

HUBUNGAN KETERSEDIAAN TENAGA KESEHATAN DENGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK MITRA KELUARGA SEJAHTERA SUKOWONO JEMBER

Rafi Mahendra, Supriyadi, Zuhrotul Eka Yulis A

Jl. Karimata 49 Jember. Telp: (0331) 332240 Fax: (0331) 337957 Email: Fikes@unmuhjember.ac.id Website: <http://fikes.unmuhjember.ac.id> Email: rafimahendrany27@gmail.com

ABSTRAK

Ketersediaan tenaga kesehatan adalah tenaga kesehatan yang terlibat dan bekerja dalam upaya meningkatkan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan adalah kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan ketersediaan tenaga kesehatan dengan mutu pelayanan kesehatan. Desain penelitian menggunakan teknik korelasi dengan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian ini adalah pasien dan keluarga pasien di klinik Mitra Keluarga Sejahtera. Teknik sampling menggunakan quota sampling sebanyak 70 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil dianalisis menggunakan uji statistik spearman rho dengan nilai kemaknaan $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan responden sesuai terhadap ketersediaan tenaga kesehatan (62,9%) dan sesuai dengan mutu pelayanan kesehatan (64,3%). Hasil uji statistik diperoleh hasil $\rho (0,000) < \alpha (0,05)$ sehingga ada hubungan antara ketersediaan tenaga kesehatan dengan mutu pelayanan kesehatan. Perawat sebagai tenaga kesehatan diharapkan kedepannya dapat meningkatkan kesehatan masyarakat.

Kata Kunci : Ketersediaan Tenaga Kesehatan, Mutu Pelayanan Kesehatan
Daftar Pustaka (2000-2016)

***The Correlation between the Availability of Health-Care Workers
with Health Care Standard at Clinic Mitra Keluarga Sejahtera
Sukowono Jember***

ABSTRACT

The availability of health-care workers are health-cares who involved and worked in improving health. Health care standard is a performance that showed excellence. The purpose of this research was to know the correlation between the availability of health-care workers with health care standard. The design of this research used correlation with cross sectional approach. The populations of this research were patients and the families' at Clinic Mitra Keluarga Sejahtera. The sampling technique used quota samplings that were 70 respondents. The data collection used questionnaire. The result analysis used statistics test of spearman rho with score $\alpha = 0,05$. The result of this research showed that the respondents were accordant to availability of health-care (62,9%) and accordant to health care standard (64,3%). The result of statistics resulted $p (0,000) < \alpha (0,05)$ thus there was a correlation between the availability of health-care with health care standard. Nurse as health-care hopefully can improve public health in the future.

*Key words: The Availability of Health-Care, Health Care Standard
Bibliography (2000-2016)*



PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu aspek yang dapat menentukan tinggi atau rendahnya kualitas hidup manusia karena kesehatan dibutuhkan untuk menopang segala aktivitas dikehidupan sehari-hari (Todaro, 2016). Kesehatan adalah kebutuhan dasar setiap manusia untuk mencapai tujuan dan mencapai kemakmuran. Masyarakat dalam meningkatkan derajat kesehatan harus ditujukan oleh empat faktor, terutama sarana pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan dalam menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah atau masyarakat (PERMENKES RI Nomor 75, 2014). Klinik menjadi salah satu sarana pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia. Klinik dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh masyarakat karena klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan dalam menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialisik, diselenggarakan oleh

lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis serta pelayanan klinik relatif lebih terjangkau dikunjungi oleh masyarakat (PERMENKES RI Nomor 28, 2011). Indikator keberhasilan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah ketersediaan tenaga kesehatan meliputi jumlah, waktu dan kualitas SDM yang cukup sesuai dengan fungsi dan tugas setiap personel.

Tersedianya tenaga kesehatan yang bermutu dengan jumlah yang memadai merupakan hal penting bagi pembangunan kesehatan di daerah dalam mencapai tujuan pembangunan kesehatan secara lebih baik. Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Depkes RI, 2009) menyatakan bahwa tujuan pembangunan sektor kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, keinginan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang supaya terwujud derajat kesehatan masyarakat yang tinggi.

Terkait pentingnya tenaga kesehatan, Bambang (2012) menyatakan salah satu unsur penting dalam mencapai tujuan pembangunan kesehatan yang lebih baik adalah sumber daya manusia (SDM) kesehatan. Berdasarkan Undang

Undang RI nomor 36 tahun 2014 tentang tenaga kesehatan, dijelaskan bahwa tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Ketersediaan tenaga kesehatan sangat penting dan berpengaruh terhadap peningkatan seluruh aspek dalam

sistem pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat. SDM pelaksana pelayanan kesehatan adalah dokter/spesialis, dokter gigi, perawat, dan bidan (Mukti,2013).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, Hubungan Ketersediaan Tenaga Kesehatan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan DI Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah studi korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember bulan Juli 2019. Sampel yang digunakan sejumlah 70 responden dengan menggunakan teknik *quota sampling*. Alat ukur

yang digunakan adalah kuesioner skala likert. Dalam penelitian ini menggunakan uji *spearman rho*.

