - B. Berkordinasi dengan kepala desa dan masyarakat setempat untuk membangun infrastruktur meskipun masyarakat masih bingung
 - C. Membangun infrastruktur IT yang memadai untuk di gunakan masyarakat desa lalu kemudian mengadakan pelatihan pelatihan khusus
 - D. Menghormati kebudayaan daerah di desa tersebut bahwa bhineka tunggal ika penting, IT di desa tersebut belum terlalu bermanfaat bagi masyarakat sekitar.
 - E. Melaporkan kepada atasan kantor anda yang sebenarnya bahwa kondisi desa tersebut belum siap untuk dibangun infrastruktur teknologi informasi.

Kunci Jawaban A
Orientasi Hasil

4. Anda sedang mengerjakan tugas di perpustakaan dan 1 jam lagi harus selesai. Tiba-tiba ada teman anda yang menanyakan letak suatu buku. Apa yang anda lakukan.
- A. menyuruhnya untuk bertanya ke petugas perpustakaan
 - B. menyampaikan kalau anda sedang sibuk
 - C. memberitahukan hanya letak rak dan posisi bukunya saja
 - D. meninggalkan pekerjaan anda sebentar untuk mengantarnya menunjukan buku yang dimaksud, dan kembali melanjutkan pekerjaan anda.
 - E. pura-pura tidak mendengarkannya

Kunci Jawaban D
Kerjasama

5. Ketika sedang berjalan-jalan di sebuah mall, Anda mendapati dua rekan kerja Anda sedang bernesraan, padahal tempat Anda bekerja memiliki peraturan yang melarang rekan seantor untuk berhubungan asmara. Jika mereka tidak menyadari keberadaan Anda, apa yang akan Anda lakukan?
- A. Mendokumentasikan kemesraan mereka dan mengirimkannya ke bagian kepegawaian.
 - B. Mendokumentasikan dan menyebarkannya di grup whatsapp kantor.
 - C. Menghampiri dan menegur mereka.
 - D. Biarkan saja. Itu bukan urusan saya.
 - E. Mempertimbangkan untuk berhenti dari perusahaan Anda yang semua karyawannya laki-laki karena takut tertular virus LGBT.

Kunci Jawaban C
Integritas

6. Berpindah-pindah kerja adalah hal yang wajar. Bagi saya
- A. Saya tidak berpendapat bahwa karyawan harus setia terhadap perusahaannya.
 - B. Saya menyakini nilai-nilai yang mengatakan bahwa loyalitas terhadap pekerjaan adalah sikap yang terpuji
 - C. Pekerjaan saya saat ini tidak dapat menjamin masa depan saya
 - D. Saya meyakini loyalitas itu penting
 - E. Saya suka dg pekerjaan saya tapi jika ada pekerjaan yang lebih baik saya tidak ragu untuk pindah

Kunci Jawaban D
Integritas

7. ketika anda makan disebelah anda ada orang yang bau badan, bagaimana sikap

anda.?

- A. Cepet cepet selesaikan makan lalu pergi
- B. Cuek saja dan pura pura tidak terjadi apa apa
- C. Biasa saja selagi tidak mengganggu anda.
- D. Menyuruhnya pindah tempat duduk. Dengan dalih akan ada sodara anda yang akan duduk
- E. Mencari posisi yang enak dan nyaman agar anda tidak terganggu

Kunci Jawaban C
Mengelola
Perubahan

8. Dengan perkembangan IT yang pesat, bagaimana kita menanggapi untuk pekerjaan kita?
- A. Belajar Teknologi Informasi dengan semangat untuk memperbaiki kinerja
 - B. Belajar Teknologi Informasi dengan penuh suka cita karena menyukai bidang tersebut
 - C. Belajar Teknologi Informasi agar pekerjaan cepat selesai
 - D. Belajar Teknologi Informasi agar dapat mengerjakan tugas dengan baik
 - E. Tidak belajar Teknologi Informasi karena tidak menyukainya

