

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

E-Government yakni topik yang sangat menarik untuk kita kaji lebih mendalam lagi, apalagi bila dilihat pada kondisi sekarang ini. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) sangat berguna untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Dengan dilaksanakannya *E-Government* menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). *E-government* merupakan perwujudan dari smart city, sebuah konsep implementasi teknologi yang berlaku di kawasan sebagai interaksi kompleks antara berbagai sistem yang ada (Pratama, 2014: 94).

E-Government salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana informasi dan komunikasi dua arah antara pemerintah dengan pihak lain, kelompok masyarakat, kalangan bisnis dan instansi pemerintah. *E-Government* dalam aplikasi diawali dengan penyediaan informasi penyelenggaraan administrasi publik dan pengembangannya dalam bentuk layanan sederhana: data komputer dan transparansi penyelenggaraan layanan publik.

E-Government juga dapat digunakan sebagai sarana komunikasi internal antar satuan kerja perangkat daerah (SKPD) serta komunikasi dua arah dengan masyarakat melalui e-mail, chat atau teleconference. Kemajuan teknologi informasi membawa manfaat yang sebesar-besarnya bagi masyarakat. Tentunya dalam dunia

yang mengglobal, kemajuan teknologi sangat dibutuhkan dan dimanfaatkan di segala bidang. Salah satu bidang yang terkena dampak teknologi informasi adalah pelayanan publik kepada masyarakat.

Pada tahun 2003, pemerintah mengeluarkan INPRES No. 3 Tahun 2003 hal itu dilakukan untuk memastikan integrasi dokumen elektronik dan sistem manajemen dan pengolahan informasi dalam pengembangan layanan publik yang transparan, pengembangan *E-Government* di semua otoritas harus didasarkan pada kerangka arsitektur dan juga untuk menindak lanjuti serta mendukung adanya *E-Government* guna meningkatkan kepuasan masyarakat khususnya pada pelayanan publik serta memberikan informasi dan menciptakan manajemen yang efektif. Oleh karena itu, tujuan *E-Government* adalah membentuk jaringan komunikasi antara publik, sektor swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memfasilitasi interaksi, transaksi, dan layanan.

Pemerintah beserta para aparatur mempunyai kewajiban untuk menyediakan layanan yang mampu meningkatkan daya saing dan juga kesejahteraan sosial. Salah satu yang menjadi langkah awal pemerintah untuk memmanifestasikan hal tersebut adalah dengan memperkenalkan sistem pelayanan kependudukan berbasis teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi dan mempercepat proses pelayanan masyarakat yang mengomunikasikan terkait tentang pelayanan kependudukan.

Kebijakan publik pada hakekatnya adalah suatu kewenangan karena dijalankan oleh sekelompok individu dengan kekuasaan yang sah dalam sistem pemerintahan. Keputusan akhir telah ditetapkan untuk mengikat pejabat atau

pejabat untuk mengambil tindakan di masa depan. Kebijakan publik merupakan faktor penting dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik.

Hal ini tergantung pada kebijakan yang dilaksanakan oleh pemerintah dan dampak yang dirasakan oleh subyek kebijakan tersebut. Dalam banyak kasus, tindakan publik yang dilakukan tidak menguntungkan publik dan justru hanya menguntungkan partai politik tertentu. Oleh karena itu, kebijakan publik yang ditetapkan oleh pemerintah harus berpihak pada rakyat dan ditujukan untuk menyelesaikan segala permasalahan yang ada di tengah masyarakat.

Pada hakikatnya, kebijakan publik adalah seperangkat kegiatan yang secara umum dipertimbangkan, dirancang, dirumuskan, dan ditentukan oleh pembuat kebijakan. Meskipun siklus kebijakan publik telah dilaksanakan, bukti lapangan seringkali menunjukkan bahwa kebijakan tersebut belum mencapai tujuan. Ketertiban dan moral masyarakat sebagai proses penting seringkali dipengaruhi oleh unsur-unsur kepentingan politik yang ditimbulkan oleh partai politik tertentu. Membiarkan pengembangan dan implementasi kebijakan menyimpang dari apa yang benar-benar dibutuhkan masyarakat. Begitu banyak masalah yang terjadi setiap hari di masyarakat, dan sudah menjadi tugas pemerintah untuk menyelesaikan masalah tersebut melalui kebijakan publik

