

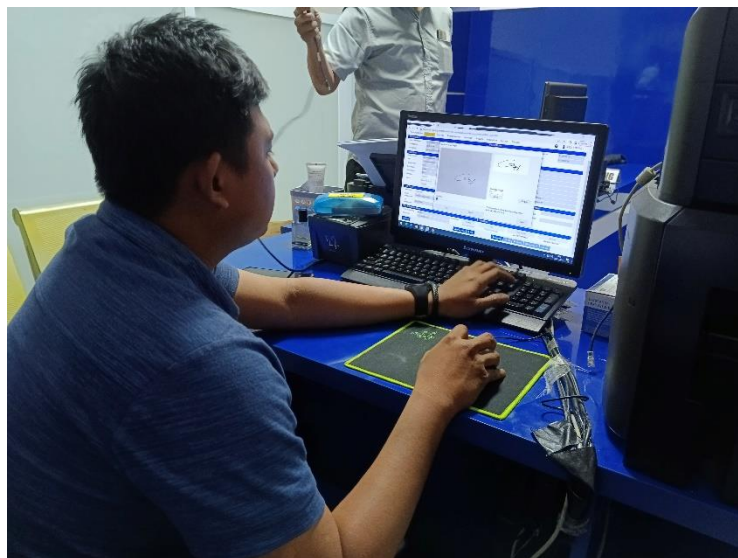
BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Keberhasilan Program

Keberhasilan suatu program atau sistem tergantung pada kemampuan pengguna untuk mengimplementasikannya dengan efektif, efisien dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam indikator keberhasilan program berdasarkan teori ukuran yang dikemukakan oleh Campbell (1989) oleh karena itu untuk menilai keberhasilan program dapat dilihat kemudahan pengguna dan kendala yang mungkin muncul selama penerapan sistem perlu dipertimbangkan. Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) merupakan sistem pelayanan perpanjangan SIM yang dikembangkan oleh Korps Lalu Lintas Kepolisian Negera Republik Indonesia (Korlantas Polri) yang diterapkan oleh Satpas Polda Metro Jaya untuk memproses layanan perpanjangan SIM secara lebih cepat. Tujuan diterapkannya aplikasi SINAR adalah untuk mempermudah dan meningkatkan layanan masyarakat dalam perpanjangan SIM secara online tanpa perlu mendatangi langsung satpas dan mengurangi penyalahgunaan wewenang pada petugas satpas.

Gambar 5.1 Proses Pengecekan Kelengkapan Data Pemohon Perpanjangan SIM Oleh Ajudikator



Sumber : Data Olah Peneliti 2024

Keberhasilan program pada sistem aplikasi SINAR di Satpas Polda Metro Jaya ini dinilai sudah cukup optimal namun ada beberapa kendala dalam penerapannya. Aplikasi SINAR ini dapat diakses dimana saja dan kapan saja tidak ada keterbatasan waktu oleh pemohon atau penggunanya. Pemohon atau pengguna bisa melakukan perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR lalu itu pemohon melakukan registrasi, jika sudah melakukan registrasi pemohon dapat melakukan permohonan perpanjangan SIM dengan mengupload semua data sesuai dengan tahapan di aplikasi, lalu jika semua dokumen sudah di upload maka sistem akan mengirim data permohonan perpanjangan SIM ke satpas yang dituju oleh pengguna, kemudian pihak operator aplikasi SINAR akan mengecek kembali semua data yang sudah di upload oleh pemohon jika ada data yang tidak sesuai dengan persyaratan maka pihak satpas akan mengirimkan notifikasi melalui email, apabila data sudah sesuai semua maka pemohon hanya tinggal menunggu sampai SIM nya terbit dan dikirimkan melalui Pos Indonesia. ini tidak akan memakan waktu yang lama jika semua berkas yang di upload sudah lengkap dan sesuai dengan persyaratan perpanjangan SIM dan Surat Izin Mengemudi (SIM) akan terbit sebagai tanda legalitas mengemudi.

