

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN  
SERTIFIKAT TANAH PADA KANTOR BADAN  
PERTANAHAN NASIONAL JAKARTA TIMUR**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh**

**Dinda Nadya Putri**

**1601085080**

**BIDANG KEAHLIAN ADMINISTRASI PERKANTORAN  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

**2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Publik Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Jakarta Timur

Nama : Dinda Nadya Putri

Nim : 1601085080

Setelah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi, dan direvisi sesuai saran penguji

Program Studi : Pendidikan Ekonomi / Bidang Keahlian Administrasi Perkantoran

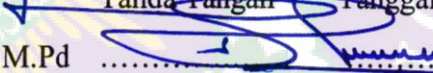




Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas : Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

Hari : Jum'at

Tanggal : 28 Agustus 2020

Tim Penguji

	Nama Jelas	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	: Drs. H. M. Jamil Latief, MM, M.Pd		16/9/20
Sekretaris	: Dr. Hj. Onny Fitriana Sitorus, M.Pd		16/9/20
Pembimbing I	: Dra. Hj. Sri Giyanti, MM		11/9/20
Penguji I	: Dr. H. Syuaiban Muhammad, M.Si		8/9-20
Penguji II	: Dr. Hj. Ihsana El Khuluqo, M.Pd		15/9-20



Dr. Desvian Bandarsyah, M.Pd  
NIDN 03.1712.6903

## ABSTRAK

**Dinda Nadya Putri.** 1601085080. Implementasi Pelayanan Publik Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Jakarta Timur. Skripsi. Jakarta: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Publik Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Jakarta Timur. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Untuk sumber data dipilih secara *purposive sampling* dengan kriteria menguasai atau memahami dan tergolong terhadap pelayanan publik pembuatan sertifikat tanah. Teknik pengumpulan data partisipatif, wawancara, studi dokumentasi, dan triangulasi. Teknik analisis data yaitu dengan *reduksi data, Display data, dan kesimpulan*. Dari hasil penelitian yang didapat dilapangan, Implementasi Pelayanan Publik Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Jakarta Timur meliputi Prosedur Pelayanan, Proses Pelayanan, Kualitas Pelayanan, dan Sarana Prasarana Pelayanan. Pelayanan publik merupakan suatu proses yang menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, kemudian diberikan kepada pelanggan.

**Kata Kunci:** Implementasi, Pelayanan, Publik, Pembuatan Sertifikat Tanah.

## ***ABSTRACT***

**Dinda Nadya Putri.** 1601085080. Implementation of Public Services for Making Land Certificates at the East Jakarta National Land Agency Office. Essay. Jakarta: Faculty of Teacher Training and Education. Prof. Muhammadiyah University. DR. HAMKA 2020.

This study aims to determine the implementation of public services for making land certificates at the East Jakarta National Land Agency Office. This research uses qualitative methods that are descriptive. The data source was selected by purposive sampling with the criteria of mastering or understanding and belonging to the public service of making land certificates. Participatory data collection techniques, interviews, documentation study, and triangulation. Data analysis techniques are data reduction, *Display* data, and *Conclusion* drawing verification. From the research results obtained in the field, the implementation of public services for making land certificates at the East Jakarta National Land Agency includes Service Procedures, Service Processes, Service Quality, and Facilities and Infrastructure. Public service is a process that produces a product in the form of service, which is then provided to customers.

**Keywords:** Implementation, Service, Public, Making Land Certificates.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Dan Sub Fokus Penelitian .....	7
1. Fokus Penelitian .....	7
2. Sub Fokus Penelitian .....	8
C. Pertanyaan Penelitian .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Konseptual Fokus Dan Sub Fokus Penelitian .....	11
1. Deskripsi Konseptual Fokus .....	11
a. Pengertian Pelayanan Publik .....	11
2. Deskripsi Konseptual Sub Fokus .....	14
a. Pengertian Prosedur .....	14
b. Karakteristik Prosedur .....	15

c. Manfaat Prosedur .....	16
d. Pengertian Proses Pelayanan .....	20
e. Pengertian Pelayanan Publik .....	21
f. Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	24
g. Azas, Prinsip Dan Standar Pelayanan Publik .....	24
h. Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	27
i. Penyelenggara Pelayanan Publik .....	28
j. Standar Pelayanan Publik .....	28
k. Sarana dan Prasarana .....	30
B. Penelitian Relevan .....	31

