

**TESIS**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN PERTAMA KALI  
SERTIPIKAT TANAH HAK MILIK PERORANGAN PADA KANTOR  
PERTANAHAN KABUPATEN TAPIN**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister (S2)  
Pada Program Studi Magister Administrasi Publik**

**Oleh:**

**ANNIDA RIANI**

**NIM : 2120419320026**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK BANJARMASIN**

**2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : ANNIDA RIANI  
NIM : 2120419320026  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Tesis yang saya tulis ini benar- benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambialihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri
2. Data yang ada dalam Tesis ini bukan merupakan hasil manipulasi sendiri atau rekayasa orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Tesis ini hasil jiplakan maupun manipulasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut

Banjarmasin, Juni 2023

Yang membuat pernyataan,

  
Annida Riani

## PENGESAHAN TESIS

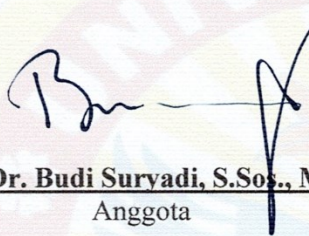
Judul : Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Pertama Kali Sertipikat Tanah Hak  
Milik Perorangan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin  
Nama : Annida Riani  
NIM : 2120419320026  
Program Studi : Magister Administrasi Publik

Disetujui,  
Komisi Penguji



Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc., Sc.

Ketua



Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si.

Anggota



Dr. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si.

Anggota

Mengetahui,

Koordinator Program Studi  
Magister Administrasi Publik



Dr. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si.

NIP 197403072002121003

Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si.

NIP 197301221998021001

Tahun Lulus: 2023

Tanggal Wisuda:



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
PASCASARJANA**

**SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI**

NOMOR : 534/UN8.4/SE/2023

Sertifikat ini diberikan kepada:

**Annida Riani**

Dengan Judul Tesis:

Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Pertama Kali Sertipikat Tanah Hak Milik Perorangan pada Kantor Pertanian Kabupaten Tapin

Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi  $\leq 20\%$ , dan dinyatakan Bebas dari Plagiasi.

Banjarmasin, 25 September 2023

Direktur,



Prof. Dr. Ir. Danang Biyatmoko, M.Si.  
NIP. 196805071993031020



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

## SURAT TUGAS

Nomor : 3774/UN8.1.13/KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin  
menugaskan Saudara :

1. Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc., Sc
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si
3. Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si

Untuk menguji Ujian Akhir Tesis mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : **Annida Riani**  
NIM : **2120419320026**  
Jurusan/Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Judul Tesis : Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Pertama Kali Sertipikat  
Tanah Hak Milik Perorangan pada Kantor Pertanahan  
Kabupaten Tapin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : **Senin/ 26 Juni 2023**

J a m : Pukul 15.00 Wita

T e m p a t : Offline Gedung FISIP Baru ULM

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 23 Juni 2023

Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP 197301221998021001



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

Jl. Brigjen H. Hasan Basry Kayu Tangi Banjarmasin Telp/Fax(0511) 3307718  
Email Center: maptbs\_unlam@yahoo.com; Laman: www.map.ulm.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN AKHIR TESIS**

Pada hari ini *Senin* tanggal *Dua Puluh Enam* bulan *Juni* tahun *Dua Ribu Dua Puluh Tiga* telah dilaksanakan Ujian Akhir Tesis nomor surat *3774/UN8.1.13/KP.10.00/2023* jam *Lima Belas* yang berjudul "*Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Pertama Kali Sertipikat Tanah Hak Milik Perorangan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin.*" mahasiswa :

Nama : **Annida Riani**  
NIM : **2120419320026**  
Program : **Magister Administrasi Publik (MAP)**

Dengan nilai sebagai berikut:

Nama/Jabatan	Nilai (Angka)	Tanda Tangan
Penguji		
Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc., Sc	82	
Penguji		
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si	82	
Penguji		
Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si	80	
Rerata		81,33

Demikian Berita Acara ujian akhir tesis ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mahasiswa yang Ujian

Annida Riani  
NIM. 2120419320026

Banjarmasin, 26 Juni 2023  
Ketua Tim Penguji

Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc., Sc  
NIP.