Namun berdasarkan hasil wawancara dengan Pamin Standar Pengemudi Subdit SIM Korlantas karena terjadi penumpukan antrian permohonan perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR sehingga sistem aplikasi SINAR sering mengalami server down ketika pemohon ingin melakukan registrasi atau penguploadan berkas tidak dapat di akses. Oleh karena itu, secara keseluruhan sistem ini sudah cukup optimal namun masih mengalami kendala yang dapat menghambat proses permohonan perpanjangan surat izin mengemudi.

Indikator lain untuk mengukur keberhasilan program dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang mengetahui program aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR). Berdasarkan hasil wawancara rata-rata pengguna atau pemohon perpanjangan SIM melalui Aplikasi SINAR mengetahui layanan tersebut pada awal-awal masa pandemi artinya masyarakat membutuhkan

layanan perpanjangan SIM melalui online selama pandemi. Berdasarkan penelitian Satpas Polda Metro Jaya tidak memiliki capaian target secara spesifik terkhusus untuk aplikasi SINAR dimana tidak memiliki target pemohon dalam perpanjangan SIM dalam satu bulannya melainkan target digabungkan dari keseluruhan program aplikasi SINAR dalam perpanjangan SIM pertahun. Berdasarkan target jumlah pemohon perpanjangan SIM tahun 2021 yaitu 21.000 (pemohon) realisasi 21.827 (pemohon) dengan tingkat capaian 104%. Untuk tahun 2022, jumlah target permohonan perpanjangan SIM yaitu 25.000 (pemohon) realisasi 28.371 (pemohon) dengan tingkat capaian 113%. Kemudian pada tahun 2023 target jumlah pemohon perpanjangan SIM yaitu 40.000 (pemohon) realisasi 47.170 (pemohon) dengan tingkat capaian 118%. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa target pada setiap tahunnya telah tercapai dengan baik.

Selain indikator jumlah pemohon perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR, untuk memperkuat keberhasilan program dapat dilihat dari keefektifan dalam penggunaan Aplikasi SINAR yang merupakan aplikasi berbasis media sosial yang bersifat mobile dan dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Berdasarkan hasil wawancara dengan empat (4) orang pengguna aplikasi SINAR dimana satu orang mahasiswa dan tiga orang karyawan swasta. Penentuan informan masyarakat terbagi menjadi dua kategori yaitu, masyarakat yang berhasil dan tidak berhasil dalam melakukan perpanjangan SIM secara online. Menyatakan bahwa aplikasi SINAR dapat membantu dan memberikan kemudahan dalam melakukan perpanjangan SIM secara online. Namun terkadang terdapat kendala dalam mengakses aplikasi karena apabila jaringan internet tidak stabil akan susah melakukan login dan terjadi eror pada sistem. Jika dilihat dari segi kenyamanan, berdasarkan hasil wawancara dengan keempat pengguna aplikasi SINAR menyatakan bahwa aplikasi SINAR sudah memberikan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi tersebut, fitur-fitur yang digunakan juga sudah *user friendly*. Dimana dapat membuat kenyamanan dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi SINAR. Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa program layanan aplikasi SINAR dapat

membantu dan memberikan akses layanan perpanjangan SIM secara online dengan cepat, tepat dan mudah. Tetapi untuk secara keseluruhan efektivitas program layanan perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR belum sepenuhnya berhasil diterapkan dengan bukti uraian diatas.

5.2 Ketetapan Sasaran Program

Ketetapan sasaran program atau aplikasi SINAR yang dibuat oleh Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia (Korlantas Polri) lalu diterapkan pada Satpas Polda Metro Jaya sebagai salah satu sistem perpanjangan SIM melalui online. Dalam indikator ini diukur sejauhmana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas penggunaan aplikasi SINAR ialah masyarakat atau pemohon perpanjangan SIM A dan SIM C. Dengan demikian, indikator ini mencoba untuk mengukur bagaimana kesesuaian serta target sasaran yang sudah direncanakan selanjutnya.

