



## **Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Terpadu Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**

**Reza Fahrur Marfiati<sup>1</sup>, Oktarizka Reviandani<sup>2</sup>**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur,  
rezafahrurmarfiati@gmail.com oktarizka.r.adneg@upnjatim.ac.id

Received : July 1, 2023; Accepted : Oct 28, 2023  
DOI 10.25299/jiap.2023.13533

### **Abstract**

*The state's efforts to meet the basic needs of its citizens are through public services. Where the position of state officials as service providers must be oriented towards optimal service and community satisfaction is a priority. One of the efforts made by Dispendukcapil district. Sidoarjo, namely through the Integrated Pick Up Football program. Integrated Ball Pick-up is a population administration service that is carried out by visiting the location you want to go to. This program aims to encourage regional innovation in providing services, especially for communities who are constrained by distance in managing population administration. This research aims to determine the quality of service from the Integrated Ball Pick-up program implemented by the Sidoarjo Regency Population and Civil Registration Service. The results of this research show that the quality of service from the Integrated Pick-up and Ball program is quite good and effective in helping the community to manage population administration. Based on the Tangible dimension, it proves that people feel the service is easy and effective, the Reability dimension proves that the service provided is swift and efficient, the responsiveness dimension proves the responsiveness of officers in solving community problems, the assurance dimension proves a guarantee of the authenticity and security of community population data, and the empathy dimension proves The existence of a community satisfaction survey provides the community with the opportunity to provide an explanation of the performance of officers in providing services so that good communication can be established between officers and the community.*

**Key Words :** Quality; Service; Pick up the ball integrated

### **Abstrak**

*Upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negaranya yaitu melalui pelayanan publik. Dimana posisi aparatur negara sebagai pemberi layanan harus berorientasi kepada pelayanan yang optimal dan kepuasan masyarakat menjadi hal yang harus diutamakan. Namun permasalahan dalam melakukan pelayanan masih sering terjadi seperti halnya yaitu pelayanan yang berbelit-belit, lambat, dan tidak ramah masih kerap dirasakan oleh masyarakat. Oleh karena itu upaya dalam memberikan pelayanan yang optimal harus diusahakan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Dispendukcapil kab. Sidoarjo yaitu melalui program Jemput Bola Terpadu. Jemput Bola Terpadu merupakan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan dengan cara mendatangi lokasi yang hendak dituju seperti kecamatan, balai desa, maupun kelurahan. Program ini bertujuan untuk mendorong inovasi daerah dalam melakukan pelayanan, khususnya masyarakat yang terkendala jarak dalam melakukan kepengurusan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seperti apa kualitas pelayanan dari program Jemput Bola Terpadu yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari program Jemput Bola Terpadu ini cukup baik dan efektif dalam membantu masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan. Berdasarkan dimensi Tangible membuktikan bahwa masyarakat merasakan pelayanan yang mudah dan efektif, dimensi Reability membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan sigap dan efisien, dimensi responsiveness membuktikan ketanggapan petugas dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat, dimensi assurance membuktikan jaminan terhadap keaslian dan keamanan data kependudukan masyarakat, dan dimensi empathy membuktikan dengan adanya survei kepuasan masyarakat memeberikan kesempatan masyarakat untuk memberikan penilaian terhadap kinerja petugas dalam ,melakukan pelayanan sehingga terjalin komunikasi yang baik antara petugas dengan masyarakat.*

**Key Words:** Kualitas; Pelayanan; Jemput Bola Terpadu

## Pendahuluan

Semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan objek pelayanan dan memenuhi persyaratan hukum disebut pelayanan publik. Negara bekerja untuk menegakkan hak-hak dasar warga negara dengan menyediakan layanan publik. Dimana posisi aparatur negara sebagai pemberi layanan harus berorientasi kepada pelayanan yang optimal dan kepuasan masyarakat harus menjadi prioritas nomor satu. Faktor utama yang harus diperhatikan adalah adanya keseimbangan hak dan kewajiban antara masyarakat sebagai konsumen layanan dan pejabat yang bertindak sebagai penyedia layanan. Ikatan yang baik antara pemerintah dan masyarakat nantinya akan terpelihara dengan adanya keseimbangan hak dan kewajiban ini.

