

Analisis Penerapan Pelayanan Prima (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara)

Syukur Kasieli Hulu

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Indonesia

* Corresponding Author. E-mail: syukurkasieli88@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan prima pada Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara sudah diterapkan dan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Sampel penelitian ini merupakan sebagian dari jumlah populasi karena keterbatasan peneliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (a) prosedur pelayanan, prosedur pelayannya masih ribet, susah dilaksanakan sehingga masih belum sederhana dan masyarakat masih ada yang belum jelas mengenai prosedur alur pelayanan; (b) waktu penyelesaian, waktu penyelesaian pelayanan masih belum pasti, karena tidak diinformasikan kepada masyarakat; (c) biaya pelayanan, semua biaya penyelesaian pelayanan di Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi gratis; (d) produk pelayanan, tidak semua prosedur pelayanan diminta oleh masyarakat dan hasil/produk pelayanan legalitasnya sah serta dapat dijadikan jaminan di mata hukum; (e) sarana dan prasarana, sarana dan prasarana penunjang masih belum lengkap; (f) kompetensi petugas pemberi layanan, petugas sudah melayani masyarakat dengan ramah dan adil, serta telah bekerja sesuai bidang keahliannya masing-masing. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi diantaranya: masyarakat belum memahami alur prosedur pelayanan, sarana berupa papan pengumuman belum ada, dan tempat parkir masih sempit.

Kata Kunci: pelayanan prima, prosedur pelayanan, kualitas pelayanan

Abstract

This study aims to determine whether the excellent service at the Alasa Talumuzoi District Office, North Nias Regency has been implemented and is in accordance with what is expected by the community. The sample of this study is part of the total population due to the limitations of the researcher. This study uses a qualitative approach. The results of the study indicate that; (a) the service procedure, the service procedure is still complicated, difficult to implement so it is still not simple and there are still people who are not clear about the service flow procedure; (b) completion time, the time for completion of services is still uncertain, because it is not informed to the public; (c) service fees, all costs of completing services at the Alasa Talumuzoi District Office are free; (d) service products, not all service procedures are requested by the public and the legality of the results/service products are legal and can be used as guarantees in the eyes of the law; (e) the facilities and infrastructure, supporting facilities and infrastructure are still not complete; (f) the competence of service providers, officers have served the community in a friendly and fair manner, and have worked according to their respective fields of expertise. The obstacles faced in implementing excellent service at the Alasa Talumuzoi District Office include: the community does not understand the flow of service procedures, facilities in the form of bulletin boards do not yet exist, and the parking lot is still narrow.

Keywords: excellent service, service procedures, service quality

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis, akuntabel, responsibel, responsif maka pemerintah telah mencanangkan reformasi birokrasi baik bagi unsur pemerintah di daerah maupun di pusat. Pelaksanaan reformasi birokrasi tersebut untuk menciptakan pemerintahan yang bersih dan sesuai dengan harapan masyarakat (Hulu, 2021). Perwujudan pemerintahan yang baik mengacu pada pertanggung jawaban pemerintah atas segala sikap, perilaku dan kebijakan yang telah dibuat serta membuka kesempatan prima untuk melakukan pengawasan dan apabila dalam prakteknya merugikan kepentingan rakyat, maka harus menerima tuntutan hukum (Hulu, 2017; Laia et al., 2022).

Ada beberapa hal yang harus dilakukan pemerintah untuk melaksanakan reformasi birokrasi yaitu pertama, praktik pemerintahan yang bersih dan sesuai dengan harapan masyarakat memiliki dimensi yang luas sehingga terdapat banyak aspek yang harus diintervensi apabila ingin memperbaiki praktik pemerintahan. Kedua, informasi mengenai aspek strategis yang perlu memperoleh prioritas untuk dijadikan sebagai tolak ukur dalam memperbaiki kinerja belum banyak tersedia. Ketiga, kondisi antar daerah di Indonesia yang sangat beragam membuat setiap daerah memiliki kompleksitas masalah yang berbeda. Keempat, komitmen dan kepedulian dari berbagai pihak terkait mengenai reformasi yang berbeda-beda dan pada umumnya masih rendah.