Kunci Jawaban A
Orientasi Hasil

9. Kamu seorang dokter umum di RS Pemerintah terus ada ibu-ibu bawa anaknya yang sekarat, apa yang kamu lakukan?
- A. Memberikan nomor antrian seperti pasien lain
 - B. Menolongnya duluan atas dasar kemanusiaan
 - C. Menyuruh ibu tersebut mengantri
 - D. Memprioritaskan anak tersebut
 - E. Membiarkannya saja

Kunci Jawaban B
Pelayanan Publik

10. Kamu menemukan artikel di internet yang bisa membantu pekerjaan:
- A. Menerapkan dalam pekerjaan
 - B. Memberi tahu rekan kerja yang dekat saja
 - C. Memberi tahu saat rapat
 - D. Memberi tahu ke rekan yang mau tahu saja
 - E. Memberitahukan kepada rekan-rekan sekantor

Kunci Jawaban E
Orientasi hasil

11. Saat presentasi kelompok, anggota yang harusnya jadi pembicara tidak bisa datang, sebagai ketua tim kamu sebaiknya:
- A. Menelpon orang tersebut sambil memikirkan alternative
 - B. Menyemangati anggota tim yang lain
 - C. Kesal kepadanya
 - D. Laporkan ke dosen dan minta arahan
 - E. Dirapatkan sama anggota kelompok

Kunci Jawaban A

Mengelola

Perubahan

12. Di dalam perusahaan tempat kamu bekerja diadakan pelatihan tentang teknologi yang baru rilis. Kamu mengetahui bahwa Teknologi itu tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang kamu emban sedangkan atasanmu memerintahkanmu untuk ikut maka tindakanmu....
- A. Menolak karena bertolak belakang dengan pekerjaan yang saya emban
 - B. Menerimanya dengan senang hati dan ambisius mengikutinya karena atasan akan memuji
 - C. Menerima dan mengikuti pelatihan namun tidak mendengarkan apa materi pelatihan
 - D. Menerima dan menunjukkan kepada atasan bahwa diri anda patuh dan taat kepada atasan
 - E. Menerima dan mengikuti pelatihan karena sadar akan pentingnya pelatihan tersebut

Kunci Jawaban E

Pengembangan diri

13. Ada selembar uang yang jatuh di jalan tanpa diketahui siapa pemiliknya yang anda lakukan adalah...
- A. mengambilnya dan memberikan kepada yang butuh
 - B. mengambilnya dan memberikan ke kotak amal
 - C. mengambilnya dan dibawa pulang
 - D. melewatinya begitu saja
 - E. mengambil dan kalau menemukan pemiliknya segera mengembalikannya

Kunci Jawaban E

Integritas

14. Ada tamu mencari atasan anda di kantor yang merupakan kawasan bebas asap rokok. Di ruang tunggu, sang tamu merokok dengan asyiknya. Saat satpam menegurnya, tamu tersebut marah, anda yang menyaksikan kejadian itu
- A. Diam saja, bukan urusan saya
 - B. Ikut mengingatkan bahwa dilarang merokok

- C. Memberikan permen
- D. Mengajak ngobrol dan menemani tamu merokok

E. Minta maaf bila satpam terkesan kurang sopan kemudian menawarkan minum

Kunci Jawaban B

Integritas

15. Iqbal adalah seorang pelayan publik suatu hari tiba-tiba datang seorang ibu yang marah-marah karena pelayanan yang tidak sesuai dan memarahi Iqbal teman anda sampai menyakiti kepercayaannya, sikap anda...
- A. Diam saja karena tidak urusan anda
 - B. Menenangkan ibu itu lalu mengarahkannya ke bagian pelayanan
 - C. Menenangkan ibu itu
 - D. Balik memarahi ibu itu
 - E. Menenangkan ibu itu lalu mengucapkan apa yang dilakukan nya menyakiti teman anda

Kunci Jawaban B

Pelayan Publik

16. Anda sedang berkunjung ke rumah paman anda, anda melihat aktivitas kepemudaan di sana tidak terlalu berkembang padahal ada potensi untuk mengembangkannya, bagaimana sikap anda terhadap masalah tersebut?
- A. Diam saja karena anda bukan warga setempat
 - B. Menyampaikan hal tersebut kepada pejabat desa setempat
 - C. Hanya menyampaikan gagasan anda tersebut kepada paman anda
 - D. Langsung menyampaikan gagasan anda kepada pemuda-pemuda setempat
 - E. Menyampaikan gagasan anda kepada tokoh masyarakat setempat