Pada tahun 2020, Walikota Bekasi mengeluarkan peraturan Walikota No.470 Tahun 2020 tentang pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *E-OPEN* (Elektronik Online Pelayanan Kependudukan) hal tersebut dilakukan oleh pemerintah Kota Bekasi untuk memenuhi pelayanan administrasi kependudukan yang terukur dan berkualitas bagi seluruh masyarakat Kota Bekasi. Untuk

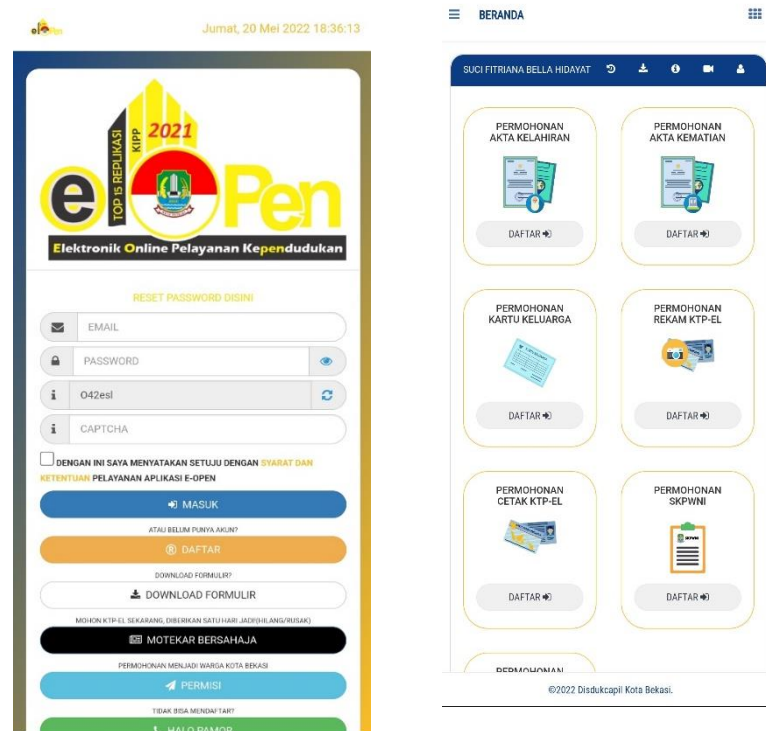
kelancaran implementasi dari kebijakan tersebut, pemerintah Kota Bekasi dibantu oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan sosialisasi kebijakan tersebut agar dapat diketahui oleh masyarakat Kota Bekasi. *E-Government* yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Bekasi yaitu dengan menyediakan layanan kependudukan online yang dinamakan dengan Elektronik Online Pelayanan (*E-OPEN*).

Aplikasi ini berfungsi sebagai sarana untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan permohonan kependudukan yang bisa dilakukan dimana saja. Aplikasi yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bekasi untuk masyarakat dengan prinsip sederhana, komprehensif dan lengkap. Ketersediaan aplikasi terintegrasi online *E-OPEN* yang dibuat oleh Disdukcapil Kota Bekasi tentu saja memberikan peluang kepada warga untuk mengajukan beberapa permohonan yang terkait dengan kependudukan dengan mudah.

Inovasi Kota Bekasi adalah aplikasi *E-OPEN*. Ini adalah aplikasi yang mendukung dan memajukan masyarakat khususnya penduduk Kota Bekasi dalam pelayanan kependudukan seperti E-KTP, KK dan Akta Kelahiran. Aplikasi ini memungkinkan warga untuk melengkapi layanan secara digital seperti E-KTP, Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran. Aplikasi *E-OPEN* memungkinkan masyarakat Kota Bekasi untuk mengelola kebutuhan berbagai dokumen kependudukan sepenuhnya secara mandiri. Di masa *new normal*, warga tidak harus langsung mendatangi kantor Disdukcapil atau layanan pengelolaan kependudukan lainnya, sehingga inovasi yang dilakukan membantu warga Bekasi mengelola pengelolaan kependudukan. Aplikasi *E-OPEN* merupakan media hybrid yang

pertama kali diperkenalkan kepada warga Bekasi pada tanggal 18 Agustus 2020 dan diluncurkan oleh Disdukcapil Kota Bekasi pada tanggal 28 September 2020.

