

Materi MGMP SMK Manajemen Perkantoran

Merancang Asesmen Formatif yang Berkelanjutan

A. Tujuan Kegiatan

Setelah mengikuti kegiatan MGMP, guru diharapkan mampu:

1. Memahami konsep dan prinsip asesmen formatif.
 2. Membedakan asesmen formatif dan sumatif.
 3. Mengidentifikasi bukti belajar yang perlu dikumpulkan selama proses pembelajaran.
 4. Merancang asesmen formatif yang terintegrasi dengan tujuan pembelajaran.
 5. Mengembangkan instrumen asesmen sederhana untuk mata pelajaran kejuruan Manajemen Perkantoran.
 6. Memberikan umpan balik yang mendorong perbaikan belajar peserta didik.
 7. Merancang siklus asesmen formatif yang dilakukan secara berkelanjutan.
-

B. Konsep Dasar Asesmen Formatif

1. Apa itu asesmen formatif?

Asesmen formatif adalah proses **mengumpulkan dan menggunakan informasi tentang perkembangan belajar peserta didik selama proses pembelajaran** untuk menentukan langkah pembelajaran berikutnya.

Dengan demikian, asesmen formatif bukan sekadar memberikan nilai.

Inti asesmen formatif:

Mengumpulkan bukti → menganalisis → memberikan umpan balik → melakukan tindak lanjut → mengumpulkan bukti kembali.

Dalam pembelajaran SMK, asesmen formatif sangat penting karena peserta didik tidak hanya dituntut memahami teori, tetapi juga mampu **melakukan pekerjaan sesuai prosedur dan standar dunia kerja.**

C. Mengapa Asesmen Formatif Harus Berkelanjutan?

Pembelajaran kejuruan memiliki karakteristik:

- berorientasi pada kompetensi;
- menekankan praktik;
- membutuhkan ketepatan prosedur;
- membutuhkan keterampilan komunikasi;
- membutuhkan sikap kerja;
- berkaitan dengan standar dunia kerja;
- membutuhkan pembiasaan melalui praktik berulang.

Contohnya pada **Manajemen Perkantoran**, peserta didik tidak cukup hanya mengetahui pengertian surat dinas.

Mereka perlu mampu:

memahami → merancang → mengetik → memeriksa → memperbaiki → menghasilkan surat yang sesuai standar.

Karena itu, asesmen sebaiknya tidak hanya dilakukan pada akhir pembelajaran.

D. Prinsip Asesmen Formatif

Asesmen formatif yang baik memiliki beberapa prinsip.

1. Terintegrasi dengan pembelajaran

Asesmen bukan kegiatan terpisah dari pembelajaran.

Guru dapat melakukan asesmen ketika peserta didik:

- berdiskusi;
- melakukan simulasi;
- mengerjakan tugas;
- melakukan praktik;
- mempresentasikan hasil;
- menyelesaikan studi kasus.

2. Mengukur proses dan hasil

Guru tidak hanya melihat produk akhir, tetapi juga:

- proses kerja;
- strategi yang digunakan;
- ketepatan prosedur;
- kemampuan memperbaiki kesalahan.

3. Memberikan umpan balik

Feedback harus membantu peserta didik menjawab:

- **Apa yang sudah saya kuasai?**
- **Apa yang masih perlu diperbaiki?**
- **Bagaimana cara memperbaikinya?**

4. Menghasilkan tindak lanjut

Hasil asesmen harus digunakan untuk menentukan:

- remedial;
- pengayaan;
- pendampingan;
- perubahan strategi pembelajaran;
- latihan tambahan.

5. Dilakukan secara berkelanjutan

Asesmen tidak berhenti setelah guru memberikan nilai.

E. Siklus Asesmen Formatif Berkelanjutan

Gunakan model sederhana berikut:

TUJUAN PEMBELAJARAN

↓

MENENTUKAN BUKTI KEBERHASILAN

↓

ASESMEN AWAL

↓

PEMBELAJARAN & PRAKTIK

↓

ASESMEN FORMATIF

↓

UMPAN BALIK

↓

PERBAIKAN/REVISI

↓

ASESMEN ULANG

↓

TINDAK LANJUT

Siklus tersebut kemudian **diulang** pada kompetensi berikutnya.

F. Menentukan Tujuan Pembelajaran

Sebelum membuat instrumen asesmen, guru harus menentukan:

“Kemampuan apa yang harus ditunjukkan peserta didik?”