Kunci Jawaban D

Komunikasi

17. Dalam suatu kerja tim, Andi ditunjuk sebagai Koordinator team anda. Setelah sekian lama, anda dan teman-teman tim merasa Andi tidak mampu mengatur kinerja tim sesuai jadwal pengerjaan, yang anda lakukan?
- A. Mengadakan rapat untuk menyelesaikan pekerjaan tim tanpa Andi
 - B. Mengajukan diri sebagai koordinator tim menggantikan Andi
 - C. Bersama-sama dengan teman tim menemui pembirnbng untuk meminta Koordinator diganti saja
 - D. Menyemangati dan membantu Andi agar pekerjaan dapat selesai tepat waktu
 - E. kerja tim sesuai dengan keputusan Andi

Kunci Jawaban D

Kerjasama

18. Di perusahaan anda baru saja memperbaharui salah satu perangkat IT guna mempermudah karyawan menyelesaikan tugasnya. Sikap anda adalah ...
- A. Mengajak rekan-rekan anda untuk mencari informasi bagaimana mengoperasikan perangkat tersebut di waktu kosong
 - B. mencari informasi mengenai pengoperasian perangkat tersebut bersama rekan-rekan anda
 - C. Meminta orang lain untuk mengajar anda dan rekanrekan anda cara mengoperasikan perangkat tersebut
 - D. Mencari informasi di internet dan mempelajarinya bersama rekan-rekan anda
 - E. Anda mengajak rekan-rekan anda mencari informasi terkait pengoperasian perangkat tersebut sepulang kantor

Kunci Jawaban D

Pengembangan diri dan orang lain

19. Anda seorang karyawan BPJS. Waktu itu ada ibu-ibu yang anaknya sakit keras dan meminta didahulukan pengurusan BRISnya padahal banyak orang antri di situ. Bagaimana sikap Anda...
- A. Mendahulukan ibu-ibu tersebut.
 - B. Meminta maaf kepada ibu-ibu tersebut dan dipersilakan untuk mengantri seperti yang lain.
 - C. Berlindak adil sesuai antrean dan prosedur.
 - D. Menyuruh ibu-ibu tersebut untuk mengantre seperti yang lain.
 - E. Menasihati ibu-ibu tersebut untuk mengetahui prosedur antrean

Kunci Jawaban B

Pelayan Publik

20. Salah satu anggota tim anda melakukan kesalahan fatal dalam tugasnya karena kurangnya pemahaman dia tentang teknologi informasi. Sebagai ketua tim apa yang anda lakukan....
- A. Mengumpulkan semua anggota tim dan membahas serius mencari jalan keluar dari permasalahan tim.
 - B. Mengundang ahli IT untuk memberikan pengetahuan kepada tim tentang cara penggunaan teknologi informasi.
 - C. Mengundang ahli IT untuk memberikan pengetahuan kepada tim tentang pentingnya teknologi informasi dan pelatihan cara penggunaan teknologi informasi.
 - D. Mengumpulkan anggota tim dan membahas permasalahan anggota tim yang bermasalah tersebut.
 - E. Mengeluarkannya dari tim

Kunci Jawaban A

Kerjasama

21. Anda adalah seorang karyawan yang bekerja pada perusahaan yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat dan anda sadar bahwa setiap individu memiliki kemampuan yang berbeda dalam memahami regulasi dan kebijakan pelayanan yang perusahaan anda tetapkan sehingga seringkali terjadi miskomunikasi dilambai lagi hal hal teknis yang seringkali dikeluhkan masyarakat karena mengganggu proses pelayanan perusahaan anda. Oleh karena itu untuk lebih meningkatkan pelayanan maka....
- A. Perlu dibuatkan sebuah call center yang siap 24 jam untuk menerima sernua pengaduan masyarakat
 - B. Email koresponden dibutuhkan agar operator bisa melayani seluruh email pertanyaan yang masuk dari masyarakat seputar pelayanan
 - C. Menempatkan kotak saran di loket pelayanan untuk mengakornodir semua keluhan masyarakat secara tertulis
 - D. Mendirikan loket costurner service sebagai lempat masyarakat memperoleh informasi secara langsung
 - E. Membangun sistem FAQ di web perusahaan untuk menjawab pertanyaan-pedanyaan yang sering ditanyakan terkait regulasi dan kebijakan pelayanan

