

**KUALITAS PELAYANAN PERNIKAHAN
PADA KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN BERUNTUNG BARU
KABUPATEN BANJAR**

SKRIPSI

Oleh:

M. Syamsuddin

190104030202



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN**

2023

**KUALITAS PELAYANAN PERNIKAHAN
PADA KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN BERUNTUNG BARU
KABUPATEN BANJAR**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Dakwah**

Oleh:

M. Syamsuddin

190104030202

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. Syamsuddin
NIM : 190104030202
Tempat/Tgl.Lahir : Jambu Raya, 04 April 2000
Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PERNIKAHAN PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BERUNTUNG BARU KABUPATEN BANJAR” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjar Baru, 9 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



M. Syamsuddin



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jalan A. Yani KM. 4,5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 3253939
website: www.fdik.uin-antasari.ac.id, email: fdik@uin-antasari.ac.id instagram: fdikuinantasari

**SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI
Nomor : B- 720 /Un.14/III.4/PP.00.9/06/2023**

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi menerangkan bahwa skripsi mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama : M. Syamsuddin
NIM : 190104030202
Program : S-1
Program Studi : Manajemen Dakwah (MD)

Judul Skripsi:

**KUALITAS PELAYANAN PERNIKAHAN PADA KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN BERUNTUNG BARU KABUPATEN BANJAR**

Hasil Uji Plagiasi : 21%

Berdasarkan hasil hasil cek plagiasi dengan menggunakan www.turnitin.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan lulus dan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

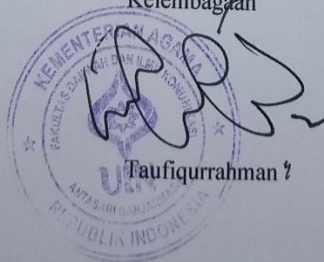
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 16 Juni 2023

A.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan

Kelembagaan



Taufiqurrahman ?

Cek Plagiasi

ORIGINALITY REPORT

21 %
SIMILARITY INDEX

20 %
INTERNET SOURCES

6 %
PUBLICATIONS

8 %
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	2 %
2	repository.radenintan.ac.id Internet Source	2 %
3	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1 %
4	core.ac.uk Internet Source	1 %
5	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1 %
6	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	1 %
7	repository.ung.ac.id Internet Source	1 %
8	text-id.123dok.com Internet Source	1 %
9	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %

10	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	<1 %
11	Submitted to IAIN Kudus Student Paper	<1 %
12	repository.ut.ac.id Internet Source	<1 %
13	konsultasiskripsi.com Internet Source	<1 %
14	id.scribd.com Internet Source	<1 %
15	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
16	docplayer.info Internet Source	<1 %
17	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
18	tirto.id Internet Source	<1 %
19	docksci.com Internet Source	<1 %

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Kualitas Pelayanan Pernikahan pada Kantor Urusan
Agama Kecamatan Beruntung Baru Kabupaten Banjar

Ditulis oleh : M. Syamsuddin

NIM : 190104030202

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Program : Starata Satu (S1)

Program Akademik : Manajemen Dakwah

Tahun Akademik : 2022-2023

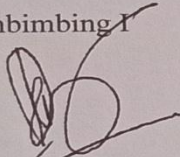
Tempat Tanggal Lahir : Jambu Raya, 04 April 2000

Alamat : Jl. Jambu Raya RT 02 no 57 Kecamatan Beruntung Baru

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

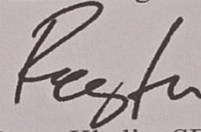
Banjarmasin, 8 Juni 2023

Pembimbing I



Devi Noviyanti, SE.,MM
NIP. 198701252015032003

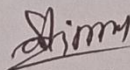
Pembimbing II



Restu Khaliq, SE.,MM
NIP. 198602142015031003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN
Antasari Banjarmasin



