**Usulan Soal Pre Post Test Komitmen Mutu by Jim**

**Latsar CPNS Angkatan 33 BPS, Tahun 2019**

1. Karakteristik sifat kreatif seorang pegawai dapat dilihat dari
   1. Kepemimpinan yang memiliki visi dan misi untuk melakukan perubahan yang lebih baik
   2. Lingkungan Kerja yang mendorong terciptanya kreativitas kerja
   3. **Kemampuannya dalam menjadikan keterbatasannya sebagai sarana untuk melakukan kreativitas dan inovasi**
   4. Budaya organisasi yang memfasilitasi terjadinya inovasi
2. Manakah di bawah ini yang bukan termasuk unsur indeks kepuasan masyarakat :
3. Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan
4. **Jaminan mutu, Audit Mutu, Penanganan Keluhan Pelanggan**
5. Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan
6. Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan Lingkungan, Keamanan Pelayanan
7. Salah satu kunci keberhasilan dari suatu produk layanan yaitu…
8. Tidak mengetahui harapan konsumen akan pelayanan
9. Tidak memiliki desain pelayanan yang tepat
10. **Memberikan pelayanan berdasarkan standar pelayanan**
11. Ada perbedaan antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen terhadap pelayanan
12. Yang bukan merupakan keuntungan inovasi adalah...
13. Menekan biaya produksi
14. Meningkatkan daya saing di era ekonomi global
15. Meningkatkan kepercayaan publik
16. **Tanggung jawab setiap pegawai menjadi berkurang**
17. Konsekuensi dari penyelenggaraan kerja yang tidak efektif dan tidak efisien adalah….
18. Kepuasan banyak pihak
19. Meningkatnya kredibilitas instansi tempat bekerja di mata masyarakat
20. Menimbulkan keuntungan secara finansial
21. **Tidak tercapainya target kerja dan pemborosan**
22. Tujuan dari adanya komitmen terhadap mutu yaitu….
23. **Mewujudkan kepuasan masyarakat yang menerima layanan**
24. Mewujudkan fungsi utama ASN sebagai pelaksana kebijakan pimpinan
25. Mewujudkan fungsi utama ASN sebagai perekat dan pemersatu lembaga eksekutif
26. Mempertahankan pola pikir yang berorientasi pada produk (*product oriented*) dan mengesampingkan pola pikir yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*)
27. Untuk mengaktualisasikan komitmen mutu dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka sikap ASN seharusnya….
28. Menjadi pendengar yang baik atas aduan dan keluhan pimpinan
29. **Menjadi pelayan publik yang handal dan profesional**
30. Melakukan kegiatan dalam rangka menggugurkan kewajiban formal
31. menjalankan pelayanan hanya sebagai rutinitas
32. Dengan mengaktualisasikan nilai-nilai dasar komitmen mutu maka diharapkan dapat melakukan perubahan sebagai berikut….
33. sikap pasif menjadi sikap dinamis, proaktif, dan inovatif
34. orientasi kepada peraturan menjadi orientasi kepada pimpinan
35. cara kerja ABS (asal bapak senang), rutinitas, dan asal-asalan menjadi bekerja secara baik dan benar, serta berorientasi kepada mutu
36. **semua pilihan benar**
37. Suatu ketika pimpinan menginstruksikan agar “semua staf” melakukan penyisiran di salah satu blok sensus. Karena blok sensus tersebut cukup luas, maka “dibentuk beberapa tim” yang bertugas menyebar di berbagai segmen untuk melakukan penyisiran sehingga tugas tersebut dapat diselesaikan. Dari contoh kejadian tadi, tindakan pimpinan tersebut mencerminkan?
38. **Efektivitas**
39. Efisiensi
40. Inovasi
41. Efektivitas dan efisiensi
42. Manakah yang bukan termasuk teknik/ Metode Perbaikan Mutu
43. *Fishbone* Diagram
44. PDCA
45. *Cause Effect* Diagram
46. ***Outline* Diagram**