Kunci Jawaban E
Pelayan Publik

22. Pada saat anda sedang mengerjakan sebuah pekerjaan penting tiba-tiba anda menemukan sebuah kejanggalan pada sistem informasi yang anda gunakan dan bisa berakibat bocornya data perusahaan ke publik. Bagaimana sikap anda...
- A. Menyuruh semua rekan kerja untuk menghentikan penggunaan sistem itu.
 - B. Saat itu juga anda menghentikan penggunaan sistem itu.
 - C. Melaporkan kepada atasan apakah harus berhenti menggunakan sistem itu.
 - D. Menyelesaikan pekerjaan penting tersebut lebih dulu kemudian menghentikan penggunaan sistem itu.
 - E. Menyelesaikan pekerjaan penting tersebut lebih dulu kemudian melaporkan ke atasan tentang masalah pada sistem itu.

Kunci Jawaban C
Pengambilan
Keputusan

23. Anda mendapat promosi jabatan yang anda idam idamkan, sikap anda?
- A. Berusaha mengendalikan kebanggaan dan kebahagiaan diri dan keluarga
 - B. Mengadakan syukuran kecil-kecilan
 - C. bangga dan bahagia atas hasilnya
 - D. menginformasikannya kepada teman dan keluarga
 - E. membuat acara dengan rekan kantor

Kunci Jawaban A
Mengelola

Perubahan

24. Anda mendapatkan tugas untuk menyelesaikan urusan kantor diluar kota dengan beberapa rekan team lainnya. Karena tugas ini sangat penting bagi perusahaan, anda diminta untuk bekerja dengan cermat, cepat, efektif dan efisien dan selalu mematuhi SOP yang ada. Namun ada salah satu dari rekan anda yang melakukan kesalahan cukup fatal karena tidak bekerja sesuai dengan prosedur, yang anda lakukan

- A. Mendalami kesalahan yang telah diperbuat teman tersebut
- B. Memintanya untuk mempertanggung jawabkan kesalahannya kepada atasan
- C. Membicarakannya dengan rekan kerja yang lain untuk mengambil sikap
- D. Mengelurkannya dari team dan menyuruh bertanggung jawab
- E. Membicarakan kepada atasan tentang permasalahan tersebut

Kunci Jawaban C

Kerjasama

25. Beberapa tahun lagi anda akan memasuki usia pensiun dari salah satu instansi pemerintahan tempat anda bekerja selama ini. Tanggung jawab anda untuk mengabdikan bagi negarapun telah selesai. Sekarang anda memasuki babak baru dimana tidak lagi terikat dengan pekerjaan dan pengabdian terhadap negara. Hal apa yang akan anda rencanakan untuk selanjutnya ketika waktu itu telah tiba

- A. Saya membuka usaha kecil-kecilan dirumah sambil menghabiskan hari tua saya dengan anak dan cucu-cucu saya
- B. Memiliki tanah di berbagai tempat strategis untuk investasi masa tua saya dan keluarga
- C. Membuka lapangan kerja buat orang terdekat dan yang membutuhkan pekerjaan karena zaman sekarang sulit mendapatkan pekerjaan
- D. Memiliki warisan harta yang berguna bagi anak dan cucu saya kelak ketika waktu tersebut sudah tiba
- E. Beristirahat saja setiap hari di rumah menikmati hari hari tua saya bersama keluarga

Kunci Jawaban C

Pengembangan Diri dan Orang Lain

26. Anda baru saja di mutasi ke sebuah cabang baru dari perusahaan anda yang berlokasi diluar kota, anda diberikan tanggung jawab yang lebih besar dari sebelumnya untuk

mengontrol dan mewujudkan tujuan perusahaan di kantor cabang baru tersebut, dan

memajukan perusahaan. Namun cabang baru tersebut diisi oleh karyawan-karyawan baru dari daerah dan belum berpengalaman, yang akan anda lakukan

- A. Memberitahukan kepada karyawan baru tersebut terkait pekerjaan yang harus mereka kerjakan
- B. Menyuruh mereka untuk lebih berinisiatif untuk mengimprovisasi diri dan meningkatkan kualitas dalam bekerja
- C. Menyuruh mereka membaca semua tugas mereka dan menerapkannya dalam setiap pekerjaan
- D. Meminta untuk bekerja maksimal dan loyal terhadap perusahaan
- E. Mengkomunikasikan sasaran perusahaan dan memotivasi staf saya untuk mencapainya.