Salah satu keberhasilan yang mendasar adalah kemampuan kepolisian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan ini menjadi tolak ukur bagi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan kepolisian, sehingga penting untuk membangun komunikasi yang efektif guna mencapai bentuk pelayanan yang optimal. Pihak Korlantas Polri dan Satpas Polda Metro Jaya sudah melakukan strategi untuk mensosialisasikan kepada masyarakat dalam program aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR). Sebagaimana dinyatakan bahwa sosialisasi dilakukan melalui sosial media seperti Instagram. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna aplikasi SINAR menyatakan bahwa tidak mendapatkan sosialisasi secara langsung dengan pihak Korlantas Polri maupun Satpas Polda Metro Jaya, rata-rata mengetahui aplikasi SINAR dari teman serta keluarga terdekat. Selanjutnya keberhasilan sasaran dari program layanan aplikasi SINAR dalam memenuhi kebutuhan perpanjangan SIM diketahui sudah cukup memenuhi kebutuhan masyarakat namun karena kurang optimalnya server aplikasi SINAR sehingga sedikit menghambat pemohon dalam proses perpanjangan SIM.

Berdasarkan tujuannya program ini dirujuk untuk memenuhi kebutuhan perpanjangan SIM secara online melalui aplikasi SINAR namun sudah cukup terpenuhi. Pihak Korlantas Polri melakukan pengembangan aplikasi atau maintenance setiap tahunnya guna mengevaluasi aplikasi SINAR agar bisa memenuhi kebutuhan masyarakat terkhususnya dalam perpanjangan SIM. Satpas Polda Metro Jaya hanya sebagai pihak pelaksana dalam program aplikasi SINAR terkhususnya dalam perpanjangan SIM sehingga tidak memiliki wewenang dalam pengembangan aplikasi tersebut namun pihak Satpas Polda Metro Jaya memberikan masukan atau berupa saran guna meningkatkan kualitas aplikasi SINAR dalam layanan perpanjangan SIM.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait indikator ketetapan sasaran program aplikasi SINAR dalam melakukan perpanjangan SIM. Pada target penerapan aplikasi SINAR kepada masyarakat atau pemohon perpanjangan SIM A dan SIM C sudah sesuai dengan target yang sudah direncanakan. Aplikasi SINAR ini dapat menyelesaikan masalah permohonan perpanjangan SIM melalui online sehingga pemohon tidak harus mengunjungi satpas serta tidak memakan waktu yang lama dalam proses permohonan. Penerapan aplikasi SINAR dalam perpanjangan SIM diharapkan dapat efektif dalam mengurangi mal administrasi atau penyalahgunaan wewenang petugas satpas dan meningkatkan pelayanan perpanjangan SIM secara online. Sebelum adopsi aplikasi SINAR proses administrasi terkait SIM sering kali memakan waktu yang cukup lama dan rawan kesalahan manual bagi petugas satpas. Fitur-fitur yang disediakan melalui aplikasi SINAR di desain untuk *user friendly* sehingga pengguna atau pemohon dapat mudah memahami *step by step* dalam proses perpanjangan melalui aplikasi tersebut. Aplikasi SINAR memberikan kemudahan bukan hanya kepada pengguna atau pemohon namun juga petugas satpas dengan dibuktikannya petugas dapat dengan mudah mengakses data pengguna SIM, memperbarui informasi, dan mengeluarkan SIM baru atau menggantinya dengan cepat. Dengan demikian aplikasi SINAR memberikan kemudahan akses bagi pemohon atau pengguna aplikasi SINAR dan petugas satpas dalam memproses permohonan SIM.

5.3 Kepuasan Program

Menurut Gasperz (1997) kepuasan dari suatu program aplikasi dapat dilihat dari kualitas program tersebut yang mencakup totalitas fitur dan karakteristik yang memenuhi kebutuhan konsumen. Dalam konteks ini kepuasan terhadap program melibatkan aspek-aspek kualitas layanan aplikasi SINAR serta kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa untuk mengoptimalkan kualitas layanan aplikasi SINAR harus melakukan pengembangan sistem dan juga pemeliharaan sistem serta aktif dalam mensosialisasikan kepada masyarakat.