Gambar 1.1
Tampilan Aplikasi *E-OPEN*



(Sumber: Aplikasi *E-OPEN* di *Play Store*, 2022)

Untuk mengakses aplikasi *E-OPEN* masyarakat Kota Bekasi dapat mengunduh aplikasi tersebut melalui *play store*. Alur dan mekanisme dalam aplikasi *E-OPEN* sudah jelas, dilihat dari hasil observasi peneliti melihat SOP dari aplikasi *E-OPEN* melalui data sekunder yang diambil melalui *website* <https://disdukcapil.bekasikota.go.id>. Untuk lebih jelasnya *Standard Operating Procedure* (SOP) dari aplikasi *E-OPEN* adalah sebagai berikut:

Gambar 1.1
Standard Operating Procedures (SOP) Aplikasi E-OPEN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENERBITAN DOKUMEN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI ELEKTRONIK ONLINE PELAYANAN KEPENDUDUKAN (E-OPEN)

No	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Disdukcapil	Kecamatan	Kelurahan	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima berkas permohonan penerbitan adminduk/mendampingi penginputan permohonan penerbitan adminduk oleh pemohon.			[]	Berkas persyaratan sesuai jenis layanan	1 Hari	Berkas terinput	Satgas Pamor
2	a. Menerima dan memverifikasi berkas permohonan penerbitan adminduk. Jika lengkap diproses lebih lanjut, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon melalui sistem e-open. b. Menerbitkan dokumen adminduk. c. Menyampaikan dokumen adminduk kepada Satgas Pamor	[]			Berkas persyaratan sesuai jenis layanan yang telah diinput	1 Hari	Dokumen adminduk	Operator SIAK
3	a. Menyampaikan dokumen adminduk kepada Pemohon. b. Melaporan hasil penerbitan dokumen adminduk kepada Kecamatan.			[]	Dokumen adminduk	1 Hari	Laporan hasil penerbitan dokumen adminduk Kelurahan	Satgas Pamor, Kasi Pemerintahan dan Ketertiban Umum
4	a. Menerima dan memverifikasi laporan hasil penerbitan dokumen adminduk dari Kelurahan. b. Membuat laporan hasil penerbitan dokumen adminduk dan menyampaikan kepada Bagian Tapem dan Disdukcapil.		[]		Laporan hasil penerbitan dokumen adminduk Kelurahan	1 Jam	Laporan hasil penerbitan dokumen adminduk Kecamatan	Kasi Pemerintahan



(Sumber: *Website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi 2022
<https://disdukcapil.bekasikota.go.id>)

Namun dari hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap pelayanan kependudukan melalui aplikasi *E-OPEN* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, ditemukan beberapa permasalahan yaitu:

Pertama adalah kurangnya sosialisasi terkait kebijakan aplikasi *E-OPEN* melalui media sosial seperti *twitter* @Disdukcapil2, *youtube* Disdukcapil Kota Bekasi, *instagram* @disdukcapilkotabekasi, serta melalui *website* <https://disdukcapil.bekasikota.go.id> yang dilakukan oleh Kepala Dinas Disdukcapil Kota Bekasi bersama dengan para aparatur Disdukcapil Kota Bekasi,

sehingga banyak masyarakat Kota Bekasi yang belum mengetahui adanya aplikasi *E-OPEN* sehingga pengguna pada aplikasi ini masih jauh dari yang diharapkan.

Berdasarkan info yang diperoleh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, jumlah pengguna aplikasi *E-OPEN* sampai dengan tahun 2022 hanya mencapai kurang lebih sekitar 100.000 pengguna. Jika dilihat dari jumlah masyarakat Kota Bekasi yang berjumlah 3.084 juta penduduk, angka tersebut masih jauh dari capaian.

Kedua adalah diketahui masalah lain yaitu faktor kurangnya pemahaman isi dari peraturan kebijakan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi kepada masyarakat sehingga hal tersebut berpengaruh dalam proses sosialisasi kebijakan tersebut. Faktor lain adalah kurangnya pengetahuan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bekasi terkait layanan administrasi melalui aplikasi *E-OPEN* kepada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat Kota Bekasi untuk melakukan pengajuan pembuatan dokumen administrasi kependudukan serta masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui tata cara permohonan pembuatan dokumen kependudukan melalui aplikasi *E-OPEN*.

Ketiga, bila dilihat berdasarkan surat edaran Wali Kota Bekasi Nomor: 443/2370/ DISDUKCAPIL. Set tentang mekanisme pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi melalui aplikasi *E-OPEN* yang dikeluarkan oleh Wali Kota Bekasi, kurangnya intruksi dari Walkikota Bekasi kepada Kepala Dinas Disdukcapil kepada Camat, Lurah untuk menyampaikan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *E-OPEN* kepada masyarakat Kota

Bekasi, minimnya motivasi atau dorongan dari Kepala Dinas Disdukcapil Kota Bekasi kepada para aparatur agar dapat mengimplementasikan dan menginformasikan kebijakan tersebut kepada masyarakat Kota Bekasi dan juga kurang maksimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bekasi kepada masyarakat Kota Bekasi dalam mensosialisasikan aplikasi *E-OPEN* sehingga dampak yang terjadi yaitu banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui dan tidak mengunduh aplikasi *E-OPEN* tersebut.