Salah satu strategi yang dapat di entry point dan penggerak utama dalam pemerintahan yang bersih dan sesuai dengan harapan masyarakat adalah perbaikan pemberian pelayanan prima (Baene, 2022; Larosa et al., 2022). Pelayanan prima selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai

tujuan tertentu. Pelayanan prima ini menjadi penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan (Apriyani & Sunarti, 2017).

Pelayanan prima atau layanan unggulan pada masyarakat itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada masyarakat dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional (Harefa dan Hulu, 2022). Pelayanan ini kemudian akan meningkatkan kesan kepada masyarakat sehingga mereka akan seterusnya datang kembali. Pelayanan prima mencerminkan pendekatan seluruhnya dari seorang pegawai kepada masyarakat. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah-tamah, adil cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memahami kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya (Laoli & Ndraha, 2022). Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta pelaksana yang dimiliki (Riofita, 2018).

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep Pendekatannya, salah satunya yaitu dengan konsep pendekatan A6, yakni mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor ability (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *accountability* (tanggung jawab) (Usman, et al., 2021).

Setidaknya, terdapat tiga alasan utama yang melatarbelakangi bahwa perbaikan pemberian pelayanan prima dapat mendorong pengembangan praktik pemerintahan yang bersih dan sesuai dengan harapan masyarakat di Indonesia (Triyanto, 2017), yaitu Pertama, pelayanan prima selama ini menjadi ranah dimana Negara yang diwakili oleh pemerintah

berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah. Dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat intensif antara pemerintah dengan warganya. Kedua, pelayanan prima adalah ranah dimana berbagai aspek pemerintahan yang bersih dan sesuai dengan harapan masyarakat dapat diartikulasikan secara relatif lebih mudah.

Aspek kelembagaan yang selama ini sering dijadikan rujukan dalam menilai praktik pemerintahan yang bersih dan sesuai dengan harapan masyarakat seperti efisien, non-diskriminatif dan berkeadilan, berdaya tanggap tinggi, dan memiliki akuntabilitas tinggi dapat dengan mudah dikembangkan di dalam ranah pelayanan prima. Ketiga, pelayanan prima memiliki prioritas dan pertaruhan yang penting bagi ketiga unsur pemerintahan (pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar) karena baik dan buruknya praktik pelayanan prima sangat berpengaruh terhadap ketiganya.

Pentingnya melaksanakan pelayanan prima dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan sesuai dengan harapan masyarakat tersebut menimbulkan suatu usaha pemerintah untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan prima secara menyeluruh. Namun, dalam perkembangannya, terdapat permasalahan yang menjadi sorotan prima akan kualitas pelayanan prima yang buruk. Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (Zega, 2022). Definisi lain kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat (Pratama & Riana, 2022).

Beberapa masalah yang dapat diidentifikasi sebagai aspek yang paling mendapat sorotan prima dalam pelayanan adalah ketidakmampuan pegawai dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam berbagai hal serta tingkat

kedisiplinan, pungutan-pungutan liar dan prosedur yang berbelit-belit. Rendahnya mutu pelayanan prima yang ditunjukkan oleh tingkat kedisiplinan aparatur yang buruk, adanya pungutan-pungutan liar di seluruh tubuh birokrasi, serta prosedur pelayanan yang berbelit-belit telah menjadikan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Di era desentralisasi ini dimungkinkan bahwa budaya pelayanan yang buruk masih ada dalam tubuh birokrasi di daerah ini. Pelaksanaan pelayanan semakin memunculkan penyimpangan-penyimpangan yang telah berkembang macam dan jenisnya. Hal ini disebabkan semakin banyaknya diskresi yang diberikan kepada daerah (Triyanto, 2017).

