

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena hampir semua aspek kehidupan manusia memerlukan pelayanan, demikian pula dengan pelayanan publik yang telah diberikan kepada pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan sarana bagi suatu negara untuk memenuhi segala keinginan dan hak-hak dasar warga negaranya. Karena disitulah terdapat hak bagi warga negara mulai dari pelayanan administrasi, barang dan jasa yang disediakan pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan sebuah tuntutan yang menjadi kebutuhan bagi masyarakat terhadap instansi pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di Kota Cirebon. Pelayanan kependudukan yang ada didalamnya itu meliputi pencatatan kependudukan dan pencatatan sipil. Pencatatan penduduk meliputi penjabaran Kartu Keluarga atau disingkat (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau disingkat (E-KTP), surat pindah dan Kartu Identitas Anak atau disingkat (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi penjabaran akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian, catatan identifikasi anak dan persetujuan anak, catatan perubahan nama dan catatan perubahan kewarganegaraan

Kartu Keluarga atau yang sering disebut dengan KK merupakan kartu identitas keluarga yang didalamnya terdapat data yang meliputi nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Sebagai warga negara Indonesia yang baik wajib membuat kartu keluarga kepada instansi pelaksana melalui Kepala Desa/Lurah dan Camat setempat. Persyaratan dalam penerbitan atau pembuatan kartu keluarga meliputi : (1) mengisi formulir biodata, (2) pengantar Rt/Rw, (3) foto copy akte perkawinan/buku nikah yang di legalisir, (4) foto copy akte perceraian, (5) foto copy akte kelahiran suami isteri dan anak. (6) foto copy akte kematian, (7) foto copy keterangan kelahiran, (8) foto copy ijazah sebagai data pendukung bila data tidak ada, (9) foto copy KTP elektronik/non elektronik suami istri, (10) kartu keluarga lama yang asli, (11) surat keterangan kehilangan KTP/KK dari kepolisian, (12) surat pindah penduduk yang pindah dalam wilayah RI, dan (13) tanda tangan lurah dan camat atau yang mewakili. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) lamanya waktu pengisian kartu keluarga yang memenuhi syarat yaitu 2 hari kerja.

Tata cara pelayanan pengelolaan kependudukan, khususnya pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) tercantum dalam Undang-Undang Nomor 24 tentang Pengelolaan Kependudukan Tahun 2013. Pengelolaan Kartu Keluarga (KK) sangat penting, karena sebagai data kependudukan. Kepemilikan kartu keluarga dapat dikelola melalui jalur birokrasi yang ditentukan oleh pemerintah. Kartu keluarga tidak hanya sebagai catatan administrasi, tetapi mempunyai manfaat karena data didalamnya dapat menunjukkan bukti identitas

diri seseorang. Selain itu kartu keluarga juga bermanfaat dalam mengelola berbagai masalah kependudukan seperti KTP, paspor, akte kelahiran, catatan pendidikan dan layanan masyarakat lainnya.

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon terkait dengan permasalahan kartu keluarga itu sendiri yang terjadi di Kota Cirebon adalah pelayanan Kartu Keluarga (KK), ternyata dalam pelaksanaan pelayanan itu sendiri masih terdapat beberapa permasalahan yang mempengaruhi kualitas pelayanan Kartu Keluarga (KK). Yaitu terdapat beberapa permasalahan terkait dengan lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan publik yaitu, *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Disini terdapat permasalahan terkait pelayanan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon yaitu : *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu terjadinya ketidak sinkronan antara data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dibuktikan dengan sudah terbit nya kartu keluarga baru namun data tersebut tidak terekam di server pusat sehingga menyebabkan masyarakat harus kembali ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon untuk dilakukan sinkronisasi data kembali.

Pentingnya penelitian ini dilakukan agar pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasakan kemudahan dan efisien waktu dalam menerima pelayanan. Menariknya sebuah

penelitian ini karena akan melakukan pendeskripsian terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dengan menggunakan teori-teori dan konsep-konsep ilmu administrasi publik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka bagaimana “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon?”.

## **1.3 Identifikasi Masalah**

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon?
2. Apa saja faktor penghambat Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon?
3. Apa upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pelayanan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.
3. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Secara Teoritis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

### **1.5.2 Secara Praktis**

1. Bagi Peneliti, penelitian ini untuk memperluas wawasan tentang kualitas pelayanan publik dan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik pada program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya Universitas Swadaya Gunung Jati Kota Cirebon.

2. Bagi Universitas, penelitian ini untuk menambahkan referensi pembelajaran mahasiswa dan untuk koleksi hasil penelitian khususnya yang menyangkut terhadap kualitas pelayanan publik.

3. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon, penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan yang berguna terhadap kualitas pelayanan publik khususnya dalam pelayanan kartu keluarga.