HASIL PENELITIAN

A. Data Umum

1. Jenis Kelamin

Tabel 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember Juli 2019 (n=70)

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	17	24.3
Perempuan	53	75.7
Total	70	100.0

2. Usia

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Umur Responden di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember Juli 2019 (n=70)

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
20-25	6	8.6
26-30	9	12.9
31-35	33	47.1
≥ 35	22	31.4
Total	70	100.0

3. Pendidikan

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember Juli 2019 (n=70)

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	14	20.0
SMP	28	40.0
SMA	28	40.0
Total	70	100.0

B. Data Khusus

1. Ketersediaan tenaga kesehatan

Tabel 4 Distribusi Responden Ketersediaan Tenaga Kesehatan di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember Juli 2019 (n=70)

Ketersediaan Tenaga Kesehatan	Frekuensi	Persentase (%)
Sesuai	44	62.9
Cukup Sesuai	26	37.1
Total	70	100.0

2. Mutu pelayanan kesehatan

Tabel 5 Mutu Pelayanan Kesehatan di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember Juli 2019 (n=70)

Mutu Pelayanan Kesehatan	Frekuensi	Persentase
Baik	45	64.3
Cukup Baik	25	35.7
Total	70	100.0

3. Hubungan Ketersediaan Tenaga Kesehatan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember

Tabel 6 Hubungan Ketersediaan Tenaga Kesehatan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Sukowono Jember Juli 2019 (n=70)

Variabel Independen	Variabel Dependen	P value	Nilai r
Ketersediaan Tenaga Kesehatan	Mutu Pelayanan Kesehatan	0,000	0,785

Berdasarkan tabel 6 di dukung menggunakan uji statistik *spearman rho* diperoleh nilai p value = 0,000 yang berarti $\alpha < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima menunjukkan adanya hubungan ketersediaan tenaga kesehatan dengan mutu pelayanan kesehatan di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember. Koefisien korelasi $r = 0,785$ artinya ada hubungan yang kuat antara Ketersediaan tenaga kesehatan dengan mutu pelayanan kesehatan. Hubungan positif diantara sangat sesuai ketersediaan tenaga kesehatan, maka sesuai pula mutu pelayanan kesehatan yang didapat.

PEMBAHASAN

1. Ketersediaan Tenaga Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 70 responden dapat diketahui bahwa jumlah terbesar 44 responden menyatakan ketersediaan tenaga kesehatan di Klinik Mitra

Keluarga Sejahtera Sukowono Jember sesuai. Ketersediaan tenaga kesehatan merupakan sumber daya manusia untuk mendukung penyelenggaraan pembangunan atau pelayanan kesehatan. Kondisi yang demikian dapat memperbaiki citra klinik yang berhubungan dengan sumber daya tenaga kesehatannya. Anna (2012) disebutkan bahwa semakin banyak atau beragam tenaga kesehatan yang tersedia makin positif dampaknya terhadap masyarakat, karena dengan adanya berbagai jenis tenaga kesehatan secara langsung akan membuat mereka memperkuat batang tubuh keilmuan masing masing yang pada akhirnya nanti terbentuk standar kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga kesehatan tersebut sehingga hal yang harus diperhatikan adalah keutuhan tenaga kesehatan berdasarkan kebutuhan masing masing wilayah.

Ketersediaan tenaga kesehatan di tempat pelayanan kesehatan berperan penting dalam proses pelayanan kesehatan. Peran tersebut diharapkan sesuai dengan kebutuhan pasien, sehingga tugas pokok dan fungsi (tupoksi) tenaga kesehatan dapat dilaksanakan sesuai dengan pendidikan dan keterampilan yang mereka miliki. Sumber daya manusia kesehatan, di

dalam subsistemnya, tenaga kesehatan merupakan unsur utama yang mendukung subsistem kesehatan lainnya. Kualitas tenaga kesehatan yang ada di klinik merupakan manifestasi dari profesionalisme tenaga kesehatan dalam melaksanakan peran dan fungsi klinik.