Namun realita dari pelayanan publik masih jauh dari harapan masyarakat, dimana masih banyak terjadinya permasalahan dari layanan yang diberikan. Mulai dari pelayanan yang berbelit-belit, tidak efisien, lambat, dan pelayanan yang tidak ramah. Dari banyak permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dan optimal masih belum tercapai. Beberapa faktor yang menyebabkan tidak berkualitaskannya pelayanan publik yaitu aparatur SDM yang rendah, budaya birokrasi yang mengakar, tidak optimalnya dalam pemanfaatan teknologi, dan lemahnya implementasi kebijakan. Pemerintah menghadapi tantangan dalam mengubah layanan yang buruk menjadi layanan yang bersih, efektif, efisien, dan terbaik. Pentingnya pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, kebutuhan akan pelayanan publik yang berkualitas.

Berbagai inisiatif telah dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik dan menunjukkan tingkat pelayanan yang paling memuaskan masyarakat. Mengelola sumber daya publik dan menjamin terpenuhinya kebutuhan masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan oleh lembaga publik untuk mengatasi persoalan publik. Kebutuhan masyarakat harus didahulukan karena itulah definisi pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah dalam rangka antara lain yaitu efisiensi dan efektifitas pelayanan, meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, meningkatkan tertib administrasi kependudukan serta untuk meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan dan meningkatkan kinerja dengan melakukan pendekatan dalam pelayanan. Maka dari itu untuk menjamin terselenggaranya peningkatan kualitas layanan diperlukan sebuah program inovasi. Oleh karena itu dikeluarkanlah Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo Nomor 067/1350/438.512/2022 Tentang Program Inovasi JEBETE (Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo. Adapun tugas dari Tim Pelaksana antara lain yaitu melakukan perencanaan dan persiapan secara teknis dan non teknis serta mengkoordinasikan dengan stakeholder dalam rangka pelaksanaan kegiatan, menetapkan dan melaksanakan sasaran program/kegiatan di wilayah Kab. Sidoarjo, melaksanakan program/kegiatan inovasi jebete untuk warga kab. Sidoarjo, melakukan pelaporan dan evaluasi inovasi jebete kepada kepala dinas secara berkala.

Oleh karena itu, Program Jemput Bola Terpadu ini hadir untuk mendorong

inovasi pelayanan publik di daerah. Kehadiran Jemput Bola Terpadu ini diharapkan mampu mendongkrak kesadaran masyarakat bahwa administrasi kependudukan ini merupakan dasar dari segala bentuk pelayanan sehingga menjadi acuan bagi seluruh warga negara untuk mendapatkan hak-haknya sebagai warga negara khususnya di Indonesia. Program Jemput Bola Terpadu ini merupakan upaya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo agar masyarakat dapat menerima pelayanan administrasi kependudukan secara langsung atau tatap muka tanpa pungutan biaya apapun. Program Jemput bola Terpadu ini dilatarbelakangi dari banyaknya keluhan masyarakat terkait dengan jarak tempuh masyarakat yang jauh dari Kantor Dispendukcapil sehingga pelayanan administrasi kependudukan menjadi terhambat. Melalui Program Jemput Bola Terpadu ini masyarakat dapat secara langsung datang ke Balai Desa terdekat dengan membawa persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus administrasi kependudukan yang diperlukan. Pihak dari Tim Jemput Bola Terpadu akan datang menuju lokasi untuk melakukan pelayanan bagi masyarakat desa setempat.