Selanjutnya pada indikator kepuasan program ini akan melihat sejauh mana pelayanan yang diberikan dalam permohonan perpanjangan SIM melalui aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terkait indikator kepuasan program pada aplikasi SINAR untuk perpanjangan SIM, ditemukan bahwa masih ada kekurangan yang perlu dievaluasi. Salah satu kendala yang muncul adalah kesulitan akses layanan karena overloaddnya permohonan perpanjangan SIM yang membuat server down. Saat ini, aplikasi SINAR hanya mendukung layanan pembuatan dan perpanjangan SIM A dan SIM C. Namun, dari segi ketepatan waktu, aplikasi SINAR terbukti mampu mempercepat proses permohonan perpanjangan SIM tanpa memakan waktu yang terlalu lama. Selain itu, kemudahan penggunaan aplikasi SINAR juga menjadi nilai tambah, karena fitur-fiturnya dirancang secara user-friendly, sehingga mempermudah masyarakat dalam mengakses dan menggunakan aplikasi tersebut.

Pada Satpas Polda Metro Jaya menyediakan layanan pengaduan melalui WhatsApp, apabila ada masyarakat yang kesulitan dalam mengakses layanan perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR maka pihak Satpas akan membantu masyarakat dalam menyelesaikan persoalannya. Tidak hanya itu masyarakat juga bisa mengirimkan pesan melalui instagram resmi Satpas Polda Metro Jaya. Kepuasan program juga terdapat pada waktu perpanjangan SIM yang bisa di proses H-30 hari sebelum masa berlaku habis sehingga pemohon

memiliki waktu yang cukup banyak apabila terjadi penolakan permohonan perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Satpas Polda Metro Jaya belum melakukan evaluasi terkait pelayanan perpanjangannya SIM melalui aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) sehingga tidak bisa menilai secara detail mengenai kepuasan masyarakat terkait layanan tersebut yang kemudian itu menjadi salah satu kelemahan suatu organisasi. Evaluasi merupakan suatu proses yang melinagtkan penjelasan, pengumpulan dan penyajian informasi mengenai nilai d5e04an pencapaian dari tujuan, perencanaan , pelaksanaan serta dampak suatu program (Agusfian Pranata, 2023). Tujuannya adalah untuk memberikan panduan dalam pengambilan keputusan, memenuhi tuntutan akuntabilitas dan meningkatkan pemahaman terhadap fenomena yang terjadi. Evaluasi juga dapat dipahami sebagai suatu proses yang memberikan informasi yang berguna bagi masyarakat terkait tingkat kepuasan layanan perpanjangan SIM secara online.

5.4 Tingkat *Input* dan *Output*

Tingkat *input* dan *output* pada aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) meliputi komponen yang berkaitan dengan proses permohonan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) dan keberhasilan dari proses tersebut. Adapun *input* yang dilakukan oleh pihak Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia (Korlantas Polri) ialah sejauh mana sosialisasi atau pelatihan bagi adjudikator atau operator aplikasi SINAR di satpas seluruh Indonesia guna memberikan layanan perpanjangan SIM. Kemudian aplikasi SINAR di terapkan oleh Satpas Polda Metro Jaya yang memberikan *input* diantaranya ialah penerapan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, peningkatan fleksibilitas dan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan perpanjangan SIM secara online tanpa harus datang ke Satuan Penyelenggaraab Administrasi SIM (Satpas) dan penerapan aplikasi SINAR bertujuan untuk meminimalisir terjadinya penyalahgunaan wewenang oleh petugas satpas.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan sejauh ini pihak Korlantas Polri sebagai pihak pengembang aplikasi SINAR sudah melakukan sosialisasi atau pelatihan bagi adjudikator atau operator aplikasi SINAR untuk di satpas Indonesia. Pada saat ini jumlah satpas yang sudah menerapkan aplikasi SINAR berjumlah 54 satpas kedepannya pihak Korlantas Polri akan menambah jumlah satpas yang bisa melayani perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR. Kemudian *output* yang dihasilkan dari penerapan aplikasi SINAR dalam perpanjangan SIM di Satpas Polda Metro Jaya ialah meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan inovasi digital dan menghindari interaksi langsung dengan masyarakat sehingga menekan penyalahgunaan wewenang oleh petugas satpas. *Output* yang dirasakan oleh masyarakat yaitu masyarakat dapat mudah mengakses atau melakukan permohonan perpanjangan SIM melalui online karena aplikasi SINAR dapat diakses dimana saja dan kapan saja tanpa harus mendatangi langsung satpas sehingga mempersingkat waktu. *Output* tersebut juga dibuktikan dengan jumlah permohonan perpanjangan SIM A dan SIM C melalui aplikasi SINAR pada Satpas Polda Metro Jaya tahun 2023 yang mencapai 74.776 pemohon yang sudah terbit dimana ini merupakan sebuah *output* berupa peningkatan jumlah permohonan perpanjangan SIM.

