

**PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD dr. FAUZIAH BIREUEN
TERHADAP PASIEN BPJS KELAS III**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

**INTAN DIKNA
NIM. 210405011**

Program Studi Kesejahteraan Sosial



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
AGUSTUS 2025**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri
Ar- Raniry Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Dakwah Prodi Kesejahteraan Sosial

Oleh:

INTAN DIKNA
NIM. 210405011

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Sabirin, S. Sos. I., M. Si.
NIP. 198401272011011008

Hijrah Saputra, S.Fil. I., M. Sos
NIP. 199007212020121016

SKRIPSI

Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas
Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus serta Disahkan sebagai Tugas Akhir untuk
Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah
Program Studi Kesejahteraan Sosial

Diajukan Oleh:
INTAN DIKNA
NIM. 210405011

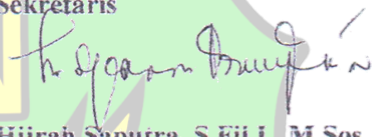
Pada Hari/ Tanggal
19 Agustus 2025 M
Selasa, 25 Safar 1447 H

di
Darussalam – Banda Aceh
Panitia Sidang Munaqasyah

Ketua


Dr. Sabirin, S.Sos.I., M.Si.
NIP. 198401272011011008

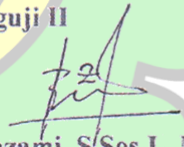
Sekretaris

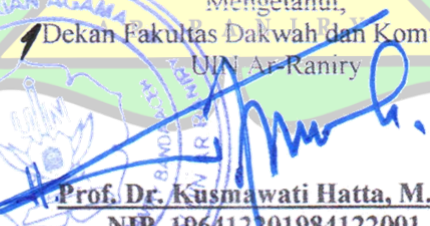

Hijrah Saputra, S.Fil.I., M.Sos.
NIP. 199007212020121016

Penguji I


Drs. Sa'i, S.H., M.Ag.
NIP. 196406011994021001

Penguji II


Zamzami, S.Sos.I., M.Kesos.
NIP. 197711092025211006

Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry

Prof. Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd.
NIP. 196412201984122001



PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Intan Dikna

NIM : 210405011

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Kesejahteraan Sosial

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 19 Agustus 2025

Yang Menyatakan,



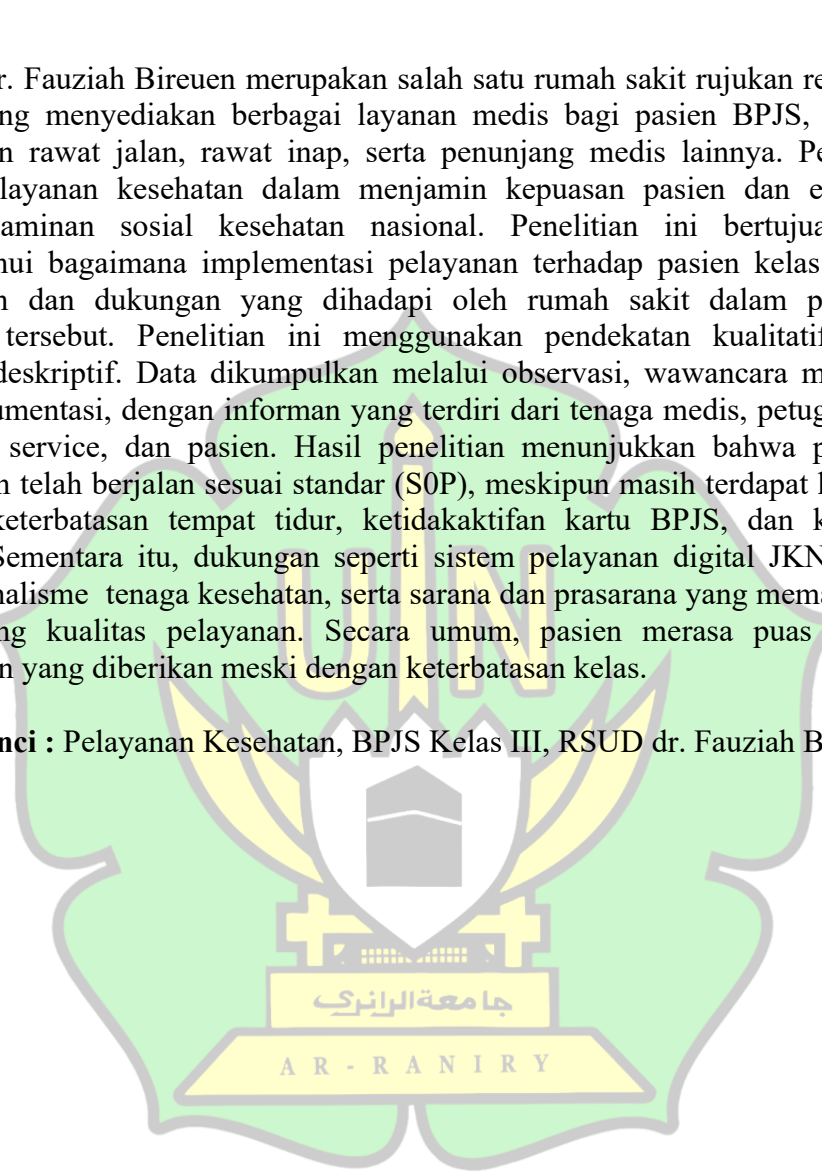
Intan Dikna

210405011

ABSTRAK

RSUD dr. Fauziah Bireuen merupakan salah satu rumah sakit rujukan regional di Aceh yang menyediakan berbagai layanan medis bagi pasien BPJS, termasuk pelayanan rawat jalan, rawat inap, serta penunjang medis lainnya. Pentingnya mutu pelayanan kesehatan dalam menjamin kepuasan pasien dan efektivitas sistem jaminan sosial kesehatan nasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan terhadap pasien kelas III serta hambatan dan dukungan yang dihadapi oleh rumah sakit dalam pemberian layanan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, dengan informan yang terdiri dari tenaga medis, petugas BPJS, cleaning service, dan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan telah berjalan sesuai standar (SOP), meskipun masih terdapat hambatan seperti keterbatasan tempat tidur, ketidakaktifan kartu BPJS, dan kepadatan pasien. Sementara itu, dukungan seperti sistem pelayanan digital JKN Mobile, profesionalisme tenaga kesehatan, serta sarana dan prasarana yang memadai turut menunjang kualitas pelayanan. Secara umum, pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan meski dengan keterbatasan kelas.

Kata kunci : Pelayanan Kesehatan, BPJS Kelas III, RSUD dr. Fauziah Bireuen.



KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, Puji dan syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan dan petunjuk, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pelayanan Kesehatan Di RSUD dr. Fauziah Bireuen Terhadap Pasien BPJS Kelas III”** shalawat serta salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW serta para sahabat dan pengikut-pengikutnya yang setia. Skripsi ini di susun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program srata satu (S1) pada program studi Kesejahteraan Sosial Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak sedikit hambatan dan tantangan yang di hadapi. Namun berkat bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

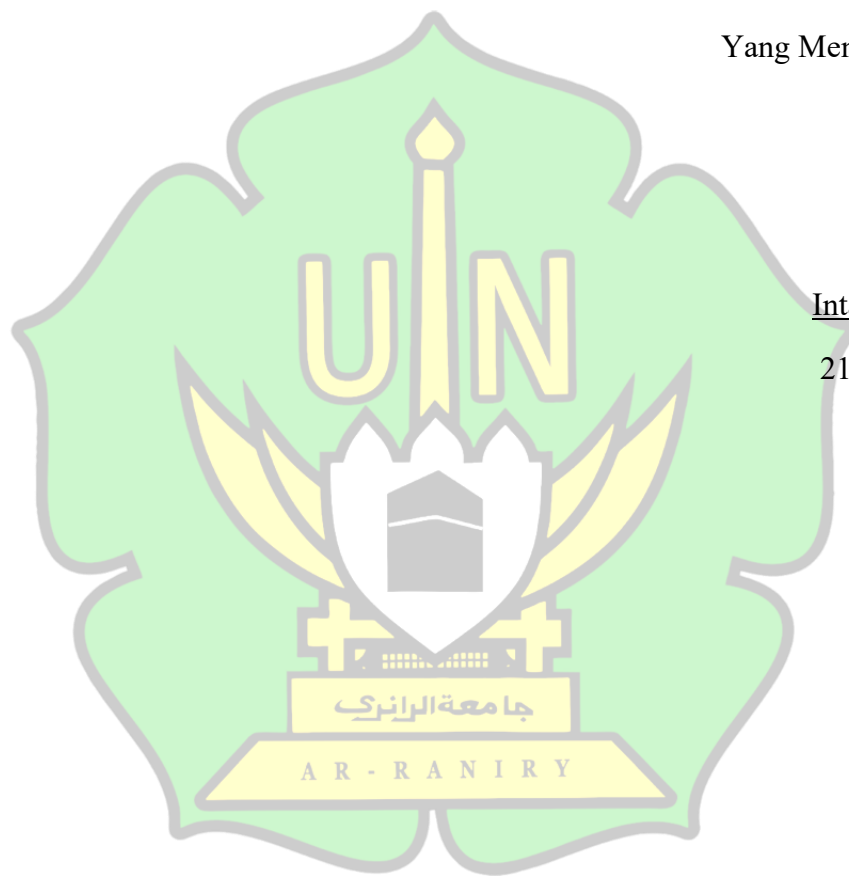
1. Ibu Dr. Kusmawati Hatta, M. Pd, Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada semua mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
2. Bapak Dr. Sabirin, S. Sos. I., M. Si. Selaku pembimbing I, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi.