Contoh pada Manajemen Perkantoran:

Tujuan Pembelajaran

Peserta didik mampu **membuat surat dinas menggunakan aplikasi pengolah kata sesuai struktur, format, kaidah bahasa, dan standar administrasi perkantoran.**

Dari tujuan tersebut guru dapat menentukan bukti keberhasilan.

Bukti keberhasilan

Peserta didik mampu:

- menentukan format surat yang tepat;
- menyusun bagian-bagian surat;
- menggunakan bahasa yang sesuai;

- mengatur format dokumen;
- menggunakan fitur aplikasi pengolah kata;
- melakukan pemeriksaan dokumen;
- memperbaiki kesalahan;
- menghasilkan surat yang siap digunakan.

G. Menentukan Kriteria Ketercapaian

Guru perlu menentukan:

“Seperti apa pekerjaan peserta didik yang dapat dikatakan sudah berhasil?”

Contoh:

Aspek	Kriteria
Struktur surat	Semua bagian surat lengkap dan tepat
Format	Tata letak sesuai standar
Bahasa	Bahasa formal, efektif, dan sesuai konteks
Penggunaan aplikasi	Menggunakan fitur pengolah kata dengan tepat
Ketelitian	Tidak terdapat kesalahan pengetikan
Kerapian	Dokumen rapi dan siap digunakan
Kemandirian	Mampu menyelesaikan tugas dengan bantuan minimal

Kriteria ini kemudian menjadi dasar penyusunan rubrik.

H. Contoh Bentuk Asesmen Formatif

Untuk Manajemen Perkantoran, guru dapat menggunakan berbagai teknik.

1. Pertanyaan pemantik

Digunakan sebelum atau selama pembelajaran.

Contoh:

“Mengapa sebuah surat dinas harus menggunakan format tertentu?”

“Apa risiko jika nomor surat atau tanggal surat salah?”

2. Observasi

Guru mengamati peserta didik ketika melakukan praktik.

Contoh yang diamati:

- kesiapan kerja;
- ketepatan prosedur;
- penggunaan perangkat;
- ketelitian;
- komunikasi;
- kemandirian.

3. Unjuk kerja

Peserta didik menunjukkan keterampilan secara langsung.

Contoh:

“Praktik membuat surat dinas berdasarkan kasus yang diberikan.”

4. Studi kasus

Contoh:

Sebuah perusahaan menerima surat undangan rapat dari mitra bisnis. Peserta didik diminta menentukan tindakan administrasi yang harus dilakukan dan membuat dokumen yang diperlukan.

5. Exit ticket

Pada akhir pembelajaran, peserta didik menjawab tiga pertanyaan:

- Hal yang saya pahami hari ini adalah ...
- Hal yang masih membingungkan adalah ...
- Hal yang akan saya perbaiki pada latihan berikutnya adalah ...

6. Self-assessment

Peserta didik menilai dirinya sendiri berdasarkan kriteria yang telah ditentukan.

7. Peer assessment

Peserta didik memberikan umpan balik terhadap pekerjaan temannya.

I. Contoh Asesmen Formatif pada Praktik Kearsipan

Kompetensi

Peserta didik mampu melakukan pengelolaan arsip sesuai prosedur.

Tahapan asesmen

Tahap 1 – Cek pemahaman

Guru memberikan beberapa dokumen dan meminta peserta didik menentukan jenis arsip serta sistem penyimpanannya.

Tahap 2 – Praktik

Peserta didik melakukan:

- identifikasi dokumen;
- pemberian kode;
- pengelompokan;
- penyimpanan;
- pencarian kembali arsip.

Tahap 3 – Observasi

Guru menggunakan checklist.

Indikator	Ya	Belum
Mengidentifikasi dokumen dengan benar	✓	
Menentukan sistem penyimpanan	✓	
Memberikan kode dengan tepat		✓
Menyimpan sesuai prosedur	✓	
Menemukan kembali arsip		✓

Tahap 4 – Feedback

Guru memberikan feedback:

“Identifikasi jenis arsip sudah tepat. Namun, pemberian kode masih perlu diperbaiki. Coba periksa kembali aturan penentuan kode pada langkah kedua.”

Tahap 5 – Perbaikan

Peserta didik mengulangi proses pemberian kode dan penyimpanan.

Tahap 6 – Asesmen ulang

Guru mengecek kembali keterampilan peserta didik.

Inilah contoh asesmen formatif yang berkelanjutan.

