

TKP - Pelayanan Publik

PNS sudah tentu harus siap dengan pekerjaan yang bersifat pelayanan. Hal itu merupakan suatu bentuk pengabdian bagi negara karena melayani masyarakat. Aspek orientasi pada pelayanan yang diujikan di tes TKP CPNS, bertujuan untuk mengukur kesiapan dan kesigapan pada tugas pelayanan yang diberikan. Seseorang yang berorientasi pada pelayanan akan terindikasi dari:

- selalu mendahulukan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi;
- senang melayani terutama untuk kepentingan orang banyak.

TIPS:

- Biasakan untuk tidak menunda-nunda pekerjaan.
- Melatih diri untuk disiplin.
- Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan skala prioritas.
- Mempergunakan waktu secara optimal, terutama saat jam kerja.
- Manfaatkan waktu luang dengan hal-hal yang positif dan produktif.

Contoh

1. Saat bertugas di bagian pelayanan, Saya ditempatkan di loket pengaduan konsumen yang terletak di lantai satu. Suatu hari datang konsumen yang merupakan difabel, meminta tolong untuk dibantu dalam proses kepengurusan administrasi tempat letak loket kepengurusan tersebut berada di lantai dua. Sikap Saya adalah ...
 - A. Mengarahkan konsumen ke loket lainnya, dengan melihat bahwa penjaga loket yang merupakan rekan Saya waktunya lebih luang.
 - B. Mengarahkan konsumen ke satpam karena satpam lebih mudah dimintai bantuan.
 - C. Mengarahkan konsumen ke loket yang seharusnya, yaitu loket administrasi yang berada di lantai dua. Semua itu sudah sesuai dengan aturan yang diberlakukan.
 - D. Memberi saran ke konsumen bahwa sebaiknya dia membawa rekan atau saudara yang bisa membantu keperluannya karena perlu diingat bahwa dia difabel.
 - E. Mencari rekan pengganti untuk loket yang saya jaga, kemudian membantu konsumen untuk kepengurusan administrasi menuju lantai dua.

Jawaban : E

Pembahasan:

Saat bertugas di bagian pelayanan, Saya ditempatkan di loket pengaduan konsumen yang terletak di lantai satu. Suatu hari datang konsumen yang merupakan difabel, meminta tolong untuk dibantu dalam proses kepengurusan administrasi tempat letak loket kepengurusan tersebut berada di lantai dua. Sikap Saya adalah ...

- Mengarahkan konsumen ke loket lainnya, dengan melihat bahwa penjaga loket yang merupakan rekan Saya waktunya lebih luang.

Skor 4:

Mengarahkan ke pegawai lain yang lebih fleksibel boleh-boleh saja, namun apabila Anda mampu menyelesaikan sendiri tentunya lebih baik.

- Mengarahkan konsumen ke satpam karena satpam lebih mudah dimintai bantuan.

Skor 3:

Mengarahkan ke pegawai lain yang lebih fleksibel tetap harus memperhatikan bahwa pegawai tersebut tidak menjadi terganggu tugas utamanya.

- Mengarahkan konsumen ke loket yang seharusnya, yaitu loket administrasi yang berada di lantai dua. Semua itu sudah sesuai dengan aturan yang diberlakukan.

Skor 2:

Mengarahkan sesuai aturan memang baik; namun tidak ada salahnya jika mengusahakan pelayanan yang terbaik dengan memberikan kemudahan akses bagi konsumen.

- Memberi saran ke konsumen bahwa sebaiknya dia membawa rekan atau saudara yang bisa membantu keperluannya karena perlu diingat bahwa dia difabel.

Skor 1:

Tindakan yang kurang tepat karena berpotensi menyinggung perasaan orang lain dan menunjukkan sikap yang tidak berorientasi pada pelayanan.

- Mencari rekan pengganti untuk loket yang saya jaga, kemudian membantu konsumen untuk kepengurusan administrasi menuju lantai dua.

Skor 5:

Tindakan paling tepat karena berorientasi pada pelayanan dengan tidak membedakan golongan konsumen.

2. Dalam suatu pelatihan kepegawaian yang Saya ikuti, ada gerakan 3S, yaitu Senyum, Sapa, dan Salam yang harus diterapkan di seluruh bagian instansi. Saat ini, Saya ditempatkan di bagian front office yang merupakan bagian terdepan di instansi tempat Saya bekerja. Sikap saya setelah pelatihan kepegawaian tersebut adalah ...

A. Melakukan seperti yang saya lakukan setiap hari karena khawatir gerakan 3S akan tampak seperti suatu hal yang aneh bagi orang lain.

B. Saya akan mulai gerakan 3S hanya jika Saya sudah siap.

C. Cukup dengan memasang poster yang bertuliskan gerakan 3S dan artinya, itu sudah membuat semua orang memahami bahwa Saya sudah melakukan anjuran pelatihan tersebut.

D. Menerapkan gerakan 3S seperti yang diajarkan di pelatihan.

E. Menerapkan gerakan 3S seperti yang diajarkan di pelatihan hanya pada saat awal bekerja saja biar seragam dengan bagian lainnya.

Jawaban : D

Pembahasan:

Dalam suatu pelatihan kepegawaian yang Saya ikuti, ada gerakan 3S, yaitu Senyum, Sapa, dan Salam yang harus diterapkan di seluruh bagian instansi. Saat ini, Saya ditempatkan di bagian front office yang merupakan bagian terdepan di instansi tempat Saya bekerja. Sikap saya setelah pelatihan kepegawaian tersebut adalah

1. Melakukan seperti yang saya lakukan setiap hari karena khawatir gerakan 3S akan tampak seperti suatu hal yang aneh bagi orang lain.

Skor 1:

Perlu keberanian, percaya diri dan cepat beradaptasi untuk menerapkan gerakan 3S.

2. Saya akan mulai gerakan 3S hanya jika Saya sudah siap.

Skor 2:

Perlu kesiapan diri dalam waktu yang cepat untuk menerapkan 3S segera mungkin.

3. Cukup dengan memasang poster yang bertuliskan gerakan 3S dan artinya, itu sudah membuat semua orang memahami bahwa Saya sudah melakukan anjuran pelatihan tersebut.

Skor 3:

Gerakan 3S akan lebih baik jika diterapkan bukan sekadar slogan.

4. Menerapkan gerakan 3S seperti yang diajarkan di pelatihan.

Skor 5:

Tindakan yang paling tepat, gerakan 3S diterapkan untuk mengoptimalkan pelayanan.

5. Menerapkan gerakan 3S seperti yang diajarkan di pelatihan hanya pada saat awal bekerja saja biar seragam dengan bagian lainnya.

Skor 4:

Menerapkan gerakan 3S pada saat awal bekerja sudah baik, namun akan lebih baik jika berlanjut di setiap pekerjaan dan di seluruh bagian.