Mengetahui:  
Koordinator Program,

Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si  
NIP. 197403072002121003

BLU

Catatan:

Blangko penilaian dan semua berkas dikembalikan ke bagian pendidikan oleh Ketua Tim Penguji dan tidak diberikan kepada mahasiswa

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah Subhanahu Wata'ala atas segala nikmat yang telah tercurah sehingga saya mampu menyelesaikan Tesis yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Pertama Kali Sertipikat Tanah Hak Milik Perorangan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin”. Tesis ini diajukan sebagai bagian dari tugas akhir dalam rangka menyelesaikan studi di Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat.

Dalam menyelesaikan Tesis ini, saya banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu saya mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
2. Bapak Dr. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat
3. Bapak Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc.Sc, selaku dosen pembimbing.
4. Bapak dan Ibu Dosen Magister Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat
5. Yang Mulia pintu surgaku, Mama tercinta yang tak pernah lelah menyelipkan doa disetiap sholat fardu maupun sholat malamnya untuk kebaikanku
6. Almarhumah Abah yang aku sayangi, yang menyekolahkan ku agar mendapatkan ilmu yang bermanfaat yang semoga menjadi amal jariyah untuknya.

7. Saudara-saudariku yang selalu mendukung dan mendoakan dalam setiap perjuanganku
8. Rekan-rekan seperjuangan di MAP Angkatan 34 Universitas Lambung Mangkurat
9. Kepala beserta Jajaran Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin
10. Semua pihak yang membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Semoga Allah SWT, memberikan imbalan atas amal dan bantuannya, Amin.

Penulis menyadari bahwa tesis ini, masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan kontribusi bagi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional terutama pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin, sekaligus menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca pada umumnya dan pada penulis pada khususnya.

Banjarmasin, Juni 2023

Penulis



## ABSTRAK

**Annida Riani, 2120419320026, 2023, “Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Pertama Kali Sertipikat Tanah Hak Milik Perorangan”. Tesis. Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Dibawah Bimbingan Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc., Sc**

Pelayanan Pendaftaran Tanah bertujuan mendaftarkan tanah dan memberikan kepastian hak kepada masyarakat. Standar pelayanan merupakan sebuah bentuk tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan pada instansi pelayanan. Pelaksanaan pelayanan publik sampai saat ini dirasa masih belum memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dari segi kesesuaian standar pelayanan ketersediaan petugas dibandingkan dengan jumlah pelayanan yang masuk, ketepatan waktu penyelesaian, dan keterampilan petugas dalam melayani dan memberikan informasi. Adapun keluhan ini disampaikan terhadap pelayanan Pendaftaran Pertama Kali Sertipikat Tanah Hak Milik Perorangan. Pada laporan Pendapat Diterima Dimuka atas Tunggakan pelayanan pertanahan Periode 2016 sampai dengan 2022 pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin, prosedur Permohonan Surat Keputusan Pemberian Hak Milik Perorangan melewati standarisasi jangka waktu pelayanan dalam jumlah terbanyak. Permohonan Surat Keputusan Pemberian Hak Milik Perorangan adalah bagian dari tahapan prosedur dari pelayanan Pendaftaran Pertama Kali Sertipikat Tanah Hak Milik Perorangan.

Tujuan dari penelitian ini menganalisis efektivitas pelayanan Pendaftaran Pertama Kali Sertipikat Tanah Hak Milik Perorangan dan menganalisis faktor penghambatnya ditinjau dari aspek prosedur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan penentuan atau pemilihan informan dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*. Sumber data diperoleh dari wawancara, dokumentasi, dan observasi. Analisis dari hasil pengumpulan data dibantu dengan aplikasi NVIVO 12. Validitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi.

Hasil penelitian menemukan bahwa pelayanan belum berjalan dengan baik pada tahapan prosedur penerimaan dan pencatatan berkas permohonan. Faktor penghambat internalnya seperti: 1) kurangnya kompetensi pegawai, 2) ketidaksesuaian jalannya peraturan, sedangkan eksternalnya yaitu: 3) pemohon belum mampu melengkapi persyaratan. Kemudian pada tahapan prosedur pemeriksaan, penelitian, analisa, penyiapan bahan pendukung, pengolahan data, administrasi teknis, penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas belum terlaksana dengan baik. Faktor penghambat internalnya seperti: 1) minimnya jumlah pegawai dan sedangkan eksternalnya yaitu: 2) belum adanya kepastian jadwal lapang dari kepala desa dan pemilik tanah. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas jika dikaitkan dengan ukuran efektivitas menurut Steers (1985), yaitu: 1) Kemampuan Menyesuaikan Diri (Adaptasi), 2) Pencapaian Tujuan dan 3) Integrasi. Dari ukuran efektivitas tersebut maka Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Pertama Kali Sertipikat Tanah Hak Milik Perorangan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin dikatakan belum efektif.