3. Bapak Hijrah Saputra, S.Fil. I., M. Sos selaku pembimbing II yang telah memberikan waktu, tenaga, arahan, bimbingan, motivasi selama penyelesaian skripsi.
4. Bapak Teuku Zulyadi, M. Kesos., Ph.D selaku ketua program studi Kesejahteraan Sosial, yang telah memberikan ilmu, dukungan dan arahan selama penulis menempuh pendidikan.
5. Seluruh dosen beserta staf Program Studi Kesejahteraan Sosial yang telah membantu, mendidik, dan memberikan ilmu yang ikhlas dan tulus selama penulis menjalankan masa studi.
6. Terima kasih kepada keluarga tersayang, skripsi ini penulis dedikasikan untuk Ayah tercinta Murdani, Bunda tercinta Nurhayati yang telah membesarkan tanpa kekurangan suatu apapun, dan juga kepada adik-adik Arif dan Izabela Kiara yang selalu memberikan semangat yang luar biasa.
7. Terima kasih kepada sahabat-sahabat terbaik, Aida Mutsirah, Fitri Magfira, Asma Qaira, Rivazulkumar, Siti Nurhaliza, Siti Arifah Nurlis, Diva Ramadhani, yang selalu membantu, memberi dukungan, semangat, motivasi kepada penulis.
8. Kepada teman-teman angkatan Kesejahteraan Sosial 2021, terima kasih atas dukungan, semangat, kebersamaan, kerjasamanya dan doanya selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari sempurna, sehingga kedepannya penulis masih mengharapkan bimbingan, kritik, serta saran kepada semua pihak tentunya bisa mengarahkan penulisan skripsi ini kearah yang jauh lebih baik.

Banda Aceh, 19 Agustus 2025

Yang Menyatakan,



Intan Dikna

210405021

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Penjelasan Istilah	6
BAB II.....	8
KAJIAN PUSTAKA.....	8
A. Penelitian Sebelumnya yang Relevan	8
B. Teori yang Digunakan	10
1. Pelayanan.....	10
2. Kesehatan	23
3. Pasien.....	25
4. BPJS	30
5. Rumah Sakit	34
BAB III	38
METODE PENELITIAN.....	38
A. Fokus dan Ruang Lingkup Penelitian	38
1. Fokus Penelitian	38
2. Ruang Lingkup Penelitian	38
3. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	38

4. Lokasi Penelitian	39
B. Informan Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel	39
Tabel 3.1. Daftar Responden Informan dan Teknik pengambilan sampel.....	40
C. Teknik Pengumpulan Data	40
D. Teknik Analisis Data	43
 BAB IV	 45
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
1. Profil RSUD dr. Fauziah Bireuen.....	47
2. Visi Misi RSUD dr. Fauziah Bireuen	50
3. Struktur Organisasi RSUD dr. Fauziah Bireuen	51
4. Jenis Pelayanan Pada RSUD dr. Fauziah Bireuen.....	51
B. Pelayanan Kesehatan di RSUD dr. Fauziah Bireuen Terhadap Pasien BPJS Kelas III	59
1. Keandalan (<i>Reability</i>).....	60
2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	62
3. Kemampuan (<i>Assurance</i>)	63
4. Keterampilan (<i>Tangible</i>)	64
5. Empati (<i>Emphaty</i>).....	65
C. Hambatan dan Dukungan Dalam Pemberian Layanan Untuk Pasien Peserta BPJS Kelas III di RSUD dr. Fauziah Bireuen	66
1. Hambatan dalam Pemberian Layanan Untuk Pasien Peserta BPJS Kelas III di RSUD dr. Fauziah Bireuen.....	66
2. Dukungan Dalam Pemberian Layanan Untuk Pasien Peserta Bpjs Kelas III di RSUD dr. Fauziah.....	68
 BAB V.....	 69
PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Daftar Responden Informan dan Teknik pengambilan sampel	40
Tabel 4.2. Jumlah Pasien pada RSUD dr. Fauziah Bireuen selama tahun 2023 hingga April 2025	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Struktur Organisasi RSUD dr. Fauziah Bireuen Tahun 2023	51
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Pembimbing Skripsi.....	71
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	81
Lampiran 3. Surat Selesai Penelitian.....	82
Lampiran 4. SOP IGD RSUD dr. Fauziah Bireuen	83
Lampiran 5. Pedoman Wawancara.....	85
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian	89