Dari permasalahan tersebut di atas maka perlu dilakukan suatu terobosan untuk meningkatkan citra pelayanan di kalangan masyarakat. Salah satunya di organisasi pemerintah yaitu Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara. Berdasarkan hasil wawancara awal kepada beberapa masyarakat yang mendapatkan pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa ada beberapa permasalahan yang terjadi di Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara yaitu kecepatan pelayanan paling rendah tingkat kepuasannya karena masyarakat menilai lamanya atau lambatnya pelayanan, kemampuan petugas, tanggung jawab petugas, kenyamanan lingkungan, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, serta kedisiplinan petugas pelayanan. Dalam penelitian ini tujuan yang hendak di capai adalah Untuk mengetahui apakah pelayanan prima pada Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara sudah diterapkan dan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten

Nias Utara. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pegawai Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi yang berjumlah 23 orang dan seluruh masyarakat Kecamatan Alasa Talumuzoi. Sampel penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi yang berjumlah 23 orang dan beberapa orang masyarakat Kecamatan Alasa Talumuzoi yang dipilih secara acak. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu Pelayanan Prima. Metode pengambilan data dalam penelitian ini adalah wawancara yaitu proses untuk memperoleh keterangan untuk mencapai tujuan penelitian dengan cara melakukan tanya jawab responden atau pihak-pihak yang terkait dengan penelitian. Teknik yang digunakan penulis untuk menganalisa data adalah analisis kualitatif (Sugiyono, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara

Implementasi pelayanan prima dalam penelitian yang telah dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara ini meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi layanan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur/tatacara pelayanan yang diselenggarakan harus mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Prosedur/tatacara pelayanan yang diselenggarakan oleh Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi disesuaikan dengan alur panel data pelayanan yang ditempel di ruang pelayanan. Seksi Pelayanan Alasa Talumuzoi melayani masyarakat di antaranya prosedur mengurus SKCK,

permohonan KTP (baru, hilang/rusak, pindah atau datang, perpanjangan, dan perubahan biodata), mengurus akta kelahiran, mengurus IMB, mengurus akta kematian, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dengan jelas persyaratan dalam setiap prosedur/tatacara pelayanan yang mereka urus di kecamatan. Tidak semua masyarakat memperoleh informasi mengenai prosedur pelayanan beserta persyaratan lengkapnya dari Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi. Masyarakat lebih sering memperoleh informasi tersebut dari kabupaten setempat atau bertanya dengan masyarakat lain yang pernah mengurus suatu prosedur pelayanan. Informasi yang diperoleh pun masih dikatakan kurang jelas dan pasti karena masyarakat yang datang mengurus berkas masih kurang lengkap membawa berkas persyaratannya. Akibatnya masyarakat harus pulang untuk mengambil berkas persyaratan yang belum lengkap untuk dibawa ke Kecamatan lagi.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan merupakan jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan mulai dari pendaftaran yaitu saat pemohon (masyarakat) melengkapi berkas persyaratan/ sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan/ penyelesaian pelayanan yaitu saat produk pelayanan diterima oleh pemohon (masyarakat). Pelaksanaan penyelesaian pelayanan di Kecamatan Alasa Talumuzoi berdasarkan Standar Operasional Pelayanan.

Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan dengan standar waktu penyelesaian pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap produk yang

dihasilkan oleh Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi. SOP yang dijadikan pedoman untuk waktu penyelesaian pelayanan harus tepat dan sesuai. Setiap prosedur/tatacara pelayanan memiliki waktu penyelesaian pelayanan yang berbeda-beda. Petugas pelayanan juga telah menyesuaikan waktu penyelesaian sesuai dengan SOP.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diperoleh bahwa waktu penyelesaian pelayanan belum diinformasikan secara jelas oleh petugas pelayanan sehingga masyarakat tidak tahu apakah waktu penyelesaian pelayanan tersebut sudah tepat dan sesuai dengan SOP. Masyarakat harus menunggu sampai dengan produk pelayanan yang diminta telah selesai.

c. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan semua biaya dan rincian yang diajukan sebagai imbalan atas pemberian pelayanan. Pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan dan tidak menuntut biaya terlalu tinggi di luar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Besaran biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan dengan berpedoman pada peraturan yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diperoleh bahwa sekarang ini biaya penyelesaian pelayanan dari semua prosedur gratis atau tidak dipungut biaya sepeserpun. Kebijakan ini terjadi karena di Kecamatan Alasa Talumuzoi ada peraturan baru mengenai gratisnya biaya pelayanan. Jadi masyarakat tidak perlu menyiapkan dan menyisihkan uang untuk membayar biaya penyelesaian pelayanan yang dilakukan di kantor

Kecamatan Alasa Talumuzoi baik itu dari golongan masyarakat atas, menengah, maupun bawah. Peneliti sudah bertanya kepada masyarakat yang mengurus berkas di Kecamatan Alasa Talumuzoi, mereka menyampaikan bahwa biaya pelayanannya gratis atau tidak pungut biaya apapun.

d. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan salah satu standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima baik dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan pada Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara diberikan secara langsung kepada pemohon. Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi dapat melayani 35 jenis pelayanan yang diajukan oleh masyarakat sehingga produk yang dapat dikeluarkan juga sebanyak 35 jenis. Namun, tidak semua jenis pelayanan tersebut diajukan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diperoleh bahwa produk pelayanan yang dikeluarkan oleh Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi ada 35 layanan, namun tidak semua produk tersebut sering diminta oleh masyarakat. Produk pelayanan yang dikeluarkan pun legalitasnya sudah sah dan dapat dijadikan jaminan di mata hukum karena ada peraturan yang mendasarinya.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Sarana dan prasarana dalam hal ini meliputi sarana fisik gedung, peralatan dan perlengkapan penunjang layanan, serta penataan ruang pelayanan. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan berpengaruh terhadap perwujudan mutu pelayanan sehingga

semua fasilitas pelayanan akan mendukung penyelenggaraan pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan masih ada yang kurang lengkap. Sarana seperti kotak pengaduan, papan pengumuman, dan almari yang perlu untuk ditambahkan guna mendukung proses pelayanan. Prasarana seperti tempat parkir pun harus dibuat lebih luas lagi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diperoleh bahwa sarana dan prasarana penunjang masih belum lengkap, masih perlu ditambahkan. Pihak Kecamatan Alasa Talumuzoi juga telah berusaha memberikan kenyamanan dan keamanan selama proses pelayanan berlangsung. Masyarakat sudah merasa aman dan nyaman dengan ruang pelayanan yang bersih ketika mengurus berkas permohonan di Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugas pemberi layanan berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan keramahan petugas pemberi layanan. Petugas pelayanan yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan (masyarakat) untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. Aspek yang harus diberikan oleh suatu kantor pelayanan terhadap masyarakat adalah dengan memberikan respon yang baik, cepat, dan tanggap dalam setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal khususnya dalam setiap pelayanan.

Petugas pelayanan juga telah melayani masyarakat dengan ramah. Pelaksanaan pelayanan jangkauan pelayanannya harus diusahakan seluas mungkin. Pendistribusiannya pun harus merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Petugas pelayanan telah berusaha memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada semua masyarakat yang datang untuk mengurus berkas. Semua masyarakat yang datang dilayani dengan perlakuan sama dan tidak dibeda-bedakan.

Masyarakat juga merasa dilayani dengan perlakuan yang sama dengan yang lainnya. Masyarakat yang datang ke Kecamatan Alasa Talumuzoi merupakan warga masyarakat Alasa Talumuzoi dari semua usia (minimal 17 tahun) dan semua lapisan/golongan masyarakat. Bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan khusus/disabilitas, pihak Kecamatan Alasa Talumuzoi pun akan melayani sesuai kebutuhan masyarakat tersebut. Bagi penyandang disabilitas, petugas pelayanan memberikan perlakuan khusus saat melayani permohonannya. Mereka dibimbing dan dilayani sesuai dengan permohonannya dari awal sampai dengan akhir. Namun, petugas pelayanan tidak memiliki keahlian khusus dalam hal berkomunikasi kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diperoleh bahwa petugas pelayanan melayani masyarakat dengan baik dan ramah sesuai dengan berkas permohonannya. Masyarakat yang datang pun dilayani dengan adil tanpa memandang status, golongan, suku, maupun ras. Bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan dilayani secara khusus oleh petugas pelayanan. Petugas pelayanan berkerja sesuai bidang keahliannya masing-masing.

