

---

**PENGARUH AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI DINAS DAERAH TASIKMALAYA**

Ika Widiastuti , Luluh abdilah Kurniawan, Agung Putra Mulyana  
iwidiastuti86@gmail.com , luluhabdilah@gmail.com , agung.aaa@bsi.ac.id  
Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, Universitas Panca Sakti Bekasi, Universitas Bina Sarana Informatika

**ABSTRACT**

*The research objectives are to determine: (1) Implementation of Accountability, Transparency and Quality of Public Services, (2) Relationship between Accountability and Transparency, (3) The influence of partial accountability and transparency on the quality of public services. (4) The influence of accountability and transparency simultaneously on the quality of public services. The research method used is descriptive analysis method. The analysis used is path analysis. Partial hypothesis testing uses the T test and on the one hand uses the F test with an important level ( $\alpha = 0.05$ ). The research results show that (1) Accountability, Transparency and Quality of Public Services have been implemented well. (2) The relationship between accountability and transparency has a positive and significant relationship, (3) The influence of accountability and transparency partially has a significant influence on the quality of public services, (4) The influence of accountability and transparency simultaneously has a significant influence on the quality of public services.*

**Keywords:** *accountability, transparency, quality of public services*

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui: (1) Implementasi Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Publik, (2) Hubungan Akuntabilitas dengan Transparansi, (3) Pengaruh akuntabilitas dan transparansi secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik. (4) Pengaruh akuntabilitas dan transparansi secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis. Analisis yang digunakan adalah analisis jalur. Pengujian hipotesis secara parsial menggunakan tes T dan di satu sisi menggunakan tes F dengan tingkat penting ( $\alpha = 0,05$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Publik telah terlaksana dengan baik. (2) Hubungan akuntabilitas dan transparansi mempunyai hubungan positif dan signifikan, (3) Pengaruh akuntabilitas dan transparansi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, (4) Pengaruh akuntabilitas dan transparansi secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

**Kata Kunci:** *akuntabilitas, transparansi, kualitas pelayanan publik*

**PENDAHULUAN**

Tugas pemerintah yaitu melayani masyarakat dengan cara memberikan kepuasan kepada masyarakat. Faktanya masih terdapat kendala misalnya sulitnya mengakses layanan, rumitnya prosedur pengurusan izin, dan masih banyaknya pungutan liar dan biaya yang tidak jelas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih rendah dilakukan oleh aparat

pemerintah.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perlu adanya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang optimal. Upaya pemerintah yang dilakukan yaitu dengan menerapkan prinsip *good government* yaitu akuntabilitas dan transparansi. Hal ini disebabkan tanpa adanya transparansi tidak akan ada akuntabilitas, tanpa akuntabilitas tidak akan ada transparansi.

Transparansi merupakan kondisi mencapai prinsip akuntabilitas. Transparansi dan akuntabilitas secara konseptual saling berhubungan. Akuntabilitas berkaitan dengan kegiatan pengendalian dalam mencapai hasil pelayanan publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat. Diharapkan penerapan akuntabilitas dan transparansi dapat tercapai secara maksimal.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Pemeliharaan Pelayanan Publik. Tujuan ditetapkannya Kepmen ini adalah sebagai acuan penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan sedangkan tujuan ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kejelasan seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Tasikmalaya memancarkan Peraturan Daerah Tasikmalaya Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kota Tasikmalaya. Dinas Daerah Tasikmalaya termasuk dalam Organisasi Perangkat Daerah yang memberikan pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat Tasikmalaya. Kantor Wilayah Kota Tasikmalaya mempunyai UPTD/Unit Pelayanan Langsung yang merupakan elemen pelaksana operasional Departemen.

Permasalahan Kanwil Tasikmalaya sebagai Organisasi Perangkat Daerah adalah belum mampu meningkatkan pelayanan publik. Karena masih terdapat kesulitan dan pelanggaran prosedur pelayanan dan mitra kerja yang kurang responsif terhadap peraturan yang telah ditetapkan. Peristiwa tersebut menjadi contoh kurang terlaksananya akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik yang terjadi di Dinas Daerah Tasikmalaya.

## **METODE PENELITIAN**

Objek penelitian adalah sesuatu yang menghasilkan ciri-ciri yang menarik bagi peneliti (Achmad, Harapan : 2003). Obyek penelitian terdiri dari akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan. Unit analisis penelitian ini adalah Kepala UPTD/Unit Pelayanan Langsung

Wilayah Tasikmalaya. Untuk mengisi variabel X1 (Akuntabilitas) dan X2 (Transparansi) sedangkan untuk variabel Y (Kualitas pelayanan Publik) diisi oleh publik UPTD/Satuan Melayani Langsung. Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori yaitu menjelaskan secara mendalam hubungan sebab akibat antar variabel penelitian (Copper, Schindler: 2005), alat statistik yang digunakan adalah Analisis Jalur.