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Alur Penelitian .....	33
B. Tempat Penelitian .....	34
1. Tempat Penelitian .....	34
2. Waktu Penelitian .....	36
C. Latar Penelitian .....	37
D. Metode Dan Prosedur Penelitian .....	38
E. Peran Peneliti .....	42
F. Data Dan Sumber Data .....	42
G. Teknik Dan Prosedur Pengumpulan Data .....	44
1. Observasi .....	44
2. Wawancara .....	45
3. Dokumentasi .....	45
H. Teknik Analisis Data .....	46
1. Reduksi Data .....	48
2. <i>Display</i> Data .....	49
3. <i>Conclusion</i> Atau Verifikasi .....	49
I. Pemeriksaan Keabsahan Data .....	50

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Wilayah Penelitian.....	52
1. Sejarah Kantor BPN Jakarta Timur .....	52
2. Organisasi Tata Kerja BPN.....	60
3. Logo BPN Jakarta Timur .....	62
4. Visi dan Misi BPN Jakarta Timur .....	62
5. Struktur Organisasi BPN Jakarta Timur.....	63
B. Prosedur Memasuki Setting Penelitian.....	64
C. Temuan Penelitian .....	65
1. Prosedur Pelayanan.....	68
2. Proses Pelayanan.....	90
3. Kualitas Pelayanan.....	97
4. Sarana dan Prasarana .....	116
D. Pembahasan.....	121
1. Prosedur Pelayanan.....	121
2. Proses Pelayanan.....	131
3. Kualitas Pelayanan.....	136
4. Sarana dan Prasarana.....	148

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	154
B. Saran .....	156

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>158</b>
-----------------------------	------------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>159</b>
-----------------------	------------

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Tanah adalah bagian penting yang tidak dapat dipisahkan bagi kehidupan manusia, Khususnya bagi bangsa Indonesia, maka peranan negara sangat penting dalam mengatur penguasaan tanah. Negara sebagai organisasi yang memiliki otoritas kepada seluruh rakyat Indonesia yang diberikan pelimpahan oleh bangsa Indonesia untuk menguasai, mengatur, mengurus serta menyelesaikan segala persoalan yang berkenaan dengan pengelolaan fungsi bumi, air dan segala isi di dalamnya.

Tanah yang ada di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Pokok Agraria yaitu UU Nomor. 5 Tahun 1960 yang dikeluarkan pada 24 September 1960. Ketentuan lebih lanjut mengenai Undang-Undang Pokok Agraria ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, bahwa ada dua kewajiban pokok yaitu:



1. Kewajiban Pemerintah untuk melaksanakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia.
2. Kewajiban para pemegang hak atas tanah untuk mendaftarkan hak atas tanah yang dipegangnya.

Kebijakan otonomi daerah menuntut pemerintah melakukan suatu terobosan yang berbeda demi tercapainya pemerintahan yang baik, Hal ini tentu saja terlihat dari implementasi UU No 32 Tahun 2012, selama kurang lebih sembilan tahun terakhir dapat kita lihat hampir seluruh kota/kabupaten di Indonesia. Beberapa terobosan itu adalah pemberian pelayanan publik sebaik-baiknya. Pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, murah, tepat, dan bebas dari KKN.

Pelayanan publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam pasal 8 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, dijelaskan bahwa setiap bangunan Gedung harus meliputi: 1) status hak atas tanah, dan izin pemanfaatan dari pemegang hak atas tanah, 2) status kepemilikan bangunan Gedung, 3) izin mendirikan bangunan Gedung, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demi menjamin ketertiban hukum dalam pembuatan surat kepemilikan hak atas tanah atau bangunan, maka diwajibkan untuk memenuhi persyaratan teknis dan administrasi yang terkait. Pengaturan kebijakan persyaratan administratif ini berfungsi agar pemohon atau pendaftar mengetahui lebih rinci tentang persyaratan yang diperlukan, baik dari segi kejelasan status tanah, kejelasan status kepemilikan bangunan, maupun kepastian hukum bahwa hak atas kepemilikan hal tersebut telah mendapat persetujuan dari pemerintah daerah dalam bentuk sertifikat tanah atau bangunan.

Bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu: pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa (Pasolong, 2007 :129).

Semua jenis pelayanan tersebut disediakan dan di berikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah, baik aparatur yang berada di pusat maupun di daerah, tetapi secara umum belum banyak memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan alasan tidak sesuai prosedur, banyaknya biaya pungutan, dan waktu yang sangat lama, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien.