Sri Anafarhanah, SEI.,MSI
NIP. 198909112015032005

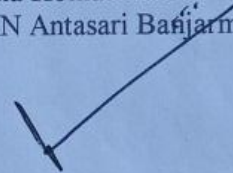
PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul Kualitas Pelayanan Pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Beruntung Baru Kabupaten Banjar ditulis oleh M. Syamsuddin telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 14 Juli 2023

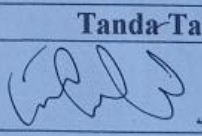

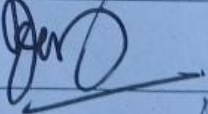
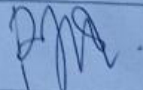
Dan dinyatakan Lulus dengan predikat (A) dengan bobot: **85**

Dekan Fakultas Dakwah dan
Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin,



Dr. H. M. Abduh, MA
NIP. 196305021992031005

TIM PENGUJI :

No	Nama	Tanda-Tangan
1.	Dr. Taufikurrahman, S.Ag., M.Ed	1. 
2.	Sri Anafarhanah, SEI., MSI	2. 
3.	Devi Noviyanti, SE., MM	3. 
4.	Rahmi Yuningsih Puteri, MM	4. 

ABSTRAK

M. Syamsuddin, 190104030202, (Kualitas Pelayanan Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Beruntung Baru Kabupaten Banjar) Pembimbing: (I) Devi Noviyanti, SE.,MM dan Pembimbing (II) Restu Khaliq, SE.,MM. Pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. 2023.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Pernikahan, KUA

Latar belakang penelitian ini dilandasi dari sistem pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Beruntung Baru. Pelayanan yang ada di KUA Beruntung Baru lebih dominan pada pelayanan pernikahan. Dalam proses pemberian layanan di KUA Beruntung Baru memiliki 4 orang pegawai, tak jarang pegawai KUA berhalangan hadir sehingga harus digantikan dengan pegawai dan berdampak pada lambatnya proses pemberian layanan, dan juga fasilitas sarana dan prasarana yang ada di KUA masih kurang memadai seperti kursi, meja tunggu, tempat parkir khusus dan ruangan yang sempit.

Fokus Permasalahan Penelitian Ini Adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Beruntung Baru Kabupaten Banjar. Yang kemudian mengemukakan permasalahan yaitu: Bagaimana kualitas pelayanan pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Beruntung Baru berdasarkan teori *Service quality*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan penelitian lapangan dengan metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pernikahan di KUA Beruntung Baru sudah baik pada beberapa aspek seperti keandalan (*reability*) dimana aspek keterbukaan informasi sudah jelas, serta pelayanan yang mudah, pada aspek jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) juga sudah baik. Namun pada aspek daya tanggap (*responsive*) masih belum dapat dikatakan baik dikarenakan keterbatasan pegawai atau SDM KUA yang hanya berjumlah 4 orang. Pada aspek bukti langsung (*tangible*) juga belum dapat dikatakan baik dikarenakan sarana dan prasarana yang kurang memadai dan ruangan KUA yang sempit.

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji dan syukur bentuk terimakasih hamba kepada Engkau, yang maha segalanya bagi seluruh kehidupan di alam semesta yang telah mengabulkan permohonan hamba, yang telah mempermudah segala urusan hamba selama penelitian sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Shalawat serta salam tak lupa selalu tucurahkan kepada sosok yang sangat luar biasa, putra terbaik dari gurun Sahara, sosok yang telah membimbing umat dari zaman yang gelap gulita menuju jalan yang terang benerang yaitu, baginda Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, kerabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Skripsi ini saya persembahkan terkhusus untuk alm ayah saya (Syarwani) yang telah berjuang mendidik dan membesarkan saya hingga saat ini, panas dan hujan, pagi dan malam tak pernah berhenti berjuang dan mendoakan saya. Alm ayah merupakan sosok yang luar biasa beliau juga berperan sebagai ibu bagi kami. Sungguh mulia jasa beliau semoga ditempatkan ditempat yang terbaik dialam sana.