Berdasarkan 6 indikator kriteria standar pelayanan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan

Alasa Talumuzoi belum melaksanakan seluruh indikator kriteria standar pelayanan. Masyarakat masih menganggap prosedurnya rumit, waktu penyelesaian belum disampaikan secara pasti, serta sarana dan prasarana penunjang masih belum lengkap. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara sepenuhnya belum optimal dan belum sesuai harapan masyarakat.

2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara

Kendala yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara dalam pelaksanaan pelayanan prima kepada masyarakat sangat menghambat proses pelayanan. Adapun kendala tersebut diantaranya: belum tersedianya alur prosedur pelayanan, kurangnya pegawai di Seksi Pelayanan yang mengakibatkan pegawai merangkap dua pekerjaan dan operator pembuatan e-KTP, belum adanya sosialisasi secara menyeluruh berkaitan dengan semua program layanan, belum adanya fasilitas kotak saran/pengaduan dan papan pengumuman yang dapat membantu masyarakat dalam proses pelayanan, tempat parkir yang masih sempit, serta masih adanya masyarakat yang menggunakan jasa calo dalam mengurus berkas layanannya. Pihak Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi harus mampu mengatasi kendala tersebut dengan diimbangi dari hal-hal yang mendukung dalam proses pelayanan agar pelaksanaan pelayanan prima dapat berjalan dengan lancar dan sesuai harapan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan

Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara beserta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan prima, bahwa berdasarkan 6 indikator kriteria standar pelayanan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi belum melaksanakan seluruh indikator kriteria standar pelayanan. Masyarakat masih menganggap prosedurnya rumit, waktu penyelesaian belum disampaikan secara pasti, serta sarana dan prasarana penunjang masih belum lengkap. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara sepenuhnya belum optimal dan belum sesuai harapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo). *JAB: Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1-7.
- Baene, E. (2022). Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Jasa Kredit. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 102–107. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.19>
- Harefa, I., & Hulu, T. H. S. (2022). Analisis Penyusutan Aktiva Tetap Dan Pengaruhnya Terhadap Laporan Keuangan. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 146–151. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.25>
- Hulu, S. K. (2021). Pengeruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Boto Mozoi Kabupaten Nias. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(4), 342-349.

- <https://doi.org/10.35794/emba.v9i4.36260>
- Hulu, S. K. (2017). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Atas Pembelian Produk Kadaluarsa di Supermarket City Mart Kota Gunungsitoli. *JAM PEMBNAS*, 1(1), 1-7.
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Educativo: Jurnal Pendidikan*, 1(1), Page 70–76. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>
- Laoli, E. S., & Ndraha, T. P. (2022). Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 15–20. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.8>
- Larosa, Y. M., Waruwu, M. H., & Laia, O. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Etos Kerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 124–130. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.22>
- Pratama, O. S., & Riana, N. L. K. M. P. (2022). Pengaruh Kompetensi, Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Selama Masa Covid-19. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 137–145. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.24>
- Riofita, H. (2018). Analisis Pelayanan Prima dan Kualitas Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau. *JPKA*, 2(1), 29-48. <https://doi.org/10.26740/jpeka.v2n1.p29-48>
- Triyanto, D. (2017). Analisis Kinerja Organisasi Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat (Studi Pada Kantor Badan Perizinan Terpadu Kota Semarang. *Mimbar*, 6(4), 6-13. <https://doi.org/10.32663/jpsp.v6i4.236>
- Usman, A., Agustang, A., & Andi Muhammad Idkhan. (2021). Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 1(2), 111-117. Retrieved from <https://iyb.ac.id/jurnal/index.php/jgp/article/view/206>
- Zega, Y. (2022). Pengaruh Kinerja Kepegawaian Dalam Administrasi Perkantoran. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 63–69. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.14>