J. Contoh Rubrik Asesmen Formatif

Praktik Membuat Surat Dinas

Aspek	4 – Sangat Baik	3 – Baik	2 – Perlu Bimbingan	1 – Belum Menguasai
Struktur surat	Lengkap dan tepat	Ada sedikit kekurangan	Beberapa bagian kurang tepat	Banyak bagian tidak tepat
Format	Sangat sesuai standar	Cukup sesuai	Beberapa kesalahan	Tidak sesuai
Bahasa	Sangat efektif dan formal	Ada sedikit kesalahan	Beberapa kesalahan	Banyak kesalahan
Penggunaan aplikasi	Sangat terampil	Terampil	Masih membutuhkan bantuan	Belum mampu
Ketelitian	Tidak ada kesalahan	Ada 1–2 kesalahan	Beberapa kesalahan	Banyak kesalahan
Kerapian	Sangat rapi	Rapi	Kurang rapi	Tidak rapi

Catatan penting:

Rubrik tidak harus selalu menghasilkan nilai akhir. Dalam asesmen formatif, rubrik terutama digunakan untuk **menunjukkan posisi kemampuan peserta didik dan menentukan perbaikan berikutnya.**

K. Feedback yang Efektif

Feedback sebaiknya **spesifik, jelas, dan dapat ditindaklanjuti.**

Feedback kurang efektif

“Hasilnya masih kurang bagus.”

Peserta didik tidak tahu apa yang harus diperbaiki.

Feedback lebih efektif

“Format surat sudah sesuai, tetapi posisi alamat tujuan masih belum tepat. Periksa kembali contoh format surat pada bagian alamat tujuan, kemudian sesuaikan dokumenmu.”

Pola feedback

Gunakan pola:

Apresiasi → Kesalahan/Kesenjangan → Saran Perbaikan

Contoh:

“Struktur suratmu sudah lengkap. Namun, masih terdapat kesalahan pada penulisan nomor surat. Periksa kembali format nomor surat berdasarkan contoh yang diberikan, kemudian revisi dokumenmu.”

L. Asesmen Formatif Berbasis Dunia Kerja

Karena SMK berorientasi pada dunia kerja, guru dapat membuat asesmen yang menyerupai situasi pekerjaan nyata.

Contoh kasus

Kamu bekerja sebagai staf administrasi pada sebuah perusahaan. Pimpinan meminta kamu menyiapkan undangan rapat untuk 10 orang peserta. Buatlah surat undangan, daftar peserta, dan agenda rapat menggunakan aplikasi perkantoran.

Guru kemudian menilai:

- pemahaman instruksi;
- perencanaan pekerjaan;
- ketepatan dokumen;
- keterampilan aplikasi;
- ketelitian;
- komunikasi;
- manajemen waktu;
- kerapian hasil kerja.

Dengan demikian, asesmen tidak hanya bertanya:

“Apa yang kamu ketahui?”

tetapi juga:

“Apa yang dapat kamu lakukan dengan pengetahuan tersebut?”

M. Diferensiasi Berdasarkan Hasil Asesmen

Hasil asesmen formatif dapat digunakan untuk mengelompokkan kebutuhan belajar.

Kelompok A – Sudah menguasai

Diberikan:

- tugas pengayaan;
- kasus lebih kompleks;
- proyek;
- tugas membantu teman sebagai tutor sebaya.

Kelompok B – Mulai menguasai

Diberikan:

- latihan tambahan;
- contoh;

- bimbingan terbatas;
- kesempatan memperbaiki pekerjaan.

Kelompok C – Belum menguasai

Diberikan:

- pembelajaran ulang;
- demonstrasi;
- langkah kerja yang lebih sederhana;
- pendampingan individual/kelompok kecil;
- latihan bertahap.

N. Contoh Format Perencanaan Asesmen Formatif

Guru dapat menggunakan format berikut:

Komponen	Isi
Mata pelajaran	Manajemen Perkantoran
Tujuan pembelajaran	Peserta didik mampu membuat surat dinas
Bukti keberhasilan	Surat lengkap, tepat, rapi, sesuai standar
Teknik asesmen	Observasi, praktik, checklist, rubrik
Waktu	Selama proses pembelajaran
Instrumen	Checklist dan rubrik
Feedback	Lisan dan tertulis
Tindak lanjut	Revisi dan praktik ulang
Asesmen ulang	Produk surat hasil revisi

O. Aktivitas Workshop MGMP

Agar kegiatan MGMP tidak hanya berupa pemaparan materi, gunakan model **workshop/praktik langsung**.

Aktivitas 1 – Identifikasi Masalah

Guru mendiskusikan:

“Apa kesulitan peserta didik dalam pembelajaran Manajemen Perkantoran yang selama ini paling sering ditemukan?”