Kupersembahkan juga skripsi ini untuk saudara saya (Hj Fatmah, Sulaiman, Jamilah, Yazid, Aswadi, Ipul, dan Mila) yang selalu menjadi penyemangat, yang telah membantu baik dari segi moril maupun materil. Keluarga besar yang selalu memberikan dukungan kepada saya.

Dosen-dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama saya berkuliah di UIN Antasari Banjarmasin.

Warga pergerakan PMII yang telah mendukung dan menemani penulis berproses di kampus yang selalu kebersamai Dian, Rifqi, Dijah, Nurul, Dahlia, sahabat ketua rayon seperjuangan Suriadi, Ageng, Rifki, dan Saugi, juga sahabat/i yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, Senior PMII yang selalu memberikan arahan kepada penulis (Bapa Samsul, Bapa Amal Fathullah)

Teman seperjuangan kelas MD 19 C yang telah bersama-sama belajar dan menuntut ilmu di bangku perkuliahan, teman seorganisasi HMJ MD 2019, DEMA UIN Sinergi Milenial, FKMKB yang telah menemani saya berproses

Terakhir untuk diri saya pribadi yang telah berjuang sampai saat ini, dan semoga saya menjadi pribadi yang selalu haus akan ilmu pengetahuan, semoga saya bisa menggapai cita-cita saya menjadi seorang dosen

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya”

(Q.S Al-Baqarah, 2:286)

“orang lain tidak akan paham perjuangan dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success storiesnya saja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri dan orang tua, kelak dimasa depan diri kita akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini”.

“Only you can change your life. Nobody else can do it for you”

“Dunia perkuliahan tidak seindah sinetron FTV”

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ، الصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ ، سَيِّدِنَا وَحَبِيبِنَا وَ
نَبِيِّنَا مُحَمَّدٍ ، وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ ، وَ عَلَى مَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ ، أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah swt. Yang telah memberikan rahmat, taufik, kesehatan, dan dengan izin-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Shalawat serta salam tak lupa pula penulis haturkan kepada Rasulullah Baginda Nabi Besar Muhammad saw beserta keluarga, sahabat, kerabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman. Semoga kelak di hari perhitungan nanti kita semua mendapat syafaat beliau. Aamiin.

Selama proses berlangsungnya penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, dukungan, motivasi, saran, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, saya menghaturkan ucapan terimakasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor UIN Antasari Banjarmasin Bapak Prof. DR. H. Mujiburrahman, MA.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Abduh Amrie, MA, Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, yang telah menyetujui skripsi ini untuk dimunaqasahkan.
3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI.,MSI selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, yang

telah memberikan kelancaran dalam mengurus berkas skripsi ini hingga dapat dimunaqasahkan.

4. Ibu Devi Noviyanti, SE.,MM. Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang juga menjadi pembimbing skripsi I, yang telah banyak memberikan bimbingan serta arahan mengenai metode dan bahasan serta koreksi dari awal hingga terselesaikannya pembuatan skripsi ini.
5. Bapak Restu Khaliq, SE.,MM. Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang juga menjadi Dosen penasehat seta pembimbing skripsi II, yang telah banyak memberikan bimbingan serta arahan skripsi ini.
6. Para Dosen beserta staff karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang banyak memberikan ilmu pengetahuan, pelajaran, serta pelayanan akademik kepada penulis selama berkuliah.

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-satu sehingga penulis berusaha sebaik mungkin agar dapat menyajikan skripsi yang baik dan benar. Namun, terlepas dari itu semua, penulis menyadari masih banyak lagi terdapat kesalahan dan kekurangan, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat bermanfaat bagi penulis, Aamiin.