Kondisi semacam ini berdampak negatif karena adanya anggapan dari masyarakat tentang sulitnya mengurus sertifikat tanah ditambah dengan biaya yang mahal dan proses yang pelayanan yang berbelit-belit yang pada akhirnya banyak tanah yang masih belum bersertifikat. Hal ini terjadi karena masyarakat yang malas untuk mengurus hak atas tanahnya dalam

memperoleh kepastian hukum atas bidang tanah yang dimilikinya dan merasa tidak terpuaskan terhadap pelayanan yang diberikan khususnya di kantor pertanahan. Sertifikat itu sangat penting, tidak hanya untuk legalitas kepemilikan tanah, namun jika dilihat dari perspektif ekonomi, sertifikat tanah dapat dimanfaatkan juga oleh masyarakat untuk mendapatkan modal usaha, sehingga masyarakat dapat meningkatkan taraf hidup dan kesejahteranya.

Menurut Sondang (2002:79) kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan jasa dalam memenuhi harapan pemakainya. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat.

Penilaian kualitas pelayanan dibagi ke dalam lima dimensi. Kelima dimensi tersebut adalah:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*) adalah dimensi yang berkenaan dengan daya tarik yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan kondisi fasilitas penunjang, serta penampilan pegawai.
2. Keandalan (*Reliability*) adalah dimensi yang berkenaan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah dimensi yang berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. Jaminan (*Assurance*) adalah dimensi yang berkenaan dengan perilaku para pegawai agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan dan menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
5. Empati (*Empathy*) adalah dimensi yang berkenaan dengan pemahaman masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Kualitas pelayanan itu sendiri dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atau konsumen atas layanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu.

Kualitas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah seringkali dianggap sebagai cermin dari kualitas birokrasi secara umum yang ada di Indonesia. Satu hal yang ada hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya hubungan antar rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum). Pemerintah sebagai

*service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Wujud nyata dari permasalahan pelayanan publik dapat terlihat pada pelayanan pembuatan sertifikat tanah di kantor Badan Pertanahan Nasional yang memiliki kewenangan untuk melaksanakan pendaftaran tanah diseluruh wilayah Republik Indonesia. Dalam realitanya pelaksanaan pembuatan sertifikat tanah di kantor Badan Pertanahan Nasional belum berjalan dengan baik, dikarenakan masih banyaknya masalah seperti petugas yang salah mengukur luas bidang tanah, proses pembuatan sertifikat seringkali terlambat dari batas waktu yang telah ditentukan, adanya calo sebagai pemohon layanan perantara, syarat dan prosedur pengurusan sertifikat tanah masih dirasa cukup sulit dan berbelit-belit bagi masyarakat.

Selama ini masih banyak perspektif masyarakat bahwa untuk mengurus sertifikat tanah membutuhkan biaya yang mahal, waktu yang lama, prosedural yang rumit dan berbelit-belit serta penyelesaian pembuatan sertifikat tanah tidak tepat waktu masih belum sesuai dengan SOP sehingga hasilnya kurang optimal.

Rata-rata di wilayah DKI Jakarta Timur, Provinsi DKI Jakarta mendapat target penyelesaian tahun 2018, pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) sebanyak 335.382 bidang dan ditargetkan pada 2020 seluruh bidang tanah yang sudah terdaftar. Untuk wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur, diperkirakan terdapat 448.863 bidang tanah, di mana bidang tanah

yang sudah terdaftar 298.528 bidang (66,5%) dan yang belum terdaftar sebanyak 203.000 (34,5%) bidang.

Ada sekitar 1,8 juta bidang tanah di Jakarta. Dari jumlah tersebut, masih ada lebih dari 243 ribu bidang tanah yang belum disertifikasi, 70 ribuan bidang tanah di antaranya ada di Jakarta timur. Di DKI yang jumlahnya 1,8 juta bidang lebih kurang, tahun 2019 tersisa 243 ribu bidang tanah yang belum terdaftar.

Permasalahan yang terjadi dalam masyarakat bahwa untuk mengurus sertifikat tanah membutuhkan biaya yang mahal, waktu yang lama, prosedural yang rumit dan berbelit-belit serta penyelesaian pembuatan sertifikat tanah tidak tepat waktu, masih belum sesuai dengan SOP sehingga hasilnya kurang optimal. Oleh karena itu berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah penulis uraikan diatas, penulis tertarik untuk meneliti pelayanan pembuatan sertifikat tanah, maka penulis mengambil judul penelitian tentang **“Implementasi Pelayanan Publik Pembuatan Sertifikat Tanah pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Jakarta Timur”**.