### **Tinjauan Pustaka Pelayanan Publik**

Dalam Pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut R.A Supriyono (Hartono et al., 2023) pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Menurut Kotler (Mahsyar, 2011) Pelayanan adalah setiap kegiatan kelompok atau unit yang menguntungkan yang mendatangkan kepuasan meskipun hasilnya tidak secara fisik berhubungan dengan suatu produk. Oleh karena itu pelayanan publik merupakan suatu usaha atau kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara sebagai tanggungjawab dan kewajiban yang harus dijalankan.

### **Unsur-unsur Pelayanan Publik**

Menurut Bharata (Siti et al., 2016) terdapat enam unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu: 1) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumn, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services). 2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan. 3) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh

penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan. 4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati. Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.

### **Karakteristik Pelayanan Publik**

Menurut Kasmir (Suryantoro, 2020) karakteristik pelayanan publik yang baik yaitu memiliki karyawan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal sampai akhir, mampu melayani dengan sigap dan gesit, mampu berkomunikasi, menjamin kerahasiaan setiap transaksi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan pelanggan, dan mampu menanamkan kepercayaan pelanggan.

### **Kualitas Pelayanan**

Ketika menawarkan layanan terbaik, kualitas layanan merupakan faktor penting yang harus diperhitungkan. Upaya yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi untuk memuaskan pelanggan dikenal sebagai kualitas layanan. Menurut Albrecht dan Zemke (Bazarah et al., 2021) kualitas pelayanan mengacu pada standar

pelaksanaan pelayanan publik. Sistem pelayanan publik yang baik akan memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik merupakan hasil interaksi berbagai faktor seperti sistem pelayanan publik, sumber daya manusia, strategi, dan pelanggan.

### **Jemput Bola Terpadu**

Pelayanan Jemput Bola Terpadu adalah pelayanan yang dilakukan oleh Tim Pelaksana Jemput Bola Terpadu dengan cara berkeliling ke lokasi-lokasi seperti kecamatan, desa, lapas, serta lokasi strategis lainnya. Pelayanan ini menjadi produk unggulan dan merupakan program reguler yang dilaksanakan secara berkala dan mendapat dukungan dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo

### **Metode**

Penelitian kualitatif deskriptif adalah metodologi yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan peristiwa sosial, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik. Desa Gedang, Kecamatan Porong, menjadi lokasi penelitian. Dalam penelitian ini digunakan dokumentasi, wawancara, dan pendekatan observasi untuk memperoleh data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu menggunakan teknik triangulasi dimana peneliti akan menggabungkan tiga macam teknik pengumpulan data yaitu: wawancara tidak terstruktur, observasi terstruktur dan dokumentasi. Adapun Sumber informan dalam penelitian yaitu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo, Petugas pelayanan Jemput Bola Terpadu, dan Masyarakat. Proses pengumpulan data

agar dapat dianalisis melalui teknik analisis data. Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru. Aktivitas dalam analisis meliputi reduksi data (data reduction), penyajian data (data display) serta Penarikan kesimpulan serta verifikasi (conclusion drawing/verification). Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Along, 2020) fokus penelitian dalam penelitian ini berdasarkan lima dimensi indikator kualitas pelayanan yaitu a) Bukti fisik (tangibles); b) Reliabilitas (reliability); c) Daya tanggap (responsiveness); d) Jaminan (assurance); dan e) Empati (emphaty).

