

1. Pandemi Covid-19 mengakibatkan banyak pekerja yang dirumahkan dan Wilmar sebagai ASN yang bekerja di Dinas Sosial Kota Medan ditugaskan untuk menjadi penanggung jawab kegiatan penyaluran bantuan sosial Covid-19 di salah satu kelurahan di Medan Tembung. Yang akan Wilmar lakukan...
  - A. Mengumpulkan beberapa warga setempat kemudian menjelaskan program yang akan dijalankan dengan tetap menghimbau warga tersebut untuk senantiasa taat terhadap protokol kesehatan.
  - B. Melakukan sosialisasi awal bersama orang berpengaruh di daerah tersebut dan merumuskan bersama mengenai pihak-pihak mana saja yang sekiranya dapat membantu kelancaran program ini tentunya tetap taat protokol kesehatan saat penyaluran.
  - C. Mengidentifikasi pihak-pihak eksternal instansi yang dapat dilibatkan dalam kegiatan bantuan sosial ini, kemudian mengajak pihak tersebut untuk bergabung dalam sosialisasi awal bersama warga di daerah setempat, dengan tetap taat menjalankan protokol kesehatan.
  - D. Mencari orang berpengaruh di daerah tersebut untuk bisa mendapatkan informasi dan persetujuan terkait diadakannya program bantuan sosial yang akan dilakukan di daerah tersebut dengan menjalankan protokol kesehatan.
  - E. Mengakomodasi dan memfasilitasi seluruh ide ataupun masukan yang disampaikan oleh pihak-pihak yang akan terlibat, baik pihak yang ditentukan instansi maupun dari warga setempat agar dapat menciptakan suatu kesepakatan dalam upaya penyelenggaraan yang dapat bermanfaat bagi seluruh pihak dan tetap menjalankan protokol kesehatan.

Pengendalian Diri dan Jejaring Kerja.

2. Nitha baru saja dirumahkan dikarenakan pandemi Covid-19 guna efisiensi perusahaan tempat anda bekerja. Karena di-PHK, Nitha hanya memiliki sedikit uang hasil bekerja selama 3 bulan. Uang yang didapatkan belum mencukupi kebutuhannya sehari-hari. Padahal Nitha memiliki dua anak yang harus dibiayai serta kebutuhan rumah tangga yang harus dipikirkan. Karena kondisi ini, akhirnya Nitha meminta tolong kepada teman lamanya agar bersedia meminjamkannya uang. Namun, temannya mau meminjamkan uang dengan syarat Nitha mau bergabung dengan komunitas agama yang diikutinya. Sikap Nitha di situasi seperti
- A. Menyetujui dan meminta uangnya segera dikirim ke rekening.
  - B. Menerimanya karena keluarga lebih utama dibandingkan harus melarat dan mencari hutangan yang memiliki bunga berlipat ganda ke sana-sini.
  - C. Menerimanya dan berterimakasih kepada teman lamanya yang telah membantunya di saat kesulitan.
  - D. Menyetujuinya dan menggali terlebih dahulu komunitas yang dimaksud teman lamanya tersebut.
  - E. Menerima setelah Nitha memastikan komunitas yang ditawarkan dengan cara datang ke komunitas tersebut.

Pengendalian Diri dan Jejaring Kerja.

3. Disaat Riri mengalami permasalahan hidup yang berat, khususnya semua masalah yang terjadi karena pandemi Covid-19, apa yang tidak akan Riri lakukan....
- A. Menyalahkan diri sendiri dan berpikir keras menemukan jalan keluarnya.
  - B. Mengelola emosi dan mental serta giat mendengarkan siraman rohani yang menenangkan jiwa.
  - C. Memanfaatkan momen ini untuk evaluasi diri dan mengutarakan melalui media sosial agar meraih empati netizen.
  - D. Menyalahkan pemerintah karena kurang mampu memberikan kesejahteraan dan kepastian hidup di masa pandemi.
  - E. Mematuhi dengan terpaksa semua aturan selama pandemi.

Pengendalian Diri dan Jejaring Kerja.

4. Sebagai ASN yang memegang teguh nilai 4 pilar kebangsaan diperlukan sikap bijak dalam merespon isu radikalisme yang mulai merebak di tubuh ASN. Hal ini dapat

dimulai dari instansi anda, khususnya dari diri anda pribadi. Karakter yang paling mencerminkan anda dalam hal penangkalan paham radikal di lingkungan kerja...