Contoh:

- salah mengetik dokumen;
- tidak memahami prosedur;
- kurang teliti;
- belum mampu menggunakan aplikasi;
- pasif ketika menerima feedback.

Aktivitas 2 – Memilih Satu Kompetensi

Setiap kelompok memilih satu topik:

- surat-menyurat;
- kearsipan;
- pelayanan pelanggan;
- agenda pimpinan;
- rapat;
- komunikasi perkantoran;
- pengelolaan dokumen digital;
- aplikasi perkantoran.

Aktivitas 3 – Menentukan Bukti Belajar

Kelompok menjawab:

“Apa yang harus dapat dilakukan peserta didik?”

Aktivitas 4 – Menentukan Asesmen

Pilih:

- observasi;
- praktik;
- studi kasus;
- proyek;
- kuis;
- presentasi;
- self-assessment;
- peer assessment.

Aktivitas 5 – Membuat Instrumen

Setiap kelompok membuat:

1. indikator;
2. checklist/rubrik;
3. pertanyaan asesmen;
4. format feedback;
5. tindak lanjut.

Aktivitas 6 – Peer Review

Kelompok saling menukar instrumen dan memberikan masukan berdasarkan tiga pertanyaan:

- Apakah asesmen sesuai tujuan pembelajaran?
- Apakah instrumen dapat menunjukkan kemampuan peserta didik?
- Apakah hasilnya dapat digunakan untuk menentukan tindak lanjut?

P. Produk Akhir Workshop

Setiap guru/kelompok menghasilkan **1 paket asesmen formatif berkelanjutan**, yang terdiri atas:

Tujuan Pembelajaran

↓

Kriteria/Bukti Keberhasilan

↓

Teknik Asesmen

↓

Instrumen

↓

Feedback

↓

Tindak Lanjut

↓

Asesmen Ulang

Paket ini dapat langsung diimplementasikan dalam pembelajaran.

Q. Contoh Produk Jadi

Topik: Pengelolaan Surat Masuk

Tujuan:

Peserta didik mampu menangani surat masuk sesuai prosedur administrasi perkantoran.

Asesmen formatif:

1. Guru memberikan contoh beberapa surat.
2. Peserta didik mengidentifikasi jenis surat.
3. Peserta didik menentukan langkah penanganan.
4. Peserta didik melakukan simulasi.
5. Guru melakukan observasi.
6. Guru memberikan feedback.
7. Peserta didik memperbaiki langkah kerja.
8. Peserta didik melakukan simulasi ulang.

Instrumen singkat

Indikator	Belum Mulai Baik Sangat Baik
------------------	-------------------------------------

Mengidentifikasi surat

Mencatat surat

Menentukan disposisi

Mendistribusikan surat

Menyimpan dokumen

Feedback:

“Kamu sudah mampu mengidentifikasi dan mencatat surat dengan benar. Pada tahap disposisi, kamu masih perlu mencermati tujuan surat dan pihak yang berwenang menerima disposisi. Silakan ulangi langkah tersebut menggunakan kasus kedua.”

R. Refleksi untuk Guru

Di akhir workshop, guru dapat melakukan refleksi dengan pertanyaan:

1. Apakah asesmen saya selama ini lebih banyak mengukur hasil akhir?
2. Apakah peserta didik mengetahui kriteria keberhasilan sebelum mengerjakan tugas?
3. Apakah saya memberikan kesempatan peserta didik memperbaiki pekerjaannya?
4. Apakah feedback saya menjelaskan cara memperbaiki kesalahan?
5. Apakah hasil asesmen saya gunakan untuk mengubah pembelajaran berikutnya?
6. Apakah asesmen saya mencerminkan kompetensi yang dibutuhkan di dunia kerja?

S. Kesimpulan

Asesmen formatif bukan sekadar tes dan bukan sekadar pemberian nilai.

Asesmen formatif merupakan **siklus perbaikan pembelajaran**:

Tetapkan tujuan → kumpulkan bukti → identifikasi kesenjangan → berikan feedback → lakukan perbaikan → asesmen kembali.

Untuk SMK Manajemen Perkantoran, asesmen formatif idealnya semakin mendekati **situasi kerja nyata**, sehingga peserta didik tidak hanya mengetahui konsep administrasi perkantoran, tetapi mampu **melakukan pekerjaan secara tepat, teliti, mandiri, profesional, dan sesuai standar kerja**.

Tagline MGMP

“Asesmen bukan untuk mencari kesalahan peserta didik, tetapi untuk menemukan langkah terbaik agar mereka terus berkembang.”