### **1.6. Kerangka Pemikiran**

Pelayanan publik merupakan pemberian hak dasar kepada warga Negara atau masyarakat sesuai kebutuhan dan kepentingannya yang diatur dalam Peraturan Perundang-Undangan (Hayat, 2017:22) Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kehidupan antara penerima dan pemberi pelayanan. Pelayanan tidak terlepas dari pengelolaan yang dibebankan kepada pemerintah untuk mengurus urusan negara beserta isinya, pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan, bukan hanya sekedar memberi namun juga memperhatikan kualitas suatu pelayanan tersebut

Apabila pelayanan yang di terima atau dirasakan sesuai harapan yang diinginkan, maka kualitas pelayanan yang di persepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan pelanggan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Maka dari itu, baik buruknya suatu kualitas pelayanan tergantung pada

penyedia jasa pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Untuk dapat menilai bagaimana suatu pelayanan yang diberikan aparat birokrasi, sekiranya perlu adanya kriteria dimensi yang menunjukkan suatu pelayanan public yang diberikan itu dapat dikatakan baik atau buruk. Ukuran kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh penyedia jasa pelayannya saja, akan tetapi banyak ditentukan oleh pengguna layanan, dalam hal ini yaitu masyarakat. Menurut Zeithaml (dalam Hardiansyah, 2018:57) beliau menjelaskan mengenai sepuluh dimensi yang digunakan sebagai ukuran kualitas pelayanan, namun dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, Zeithaml menyederhakan menjadi lima dimensi, yaitu :

1. *Tangibels* (berwujud)

Terdiri atas indikator penampilan petugas dalam melayani masyarakat, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu lainnya dalam pelayanan.

2. Reliability (kehandalan)

Terdiri atas indikator kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, serta kemampuan dan keahlian aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. *Responsiveness* (respon/ketanggapan)

Terdiri atas indikator merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, petugas aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan merespon semua keluhan pelanggan.

4. *Assurance* (jaminan)

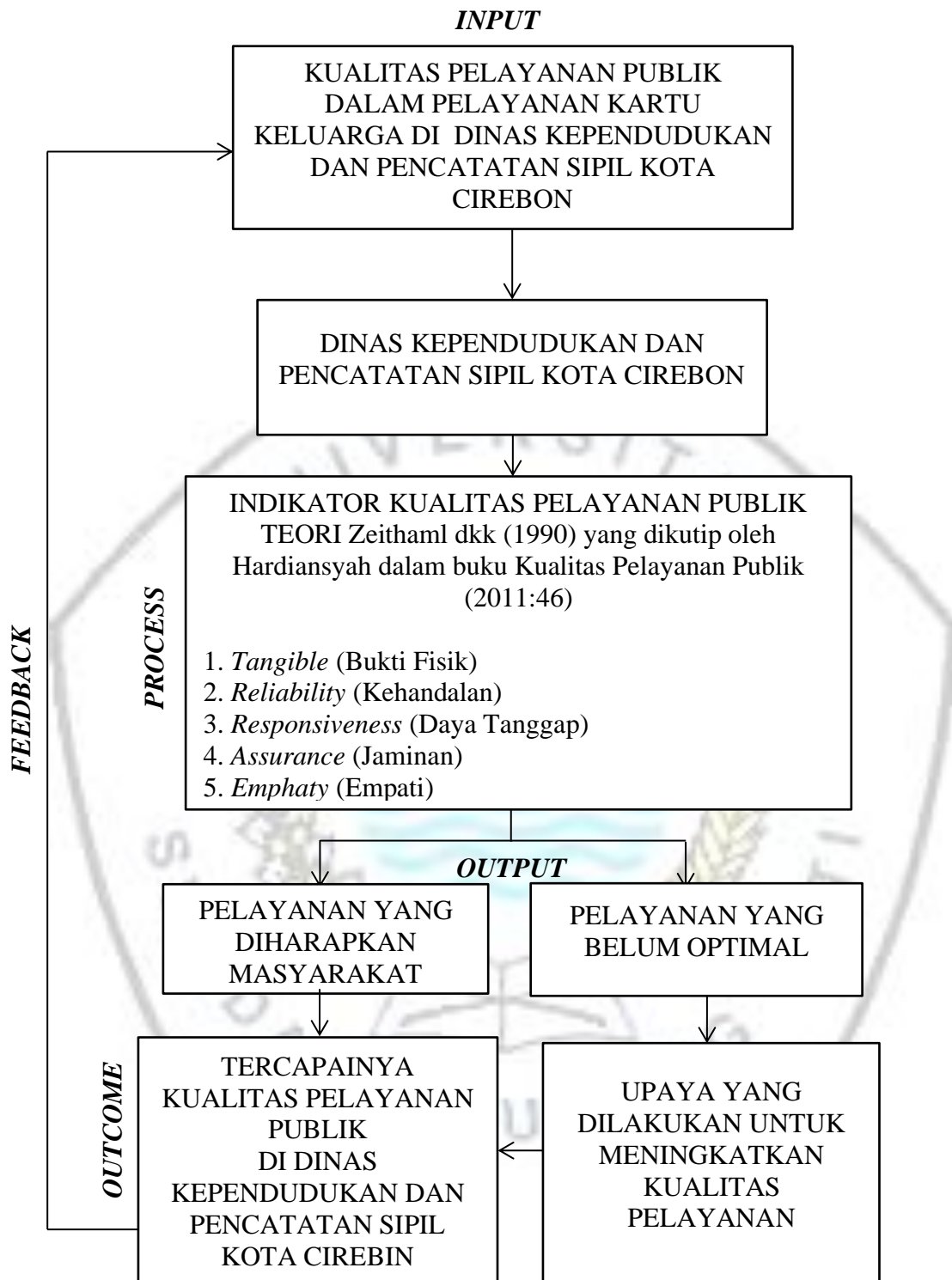
Kemampuan pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan melalui jaminan tepat waktu pelayanan, biaya dalam pelayanan, legalitas dalam pelayanan, dan kepastian biaya dalam pelayanan.