Banjarbaru, Juni 2023

Penulis

**PEDOMAN TRANSLITERASI
ARAB-INDONESIA**

Transliter yang digunakan dalam penulisan skripsi ini ialah pedoman Transliter Arab-Indonesia. Dalam sistem tulisan Arab, fonem konsonan diwakili oleh huruf. Sedangkan sebagian transliterasi menggunakan lambang huruf, sebagian sebagian lagi menggunakan tanda, dan sebagian lainnya menggunakan lambang huruf dan tanda secara bersamaan. Pada terbitan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988, yakni:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye

ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamza h	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

A. Vokal

1. Vokal Tunggal

Berikut adalah transliterasi vokal tunggal dalam bahasa Arab yang dilambangkan oleh tanda ataupun harakat:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
◻	Fathah	A	A
◻	Kasrah	I	I
◻	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Berikut adalah transliterasi vokal rangkap dalam bahasa Arab yang dilambangkan oleh hasil kombinasi dari harakat dan huruf:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ...َ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
وَ...َ	Fathah dan wau	Au	a dan u

B. Kata Sandang

Sebagai kata sandang yang dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi bahasa arab, ال dibedakan menjadi beberapa jenis. Uraian tentang jenis-jenisnya adalah sebagai berikut:

1. ال yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Transliterasi dari kata sandang ini disesuaikan dengan bunyinya. Huruf “ا” digantikan oleh huruf yang tepat berada setelah kata sandang tersebut.

2. ال yang diikuti oleh huruf qamariyah

Transliterasi dari kata sandang ini disesuaikan dengan ketetapan yang telah ditentukan di depannya serta disesuaikan dengan bunyinya.

Kata sandang dituliskan memisah dari kata yang mengikuti serta dikaitkan tanpa sempang. Baik setelahnya adalah huruf syamsiyah ataupun qamariyah.

Contohnya:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu

- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

C. Syaddah (*Tasydid*)

Dalam tulisan Arab, transliterasi dari tanda syaddah (*tasydid*) ialah huruf yang sama dengan huruf dari yang diberi tanda syaddah tersebut.

D. Ta Marbutah

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marbûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*naʿt*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marbûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1	طَرِيقَةٌ	Tharîqah
2	الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ	Al-Jâmî'ah al-Islâmiyyah
3	وَحَدَّةُ الْوُجُودِ	Wahdah al-Wujûd

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
SURAT KETERANGAN UJI PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	v
PENGESAHAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB INDONESIA	xii
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Definisi Operasional	7
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Sistematika Penulisan	10
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	11
A. Kualitas	11
B. Pelayanan	12

C.	Asas Pelayanan Publik	13
D.	Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	15
E.	Standar Pelayanan Publik	16
F.	Penyelenggara Pelayanan Publik	17
G.	Kualitas Pelayanan	18
H.	Strategi Inovasi	23
I.	Kantor Urusan Agama	24
J.	Nikah.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....		27
A.	Jenis dan pendekatan penelitian.....	27
B.	Subjek dan objek penelitian	27
C.	Data dan sumber data.....	28
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	29
E.	Pengolahan dan Analisis Data	30
F.	Keabsahan Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		32
A.	Profil KUA Beruntung Baru	32
B.	Hasil Penelitian	47
C.	Pembahasan.....	67
BAB V PENUTUP.....		79
A.	Kesimpulan	79
B.	Rekomendasi.....	79
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN.....		84
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Trend pernikahan di KUA Beruntung Baru.....	4
Tabel 4.1. Kantor Urusan Agama di Kabupaten Banjar.....	33
Tabel 4.2. Desa di Kecamatan Beruntung Baru.....	34
Tabel 4.3. Batas wilayah Kecamatan Beruntung Baru.....	34
Tabel 4.4. Data Pegawai KUA Beruntung Baru.....	38
Tabel 4.5. Fasilitas Pendukung KUA Beruntung Baru.....	43
Tabel 4.6. Jejak/Perawan, atas 19 Tahun.....	44
Tabel 4.7. Duda/Janda sebab cerai.....	44
Tabel 4.8. Duda/Janda sebab pasangan meninggal.....	45
Tabel 4.9. Berpoligami.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Persyaratan pendaftaran nikah di KUA Beruntung Baru.....	47
Gambar 4.2 Prosedur dan biaya nikah di KUA Beruntung Baru.....	47
Gambar 4.3 Jam kerja KUA Beruntung Baru.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara.....	82
2. Dokumentasi observasi dan wawancara.....	86
3. Daftar riwayat hidup.....	96