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah sebuah fasilitas yang menawarkan layanan medis kepada masyarakat umum. Sepenuhnya dengan menawarkan layanan darurat, rawat inap, dan rawat jalan. Kualitas pelayanan rumah sakit sangat penting karena berdampak langsung terhadap kepuasan pasien. Penyediaan layanan pelayanan yang memenuhi kebutuhan kesehatan pasien, diinginkan oleh masyarakat dan pasien, serta sesuai kemampuannya disebut kesehatan yang bermutu. Rumah sakit adalah lembaga yang menawarkan layanan kesehatan komprehensif kepada masyarakat, termasuk layanan rawat inap, rawat jalan, dan darurat. Kualitas pelayanan rumah sakit sangat penting karena berdampak langsung terhadap kepuasan pasien. Penyedia layanan Kesehatan yang baik adalah layanan yang diinginkan oleh pasien dan penyedia layanan kesehatan dan memenuhi kebutuhan mereka.

Pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit bermanfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, jika layanan yang diberikan sesuai dengan pengembangan layanan kesehatan. Beberapa layanan kesehatan mutlak memerlukan akses pengelolaan yang efisien, efektif dan produktif untuk memberikan pelayanan yang saling menguntungkan kualitas. Dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan kepada manajer dan pegawai, institusi kesehatan harus mengikuti prinsip tata kelola atau manajemen yang baik.¹

¹ Leny Ramadhan. *Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Pasar Rebo.* (Jurnal Kesehatan Tambusai, 2023), 4(3), 2348.

Pelayanan dievaluasi dengan mengukur kepuasan, kepuasan adalah perasaan yang timbul dari pemberian pelayanan kesehatan medis, perasaan ini muncul ketika pengguna membandingkan layanan dengan apa yang ditawarkan dan apa yang diharapkan. Masyarakat sebagai pengguna jasa kesehatan mempunyai harapan pelayanan yang optimal dan mutu pelayanan medis sesuai yang diharapkan. Selain kualitas pelayanan, ada beberapa aspek lain yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan mempengaruhi masyarakat, termasuk masalah pengetahuan dan sosial ekonomi serta tingkat pendidikan masyarakat.

Mutu pelayanan kesehatan menjadi landasan yang diandalkan setiap orang. Tujuan utama pelayanan kesehatan adalah hasil yang diinginkan, yang sangat bergantung pada mutu pelayanan kesehatan. Salah satu cara untuk mengukur kualitas layanan dalam Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) adalah berhubungan dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur penting karena mencerminkan pengalaman mereka selama menerima layanan, termasuk kemudahan akses, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta sikap dan kompetensi petugas kesehatan yang melayani. Dengan demikian, pengukuran mutu pelayanan melalui kepuasan pasien dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai seberapa baik sistem pelayanan kesehatan berjalan dalam memenuhi kebutuhan pasien.²

Dibentuk untuk mengawasi pelayanan sosial, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah organisasi kesehatan masyarakat. Selain itu, salah satu inisiatif pemerintah yang dikenal dengan BPJS adalah memberikan jaminan sosial

² Hasniar, *Gambaran Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Unit Rawat Inap RSUD Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2020*. Skripsi Thesis, Universitas Hasanuddin, 2020. Hal. 14-15

dalam bentuk perlindungan, memastikan masyarakat mendapatkan layanan kesehatan yang mereka perlukan agar dapat hidup lebih sehat. BPJS dibentuk berdasarkan UU No. 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang mengatur Badan Usaha Milik Negara sesuai dengan Pasal 5 (1) dan Pasal 52. Untuk mewujudkan pemberian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi seluruh masyarakat Indonesia, BPJS dibentuk berdasarkan UU RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang mulai beroperasi pada tahun 2014.³