Lampiran:
SOAL FORMATIF

1. Surat yang ditulis oleh seseorang kepada seseorang tertentu, yang isinya menyangkut kepentingan pribadi misalnya surat kepada orangtua atau keluarga, surat ucapan terimakasih, surat ijin, surat lamaran kerja dan lain-lain merupakan pengertian dari surat
 - A. Niaga
 - B. Sosial
 - C. Pribadi
 - D. Penting
 - E. Dinas
2. Di bawah ini yang bukan merupakan fungsi surat dinas adalah
 - A. Sebagai pedoman pekerjaan
 - B. Untuk kepentingan resmi kantor
 - C. Sebagai alat pengingat
 - D. Sebagai bukti perkembangan suatu instansi atau lembaga
 - E. Sebagai alat bukti
3. Di bawah ini beberapa persyaratan untuk membuat sebuah surat dinas, kecuali
 - A. Surat harus lebih dari satu halaman agar isi surat jelas
 - B. Format dari surat tidak terlalu panjang harus langsung pada inti yang ingin disampaikan
 - C. Bahasa yang digunakan harus bahasa resmi, sopan dan mudah untuk dipahami pembaca
 - D. Isi dari surat tidak terlalu panjang harus langsung pada inti yang ingin disampaikan
 - E. Surat harus menggambarkan citra dari instansi atau lembaga yang membuatnya
4. Surat yang memuat keterangan tentang penugasan seseorang pejabat/ pegawai suatu kantor, untuk bertugas ke suatu wilayah dengan biaya kantor untuk jangka waktu yang ditentukan, merupakan pengertian dari surat
 - A. Surat perjalanan dinas
 - B. Surat tugas
 - C. Surat edaran
 - D. Surat kuasa
 - E. Surat ijin
5. Surat yang dibuat oleh seorang pimpinan/ pejabat tertentu yang berisi keterangan tentang keadaan pribadi seseorang berdasarkan data-data autentik yang tidak karena diminta sendiri oleh pihak yang bersangkutan untuk kepentingan pribadinya, merupakan pengertian dari surat
 - A. Surat undangan
 - B. Surat tugas
 - C. Surat edaran
 - D. Surat pesanan
 - E. Surat rekomendasi
6. Di bawah ini yang bukan merupakan business letter adalah
 - A. Confirmation letter
 - B. Meeting invitation
 - C. Inquiry letter

D. Wedding invitation card

E. Apology letter

7. Susan ingin melamar pekerjaan ke sebuah perusahaan internasional. Surat yang tepat dibuat Susan untuk melamar pekerjaan di perusahaan tersebut adalah

- A. Letter of notification
- B. Announcement letter
- C. Invitation letter
- D. Work letter

E. Application letter

8. Dalam menulis surat dalam Bahasa Inggris, kita harus memperhatikan gaya bahasa didalamnya yaitu

- A. Bahasa yang formal
- B. Menggunakan bahasa yang pasti dan jelas
- C. Jangan menyingkat kata
- D. Hindari menggunakan format italic dan bold

E. Semua jawaban benar

9. Di bawah ini komponen yang terdapat di curriculum vitae, kecuali

- A. Name
- B. Addres
- C. Place, Date of birth

D. Dream

E. Status

10. Cara menulis tanggal “13 Januari 2006” dalam American style adalah

- A. 13th January, 2006

B. 13 January 2006

C. January 13 2006

D. January 13, 2006

E. January 13rd, 2006

11. Kearsipan adalah kegiatan yang berkaitan dengan ...

- A. Penghapusan semua dokumen kantor
- B. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar saja
- C. **Penciptaan, penerimaan, penyimpanan, pemeliharaan, dan penyusutan arsip**
- D. Pembuatan laporan keuangan perusahaan
- E. Pengadaan peralatan kantor

12. Dokumen yang dibuat dan diterima oleh suatu organisasi dalam melaksanakan kegiatan disebut ...

- A. Buku
- B. **Arsip**
- C. Brosur
- D. Katalog
- E. Majalah

13. Salah satu fungsi arsip bagi suatu organisasi adalah ...

- A. Sebagai hiasan ruangan
- B. Sebagai alat komunikasi pribadi
- C. **Sebagai sumber informasi dan bukti kegiatan**
- D. Sebagai pengganti pegawai
- E. Sebagai alat promosi