- A. Belajar pemahaman agama yang lurus dan sesuai tafsiran kontemporer.
- B. Giat aktif dalam narasi kontra radikalisme di ranah digital.
- C. Melakukan cek latar belakang sesama rekan kerja agar anda tidak terpapar.
- D. Mengembangkan sikap menerima dan memaklumi dalam kemajemukan karena itu merupakan keniscayaan.
- E. Melaporkan melalui aduan ASN atau aplikasi ASN no Radikal yang disediakan pemerintah apabila mendapati radikalisme di lingkungan kerja.

#### Pengendalian Diri dan Jejaring Kerja.

- 5. Baru-baru ini kita dihebohkan dengan adanya berita vaksin ilegal, vaksin yang seharusnya gratis bagi penghuni lapas, dijadikan bisnis oleh oknum tersebut. Vaksin tersebut di jual dengan harga yang lumayan untuk mendapat keuntungan. Raisa adalah seorang pegawai yang bertugas dan bertanggung jawab terkait vaksin di daerah tersebut, maka tindakannya seharusnya...
  - A. Mencari tahu kebenaran berita tersebut dan langsung melaporkannya kepada pihak berwajib.
  - B. Menelusuri kebenaran berita tersebut dan membuat laporan terkait hal tersebut.
  - C. Bersama-sama dengan tim dan pihak berwajib mencari tahu dan menyelidiki kasus tersebut.
  - D. Menyuruh anggota untuk menyelidiki kebenaran berita tersebut dan membuat laporan kepada pihak berwajib.
  - E. Mencari tahu dan menyelidiki berita tersebut dan membuat laporan kepada atasan.

#### Pengendalian Diri dan Jejaring Kerja.

- 6. Wilmar adalah kepala biro kepegawaian di KemenpanRb yang baru saja mendapatkan pelatihan dan pendalaman tentang strategi menangkal radikalisme pada ASN dari BNPT, Menteri Agama, KemenpanRB, BKN dan beberapa akademisi. Agenda ini dilakukan karena sejak 2019 terdapat ASN yang terpapar radikal sehingga setiap yang mengembangkan SDM harus dipahami untuk menghadapi situasi tersebut. Selain itu,

terdapat beberapa informasi yang masuk kepada Wilmar bahwa katanya bawahannya ada yang mulai menunjukkan gelagat radikal, mulai dari antisosial dan beberapa kali kedapatan bawahannya memposting konten hoax dan ujaran kebencian. Menyikapi informasi ini, tindakan yang seharusnya Wilmar lakukan...

- A. Menelusuri kebenaran informasi ini dengan memanggil kepala bagian di unit kerjanya dan memastikan untuk mengontrol aktivitas anggota bagiannya terutama yang mengarah pada unsur radikalisme.
- B. Mencermati dan mengikuti secara aktif perkembangan yang terjadi di lingkungan kerja sebagai bagian dari deteksi dini terhadap potensi gangguan dan ancaman radikalisme.
- C. Mencari dan meminta informasi kepada pihak yang berwenang (misal BNPT, Densus, Kemenag) tentang strategi dan metode melakukan deteksi dini penyebaran radikalisme di lingkungan kerja perusahaan.
- D. Merangkul dan mendekati individu yang sudah terindikasi terpapar paham radikal dan kekerasan.
- E. Segera laporkan ke BNPT dan Densus untuk mendapatkan petunjuk tentang apa yang perlu dilakukan untuk mengatasinya.

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

- 7. Selama pandemi instansi Alvin memang mengalihkan layanan publik ke platform digital yang disediakan instansi. Namun, hal ini menimbulkan sejumlah keluhan dari masyarakat bahwa mereka merasa kesulitan dan merasa kurang maksimal untuk mengurus administrasi. Menyikapi hal ini, instansinya menerapkan kebijakan untuk membagi mekanisme layanan menjadi dua yakni layanan secara langsung dan melalui digital. Tentunya bekerja dengan platform digital memang efektif dan efisien, tetapi terkadang anda menemukan chat permintaan atau keluhan dari klien yang sebenarnya sudah dijelaskan detail melalui modul elektronik panduan layanan via digital yang disediakan instansi di fitur unduh modul. Menanggapi keluhan seperti ini, karakter yang mencerminkan pribadi Alvin terutama...
  - A. Merespons chat klien tersebut dengan tetap menjalankan etiket merespon keluhan dan tidak lupa mengingatkan bahwa yang dikeluhkannya sudah dijelaskan rinci dalam modul yang dapat diunduh.