Kunci Jawaban B

Pengembangan diri dan orang lain

27. Anda telah bekerja sesuai dengan SOP yang perusahaan berikan kepada setiap karyawan dengan jelas, sudah terdokumentasi sebagai panduan bagi setiap karyawan dalam bekerja dan telah menerapkannya setiap hari dengan baik, namun terkadang ada kondisi dimana sebuah masalah yang timbul tidak dijelaskan bahkan tidak ada di dalam SOP yang perusahaan berikan, yang akan anda lakukan

- A. Tetap mengikuti sop yang ada meskipun pekerjaan selesai jadi sangat lama dan mengganggu kinerja
- B. Meminta bantuan kepada rekan karyawan yang lain untuk dicarikan solusi terbaik
- C. Melihat dari kondisi yang ada dan saya sesuaikan dengan misi perusahaan agar pekerjaan cepat terselesaikan
- D. Menyuruh atasan untuk merevisi kembali sop yang ada agar karyawan dapat bekerja dengan baik
- E. Memikirkan penyelesaian yang sekiranya cocok dan bisa saya kerjakan sesuai kemampuan saya dan misi perusahaan

Kunci jawaban C

Orientasi hasil

28. Beberapa hari terakhir ini di kantor anda sedang disibukkan dengan banyaknya

deadline pekerjaan yang harus diselesaikan secepatnya, sehingga setiap komponen

perusahaan diminta untuk memberikan kemampuan terbaiknya bagi perusahaan, karena jika ada pekerjaan yang tertunda akan berpengaruh terhadap produktivitas kerja. Namun ada beberapa karyawan yang datang kepada anda bercerita dan mengeluhkan beberapa hal yang tidak berkaitan dengan pekerjaan, sikap anda

- A. Saya selalu terbuka terhadap setiap karyawan untuk berkeluh kesah kapanpun mereka membutuhkannya
- B. Hal tersebut harus di batasi karena dapat mengganggu kinerja perusahaan
- C. Selalu bersimpati dan memberikan nasehat dan solusi yang paling baik terhadap setiap masalah mereka
- D. Bersimpati dan memberikan solusi dan nasehat dengan tetap memprioritaskan kepentingan perusahaan
- E. Saya akan selalu baik kepada setiap karyawan di perusahaan dan dapat menjadi teman curhat mereka setiap waktu

Kunci jawaban D

Orientasi hasil, sosio kultural

29. Anda diminta atasan anda untuk menyelesaikan sebuah masalah di dalam pekerjaan karena atasan anda menilai anda karyawan yang paling mampu mengatasinya dengan baik dan efektif. Namun ketika di tengah jalan penyelesaian yang anda berikan terhadap permasalahan tersebut sedikit kurang optimal untuk memberikan solusi terbaik seperti yang diharapkan perusahaan, yang anda lakukan
- A. Saya akan merubah semua solusi yang ada dan membuat penyelesaian baru
 - B. Saya meminta atasan untuk memberikan saya waktu lebih untuk memikirkannya
 - C. Saya melakukan modifikasi atas keputusan tersebut, terkadang modifikasi kecil sudah cukup
 - D. Mengembalikan tugas tersebut kepada atasan untuk di limpahkan kepada karyawan lain
 - E. Memikirkan cara yang paling efektif dari penyelesaian sebelumnya