14. Arsip yang masih sering digunakan dalam kegiatan sehari-hari disebut arsip ...

- A. Statis
- B. Vital
- C. Inaktif
- D. **Aktif**

- E. Permanen
15. Sistem penyimpanan arsip berdasarkan urutan nama orang atau organisasi disebut sistem ...
- A. Nomor
 - B. Wilayah
 - C. Subjek
 - D. Kronologis
 - E. Abjad**
16. Dalam sistem penyimpanan abjad, nama “Budi Santoso” sebaiknya ditempatkan berdasarkan ...
- A. Nama belakang
 - B. Nama depan**
 - C. Nama tengah
 - D. Jabatan
 - E. Alamat
17. Arsip yang sudah jarang digunakan tetapi masih memiliki nilai guna disebut arsip ...
- A. Aktif
 - B. Inaktif**
 - C. Rahasia
 - D. Vital
 - E. Pribadi
18. Alat yang digunakan untuk menyimpan arsip dalam bentuk map gantung adalah
- A. Filing cabinet**
 - B. Mesin fotokopi
 - C. Stapler
 - D. Printer
 - E. Scanner
19. Kegiatan memindahkan arsip dari unit pengolah ke unit kearsipan karena frekuensi penggunaannya menurun disebut ...
- A. Penciptaan arsip
 - B. Pemeliharaan arsip
 - C. Pemindahan arsip**
 - D. Peminjaman arsip
 - E. Penggandaan arsip
20. Tujuan utama penyimpanan arsip yang baik adalah ...
- A. Membuat ruangan penuh
 - B. Memudahkan arsip ditemukan kembali ketika diperlukan**
 - C. Mengurangi jumlah pegawai
 - D. Menghabiskan alat tulis kantor
 - E. Menambah jumlah dokumen
21. Suatu rangkaian aktivitas yang saling berkaitan untuk menghasilkan produk atau layanan jasa yang bernilai bagi pelanggan disebut...
- A. Fungsi Manajemen
 - B. Proses Bisnis**
 - C. Rantai Pasok
 - D. Administrasi Kantor
 - E. Standard Operating Procedure (SOP)
22. Tahapan fungsi manajemen yang berfokus pada pembagian tugas, wewenang, dan penempatan personil pada posisi yang tepat disebut...
- A. Planing
 - B. Actuating
 - C. Controlling
 - D. Organizing**
 - E. Evaluating
23. Di bawah ini yang merupakan contoh konkret dari penerapan fungsi manajemen "Controlling" di lingkungan kantor adalah...
- A. Menyusun visi dan misi perusahaan untuk lima tahun ke depan

- B. **Melakukan rapat evaluasi mingguan terhadap pencapaian target kerja staf**
 - C. Mengarahkan karyawan baru mengenai tata cara pelayanan prima
 - D. Membagi departemen kantor menjadi bagian keuangan dan humas
 - E. Menyelenggarakan pelatihan K3 bagi seluruh karyawan baru
24. Sistem yang mengoordinasikan pemindahan material, informasi, dan keuangan dari penyedia bahan baku (supplier) hingga ke pelanggan akhir disebut...
- A. Logistik Perkantoran
 - B. Alur Dokumen Kantor
 - C. **Rantai Pasok (Supply Chain)**
 - D. Distribusi Layanan Jasa
 - E. Siklus Pembelian Barang
25. Berdasarkan regulasi K3 perkantoran, tinggi meja kerja dan kursi yang ergonomis harus disesuaikan dengan antropometri tubuh pengguna. Hal ini bertujuan untuk mencegah penyakit akibat kerja berupa...
- A. Infeksi Saluran Pernapasan Akut (ISPA)
 - B. **Gangguan Otot dan Rangka (Musculoskeletal Disorders)**
 - C. Gangguan Penglihatan akibat radiasi komputer
 - D. Stres kerja berlebih akibat beban tugas
 - E. Kecelakaan kerja akibat sengatan listrik
26. Tindakan memilah barang-barang di meja kerja antara yang masih digunakan dan yang sudah tidak bernilai guna, kemudian membuang barang yang tidak berguna, merupakan perwujudan dari pilar 5R yaitu...
- A. **Seiri (Ringkas)**
 - B. Seiton (Rapi)
 - C. Seiso (Resik)
 - D. Seiketsu (Rawat)
27. Mengapa penempatan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) di area perkantoran harus bebas dari hambatan barang-barang lain?
- A. Agar estetika keindahan interior kantor tetap terjaga dengan baik
 - B. Agar APAR tidak mudah berkarat atau mengalami kerusakan fisik
 - C. **Agar mudah dilihat dan segera dijangkau tanpa halangan saat terjadi darurat kebakaran**
 - D. Agar mempermudah proses inventarisasi barang milik kantor oleh staf logistik
 - E. Agar sesuai dengan instruksi dari pabrik pembuat alat pemadam tersebut
28. Karakteristik utama dari layanan bisnis di bidang Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis (MPLB) adalah bersifat intangible, yang artinya...
- A. Layanan tidak dapat dipisahkan dari penyediannya
 - B. **Layanan tidak berwujud fisik namun dapat dirasakan manfaatnya**
 - C. Layanan memiliki standar kualitas yang kaku dan tidak bisa diubah
 - D. Layanan dapat disimpan di gudang untuk digunakan di masa mendatang
 - E. Layanan sepenuhnya diproduksi oleh mesin tanpa campur tangan manusia
29. Dalam rantai pasok layanan pengelolaan barang, aktivitas memverifikasi kesesuaian fisik barang masuk dengan dokumen surat jalan (delivery order) merupakan bagian dari prosedur...
- A. Perencanaan Kebutuhan
 - B. **Pengendalian Kualitas (Quality Control) Penerimaan**
 - C. Pengiriman Barang (Dispatching)
 - D. Penyimpanan Barang (Warehousing)
30. Budaya kerja 5R tidak akan dapat berjalan secara berkelanjutan di sebuah kantor jika tidak didukung oleh pilar kelima, yaitu Shitsuke (Rajin), yang secara operasional berarti...
- A. Membuat jadwal piket kebersihan harian secara tertulis
 - B. Membeli peralatan kebersihan yang modern dan mahal
 - C. Melakukan audit kebersihan oleh pihak eksternal secara berkala
 - D. **Membiasakan diri mematuhi standar kebersihan tanpa harus diawasi atau diperintah**
 - E. Memberikan sanksi denda yang berat bagi staf yang melanggar aturan
31. PT Mega Sejahtera rutin mengadakan rapat koordinasi bulanan. Sebelum rapat dimulai, sekretaris membuat undangan, menentukan tempat, waktu, peserta, serta menyusun agenda rapat. Apa