Kata Kunci : Efektivitas ; Pelayanan ; Kantor Pertanahan

## ABSTRACT

**Annida Riani, 2120419320026**, 2023, "Effectiveness of the First Time Registration of Individual Ownership Land Certificates". Thesis. Postgraduate Program of Public Administration Master Study Program of Lambung Mangkurat University. Under the guidance of Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc., Sc

The Land Registration Service aims to register land and provide certainty of rights to the community. The service standard is a form of the benchmark used as a guideline for service delivery at service agencies. Until now, the implementation of public services has not met the community's needs, both in terms of suitability of service standards, the availability of officers compared to the number of services received, the timeliness of completion, and the skills of officers in serving and providing information. This complaint was submitted to the service for the First Time Registration of Individual Ownership Land Certificates. In the Report of Unearned Income for Arrears of Land Services for the period of 2016 to 2022 at the Tapin District Land Office, the procedure for applying for a Decree on the Granting of Individual Property Rights passes standardization of the service period in the largest number. An application for a Decree on the Granting of Individual Property Rights is part of the procedural stages of the Service for the First Time Registration of Individual Ownership Land Certificates.

This research aimed to analyze the effectiveness of the first-time registration service for individual land certificates and the inhibiting factors from a procedural perspective. The method used in this research was descriptive research with a qualitative approach. This study used the purposive sampling method to determine or select informants. Sources of data were obtained from interviews, documentation, and observation. The NVIVO 12 application assisted analysis of the results of data collection. The validity of the data used in this study was a triangulation technique.

The study results found that the service had not gone well at the stage of the procedure for receiving and recording application files. Internal inhibiting factors include: 1) lack of employee competence, 2) non-compliance with the implementation of regulations, while external factors, namely: 3) the applicant has not been able to complete the requirements. Then at the stages of inspection procedures, research, analysis, preparation of supporting materials, data processing, technical administration, preparation of service product concepts, and official memos have not been carried out properly. The internal inhibiting factors include: 1) the minimum number of staff and external factors, namely: 2) there is no certainty about the field schedule from the village head and landowners. Based on the results of the research and discussion above, if related to effectiveness measures according to Steers (1985), namely: 1) Ability to Adapt (Adaptation), 2) Achievement of Goals and 3) Integration. From this measure of effectiveness, the Effectiveness of the Service for the First Time Registration of Individual Ownership Land Certificates at the Land Office of Tapin Regency is said to be ineffective.

**Keywords: Effectivity ; Service ; Land Office**

Banjarmasin, June 25, 2023

Approved by:

Head of Language Center



Prof. Dr. Fatchul Mu'in, M. Hum.

NIP 196103041989031003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**UPT BAHASA ULM**

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123  
Telepon/Fax.: (0511) 3308140  
Email: [uptbahasa@ulm.ac.id](mailto:uptbahasa@ulm.ac.id)

**SURAT KETERANGAN**  
NO: 138/UN8.16/BS/2023

Bersama ini kami menerangkan bahwa Abstrak bahasa Inggris dari judul Thesis:  
**“Effectiveness of the First Time Registration of Individual Ownership Land  
Certificates”** yang disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Annida Riani  
Nim : 2120419320026  
Jurusan/Fakultas : Magister Administrasi Publik  
Program : Pascasarjana

telah diverifikasi bahasa Inggris yang digunakan sesuai dengan makna dari abstrak  
asli yang ditulis oleh mahasiswa tersebut di atas. (Abstrak terlampir) Demikian Surat  
Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 25 Juni, 2023  
Kepala,



Prof. Dr. Fatchul Mu'in, M. Hum.  
NIP 196103041989031003

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PENGESAHAN HASIL PENELITIAN .....	iii
SERTIPIKAT BEBAS PLAGIASI .....	iv
KEPUTUSAN KETUA PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK .....	v
BERITA ACARA UJIAN TESIS .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1 Pelayanan Publik.....	13
2.2 Pendaftaran Tanah Pertama Kali .....	17
2.3 Sertipikat Tanah .....	19
2.3.1 Jenis Hak.....	20
2.3.2 Standar Pelayanan.....	23
2.4 Efektivitas .....	25
2.5 Penelitian Terdahulu .....	31
2.6 Kerangka Berpikir.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Waktu, Tempat dan Objek Penelitian.....	35
3.2 Peralatan dan Bahan Penelitian.....	35
3.3 Prosedur Pengumpulan Data.....	36
3.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	36
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.3.2.1 Metode Sampling .....	39
3.3.3 Analisis Data .....	41