Gambar 5.2 Rekapitulasi Data Perpanjangan Online Tahun 2023

POLRI DAERAH METRO JAYA
DIREKTORAT LALU LINTAS

DATA PERPANJANGAN SIM ONLINE A DAN C DI SATPAS POLDA METRO JAYA TAHUN 2023

TAHUN 2023	SIM PERPANJANGAN		JUMLAH	KETERANGAN
	SIM ONLINE GOLONGAN (A)	SIM ONLINE GOLONGAN (C)		
JANUNARI 2023	1852	2885	4737	
FEBRUARI 2023	1992	3005	4997	
MARET 2023	2068	3511	5579	
APRIL 2023	2247	3602	5849	
MEI 2023	2351	3644	5995	
JUNI 2023	2773	3873	6646	
JULI 2023	2081	3958	6039	
AGUSTUS 2023	2884	3568	6452	
SEPTEMBER 2023	2997	3752	6749	
OKTOBER 2023	3128	3885	7013	
NOVEMBER 2023	3199	4002	7201	
DESEMBER 2023	3289	4230	7519	
JUMLAH			74776	

Sumber : Saptas Polda Metro Jaya

Berdasarkan Gambar 5.2 rekapitulasi data perpanjangan online tahun 2023 dinyatakan bahwa upaya yang dilakukan oleh Kepolisian Republik Indonesia untuk mencapai tingkat *output* adalah dengan melakukan maintenance network dan server atau pemeliharaan data jaringan di Data Center Korlantar Polri sehingga lebih banyak masyarakat yang melakukan perpanjangan SIM secara online. Walaupun dilihat dari angka jumlah perpanjangan SIM melalui online pada bulan Januari 2023 sampai bulan Mei masih terbilang sedikit, namun pada bulan Juni sampai Desember 2023 sudah mengalami kenaikan yang signifikan karena pada setiap bulannya mengalami kenaikan sekitar 252 permohonan.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pihak Korlantas Polri melakukan perbaikan sistem aplikasi SINAR menjadi lebih baik dari tahun sebelumnya. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan banyaknya angka jumlah permohonan perpanjangan SIM melalui online baik SIM A maupun SIM C di Satpas Polda Metro Jaya pada tahun 2023 yang memiliki peningkatan pada setiap bulannya.

5.5 Pencapaian Tujuan Secara Menyeluruh

Pencapaian tujuan secara menyeluruh dalam menerapkan aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) untuk perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satpas Polda Metro Jaya mencakup aspek keberhasilan program, ketetapan sasaran program, kepuasan program serta tingkat *input* dan *output*. Pada indikator ini membahas tujuan menyeluruh dari penerapan aplikasi SINAR dalam perpanjangan SIM secara online. Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi, kualitas dan aksebilitas layanan permohonan perpanjangan SIM dibandingkan dengan program sebelumnya, melalui penggunaan teknologi yang lebih canggih, peningkatan fokus pada efisiensi, peningkatan kualitas layanan, pendekatan edukasi yang lebih baik kepada masyarakat dan peningkatan kepatuhan terhadap regulasi. Beberapa keunggulan aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) antara lain :