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang dijalankan melalui sistem asuransi sosial. Tujuannya adalah untuk memastikan seluruh warga Indonesia mendapatkan perlindungan kesehatan, sehingga kebutuhan dasar layanan kesehatan mereka dapat terpenuhi. Perlindungan ini diberikan kepada individu yang telah membayar iuran, baik secara mandiri maupun melalui subsidi dari pemerintah.⁴ Program JKN diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan laporan perjalanan hingga tahun keempat, sebagian besar peserta merasa puas dengan manfaat program JKN dan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Pelayanan terhadap pasien dinilai cukup baik. Manfaat dari program asuransi kesehatan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dan dianggap sebagai pelayanan pasien yang sangat baik ditunjukkan pada laporan awal pengukuran

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 *Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial*

⁴ Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. 2014. Jakarta: Kemenkes RI

kepuasaan pasien pada tahun 2017 menunjukkan kepuasaan peserta sebesar 79,5%, engagement peserta sebesar 78,7%, loyalitas peserta sebesar 81,3%, kepuasaan fasilitas kesehatan sebesar 75,7%, loyalitas kesehatan sebesar 80,5% dan kepuasaan Badan Usaha Prima (BUP) adalah sebesar 76,4%.⁵

Hasil Survei kepuasan 2019 menunjukan adanya peningkatan kepuasan fasilitas kesehatan sebesar 79,1%, Kepuasan Peserta 80,1%, loyalitas 78,1% dan engagement mengalami penurunan. Kendati demikian, beberapa hal yang dinilai masih memerlukan perbaikan antara lain kebijakan rujukan berjenjang, pasien kesulitan untuk mendapatkan tempat tidur perawatan, tidak diperbolehkan pasien melakukan konsultasi pada beberapa dokter spesialis dalam sekali kunjungan.⁶

RSUD dr. Fauziah Bireuen menyediakan berbagai layanan kesehatan lengkap bagi pasien peserta BPJS Kesehatan, mencakup rawat jalan, rawat inap, serta layanan medis pendukung lainnya. Untuk rawat jalan, pasien BPJS hanya perlu membawa KTP, kartu BPJS, surat rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) atau rujuk balik, serta surat kontrol. Setelah itu, pasien akan menerima resep obat dan edukasi kesehatan dari perawat sebelum dipulangkan atau rujuk untuk perawatan lebih lanjut. Dalam layanan rawat inap, RSUD dr. Fauziah Bireuen mengadopsi sistem rumah sakit tanpa kelas sesuai dengan kebijakan BPJS Kesehatan, meskipun ini berdampak pada pengurangan jumlah tempat tidur. Selain itu, rumah sakit ini juga menawarkan layanan seperti bedah saraf,

⁵ BPJS Kesehatan. *Kinerja BPJS Kesehatan Kelola Program JKN-KIS, Edisi 85*. (Jakarta: Media Info BPJS Kesehatan, 2019)

⁶ BPJS Kesehatan, *Kinerja BPJS Kesehatan, Edisi 97*. (Jakarta : Media Info BPJS Kesehatan, 2020)

penanganan stroke, dan rehabilitas napza yang semuanya dapat diakses oleh pasien BPJS Kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dengan adanya permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk meneliti terkait dengan “Pelayanan Kesehatan Di RSUD dr. Fauziah Bireuen Terhadap Pasien Bpjs Kelas III” sehingga penelitian ini difokuskan untuk mengevaluasi bagaimana implementasi pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD dr. Fauziah Bireuen terhadap pasien peserta BPJS Kelas III, mencakup aspek kualitas pelayanan, ketersediaan fasilitas, serta kepuasan pasien terhadap perubahan sistem kelas rawat inap yang diberlakukan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada di atas, maka rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana pelayanan kesehatan di RSUD dr. Fauziah Bireuen terhadap pasien BPJS Kelas III?
2. Hambatan dan Dukungan apa dalam pemberian layanan untuk pasien peserta BPJS Kelas III dr. Fauziah Bireuen?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD dr. Fauziah Bireuen terhadap pasien BPJS Kelas III. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai jenis layanan yang disediakan oleh rumah sakit kepada pasien BPJS Kelas III, termasuk layanan medis, perawatan, dan dukungan lainnya yang berkontribusi terhadap pasien. Selain itu, penelitian

ini juga bertujuan untuk mengetahui hambatan dan dukungan yang dihadapi dalam pemberian layanan kepada pasien peserta BPJS Kelas III di RSUD dr. Fauziah Bireuen.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, adapun manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan bagi penelitian selanjutnya dan diharapkan dapat bermanfaat untuk sumber bacaan.