tahapan yang dilakukan sekretaris termasuk dalam tahap...?

- A. Evaluasi pelaksanaan rapat
- B. Penutup rapat
- C. Persiapan rapat**
- D. Pelaksanaan rapat
- E. Monitoring hasil rapat

32. Rapat evaluasi penjualan yang dilaksanakan secara daring mengalami kendala: peserta terlambat masuk, moderator kurang menguasai aplikasi, dan tidak ada notulen. Apa penyebab utama ketidakefektifan rapat tersebut?

- A. Tidak adanya coffee break
- B. Koneksi internet perusahaan lemah
- C. Kurangnya komunikasi informal antar peserta
- D. Perencanaan dan pengelolaan rapat yang kurang matang**
- E. Moderator tidak memiliki hak suara

33. Seorang siswa melakukan simulasi pengelolaan rapat, mulai dari menentukan kebutuhan, mengatur logistik, menyiapkan dokumen, dan menyusun laporan hasil. Langkah yang dilakukan siswa termasuk dalam...

- A. Rangkaian kerja prosedur kerja
- B. Alur kerja pelaporan organisasi
- C. Siklus pelaksanaan kegiatan proyek
- D. Alur kerja pengelolaan rapat**
- E. Flowchart administrasi umum

34. Dalam bahan presentasi rapat pimpinan, bagian pembuka hanya berisi sapaan umum dan foto pemateri. Sementara isi presentasi langsung masuk ke kesimpulan hasil kerja. Apa kelemahan utama materi presentasi tersebut?

- A. Kurang menarik dari sisi desain visual
- B. Tidak menyertakan narasi promosi
- C. Tidak mengikuti struktur presentasi yang logis**
- D. Tidak menyertakan pertanyaan reflektif
- E. Terlalu banyak animasi

35. Berikut ini adalah komponen penting yang *harus* ada dalam bahan presentasi rapat, *kecuali*...

- A. Tujuan presentasi
- B. Data pendukung
- C. Format notulen**
- D. Kesimpulan
- E. Identitas pemateri

36. Seseorang menyusun bahan presentasi digital menggunakan warna yang terlalu mencolok, teks yang kecil, dan tanpa visualisasi data. Apa evaluasi yang tepat terhadap bahan tersebut?

- A. Informatif dan terstruktur dengan baik
- B. Tidak sesuai prinsip komunikasi efektif**
- C. Menarik dan memikat audiens
- D. Menekankan analisis yang mendalam
- E. Mengandung banyak notulen formal

37. Simulasi rapat OSIS mencatat hasil diskusi dalam format yang memuat waktu, tempat, peserta, agenda, jalannya pembahasan, dan keputusan. Apa yang dapat disimpulkan dari kegiatan tersebut?