- B. Alvin segera membalas chatt klien tersebut dan anda menampungnya untuk dilaporkan kepada atasan, tapi sebelumnya anda tetap mengirimkan modul prosedur pelayanan instansi anda selama pandemi.
- C. Merespon dan meminta maaf sebelumnya dan mengkonfirmasi jika ada yang kurang jelas dan menyarankan untuk memanfaatkan fasilitas call center agar semua yang ditanyakan tertuntaskan dan meminta klien untuk turut mengisi survei kepuasan pelanggan.
- D. Meminta maaf dan segera mengirimkan modul berisi prosedur pelayanan publik selama pandemi dan meminta klien tersebut untuk mempelajarinya.
- E. Meminta maaf dan konfirmasi untuk kesediaan ditelpon agar dapat menjelaskan seputar yang ditanyakannya secara runut, rinci dan penuh perhatian sesuai etiket layanan yang diajarkan instansi.

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

- 8. Khairunnisa adalah seorang pegawai di sebuah unit pelayanan satu pintu yang terintegrasi dalam mall pelayanan publik di daerah Medan. Suatu hari saat semua pegawai sedang beristirahat di jam makan siang dan hanya anda sendiri yang berada di kantor. Ada salah satu warga yang datang untuk konsultasi masalah integrasi data kependudukan dan kesehatan saat itu juga, karena hanya saat itu dia mampu mengurusnya. Khairunnisa akan...
  - A. Menanyakan dulu keperluannya dan meminta pegawai yang lain untuk melayani, karena Khairunnisa akan makan siang.
  - B. Melayani dengan sopan, meskipun Khairunnisa tahu bahwa teman anda yang senior yang lebih hebat dalam hal pelayanan.
  - C. Meminta maaf kepada orang tersebut dan menjelaskan bahwa sedang jam makan siang sehingga pegawai sedang beristirahat dan Khairunnisa pun akan istirahat juga.
  - D. Menolak dengan sopan dan menyuruh tamu menunggu jam pelayanan dibuka.
  - E. Tersenyum dan segera melayani dengan sopan tetapi setelah jam istirahat berakhir dan meminta ibu tersebut untuk makan siang juga.

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

9. Belakangan ini rekan kerja Yodi terlihat murung, terlihat ekspresi sedih bercampur kecewa. Ketika diajak ke kantin pun dia menolak dan biasanya dia pergi ke suatu tempat yang selalu dia rahasiakan. Diketahui rekannya baru saja gagal promosi jabatan, padahal kinerjanya bagus. Justru atasan lebih memilih saudara dekatnya yang semua orang sudah tahu kinerjanya tidak sebagus rekannya itu.. Dalam kondisi demikian Yodi seharusnya...
- A. Menghiburnya dan mengajaknya ke kantin dan mentraktirnya.
  - B. Tidak ikut campur dan memberikan waktu untuk dia mengembalikan semangatnya sendiri karena anda yakin dia pasti bisa bersikap profesional.
  - C. Mengikuti saat dia pergi ke suatu tempat yang dirahasiakannya.
  - D. Mendekatinya dan mencoba menjalin obrolan hangat untuk menggali situasi yang sedang dihadapinya.
  - E. Mendengarkan keluh kesahnya dan mencoba untuk memberikan alternatif solusi semampu Yodi.

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

10. Salah satu saudara Mitha sangat menyukai hal-hal berkaitan dengan kejayaan Islam di masa lampau, seperti sejarah, tokoh teladan dan atribut yang dijadikan simbol identitas. Hari ini adalah bertepatan dengan hari penaklukan konstantinopel oleh Al Fatih. Karena senang dan bangga, rekannya menggunakan baju bertulis kalimat tauhid namun dengan corak yang biasanya digunakan organisasi HTI. Tidak hanya itu, saudaranya pun memintanya untuk mengambil fotonya bersama bendera kejayaan Islam sebagai wujud seremonial, begitu penuturan saudaranya. Merespon permintaan saudaranya itu, Mitha sebaiknya...
- A. Ikut bersuka cita dan menggali informasi tentang sejarah kejayaan Islam di masa lampau dan meminta saudaranya menjelaskan secara singkat atribut yang dia pakai.
  - B. Menerima permintaan saudaranya dan segera memfotokannya dengan angle terbaik.
  - C. Sebisa mungkin menolak permintaannya karena mengetahui atribut yang dipakainya juga menjadi atribut yang digunakan organisasi yang dilarang pemerintah.
  - D. Memberitahukannya bahwa ia tidak bisa membantunya.
  - E. Memfotokannya dan setelah itu meminta saudaranya untuk bersikap biasa saja, dan menyarankan dia untuk tetap ingat 4 pilar.