Kunci Jawaban C

Mengelola

Perubahan

30. Di divisi tempat anda bekerja sedang terjadi sebuah masalah yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Anda sebagai atasan sudah mencoba untuk berfikir dan memandang masalah tersebut secara objektif dan menganalisis setiap karyawan yang dapat terpengaruh atas masalah tersebut, kemudian yang anda lakukan
- A. Meminta mereka untuk berpartisipasi lebih baik lagi dan patuh terhadap semua kebijakan yang akan di ambil
 - B. Menyuruh mereka mematuhi semua kebijakan dan meminta penyelesaian dari masalah tersebut
 - C. Meminta masukan dari mereka dan membuat keputusan secepatnya agar dipatuhi semua karyawan divisi
 - D. Membuat keputusan secepatnya dan memberitahu karyawan divisi akan hal tersebut, agar tidak kaget
 - E. Meminta masukan dari mereka, melakukan revisi seperlunya, dan kemudian mengajak mereka turut mengimplementasikan rencana yang telah disepakati bersama.

Kunci Jawaban E

Kerjasama

31. Anda merupakan seorang manajer pada sebuah perusahaan. Sudah beberapa bulan ini ada salah satu karyawan yang tidak dapat bekerja dengan baik, bahkan cenderung menghambat aktivitas perusahaan, banyak pekerjaan yang tertunda karena harus menunggu dia menyelesaikan pekerjaannya, terkadang setelah ditunggu pun hasilnya sangat buruk, padahal anda sudah memastikan bahwa beban kerja karyawan tersebut sudah sesuai dengan peraturan dan prosedur perusahaan. Perusahaan pun telah memberikan kesempatan beberapa kali untuk perbaikan dan memberi pelatihan, namun setelah diamati tidak ada perubahan sama sekali, yang anda lakukan
- A. Memberi kesempatan terus sampai dia bisa berubah menunjukkan performa terbaiknya, meski akan mengganggu kinerja perusahaan
 - B. Memberikan kesempatan karena setiap karyawan berhak atas hal tersebut
 - C. terpaksa mencari penggantinya agar kinerja perusahaan kembali membaik
 - D. Memberhentikannya dan memastikan semua keputusan saya terdokumentasi
 - E. Memberhentikan karyawan yang bermasalah tersebut, karena tidak bekerja dengan baik

Kunci Jawaban D

Pengambilan Keputusan

32. Banyak karyawan dari perusahaan yang anda pimpin tiba tiba mengundurkan diri, diantaranya merupakan kariawan yang berprestasi dan berkinerja baik, anda mengetahui jika kebanyakan alasan pengunduran diri karyawan tersebut adalah karena perusahaan tidak memberi kesempatan pada karyawannya untuk mengembangkan diri, disisi lain keuangan perusahaan sedang tidak memungkinkan untuk hal tersebut, sedangkan jika hal ini terus di biarkan akan berdampak buruk dan merugikan perusahaan anda karena kehilangan SDM yang bagus, sikap anda
- A. Memberikan karyawan kesempatan untuk mengembangkan diri dengan cara mengikuti seminar
 - B. Memberikan karyawan kesempatan pengembangan diri dengan mengikuti pelatihan
 - C. Semua perusahaan ingin karyawannya berkembang tapi karena kondisi keuangan perusahaan sedang tidak mendukung hal ini tidak terhindarkan
 - D. Pimpinan sendiri harus memberikan pembekalan tersebut agar karyawan bisa mengembangkan dirinya ke arah yang lebih baik.
 - E. Pemilik perusahaan harusnya lebih peka terhadap karyawan dan memfasilitasi pengembangan diri mereka

Kunci Jawaban D

Pengembangan diri dan orang lain

33. Suatu hari anda akan mengadakan audit sebuah sekolah yang lokasinya cukup jauh dan hanya bisa ditempuh dengan perjalanan darat. Ditengah perjalanan mobil yang anda bawah mengalami kecelakaan padahal mobil tersebut adalah mobil pinjaman. Untuk memperbaiki mobil tersebut anda harus mengeluarkan uang sangat banyak. Setelah mobil di servis setelah menunggu 3 jam, anda kembali melanjutkan perjalanan. Ketika akan pulang kepala sekolah memberikan sejumlah uang, sikap kamu
- A. Menerima uang transport tersebut jika tidak diketahui oleh rekan tim yang lainnya
 - B. Mengembalikan uang transport secara tegas dan halus
 - C. Menolak karena kamu tahu itu bentuk gratifikasi
 - D. Menolak karena disuruh atasan untuk bekerja dengan jujur dan bebas KKN