Populasi dalam penelitian meliputi seluruh Dinas Daerah Tasikmalaya, dengan menggunakan metode survey Sedangkan variabel yang akan diteliti antara lain:

1. Akuntabilitas Publik ( $X_1$ ) dengan indikator yang digunakan adalah Akuntabilitas Kejujuran dan Akuntabilitas Hukum, Akuntabilitas Proses, Akuntabilitas Program, Akuntabilitas Kebijakan.
2. Transparansi ( $X_2$ ) dengan indikator yang digunakan Keinformatifan, Keterbukaan.
3. Kualitas Pelayanan Publik (Y) dengan indikator menggunakan Penampilan Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Keandalan*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Kompetensi (*Competence*), Kesopanan, Kredibilitas, Keamanan, Komunikasi, Akses, Pemahaman pelanggan.

Alat analisis yang digunakan antara lain tes keabsahan dan tes kepercayaan (tes konsistensi) yang bertujuan untuk menguji kualitas instrumen penelitian yang digunakan (Uma Sekaran: 2003; Cooper, Schindler: 2005). Menurut Sekaran (2003), skala Likert mempunyai skala interval yang bersifat sementara dan alat analisis yang digunakan yaitu analisis jalur.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Daerah Tasikmalaya**

Berdasarkan hasil responden mengenai Akuntabilitas yang diterapkan pada UPTD/Unit Pelayanan Langsung Daerah Tasikmalaya adalah 1.643 termasuk klasifikasi sangat Bagus. Hal ini menunjukkan bahwa adanya peninjauan berkala terhadap standar pelayanan minimal dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat guna memberikan kepuasan terhadap pelayanan masyarakat di Dinas Daerah Tasikmalaya, Apabila terjadi penyimpangan untuk menjamin kepuasan masyarakat dapat dibuat dengan komitmen dan sistem kerja yang mengedepankan kejujuran dan akuntabilitas hukum, akuntabilitas proses, akuntabilitas program, dan akuntabilitas kebijakan.

Kemudian respon responden terhadap Transparansi yang diterapkan pada Dinas

Daerah Tasikmalaya sebanyak 1.213 termasuk klasifikasi sangat baik. Hal ini didukung dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang diinformasikan secara jelas kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan jumlah responden mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Daerah Tasikmalaya sebanyak 2.023 orang termasuk klasifikasi sangat baik. Ini bermakna bahwa Mutu Pelayanan Publik pada Dinas Daerah Tasikmalaya telah terlaksana dengan sangat baik karena didukung oleh pegawai yang dapat memberikan pelayanan maksimal sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat.

### **Hubungan antara Akuntabilitas dengan Transparansi**

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS pada tabel korelasi diketahui nilai koefisien korelasi sebesar 0,818 yang menunjukkan besarnya hubungan atau korelasi antara variabel  $X_1$  (Akuntabilitas) dengan variabel  $X_2$  (Transparansi) yang mempunyai hubungan positif. Hubungannya yaitu 0,818 dan mempunyai nilai signifikan sebesar 0,000.

Variabel  $X_1$  (Akuntabilitas) dengan variabel  $X_2$  (Transparansi) mempunyai hubungan yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin akuntabilitas meningkat maka transparansi meningkat. Transparansi dapat menciptakan kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat karena masyarakat mengetahui kebijakan yang akan/telah diambil pemerintah. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah merupakan aset penting bagi berfungsinya pemerintah. Kepercayaan menghasilkan dukungan terhadap pemerintah dalam menjalankan programnya.

Hubungan akuntabilitas dan transparansi menurut United Nations Development Programme adalah transparansi merupakan syarat tercapainya prinsip akuntabilitas. Secara konseptual, transparansi dan akuntabilitas saling berkaitan. Akuntabilitas berkaitan dengan kegiatan kontrol untuk hasilnya melayani publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat karena akuntabilitas berkaitan dengan pertanggungjawaban kepada masyarakat melalui keterbukaan dan informasi.

### **Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Sebagian pada Kualitas Pelayanan Publik**

Hipotesis yang diajukan adalah Akuntabilitas Parsial berpengaruh signifikan tentang Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Daerah Tasikmalaya. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 16.0 (Tabel Koefisien), diperoleh nilai koefisien standar untuk variabel  $X_1$  (Akuntabilitas) untuk variabel  $Y$  (Kualitas Pelayanan Publik) adalah sebesar 0,100. Artinya

akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik mempunyai hubungan sebesar 10,0% dengan kategori rendah (Sugiyono, 2006:214). Sedangkan koefisien determinasi sebesar 0,01 ( $0,100^2$ ) menunjukkan bahwa besarnya pengaruh akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan publik adalah sebesar 1,0%. Itu berarti 1.0 % variabel kualitas pelayanan publik secara parsial dipengaruhi oleh variabel independen yaitu akuntabilitas.