5. *Empathy* (empati)

Kemampuan atas ketersediaan petugas atau aparat dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi seperti ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggan.

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, dari kelima dimensi tersebut dapat mempengaruhi keberhasilan suatu pelayanan, karena pada dasarnya pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis mengemukakan kerangka pemikiran sebagai berikut :



**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**

## **1.7 Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian**

### **1.7.1 Definisi Konsep**

Konsep merupakan hal yang utama dan penting dalam suatu ilmu pengetahuan. Konsep merupakan sekelompok isyarat yang abstrak dan disamaratakan, sebab itu dalam beberapa kasus isyarat dapat diceritakan sebagai isyarat yang seragam (Singarimbun, Efendi:2008).

#### **1. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah suatu hal yang dapat dinilai serta diukur serta mampu memenuhi keinginan penerima pelayanan secara efektif dan tepat waktu. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik jika melebihi apa yang diharapkan oleh penerima pelayanan.

#### **2. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar yang sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan pelayanan publik.

#### **3. Kartu Keluarga (KK)**

Kartu Keluarga atau yang sering disebut dengan KK merupakan kartu identitas keluarga yang didalamnya terdapat data yang meliputi nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.

## 1.7.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Kajian ini berkenaan dengan Kualitas Pelayanan Publik. Kualitas Pelayanan Publik ini merupakan tolok ukur terhadap tingkatan sebuah fasilitas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan terhadap penerima pelayanan publik.

Adapun indikator dari kualitas pelayanan publik adalah dengan menggunakan beberapa indikator menurut Zeithaml dkk (1990) yang dikutip oleh Hardiansyah dalam buku Kualitas Pelayanan Publik (2011:46) yaitu :

1. *Tangible* (Bukti Fisik)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

Kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan melihat hasil dari sudah terpenuhinya atau belum terhadap dimensi tersebut. Hal ini tentu saja tidak boleh menyimpang dari dimensi kualitas pelayanan publik dan indikator-indikator tersebut.

Maka dari paparan di atas bisa diambil kesimpulan bahwa indikator dimensi kualitas pelayanan publik merupakan tolok ukur sebuah pelayanan untuk lebih berkualitas dalam memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap penerima pelayanan.

**Tabel 1.1**  
**Operasional Konsep Penelitian**

Konsep	Dimensi	Parameter
Kualitas Pelayanan (Zeithaml, et.al 1990)	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Adalah kemudahan dalam melakukan pelayanan dan tersedianya fasilitas pelayanan dengan baik.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kedisiplinandan penampilan para pegawai yang rapih dan sopan.</li> <li>2. Kelengkapan fasilitas serta sarana yang disediakan.</li> <li>3. Kemudahan Akses Pelanggan dalam Permohonan Pelayanan</li> </ol>
	<i>Reliability</i> (Kehandalan) Adalah kehandalan pegawai dalam Melakukan pelayanan dengan baik dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan.</li> <li>2. Memiliki standar pelayanan yg jelas</li> <li>3. Kemampuan dan Keahlian Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu dalam Proses Pelayanan</li> </ol>
	<i>Reponsiveness</i> (Daya Tanggap) Adalah suatu kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan masyarakat yang cepat dan tanggap.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecepatan dan ketepatan pegawai dalam menangani permasalahan masyarakat.</li> <li>2. Kemauan pegawai dalam memberikan perhatian (Respon) terhadap masyarakat secara individu.</li> </ol>
	<i>Assurance</i> (Jaminan) Adalah kemampuan pegawai atas pengetahuan terhadap pelayanan secara tepat, kualitas, ramah, dalam memberikan pelayanan, dan memberikan informasi kemampuan dalam menanamkan kepercayaan masyarakat.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan ketepatan dan kecepatan waktu dalam pelayanan.</li> <li>2. Kemudahan masyarakat dalam mendapatkan syarat dan informasi.</li> </ol>