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....	43
4.1 Sejarah Singkat .....	43
4.1.1 Profil dan Kebijakan Tugas dan Fungsi.....	43
4.1.2 Struktur Organisasi .....	45
4.1.3 Susunan Organisasi.....	48
4.1.4 Visi, Misi dan Nilai Organisasi .....	51
4.2 Gambaran Kantor.....	52
4.2.1 Geografi Kantor .....	53
4.2.2 Data Pegawai Kantor .....	54
4.2.3 Struktur Organisasi .....	60
4.2.4 Standar Pelayanan Kantor.....	60
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
5.1 Hasil Penelitian Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Pertama Kali Sertipikat Tanah Hak Milik Perorangan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin.....	63
5.1.1 Penerimaan Dan Pencatatan Berkas Permohonan .....	64
5.1.2 Penyiapan Dan Distribusi berkas Permohonan.....	72
5.1.3 Pemeriksaan, Penelitian, Analisa, Penyiapan Bahan Pendukung, Pengolahan Data, Administrasi Teknis, Penyiapan Konsep Produk Pelayanan dan Nota Dinas .....	73
5.1.4 Verifikasi Dan Persetujuan Konsep Produk Pelayanan Dan Nota Dinas .....	80
5.1.5 Penyiapan Dan Pemeriksaan Final Konsep Produk Pelayanan .....	81
5.1.6 Penyelesaian Produk Pelayanan.....	82
5.1.7 Pencatatan Produk Pelayanan .....	84
5.1.8 Penyerahan Dan Pengiriman Produk Pelayanan.....	85
5.2 Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Pertama Kali Sertipikat Tanah Hak Milik Perorangan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin.....	86
5.2.1 Penerimaan Dan Pencatatan Berkas Permohonan .....	87
5.2.1.1 Kurangnya Kompetensi Pegawai .....	87
5.2.1.2 Ketidaksesuaian Jalannya Peraturan .....	89
5.2.1.3 Pemohon Belum Mampu Melengkapi Persyaratan ....	91
5.2.2 Pemeriksaan, Penelitian, Analisa, Penyiapan Bahan Pendukung, Pengolahan Data, Administrasi Teknis, Penyiapan Konsep Produk Pelayanan dan Nota Dinas .....	91
5.2.2.1 Minimnya Jumlah Pegawai .....	92

5.2.2.2 Belum Adanya Kepastian Jadwal Lapang Dari Kepala Desa Dan Pemilik Tanah .....	94
5.3 Pembahasan Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Pertama Kali Sertipikat Tanah Hak Milik Perorangan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin.....	95
5.3.1 Kemampuan Menyesuaikan Diri (Adaptasi) .....	95
5.3.2 Pencapaian Tujuan .....	97
5.3.3 Integrasi .....	102
BAB VI PENUTUP .....	105
6.1 Kesimpulan .....	105
6.2 Saran – Saran .....	107
DAFTAR PUSTAKA .....	108

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pendapatan Diterima Dimuka atas Tunggakan pelayanan pertanahan Periode 2016 sampai dengan 2022.....	4
Tabel 1.2 Rincian Tunggakan Pelayanan Pertanahan pada prosedur SK Pemberian Hak Milik Perorangan .....	5
Tabel 2.1 Prosedur Pemberian Hak Milik Perorangan.....	25
Tabel 4.1 Luas Kabupaten Tapin berdasarkan Kecamatan .....	54
Tabel 4.2 Jumlah PNS Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4.3 Jumlah PNS Berdasarkan Rentang Usia .....	55
Tabel 4.4 Jumlah PNS Berdasarkan Sub Bagian dan Seksi .....	56
Tabel 4.5 Jumlah PNS Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	56
Tabel 4.6 Jumlah Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Jabatan .....	57
Tabel 4.7 Jumlah Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Golongan.....	57
Tabel 4.8 Jumlah PPNPN Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel 4.9 Jumlah PPNPN Berdasarkan Rentang Usia .....	58
Tabel 4.10 Jumlah PPNPN Berdasarkan Sub Bagian dan Seksi.....	59
Tabel 4.11 Jumlah PPNPN Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	59
Tabel 4.12 Prosedur Pelayanan dan Jangka Waktu Pelayanan:.....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	60
Gambar 4.2 Bagan Alir .....	62