Keempat, kurangnya proses penyampaian informasi yang dilakukan secara berkelanjutan yang saling berkesinambungan mengenai program yang dikeluarkan oleh Wali Kota Bekasi yaitu terkait pelayanan administrasi kependudukan aplikasi *E-OPEN* melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Oleh karena itu, dalam keputusan surat edaran yang dikeluarkan oleh Wali Kota Bekasi merupakan program yang harus disosialisasikan oleh Disdukcapil Kota Bekasi agar kebijakan tersebut dapat dirasakan oleh masyarakat Kota Bekasi.

Untuk mengukur syarat terjadinya sosialisasi kebijakan *E-Government* melalui aplikasi *E-OPEN* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, diukur melalui empat indikator yang dikemukakan oleh Rush dan Althoff (2011) yaitu: agen sosialisasi, materi sosialisasi, mekanisme sosialisasi, dan pola sosialisasi.

Penelitian yang berkaitan dengan topik yang akan peneliti teliti juga sudah pernah dilakukan dalam berbagai penelitian. Beberapa penelitian yang telah dilakukan tersebut diantaranya yaitu penelitian oleh Herlina Wulandari (2020) dengan judul “Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E

Government (Studi Kasus Aplikasi “Dr. Kepo” Dokter Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). Penelitian tersebut membahas mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dr. Kepo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, kemudian mengenai faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dr. Kepo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Herlina menunjukkan bahwa Efektivitas inovasi aplikasi Dr. Kepo dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi tersebut dapat dibilang sudah efektif karena masyarakat merasa puas dan efektif adanya Dr. Kepo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Faktor pendukung aplikasi Dr. Kepo adalah adanya kerjasama dengan pihak-pihak tertentu, dukungan sosialisasi melalui media, dan juga SDM yang memadai. Sedangkan faktor penghambat aplikasi Dr. Kepo adalah kurangnya sosialisasi *face to face* secara menyeluruh kepada masyarakat, dan permasalahan jaringan internet yang kurang memadai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

Penelitian yang lain juga dilakukan oleh Edwin Riswandi (2018) dengan judul, Inovasi Pelayanan Administrasi Berbasis *E-Government* Melalui Program Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (Sakdino). Penelitian ini membahas mengenai inovasi pelayanan administrasi di Desa Dinoyo dalam program Sakdino. Inovasi dilakukan melalui aplikasi berbasis android untuk mendukung praktik *E-Government*. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian tersebut adalah terkait dengan inovasi layanan pada program Sakdino dan faktor-

faktor yang menjadi kunci keberhasilan program. Hasil dari penelitian tersebut yaitu meskipun metode pelayanan program Sakdino mengandung cara baru dan menjadi program percontohan bagi 57 kelurahan di Malang, namun inovasi yang dilakukan dalam program Sakdino masih mengalami beberapa kendala dari berbagai aspek inovasi.

Penelitian dari Lestari Florence, Daicy Jetty, Lengkong, Gustaaf dan B. Tampi (Lestari & Tampi, 2016) dengan judul, “Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Penelitian ini membahas mengenai, pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, dalam penelitian tersebut peneliti berfokus kepada penerbitan E-KTP SIAK, terlihat bahwa dalam pelayanan penerbitan E-KTP masih di anggap kurang memuaskan dalam memberikan pelayanan, keberadaan Sumber Daya Manusia dalam SIAK masih diperlukan sebagai penunjang pelaksanaan SIAK karena teknologi ini masih membutuhkan Sumber Daya Manusia, namun disisi lain pelayanan sudah di anggap optimal karena kemudahan akses informasi yang diberikan dan sudah berdasarkan SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam penerbitan E-KTP. Hasil dari penelitian tersebut dapat diketahui bahwa implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado sudah berjalan dengan baik namun masih terdapat kendala dan kendala dalam prosesnya.