Ketersediaan tenaga kesehatan baik jumlah, waktu, dan kualitasnya yang sesuai dapat mendorong kepuasan terhadap penerima jasa. Mengacu pada peraturan menteri kesehatan nomor 75 tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat, pasal 16 disebutkan bahwa sumber daya manusia terdiri dari tenaga kesehatan dan non kesehatan. Tenaga kesehatan yang dimaksud paling sedikit terdiri atas dokter, dokter gigi, perawat, bidan, apoteker, ahli gizi

Sebaran jumlah tenaga kesehatan di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember adalah sebagai berikut (menurut data survey pendahuluan di bulan Juli) : jumlah dokter sebanyak 5, jumlah dokter gigi sebanyak 1, perawat berjumlah 12, bidan berjumlah 4.

Ketersediaan tenaga kesehatan di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera sudah cukup sesuai tetapi mendapat nilai terendah yaitu pada ketersediaan dokter gigi. Pasien mengeluhkan waktu kunjung dokter gigi yang terkadang sulit ditemui

belum sesuai dengan hari dan jam kerjanya. Nilai tertinggi didapatkan pada pelayanan perawat dan dokter yang sesuai. Ketersediaan tenaga kesehatan yang sesuai merupakan hal pokok yang harus dimiliki oleh setiap instansi jasa terutama di bidang kesehatan. Upaya dalam mencapai kualitas yang terbaik, maka instansi kesehatan harus memperhatikan hal hal sekecil apapun mengenai kebutuhan pasien.

2. Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan meliputi kinerja yang dapat menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata rata penduduk tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Kemenkes RI dalam Muninjaya Gde, 2010). Mutu pelayanan kesehatan memenuhi dan melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses.

Lupiyoadi (2016), mengemukakan pendapatnya tentang mutu, baik dilihat dari produk maupun dari segi pelayanannya. Salah satu pendapat tersebut yakni :

1. Mutu adalah tingkat kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang sedang diamati.
2. Mutu adalah sifat yang dimiliki oleh sesuatu program.
3. Mutu adalah totalitas dari wujud serta ciri dari suatu barang atau jasa, yang didalamnya terkandung sekaligus pengertian rasa aman atau pemenuhan kebutuhan para pengguna.
4. Mutu adalah kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli, maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan adalah suatu kondisi yang menggambarkan tingkat kesempurnaan dari penampilan suatu produk yang berupa barang atau jasa yang dibuat berdasarkan standar yang telah ditetapkan guna menyesuaikan dengan keinginan pelanggan untuk terciptanya kepuasan pelanggan. Responden menyatakan mutu pelayanan kesehatan di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember sudah sesuai sebanyak 45 responden.

Peneliti berpendapat bahwa dengan mutu pelayanan yang sesuai, maka akan meningkatkan kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang

dibutuhkan pasien, dengan demikian mereka akan menggunakan kembali jasa pelayanan yang pernah diterima. Mutu pelayanan kesehatan yang baik harus dimiliki setiap instansi terutama di bidang kesehatan. Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember terdapat beberapa pelayanan diantaranya adalah pelayanan keperawatan, pelayanan medis dan pelayanan apotek.

3. Hubungan Ketersediaan Tenaga Kesehatan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan

Uji analisis menggunakan Spearman Rho, diperoleh nilai $\alpha = 0,000$ yang berarti H_1 diterima, serta nilai koefisien korelasi sebesar 0,785 sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa adanya hubungan ketersediaan tenaga kesehatan dengan mutu pelayanan kesehatan di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember.

Ketersediaan tenaga kesehatan di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember sudah sesuai. Ketersediaan tenaga kesehatan yang memadai bagi pasien dapat menunjang (baik secara langsung maupun tidak langsung) dalam proses pelayanan kesehatan. Kurangnya ketersediaan tenaga kesehatan dapat mengakibatkan

adanya hambatan hambatan dalam melakukan tindakan pelayanan.

Mutu pelayanan dalam penelitian ini menilai pelayanan yang ada di Klinik tersebut, diantaranya adalah pelayanan keperawatan, pelayanan medis dan pelayanan apotek. Peneliti menggunakan 5 dimensi mutu pelayanan yang menjadi dasar untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan menurut Parasuraman (2005) yaitu *Tangible* (wujud nyata), *Realibility* (keandalan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Assurance* (kepastian), *Empaty* (empati).

Tangible (wujud nyata) yang dimaksud di atas adalah wujud nyata yang telah diberikan pelayanan kesehatan meliputi sarana dan prasarana meliputi kebersihan dan kenyamanan yang dapat dilihat langsung dari penilaian pasien dan apa yang dirasakan pasien sesuai kenyataannya di lapangan. Penampilan petugas kesehatan juga dinilai oleh kacamata pasien mulai dari kerapian petugas kesehatan dan atribut yang dipakai. Nilai rendah pada dimensi ini terdapat pada tempat tidur yang tidak memiliki pengaman. Rata rata responden menjawab kurang sesuai dengan tempat tidur yang ada di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember. Beberapa responden ada yang memberi nilai sangat

sesuai, saat diwawancarai responden mengatakan karena sesuai dengan kelas ekonominya.