- a. Menghemat Waktu serta Tenaga, Dengan adanya aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) masyarakat tidak perlu mengantri berjam-jam di loket pendaftaran serta pembayaran yang biasa terjadi saat mengurus permohonan perpanjangan SIM. Proses tersebut lebih mempercepat proses permohonan perpanjangan SIM dibandingkan dengan metode offline.
- b. Mengurangi Mal Praktik Percaloan, Keberadaan SIM Nasional Presisi (SINAR) dapat efektif dalam mengurangi praktik percaloan atau penyalahgunaan wewenang pada petugas satpas yang sering terjadi di kantor satpas pada saat pengurusan SIM. Praktik percaloan dapat merugikan masyarakat dan mengarahkan pada ketidakjujuran oleh petugas satpas.
- c. Data Dapat Terintegrasi, Data yang dimasukkan akan terintegrasi dengan data dari Dirjen Kependudukan dan Catatan Sipil. Hal tersebut karena salah satu persyaratan untuk mendaftar SIM Online adalah menggunakan E-KTP yang dimana data pemilik sudah tersimpan dengan baik. Integrasi data ini juga akan

mempermudahkannya pihak kepolisian dalam melakukan monitoring dan reporting data yang sudah ada.

- d. Bisa Diakses di Mana Saja dan Kapan Saja, SIM Nasional Presisi (SINAR) dapat diakses dan diurus dari mana saja di 54 Satpas yang sudah tersedia melayani perpanjangan SIM secara online tanpa harus mengunjungi kantor satpas secara langsung.
- e. Meningkatkan Kepercayaan serta Kepuasan Masyarakat, SIM Nasional Presisi (SINAR) merupakan sebuah inovasi kreatif yang mempermudah, mempercepat, akuntabel dan transparan dalam proses perpanjangan SIM. Dengan keunggulan yang dimiliki oleh SIM Nasional Presisi (SINAR) tentu akan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian serta meningkatkan citra Polri.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pelaksanaan aplikasi SINAR dalam perpanjangan SIM belum sepenuhnya dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perpanjangan SIM secara online. Sehingga kebutuhan masyarakat dalam perpanjangan SIM secara online dapat dikatakan belum sepenuhnya berhasil dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu kendala yang sering terjadi di masyarakat yaitu sulitnya melakukan registrasi dan server sering down. Penyebab server down karena terjadinya penumpukan antrian permohonan perpanjangan SIM melalui aplikasi SINAR sehingga aplikasi tidak dapat diakses oleh masyarakat. Kemudian kendala yang lainnya yaitu masyarakat tidak mengikuti tata cara yang sudah ditentukan di aplikasi SINAR dalam mengupload berkas permohonan perpanjangan SIM itu juga yang membuat lamanya verifikasi data sehingga pihak satpas harus menunggu pemohon memperbaiki data terlebih dahulu sampai benar sehingga pihak satpas dapat memproses perpanjangan SIM hingga SIM terbit dan sampai di tangan pemohon.

Berdasarkan hasil observasi pada indikator ini aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang

diterapkan di Satpas Polda Metro Jaya belum sepenuhnya optimal dikarenakan masih adanya beberapa kendala dalam proses permohonan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM). Berdasarkan hasil wawancara penelitian ini menyatakan bahwa tindak lanjut dari aplikasi SINAR yaitu pihak Korlantas Polri melakukan pengembangan berupa pembaharuan fitur-fitur aplikasi tidak hanya pada layanan perpanjangan SIM dan pembuatan SIM saja dan ada juga penambahan metode pembayaran perpanjangan SIM tidak hanya melalui Bank BNI (Bank Negera Indonesia) diantaranya melalui dompet digital, Bank konvensional dan Bank Syariah lainnya sehingga diharapkan dapat memberikan kemudahan akses untuk masyarakat. Dengan demikian efektivitas aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) ini telah berjalan dengan baik namun masih terdapat kendala dalam pengaplikasian sistem sehingga dalam pelaksanaan aplikasi tersebut dapat dikatakan belum efisien dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.