## **B. Fokus dan Subfokus Penelitian**

### **1. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, peneliti memfokuskan penelitian ini pada *“Implementasi Pelayanan Publik Pembuatan Sertifikat Tanah pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Jakarta Timur”*.

## 2. Subfokus Penelitian

Adapun yang menjadi subfokus pada penelitian ini adalah:

- a. Prosedur Pelayanan pembuatan sertifikat tanah pada kantor Badan Pertanahan Nasional Jakarta Timur.
- b. Proses Pelayanan pembuatan sertifikat tanah pada kantor Badan Pertanahan Nasional Jakarta Timur.
- c. Kualitas Pelayanan pembuatan sertifikat tanah pada kantor Badan Pertanahan Nasional Jakarta Timur.
- d. Sarana dan Prasarana Pelayanan pembuatan sertifikat tanah pada kantor Badan Pertanahan Nasional Jakarta Timur.

### C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan subfokus pada penelitian ini maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Prosedur Pelayanan pembuatan sertifikat tanah yang dibuat pada kantor Badan Petanahan Nasional Jakarta Timur?
2. Bagaimanakah Proses Pelayanan Pembuatan sertifikat tanah pada kantor Badan Pertanahan Nasional Jakarta Timur?
3. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan pembuatan sertifikat tanah yang ada pada kantor Badan Pertanahan Nasional Jakarta Timur?
4. Apakah Sarana dan Prasarana Pelayanan yang digunakan dalam pembuatan sertifikat tanah dan yang ada pada kantor Badan Pertanahan Nasional Jakarta Timur?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan di atas maka tujuan diadakannya penelitian ini :

1. Untuk mengetahui Prosedur Pelayanan pembuatan sertifikat tanah apa saja yang diberikan pada kantor Badan Pertanahan Nasional Jakarta Timur.
2. Untuk mengetahui Proses Pelayanan pembuatan sertifikat tanah pada kantor Badan Pertanahan Nasional Jakarta Timur.
3. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pembuatan sertifikat tanah yang ada pada kantor Badan Pertanahan Nasional Jakarta Timur.
4. Untuk mengetahui Sarana dan Prasarana Pelayanan yang digunakan dalam pembuatan sertifikat tanah dan yang ada pada kantor Badan Pertanahan Nasional Jakarta Timur.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang penulis harapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritik dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai pengembangan pengetahuan dalam jurusan administrasi perkantoran di universitas muhammadiyah Prof. DR. Hamka mengenai Implementasi Pelayanan Publik Pembuatan Sertifikat Tanah.
2. Manfaat Praktis dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi Badan Pertanahan Nasional dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat.



a. Bagi Peneliti

Dapat dijadikan sebagai wawasan serta tambahan pengetahuan sehingga dapat menerapkan perpaduan antara praktik dan teoritik yang didapat dibangku kuliah.

b. Bagi jurusan Administrasi Perkantoran di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka.

Hasil penelitian ini diharapkan menambah informasi keilmuan di dalam manajemen perkantoran yang merupakan salah satu bidang Garapan Pendidikan, khususnya mengenai Administrasi Perkantoran dalam suatu perusahaan dan organisasi kelembagaan.

c. Bagi Badan Pertahanan Nasional

Sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil langkah yang akan datang untuk lebih memperhatikan terhadap Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) dalam pelayanan terhadap masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

A. Muri Yusuf. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Abidin, Z.S., 2010, *Kebijakan Publik*, Yayasan Pancur, Siwah, Jakarta.

Bernardianto RB, Fitriyah P. 2018. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah pada Kantor Pertahanan Kota Palangka Raya*.

Dr. Hardiansyah, M.Si. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media.

Komarudin, 2014. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*.

Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

<https://www.google.com/search?client=firefox-b>

[d&q=Jurnal+pelayanan+sertifikat+tanah+di+kantor+bpn](https://media.neliti.com/media/publications/96450-ID-analisis-kualitas-pelayanan-pembuatan-se.pdf)

<https://media.neliti.com/media/publications/96450-ID-analisis-kualitas-pelayanan-pembuatan-se.pdf>

<https://media.neliti.com/media/publications/96845-ID-analisis-kualitas-pelayanan-pembuatan-se.pdf>