Realibility (keandalan) adalah kemudahan dalam pemberian pelayanan kepada pasien yang diberikan oleh petugas kesehatan seperti perawat, dokter, bidan, ahli gizi, apoteker dalam kesiapannya melakukan tindakan. Nilai terendah ada di poin petugas kesehatan dalam melakukan tindakan medis sesuai dengan SOP nya.

Responsiveness (cepat tanggap) adalah ketanggapan petugas kesehatan dalam pemberian layanan pada pasien seperti kecepatan dalam penerimaan pasien, ketanggapan saat pasien membutuhkan dan seberapa sering petugas kesehatan mengunjungi pasien. Rata rata responden pada dimensi ini memberi nilai rendah pada ketanggapan petugas kesehatan terhadap kebutuhannya yang dirasa masih kurang dengan harapan.

Assurance (kepastian) adalah jaminan petugas kesehatan yang diberikan kepada pasien meliputi sikap ramah dan sopan, memberi salam saat hendak masuk ke ruang pasien, petugas kesehatan mampu menjaga privasi pasien dan juga keluarga. Waktu konsultasi

keluarga pasien menjadi yang terendah pada dimensi ini.

Empaty (empati) adalah perhatian petugas kesehatan terhadap pasien mencakup pemahaman pemberian perhatian secara individual kepada pasien, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pasien. Responden banyak yang memberi nilai kecil pada empati petugas kesehatan untuk mengingatkan keamanan barang berharga pasien, pada dasarnya responden ingin selalu diperhatikan.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa hasil hubungan ketersediaan tenaga kesehatan dengan hasil mutu pelayanan kesehatan masih dalam penilaian baik karena fakta di lapangan yang ditemukan oleh peneliti kesesuaian ketersediaan tenaga kesehatan memiliki mutu pelayanan yang baik pula.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Ketersediaan tenaga kesehatan di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember sudah sesuai dengan kebutuhan pasien terhadap jenis tenaga kesehatan yang ada.

2. Pasien menilai mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember dalam kategori baik.
3. Ketersediaan tenaga kesehatan berhubungan signifikan dalam kategori kuat dengan mutu pelayanan kesehatan di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember.

Hidayat, A.(2009). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta:Salemba Medika.

Kemenkes RI. 2011.Permenkes RI No 028 Tahun 2011 Tentang Klinik. Jakarta: Depkes RI.

Kementerian Kesehatan, R.I., 2014b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik, Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

A.A. Gde Muninjaya, *Manajemen Buku Kesehatan, Penerbit Buku Kedokteran*, Jakarta, 2010.

Alimul Hidayat A.A., (2010). *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*, Jakarta: Heath Books.

Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.

Azwar,A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang : Binarupa Aksara.

Depkes RI, 2009. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta.

Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran. Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.

Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit, Cara Mudah Memahami Manajemen Pelayanan di Rumah Sakit dan Organisasi Pelayanan Kesehatan Lainnya*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Kurniati, Anna. 2012. *Kajian SDM Kesehatan Di Indonesia*. Jakarta: Salemba Medica.

Mukti AG. 2013. *Pelayanan Kesehatan Untuk Semua (Universal Health Coverage) Kesiapan Menghadapi Jaminan Kesehatan Nasional. Pidato Ilmiah dalam Rangka Peringatan Dies Natalis ke-67 Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada, 5 Maret 2013*.Yogyakarta. Jakarta: Kemenkes RI. Diakses Mei 2019.

Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Nursalam, 2008.*Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*:Jakarta: Salemba Medika.

Nursalam. (2013). *Konsep Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. Ed. 4.* Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam, & Efendi, F. 2008. *Pendidikan dalam Keperawatan.* Surabaya : Salemba Medika.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Malhotra Arvind. (2005). *A Multiple-Item Scale for Assessing. Journal of Service Research, Volume 7, No. X.*
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014.
- Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1996 Tentang Tenaga Kesehatan.
- Pohan I.S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan.* Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajmene Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta, 2016.*
- Setiadi. (2013). *Konsep dan praktek penulisan riset keperawatan (Ed.2)*Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Afabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung:Alfabeta.
- Todaro, Michael P.danStephen C. Smith. 2016.*Pembangunan Ekonomi (edisikesembilan, jilid I).*Jakarta : Erlangga.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 TentangTenagaKesehatan.<http://www.hukor.depkes.go.id/?dokumen=global&type=1&th=2014>. Diakses: Mei 2019.