### **Hasil dan Pembahasan**

Program Jemput Bola Terpadu Sidoarjo dilaksanakan di Desa Gedang Kecamatan Porong pada hari rabu, 17 Mei 2023 pukul 07.30-12.00 wib. Banyak masyarakat yang hadir untuk melakukan kepengurusan administrasi kependudukan. Melalui program Jemput Bola Terpadu ini masyarakat dapat melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara tatap muka langsung di Balai Desa Gedang Kecamatan Porong. Masyarakat datang membawa dokumen yang dibutuhkan untuk dapat diproses oleh petugas. Adapun Jenis layanan yang dilaksanakan dalam Jemput Bola Terpadu antara lain yaitu :

1. Paket Akta Kelahiran (Akta Kelahiran, KK, dan KIA)
2. Paket Akta Kematian (Akta Kematian, KK, dan KTP perubahan status)
3. Paket Pindah Masuk/Keluar (KK, KTP perubahan status, dan KIA)

4. Layanan KIA
5. Layanan Kartu Keluarga
6. Konsultasi Informasi Adminduk

Dalam pelaksanaan program ini Dispendukcapil mendapat antusias yang luar biasa dari masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dari jumlah data pelayanan yang dilakukan diantaranya yaitu Pelayanan Aktivasi IKD berjumlah 28 orang, Pelayanan Paket Akta Kematian berjumlah 12 orang, Pelayanan Akta Kematian 13 orang, Pelayanan Paket Akta kelahiran berjumlah 48 orang, Pelayanan Akta Kelahiran berjumlah 9 orang, Pelayanan Kartu Keluarga (KK) berjumlah 32 orang, Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) berjumlah 25 orang, dan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berjumlah 8 orang sehingga Total Pelayanan yang dilakukan sejumlah 175 Pelayanan. Hal ini membuktikan bahwa program yang diadakan oleh Dispendukcapil Kab. Sidoarjo mendapat sambutan dan dukungan yang luar biasa dari masyarakat.

Berdasarkan teori menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu Tangibles, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Empathy. Hasil analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Dimensi Tangibles (bukti fisik)  
Dalam mencapai pelayanan publik yang berkualitas, harus dilakukan upaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Berdasarkan observasi yang dilakukan, program JEBETE Sayang ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk dapat merasakan pelayanan yang mudah dan efektif. Tingginya jumlah pemohon dalam melakukan pelayanan menjadikan bukti bahwa perbaikan pelayanan dalam program JEBETE

Sayang ini telah tercapai dan dilaksanakan sesuai dengan yang direncanakan

2. Dimensi Reliability (kehandalan)

Dalam pelaksanaan pelayanan JEBETE Sayang ini petugas yang mengoperasikan pelayanan merupakan petugas yang berpengalaman, mampu menjalankan pelayanan sesuai prosedur, dan memiliki keahlian dalam menjalankan tugas yang dilaksanakan. Hal ini dibuktikan dengan pelayanan yang diberikan kepada petugas sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan yaitu tepat pukul 08:00 pelayanan JEBETE Sayang dapat dilakukan. Selain itu pelaksanaan juga mudah dan tidak berbelit-belit karena sebelum dokumen diproses oleh petugas, dokumen tersebut akan diverifikasi terlebih dahulu oleh verifikator (dengan indikator bahwa berkas persyaratan telah lengkap dan terpenuhi) sehingga proses dalam mengurus dokumen data lebih efektif dan efisien.

3. Dimensi Responsiveness (ketanggapan)

Pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan pasti akan selalu menemui beragam kasus yang dialami oleh masyarakat. Oleh karena itu, perlunya petugas yang aktif dan gesit dalam menyelesaikan permasalahan yang ada. Dari hasil observasi yang dilakukan, petugas memiliki ketanggapan yang baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya tempat khusus pada setiap pelayanan JEBETE Sayang yaitu pusat Informasi. Dimana masyarakat dapat berkonsultasi terlebih dahulu kepada petugas mengenai persoalan yang sedang terjadi. Nantinya petugas mampu memberikan jalan keluar

sehingga masyarakat tetap dapat memperoleh haknya sebagai penduduk untuk memperoleh identitas kependudukan dengan mudah.