Dengan kriteria penolakan  $H_0$  jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka berdasarkan perhitungan SPSS diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,107. Dengan mengambil tingkat Signifikansi  $\alpha$  sebesar 5% sehingga  $t_{tabel}$  sebesar 2,017 jadi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2.107 > 2.017$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,041 < 0,05$ . Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka kaidah pengambilannya adalah menolak  $H_0$  atau menerima  $H_a$ , artinya secara parsial akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan demikian jika akuntabilitas berada pada UPTD/Unit Pelayanan Langsung dilaksanakan dengan baik maka kualitas pelayanan publik juga akan semakin baik.

Menurut Felicio dan John Abraham yang dikutip Aril Fiszbein (2005:43) hubungan akuntabilitas dengan kualitas pelayanan publik merupakan mekanisme akuntabilitas publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk mengetahui pengaruh transparansi di satu sisi Sebagian ke kualitas pelayanan publik, maka dilakukan pengujian hipotesis. Hipotesis yang diajukan adalah “Transparansi parsial berpengaruh signifikan tentang Mutu Pelayanan Publik Pada Dinas Daerah Tasikmalaya” artinya apabila transparansi dilaksanakan dengan baik maka akan menyebabkan mutu pelayanan publik menjadi lebih baik lagi.

Untuk menguji hipotesis di atas, data penelitian diolah. Dari hasil perhitungan SPSS versi 16.0 (Tabel Koefisien) diperoleh nilai koefisien standar untuk variabel  $X_2$  (Transparansi) untuk variabel  $Y$  (Kualitas Pelayanan Publik) adalah sebesar 0,901. Ini cara di antara transparansi dan kualitas pelayanan publik mempunyai hubungan sebesar 90,1% dengan kategori tinggi (Sugiyono, 2006: 214). Sedangkan koefisien determinasi sebesar 0,812 ( $0,901^2$ ) yang menunjukkan bahwa besarnya pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik adalah sebesar 80,2%. Artinya 80,2% variabilitas variabel kualitas pelayanan publik terpengaruh di satu sisi secara parsial oleh variabel independen yaitu transparansi.

Dengan kriteria menolak  $H_0$  Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka berdasarkan perhitungan SPSS nilai  $t_{hitung}$  sebesar 18,924. Dengan mengambil tingkat signifikansinya  $\alpha$  sebesar 5% Jadi  $t_{tabel}$  sebesar 2,017 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $18.924 > 2,017$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,000 <$

0,05. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan tingkat signifikansinya lebih kecil dari 0,05 maka kaidah pengambilannya adalah menolak  $H_0$  atau menerima  $H_a$ , artinya transparansi parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, jika transparansi di UPTD/Unit Pelayanan Langsung di Dinas Daerah Tasikmalaya terlaksana dengan baik maka kualitas pelayanan publik akan semakin meningkat.

Hasil ini relevan menurut Archon Fung, Mary Graham, David Weil (2005:5) mengatakan bahwa kebijakan transparansi juga diciptakan untuk meningkatkan keadilan dan kualitas pelayanan publik. Dapat disimpulkan bahwa prinsip transparansi diciptakan untuk menciptakan keadilan tanpa diskriminasi sehingga meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### **Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Mutu Pelayanan Publik Secara Simultan**

Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas dan transparansi secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik dilakukan uji hipotesis. Hipotesis yang diajukan adalah “Akuntabilitas dan Transparansi berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Daerah Tasikmalaya” artinya akuntabilitas dan transparansi dilaksanakan dengan baik maka kualitas pelayanan publik akan meningkat.

Dari hasil perhitungan SPSS diperoleh data tentang tanda R (koefisien korelasi) dan  $R^2$  (koefisien determinasi). Tanda R menunjukkan besarnya korelasi antara akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,984. Hal ini berarti diantara akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas publik mempunyai hubungan sebesar 98,4% dengan kategori tinggi (Sugiyono, 2006:214).

Kemudian tanda koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan besarnya pengaruh antara akuntabilitas dan transparansi ke kualitas pelayanan publik sebesar 0,969 atau 96.9 %. Pengaruh variabel selain dampak lain terhadap kualitas pelayanan publik akuntabilitas dan transparansi dari 0,031 atau 3.1 %.