E. Marah karena kepala sekolah telah berusaha untuk menyogok

Kunci Jawaban C

Integritas

34. Suatu hari anda dimarahi oleh atasan anda karena telat mrngumpulkan laporan kerja, sehingga anda di nilai kurang bertanggung jawab dan membuat image anda buruk. Sedangkan fakta anda telat mengumpulkan tugas tersebut karena printer yang akan anda gunakan bermasalah, sikap anda
- A. Meminta maaf kepada atasan dan berjanji tidak mengulangi hal yang sama
 - B. Minta maaf dan menjelaskan bahwa kesalahan tersebut bukan semata mata karena anda
 - C. Menjelaskan bahwa printer untuk anda mencetak laporan bermasalah
 - D. Minta maaf dan menjelaskan jika keterlambatan anda karena printer perusahaan yang bermasalah
 - E. Tidak terima karena seharusnya perusahaan juga memfasilitasi semua sarana penunjang kerja karyawan

Kunci Jawaban A

Komunikasi

35. Sebuah perusahaan harusnya juga peka terhadap kebutuhan karyawannya. Jangan hanya menuntut untuk bekerja cepat, tepat. Tapi juga mengerti permasalahan dari karyawan. Contohnya saja seperti isu keluarga atau keuangan bisa saja mengganggu konsentrasi karyawan dalam bekerja sehingga membuat kinerjanya menurun, harusnya
- A. Perusahaan bisa memberikan gaji yang lebih besar kepada karyawan
 - B. Memberikan bonus pada karyawan yang berkinerja bagus
 - C. Membuat kebijakan baru, pinjaman karyawan.
 - D. Meminta setiap pimpinan divisi mau membantu bawahan yang sedang bermasalah dalam keuangan
 - E. Memberikan akses untuk karyawan berbisnis sampingan di perusahaan

Kunci Jawaban C

Pengembangan diri dan orang lain

36. Siang ini anda sedang melayani banyak nasabah di kantor anda, antrian cukup panjang. Kemudian ada seorang kakek kakek umur 70 tahun juga ikut mengantri. Karena terlalu lama dan antrian panjang, kakek tersebut meminta untuk dilayani terlebih dahulu, sikap anda
- A. Minta maaf, Meminta kakek tersebut untuk antri sesuai dengan nomer antrian
 - B. Minta maaf, Meminta untuk tetap antri karena pelayanan didasarkan kepada jadwal kedatangan
 - C. Langsung melayani kakek tersebut karena dia sudah tua
 - D. Melayani kakek tersebut kemudian memberikan pengertian kepada pelanggan yang lain
 - E. Memberikan pengertian kepada yang lain dan melayani kakek tersebut

Kunci Jawaban A

Pelayan Publik

37. Karena banyaknya tugas team yang harus diselesaikan anda meminta bantuan teman anda untuk mengerjakan sebuah tugas yang deadline juga bersamaan dengan tugas team yang lain. Namun di tengah proses pengerjaan tugas tersebut kelihatannya teman anda kurang bersemangat mengerjakannya, apa yang anda lakukan
- A. Menanyakan hal yang membuatnya tidak bersemangat
 - B. Mengamati dan mencari tahu akar permasalahannya
 - C. Menyemangati teman untuk mengerjakannya
 - D. Mengobrol dan mengingatkan teman akan target pengerjaan seharusnya
 - E. Meminta agar tugas tersebut dapat diselesaikan tepat waktu