- A. Struktur notulen sudah lengkap dan sesuai standar**
- B. Notulen belum memuat hal yang penting
- C. Format terlalu kaku untuk rapat OSIS
- D. Tidak mencerminkan fleksibilitas komunikasi
- E. Terlalu banyak bagian administratif

38. Berikut bagian penting dari notulen, *kecuali*...

- A. Waktu dan tempat rapat
- B. Tanda tangan pimpinan rapat
- C. Analisis SWOT peserta rapat**
- D. Hasil pembahasan
- E. Nama-nama peserta

39. Siswa mengikuti simulasi rapat yang membahas kegiatan class meeting. Ia mencatat seluruh poin penting diskusi dan menuliskannya dalam format notulen yang rapi, sistematis, dan formal.

- Kegiatan siswa tersebut termasuk dalam...
- A. Analisis instrumen komunikasi
 - B. Penyusunan bahan presentasi
 - C. Penyusunan laporan keuangan
 - D. Pembuatan notulen rapat profesional**
 - E. Penyusunan proposal sponsor
40. Pada pelatihan sekretaris, peserta diminta membuat presentasi interaktif berbasis aplikasi digital yang menyampaikan informasi rapat secara menarik dan mudah dipahami. Tugas tersebut melatih kemampuan dalam...
- A. Mengisi lembar absensi rapat
 - B. Mendesain materi presentasi digital**
 - C. Mencetak dokumen rapat
 - D. Melakukan pengarsipan manual
 - E. Menyusun undangan dan daftar hadir
41. Pelayanan kepada kolega di lingkungan kerja bertujuan untuk ...
- A. Meningkatkan persaingan antarpegawai
 - B. Mempermudah dan memperlancar pekerjaan bersama**
 - C. Mengurangi tanggung jawab pegawai
 - D. Membatasi komunikasi antarbagian
 - E. Mengutamakan kepentingan pribadi
42. Yang dimaksud dengan pelanggan internal adalah ...
- A. Konsumen yang membeli produk
 - B. Masyarakat di luar perusahaan
 - C. Rekan kerja atau bagian lain dalam organisasi**
 - D. Pemasok dari perusahaan lain
 - E. Pengunjung yang datang sesekali
43. Contoh pelanggan eksternal adalah ...
- A. Kepala bagian
 - B. Rekan satu divisi
 - C. Karyawan perusahaan
 - D. Konsumen yang menggunakan produk atau jasa**
 - E. Pimpinan organisasi
44. Sikap yang tepat dalam memberikan pelayanan kepada kolega adalah ...
- A. Acuh tak acuh
 - B. Mudah marah
 - C. Ramah dan sopan**
 - D. Mementingkan diri sendiri
 - E. Bersikap kasar
45. Kemampuan mendengarkan dengan baik ketika pelanggan berbicara disebut ...
- A. Komunikasi pasif
 - B. Mendengarkan aktif**
 - C. Komunikasi satu arah
 - D. Penolakan pelayanan
 - E. Pelayanan tertutup
46. Apabila pelanggan menyampaikan keluhan, tindakan pertama yang sebaiknya dilakukan adalah ...
- A. Menyalahkan pelanggan
 - B. Mengabaikan keluhan
 - C. Mendengarkan keluhan dengan tenang**
 - D. Membalas dengan emosi
 - E. Menolak memberikan pelayanan
47. Salah satu bentuk komunikasi yang baik dalam pelayanan adalah ...
- A. Menggunakan bahasa yang kasar
 - B. Berbicara tanpa memperhatikan pelanggan
 - C. Menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dipahami**
 - D. Memotong pembicaraan pelanggan
 - E. Berbicara dengan nada tinggi
48. Pelayanan yang baik dapat memberikan dampak berupa ...

- A. Menurunnya kepercayaan pelanggan
 - B. Meningkatnya keluhan pelanggan
 - C. Meningkatnya kepuasan pelanggan**
 - D. Berkurangnya kerja sama
 - E. Timbulnya konflik
49. Salah satu sikap profesional dalam melayani pelanggan adalah ...
- A. Bersikap diskriminatif
 - B. Tepat waktu dan bertanggung jawab
 - C. Mengabaikan kebutuhan pelanggan
 - D. Membeda-bedakan pelanggan
 - E. Menolak kritik
50. Jika terdapat kesalahan dalam pelayanan, petugas sebaiknya ...
- A. Menyalahkan rekan kerja
 - B. Menutupi kesalahan
 - C. Mengakui kesalahan dan mencari solusi**
 - D. Mengabaikan masalah
- Menyalahkan pelanggan