Apabila akuntabilitas dan transparansi di Dinas Daerah Tasikmalaya dilaksanakan secara simultan dengan baik maka pencapaian kualitas pelayanan publik di Dinas Daerah Tasikmalaya akan terus meningkat. Dengan akuntabilitas dan transparansi maka kualitas pelayanan semakin tinggi. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka masyarakat akan merasa puas.

Menurut Muhammad Umar Syadat Hasibuan (2008:312) mengatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mencapai pemerintahan yang baik dan berorientasi pada keadilan. Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas harus

memperhatikan akuntabilitas dan transparansi pemerintah sebagai penyelenggara melayani. Berdasarkan hasil penelitian, akuntabilitas dan transparansi mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap kualitas pelayanan publik di Kanwil Tasikmalaya.

## **KESIMPULAN**

1. UPTD/Unit Pelayanan Langsung di Dinas Wilayah Tasikmalaya secara umum sudah melaksanakannya akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan publik yang prima. Hal ini terlihat dari interpretasi total nilai jawaban responden mengenai akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan publik yang menunjukkan kategori sangat baik.
2. Berdasarkan hasil analisis jalur, akuntabilitas berhubungan positif dengan transparansi. Artinya, ketika akuntabilitas meningkat, maka dapat meningkatkan transparansi.
3. Akuntabilitas dan transparansi secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan tentang mutu pelayanan publik pada Unit Pelayanan Langsung di Dinas Daerah Tasikmalaya. Artinya akuntabilitas dan transparansi yang baik akan menciptakan kualitas pelayanan yang baik.
4. Akuntabilitas dan transparansi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan membentuk pemerintahan yang transparan dan akuntabel dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang optimal, berkualitas dan kepuasan masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad Bachrudin , Harapan L. Tobing . (2003). *Analisis Data Penelitian Survei Menggunakan Lisrel 8* . FMIPA. Unpad Bandung.
- Archon Fung, Mary Graham, dan David Weil. (2005). *Pengungkapan Penuh: Bahayanya Dan Janji dari Transparansi*. New York: Pers Universitas Cambridge .
- AUSAID (Bantuan Australia untuk Internasional Perkembangan). (2006). *Tata Kelola yang Baik: Prinsip-Prinsip yang Bersatu untuk Implementasi* .
- Dwiyanto , Agus . (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* . Yogyakarta: Perpustakaan Pelajar.
- Fiszbein , Ariel . (2005). *Politisi Dan Penyedia: Pengalaman Amerika Latin dengan Reformasi Pemberian Layanan*. Washington DC : Dunia Bank (ISBN 978-8213-6089-

7).

- Husein, Umar. (2000). *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Indriantoro dan Sutomo. (2002). *Metode Penelitian Bisnis Manajemen dan Akuntansi*. Jogjakarta: BPF.
- Jusman, Iskandar. (2001). *Metode Penelitian Sosial*. Garut: Unigal.
- Klaus Deininger dan Paul Mpuga. (2004). *Apakah Akuntabilitas yang Lebih Besar Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik? Bukti dari Uganda*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kusnaedi. (2005). *Analisis Jalur dan Aplikasi dengan Program SPSS dan LISREL 8*. Jurusan Pendidikan Ekonomi (JPE). PFIPS: Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung.
- Lukman, Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Layanan*. Jakarta: STIA LAN Pers.
- Lolina Lalolo Krina P. (2003). *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi*. Jakarta: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Mardiasmo. (2002). *Akuntansi sektor publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tidak Tangkilisan, Hassel. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 6 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kota Tasikmalaya.
- Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kota Tasikmalaya.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah, Dinas Daerah adalah bagian dari perangkat daerah yang berperan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Kabupaten/Kota.
- Ratminto dan Atik September Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Implementasi Piagam Warga Negara, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Perpustakaan Pelajar.
- Somantri, Ating dan Sambas Ali Muhidin. (2006). *Penerapan Statistika dalam Penelitian*.

Bandung: Perpustakaan Setia.

Sugiyono . (2006). *Metode Penelitian Administratif* . Bandung : Abjad .

\_\_\_\_\_. (2007). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung : Abjad .

\_\_\_\_\_. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* . Bandung : Abjad .

Sulistoni , G. (2003). *Fiqh Korupsi: Vs Kekuatan* . Nusa B a r a t Tenggara : SOMASI.

Syadat Hasibuan , Muhammad Umar. (2008). *Revolusi Politik Pemuda* . Jakarta

Tjiptono , Fandy , 2004. *Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi  
Mengimbangi

Uma, Sekarang. 2006. *Metode Penelitian untuk Bisnis* . Jakarta: Raja Grafindo Persada .

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi  
Publik.

Widodo, Joko. (2001). *Tata Kelola yang Baik, Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi*.  
Surabaya: Ulama Manusia.