2. Manfaat Praktis

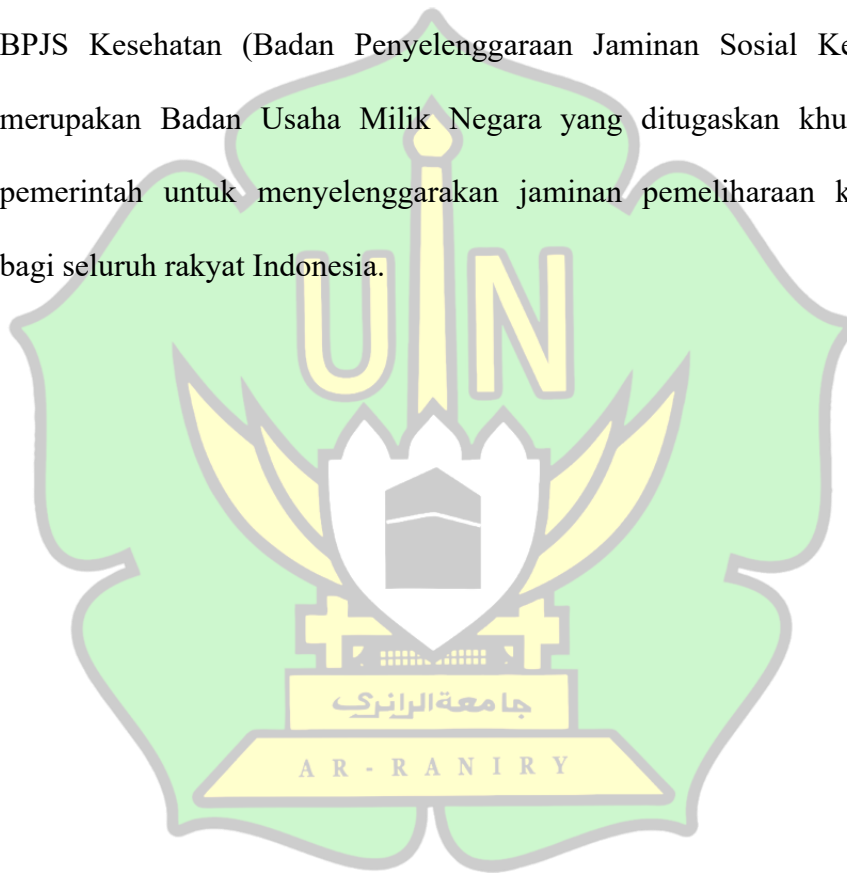
- a. Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan untuk akademis dan memberikan pengetahuan sehingga penelitian terhadap Pelayanan Kesehatan Di RSUD dr. Fauziah Bireuen Terhadap Pasien BPJS Kelas III.
- b. Untuk akademisi penelitian ini di harapkan dapat menjadi referensi untuk meningkatkan pelayanan BPJS kesehatan di RSUD dr. Fauziah Bireuen.

E. Penjelasan Istilah

- a. Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu jenis pelayanan publik dalam bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan menurut Levey dan Loomba dalam Azwar adalah setiap kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan secara individu atau masyarakat dalam suatu institusi mencakup pencegahan, pengobatan, pemulihan dan peningkatan kesehatan yang

dilakukan oleh petugas kesehatan diberbagai fasilitas, termasuk pusat penyembuhan.⁷

- b. RSUD dr. Fauziah Bireuen merupakan salah satu RSUD yang ada di Provinsi Aceh. RSUD dr. Fauziah Bireuen adalah lembaga teknis daerah yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat dan berfungsi sebagai pusat rujukan rumah sakit yang lebih kecil diwilayah tersebut.⁸
- c. BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia.



⁷ Cintia Adriela Intan Putri, *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Medaeng Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo*. (Malang: Universitas Brawijaya, 2018).

⁸ Qanun Kabupaten Bireuen Nomor 1 Tahun 2015, Tentang Perubahan Atas Qanun Kabupaten Bireuen Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bireuen. Pasal 54 Ayat 1.