



KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU MELALUI DIGITALISASI DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI GORONTALO

EMPLOYEE PERFORMANCE IN IMPROVING ONE-STOP INTEGRATED SERVICES THROUGH DIGITALIZATION AT THE REGIONAL OFFICE OF MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS OF GORONTALO PROVINCE

Sri Rahayu D. Karim^{1*}, Yanti Aneta², Juriko Abdussamad³

^{1*}Universitas Negeri Gorontalo, Email : srihayudkarim18@gmail.com

²Universitas Negeri Gorontalo, Email : yantianeta@ung.ac.id

³Universitas Negeri Gorontalo, Email : jurikoabdussamad@ung.ac.id

*email koresponden: srihayudkarim18@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.62567/ijosse.v2i3.3420>

Abstrack

This study aims to analyze employee performance in improving digital-based One-Stop Integrated Services (Pelayanan Terpadu Satu Pintu/PTSP) at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of Gorontalo Province. This study focuses on John Minner's (1988) theory, which comprises four dimensions: employee performance quality, employee performance quantity, time utilization, and employee collaboration. This study employs a qualitative approach with a descriptive research design. Data are obtained through in-depth interviews with the Head of the Administration Subdivision, the Head of the PTSP Section, PTSP service personnel, IT staff, and service users, and are supported by observation and documentation. The results show that the digitalization of One-Stop Integrated Services through the Mobile SMS application greatly assists the public in processing documents and helps employees at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of Gorontalo Province complete their tasks. The implementation of the Mobile SMS application also facilitates employee performance in providing services to the public. Efforts to improve the quality of employee performance services through digitalization contribute to faster and more effective services, resulting in greater public satisfaction. The quantity of employee performance in Mobile SMS-based One-Stop Integrated Services is considered good, as indicated by response time, the number of daily information requests processed, and a significant reduction in face-to-face queues. However, time utilization is not yet sufficiently effective or fully optimal. Digitalization has made time utilization more efficient than the manual system, but its effectiveness remains at a developing stage and requires further improvement in task completion and consistency among employees in using the digital system. Therefore, collaboration among employees is essential, as it is key to creating effective, efficient, and professional public service



processes. In conclusion, the digitalization of One-Stop Integrated Services benefits various parties but has not yet been fully optimized due to several factors.

Keywords: *Employee Performance, One-Stop Integrated Services, Digital Technology.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) berbasis digital di Kantor Kementerian Agama Provinsi Gorontalo. Fokus penelitian menggunakan teori John Minner (1988) yang mencakup empat dimensi yakni, kualitas kinerja pegawai, kuantitas kinerja pegawai, penggunaan waktu serta kerja antar pegawai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan Kepala Subbagian Tata Usaha, Kepala Seksi PTSP, Pegawai pelaksana PTSP, Staf IT, dan Masyarakat pengguna layanan yang didukung dengan observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) melalui digitalisasi yaitu pada aplikasi *Mobile SMS* sangat membantu masyarakat dalam mengurus berkas serta membantu pegawai di Kantor Kementerian Agama Provinsi Gorontalo dalam menyelesaikan pekerjaan. Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) melalui digitalisasi pada aplikasi *Mobile SMS* sangat membantu serta lebih memudahkan kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, seperti upaya peningkatan kualitas kinerja pegawai terhadap pelayanan dilakukan melalui penerapan digitalisasi menciptakan pelayanan yang cepat dan efektif sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan, kuantitas kinerja pegawai dalam PTSP berbasis *mobile SMS* di Kantor Kementerian Agama Provinsi Gorontalo dianggap baik, hal ini dapat dilihat melalui kecepatan waktu respons, jumlah pemrosesan permohonan informasi harian, dan pengurangan antrean tatap muka secara signifikan, akan tetapi pada efektivitas penggunaan waktunya belum cukup efektif dan belum sepenuhnya optimal, artinya digitalisasi sudah membuat penggunaan waktu lebih efisien dibanding sistem manual, tetapi efektivitasnya masih berada pada tahap berkembang dan memerlukan peningkatan dalam penyelesaian serta konsistensi penggunaan para pegawai dalam menjalankan sistem digital. Untuk itu kerja sama antar pegawai sangat diharapkan, karena kerja sama antar pegawai merupakan faktor utama dalam menciptakan proses pelayanan publik yang efektif, cepat, dan profesional kepada masyarakat. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan terpadu satu pintu melalui digitalisasi telah memberi manfaat kepada berbagai pihak, akan tetapi belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh beberapa indikator.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Pelayan Terpadu Satu Pintu, Teknologi Digital.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi esensial pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara transparan, efektif, dan efisien. Administrasi publik pada dasarnya merupakan upaya yang dijalankan pemerintah untuk memenuhi kepentingan masyarakat secara luas, sehingga kualitas pelayanan menjadi cerminan langsung dari profesionalisme dan akuntabilitas birokrasi. Dengan demikian, pelayanan publik yang optimal menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Dalam era transformasi digital, digitalisasi pelayanan publik menjadi kebutuhan strategis untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi birokrasi. Pemanfaatan teknologi digital mencakup seluruh aspek administrasi pemerintahan, mulai dari pengajuan layanan daring, legalisasi dokumen, hingga tanda tangan elektronik. Berbagai instansi pemerintah telah membuktikan bahwa digitalisasi layanan mampu mempercepat proses birokrasi sekaligus menekan praktik yang tidak transparan.