Dan juga penelitian yang dilakukan oleh Vania Utamie (2019) dengan judul “Strategi Sosialisasi Kebijakan Penderekan oleh Suku Dinas Perhubungan Jakarta

Barat”. Penelitian ini membahas mengenai strategi sosialisasi kebijakan penderekan melalui media sosial oleh Suku Dinas Perhubungan Jakarta Barat, melalui perspektif studi kasus PERDA DKI Jakarta Nomor 5 Tahun 2014. Ada empat hasil yang diketahui oleh peneliti: 1) Perencanaan strategi sosialisasi kebijakan penderekan oleh Suku Dinas Perhubungan Jakarta Barat.; 2). Sumber strategi sosialisasi kebijakan penderekan oleh Suku Dinas Perhubungan Jakarta Barat.; 3). Hambatan strategi sosialisasi kebijakan penderekan oleh Suku Dinas Perhubungan Jakarta Barat.; dan 4) Gambaran audiens sosialisasi kebijakan penderekan oleh Suku Dinas Perhubungan Jakarta Barat.

Dilihat dari beberapa penelitian di atas terdapat persamaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain dan peneliti, fokusnya ada pada sama-sama meneliti terkait tentang kebijakan pemerintah terkait *E-Government*. Adapun perbedaannya adalah teori yang digunakan oleh Peneliti, Peneliti menggunakan teori proses sosialisasi menurut Rush dan Althoff, permasalahan yang akan diteliti berbeda dengan penelitian sebelumnya, dan juga perbedaan objek yang digunakan peneliti dengan penelitian sebelumnya berbeda.

Berdasarkan dari hasil latar belakang dan permasalahan yang telah disebutkan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul penelitian yaitu, “Sosialisasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi Elektronik Online Pelayanan (*E-OPEN*) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh peneliti, maka identifikasi masalah yang akan diteliti adalah: Bagaimana Sosialisasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi Elektronik Online Pelayanan (*E-OPEN*) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi Terhadap Sosialisasi Kebijakan dilihat dari empat indikator yaitu, agen sosialisasi, materi sosialisasi, mekanisme sosialisasi, dan pola sosialisasi?

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari diadakannya penelitian ini adalah untuk memaparkan Bagaimana Sosialisasi Kebijakan *E-Government* Melalui Elektronik Online Pelayanan (*E-OPEN*) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi Adapun tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui agen sosialisasi aparatur Disdukcapil Kota Bekasi terkait sosialisasi kebijakan *E-Government* melalui aplikasi Elektronik Online Pelayanan (*E-OPEN*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.
2. Untuk mengetahui materi sosialisasi yang digunakan oleh pemerintah dan Disdukcapil Kota Bekasi dalam sosialisasi kebijakan *E-Government* melalui aplikasi Elektronik Online Pelayanan (*E-OPEN*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi
3. Untuk mengetahui mekanisme sosialisasi yang digunakan para aparatur di Disdukcapil Kota Bekasi dalam sosialisasi kebijakan *E-Government* melalui aplikasi Elektronik Online Pelayanan (*E-OPEN*).

4. Untuk mengetahui pola sosialisasi aparatur Disdukcapil Kota Bekasi untuk sosialisai kebijakan *E-Government* melalui aplikasi Elektronik Online Pelayanan (*E-OPEN*) kepada masyarakat Kota Bekasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian terdiri dari kegunaan teoritis yang berdasarkan dari pertimbangan kontekstual dan konseptual serta kegunaan praktis untuk perbaikan bagi lembaga yang bersangkutan. Kegunaan penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

- a) Kegunaan Teoritis

Dengan adanya penelitian ini dapat menjadi tumpuan serta memperluas wawasan dalam mengamalkan teori-teori yang peneliti dapatkan selama menempuh pendidikan di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia Bandung dan pengembangan Ilmu Pemerintahan umumnya, khususnya mengenai Sosialisasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi Elektronik Online Pelayanan (*E-OPEN*) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.

- b) Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi sekaligus masukan untuk pemerintah dalam Sosialisasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi Elektronik Online Pelayanan (*E-OPEN*) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.

1. Bagi Peneliti

Mengubah pandangan dan menambah pengetahuan dalam prosedur kebijakan di sebuah instansi, serta dapat mengetahui perbandingan antara teori yang didapatkan dalam perkuliahan dengan praktek yang sesungguhnya di sebuah dinas tersebut.

2. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini dapat diharapkan mampu memberikan bermanfaat bagi lembaga terkait yang menjadi subjek penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk pemecahan masalah dan jurnal yang tersedia sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat untuk masyarakat sekitar serta menambah ilmu, wawasan, dan referensi bagi peneliti lain.