Kunci Jawaban C

Orientasi Hasil Pengembangan Oranglain

38. Semenjak musim kemarau melanda negeri ini terutama didaerah tempat tinggal anda. Membuat masyarakat disekitar harus berhemat dalam penggunaan air untuk kebutuhan rumah tangga dan keperluan sehari-hari lainnya. Satu satunya sumber air yaitu berasal dari air PDAM yang mengalir disetiap rumah warga. Namun akhir-akhir ini aliran air tersebut sering mati, terutama pada saat pagi hari dimana semua orang membutuhkannya untuk berbagai aktivitas mulai dari memasak sampai dengan untuk kebutuhan mandi sebelum menjalankan aktivitas. Hal apa yang akan anda lakukan
- A. Mengajukan protes kepada pihak penyedia jasa air yaitu PDAM agar pada saat pagi hari aliran air tidak mati karena ini merupakan hak warga
 - B. Santai saja, saya bisa meminta air untuk kebutuhan memasak dan mandi kepada tetangga
 - C. Menggunakan air seadanya untuk memasak dan kebutuhan mandi sebelum berangkat ke kantor agar tidak terlambat
 - D. Meminta suami/istri untuk membeli air gallon setiap harinya untuk kebutuhan memasak dan mandi anggota keluarga
 - E. Menampung air dimalam hari sebagai cadangan untuk kebutuhan dipagi hari

Kunci Jawaban E

Mengelola perubahan

39. Pagi ini seperti biasanya anda selalu sibuk dengan rutinitas dipekerjaan sebagai seorang customer service pada sebuah rumah sakit pemerintah. Ketika anda sedang asik bekerja datanglah seorang ibu-ibu tua yang ingin menanyakan prosedur penggunaan BPJS kesehatan untuk proses rawat inap anaknya yang sedang sakit dan membutuhkan perawatan secepatnya agar sakitnya tidak bertambah parah, Setelah anda menjelaskan panjang lebar dengan bahasa yang mudah dimengerti beberapa kali kepada sang ibu namun ternyata ibu tersebut tampak sangat kebingungan dan mengatakan bahwa dia tidak mengerti sama sekali dengan prosedur yang anda jelaskan, bagaimana sikap anda
- A. Menjelaskan secara pelan pelan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh ibunya agar dia tahu maksud dari apa yang anda jelaskan
 - B. Menjelaskan dengan sabar sembari mengajak sang ibu untuk tenang terlebih dahulu agar lebih focus ketika anda menjelaskan, jika masih kebingungan anda akan membantu ibu tersebut untuk proses pengurusannya
 - C. Menjelaskan secara perlahan tahapan demi tahapan yang harus dilakukan ibu tersebut dengan bahasa yang santun agar sang ibu paham maksud dari apa yang anda

jelaskan

- D. Meminta sang ibu untuk memanggil salah satu anggota keluarganya agar anda bisa menjelaskan hal tersebut kepadanya
- E. Meminta teman anda yang lebih berpengalaman dalam melayani keluarga pasien yang kebingungan dalam memahami prosedur yang ada

Kunci Jawaban B

Pelayan Publik

40. Awal tahun ini anda baru saja lulus dari sebuah Universitas ternama dengan predikat cumlaude. Andapun mencoba peruntungan untuk melamar di beberapa perusahaan. Setelah mengikuti beberapa kali proses seleksi di beberapa perusahaan akhirnya anda diterima di sebuah perusahaan yang terletak di pinggiran kota. Kemudian Anda memutuskan untuk mencari kontrakan di sekitar lokasi perusahaan anda bekerja. Namun anda merasa tinggal di pinggiran kota memang sangat tidak menyenangkan. Mulai dari susah transportasi umum untuk ke kota, jauhnya fasilitas kesehatan, sampai jarang ada hiburan sebagai pelepas stress jika pulang bekerja, tapi dengan tinggal di pinggiran kota membuat anda sering tiba tepat waktu di kantor, bagaimana sikap anda

- A. Saya akan mencoba untuk bertahan semampunya untuk tetap tinggal di pinggiran kota karena akan membuat saya lebih dekat dengan lokasi perusahaan
- B. Mencari tempat tinggal lain yang lebih nyaman, meskipun sedikit jauh dari lokasi perusahaan tempat anda bekerja
- C. Mencari cara agar dapat menikmati kehidupan di daerah pinggiran kota yang lokasinya dekat dengan pekerjaan anda
- D. Berusaha untuk bekerja lebih giat dengan harapan bisa mendapatkan fasilitas rumah dari kantor.
- E. Menerima hal ini sebagai resiko dari pekerjaan yang anda ambil dan berusaha untuk tetap bisa merasa nyaman tinggal di daerah pinggiran

Kunci Jawaban C

Mengelola perubahan