	<p><i>Emphaty</i> (Empati) Adalah kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan berkomunikasi terhadap masyarakat.</li> <li>2. Ketersediaan kotak kritik dan saran.</li> </ol>
--	--	--

## 1.8 Metode Penelitian

### 1.8.1 Metode Penelitian yang digunakan

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang memerlukan data berupa kata-kata tertulis, data lisan dari orang-orang, dan perilaku yang diamati. Untuk mendapatkan hal itu, penulis menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah metode penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan se jelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti (Kuntoro, 2005).

### 1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan

#### Informan

Informan Kunci : Masyarakat Kota Cirebon (3 Orang).

Informan Pendukung : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon (1 Orang), Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Penduduk (1 Orang). Total (5 Orang).

## **Teknik Pemilihan Informan**

Dalam Teknik Pemilihan ini peneliti menggunakan Teknik *Purposive Sampling*. Teknik ini merupakan dimana peneliti memilih dan menetapkan terhadap informan secara sengaja yang dirasa berkompeten, serta dapat memahami dengan masalah yang diteliti.

### **1.8.3 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Studi Kepustakaan Yakni teknik pengumpulan data yang berasal dari sumber-sumber tertulis, yaitu dari buku-buku literatur, laporan dinas, arsip, internet, monografi dan sumber-sumber tertulis lainnya yang terpercaya.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi pada pegawai dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.

3. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat. Teknik wawancara ini dilakukan

dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti.

### 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

#### **1.8.4 Teknis Pengujian Keabsahan Data**

Untuk memperoleh data yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah perlu dilakukan pemeriksaan keabsahan data. Untuk menganalisis dan memeriksa keabsahan data, teknik yang digunakan adalah teknik triangulasi data. Teknik triangulasi data dilakukan dengan cara membandingkan dan memeriksa kepercayaan informan terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kota Cirebon.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara antara subjek penelitian yang satu dengan yang lain. Data dapat dikatakan absah apabila terdapat konsistensi atau kesesuaian antara informasi yang diberikan oleh informan satu dengan informan lainnya.

### **1.8.5 Teknis Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif, yang memiliki langkah-langkah sebagai berikut:

#### **1. Reduksi Data**

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan dan dapat menjawab pertanyaan. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data yang telah dipilih kemudian disederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti.

#### **2. Penyajian Data**

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut.

#### **3. Penarikan Kesimpulan**

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang telah diteliti.

## **1.9. Lokasi dan Rencana Jadwal Penelitian**

### **1.9.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon di jalan. Jl. Dr. Wahidin, Kelurahan Sukapura Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon (45132), Provinsi Jawa Barat Nomor Telepon : 0231-203622.

Peneliti memilih tempat tersebut sebagai penelitian karena berdasarkan pra research yang dilakukan dan berdasarkan pengalaman masyarakat, adanya berapa permasalahan yang sering muncul dalam pelayanan kartu keluarga (KK).

### **1.9.2. Jadwal Rencana Penelitian**

Dalam suatu penelitian harus mempunyai cacatan waktu kegiatan yang akan dilaksanakan oleh peneliti, agar pembaca dapat mengetahui kapan sebuah penelitian dimulai dan berakhir. Isi dalam jadwal penelitian yaitu kegiatan penelitian yang akan dilakukan dan kapan kegiatan penelitian itu dilakukan (Sugiono, 2008:286).

Dibawah ini merupakan jadwal penelitian KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAYANAN KARTU KELUARGADI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIREBON Dalam waktu 5 bulan yang diawali dari bulan Maret 2022 sampai dengan bulan Juli 2022.

**Tabel 1.2**  
**Rencana Jadwal Penelitian**

Kegiatan	Tahun	2022																			
	Bulan	Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
	Minggu	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Tahap Persiapan</b>																					
1.	Studi Literatur	■	■	■	■																
2.	Pengamatan	■	■	■	■																
3.	Penyusunan dan bimbingan Proposal					■	■	■	■												
4.	Seminar Proposal									■	■										
<b>Tahap pelaksanaan</b>																					
1.	Penelitian									■	■	■	■								
2.	Wawancara									■	■	■	■	■	■						
3.	Pengolahan data									■	■	■	■	■	■	■	■				
4.	Penyusunan dan bimbingan Draf Skripsi													■	■	■	■	■	■	■	■
<b>Tahap Akhir</b>																					
1.	Seminar Draf Skripsi																	■	■		
2.	Seminar Sripsi																				■