4. Dimensi assurance (jaminan)

Setiap jenis pelayanan perlu adanya kejelasan dan kepastian dalam pelayanan yang diberikan. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai petugas diharapkan mampu untuk memberikan pelayanan yang optimal dan tuntas. Hal ini berkaitan dengan jaminan kualitas produk dan layanan yang tepat waktu. Berdasarkan obeservasi yang dilakukan, produk kependudukan yang dikeluarkan Dispendukcapil merupakan legal dan dapat dinyatakan valid kebenarannya. Data yang disimpan dijamin aman dan kerahasiannya dapat dijaga karena dijamin oleh undang-undang.

5. Dimensi Empathy (empati)

Rasa empati harus ada dalam setiap memberikan pelayanan karena hal ini akan memberikan kelancaran pada proses pelayanan. Oleh karena itu untuk mengukur dimensi ini dalam kegiatan JEBETE SAYANG akan diberikan tersedianya SKM atau Survei Kepuasan Masyarakat sehingga masyarakat dapat memberikan saran dan masukan maupun keluhan mengenai layanan yang diberikan kepada masyarakat atas kegiatan yang telah dilaksanakan.

### Kesimpulan

Program Jemput Bola Terpadu yang diprakarsai oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten. Sidoarjo hadir untuk mendorong inovasi pelayanan publik di daerah. Inovasi tersebut mendapat sambutan hangat dari berbagai lapisan

masyarakat dan mendapat dukungan penuh dari pemerintah kabupaten sidoarjo. Melalui program JBT SAYANG ini masyarakat dapat melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara tatap muka langsung di Balai Desa Gedang Kecamatan Porong. Dari adanya program ini manfaat yang akan didapatkan yaitu masyarakat dapat melakukan kepengurusan administrasi kependudukan tanpa menempuh jarak yang jauh, pelayanan dapat lebih efektif dan efisien karena tidak memerlukan nomor antrian, dan masyarakat dapat menerima layanan kepengurusan administrasi kependudukan dengan mudah.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan Program Jemput Bola Terpadu oleh Dispendukcapil kab. Sidoarjo di Desa Gedang Kec. Porong menurut teori Zeithaml, Parasuraman & Berry terhadap 5 dimensi yaitu Tangibles, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Empathy telah terpenuhi dengan baik secara keseluruhan. Namun dalam pelaksanaan tetap ada kendala seperti yaitu banyak masyarakat yang kurang mengetahui terkait adanya kegiatan JBT Sayang di desa tersebut sehingga ketika waktu pelayanan hampir selesai banyak masyarakat yang baru berdatangan. Akibat dari hal ini menyebabkan pelayanan yang tidak tepat waktu. Selain itu, masyarakat yang mengeluhkan terkait ketidaktahuan persyaratan yang harus dipenuhi sehingga banyak masyarakat harus kembali melakukan perjalanan ke rumah untuk mengambil dokumen yang diperlukan. Akibat dari hal ini menjadikan pelayanan ini tidak efisien.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis dapat memberikan saran yaitu:

Perlu adanya sosialisasi terkait adanya program JEBETE tersebut yang dilakukan oleh petugas desa bahwa pada tanggal sekian akan diadakan pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil.

1. Adanya kolaborasi perangkat desa dengan Dispendukcapil terkait dokumen yang perlu disiapkan untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan sehingga masyarakat dapat mempersiapkan lebih awal terkait dokumen yang dibutuhkan.

### Daftar Pustaka

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. In *Antonius Along/ JIAP* (Vol. 6, Issue 1).
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, D. F. (2021). *Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)*. 22(2), 105–122.
- Hartono, C., Haryanto, A. T., & Purwanto Adi. (2023). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo Provinsi Jawa Timur Tahun 2022*. 12(1), 29–41.
- Mahsyar, A. (2011). *MASALAH PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF ADMINISTRASI PUBLIK: Vol. I* (Issue 2).
- Siti, N., Program, M., Bisnis, S. A., & Kridatama Bandung, P. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. In *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi: Vol. VI* (Issue 1).
- Suryantoro, B. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Bruna Horizon*, 3(2), 1–7.