Pemerintah Indonesia mendorong transformasi ini melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menegaskan bahwa perwujudan



tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas memerlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Sejalan dengan kebijakan tersebut, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo mengimplementasikan inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berbasis digital untuk mengintegrasikan layanan perizinan madrasah, rekomendasi, dan legalisasi dokumen keagamaan dalam satu sistem, sejalan pula dengan tujuan pemerintah menciptakan tata kelola yang baik dan meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan laporan internal tahun 2024, sekitar 78% layanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo telah beralih ke sistem digital, dengan volume surat masuk dan keluar yang diproses berkisar 70 hingga 140 surat per hari. Namun, keberhasilan digitalisasi PTSP tidak semata-mata ditentukan oleh ketersediaan sistem teknologi, melainkan juga oleh kesiapan pegawai dalam mengoperasikan aplikasi, melakukan penginputan data, serta memastikan keakuratan dokumen yang diproses. Kendala teknis seperti gangguan server, jaringan internet yang tidak stabil, serta keterbatasan jumlah petugas dibandingkan volume layanan turut menjadi tantangan yang berpotensi menghambat kecepatan dan akurasi pelayanan.

Penelitian-penelitian terdahulu umumnya menitikberatkan pada inovasi pelayanan berbasis teknologi digital di lingkungan Kementerian Agama atau evaluasi kinerja pegawai secara terpisah, namun belum banyak mengkaji secara spesifik bagaimana dimensi kualitas, kuantitas, penggunaan waktu, dan kerja sama pegawai berkontribusi terhadap keberhasilan digitalisasi PTSP di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis kinerja pegawai dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui digitalisasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo, dengan tujuan menganalisis: (1) kualitas kinerja pegawai, (2) kuantitas kinerja pegawai, (3) penggunaan waktu kerja pegawai, serta (4) kerja sama antarpegawai dalam pelaksanaan PTSP berbasis digital.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan memahami secara mendalam kinerja pegawai dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melalui digitalisasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo. Penelitian dilaksanakan selama tujuh bulan, dari Desember hingga Juni 2026, di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo. Informan ditentukan secara *purposive* berdasarkan pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan PTSP, terdiri atas Kepala Subbagian Tata Usaha, Kepala Seksi PTSP, pegawai pelaksana PTSP, staf IT, serta masyarakat pengguna layanan. Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan digital, wawancara semiterstruktur dengan pedoman pertanyaan terbuka, serta dokumentasi berupa laporan kegiatan dan arsip pelayanan PTSP. Analisis data dilakukan secara interaktif menggunakan model Miles dan Huberman, meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu untuk memastikan keakuratan dan konsistensi informasi yang diperoleh.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan PTSP Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kinerja pegawai dalam PTSP berbasis digital tergolong baik, tercermin dari kemampuan pegawai memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan mudah dibandingkan sistem manual sebelumnya. Kemudahan akses data melalui aplikasi PTSP membuat proses pelayanan lebih teratur sehingga meminimalkan kesalahan administrasi. Namun, kendala jaringan dan proses *backup* data menunjukkan bahwa dimensi kualitas ini belum sepenuhnya terpenuhi secara konsisten.

Temuan ini berkaitan langsung dengan dimensi kualitas dalam teori John Miner yang dikutip dalam Prabowo, yang menjelaskan bahwa kualitas kinerja mencerminkan tingkat ketelitian, kerapihan,



akurasi, dan kesesuaian hasil kerja dengan standar yang ditetapkan. Gangguan teknis yang dialami menunjukkan bahwa secanggih apa pun sistem digital yang tersedia, konsistensi kualitas tetap bergantung pada kedisiplinan pegawai menjalankan prosedur, termasuk *backup* data. Temuan ini berbeda dari hasil penelitian Mantiri dkk. (2024) dalam evaluasi kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa, yang menemukan bahwa kualitas kerja pegawai di bidang perizinan masih kurang karena standar kerja belum sepenuhnya dilaksanakan, terutama dalam penguasaan teknologi informasi. Perbandingan ini menunjukkan bahwa tingkat kompetensi digital pegawai menjadi faktor pembeda utama kualitas pelayanan antarinstansi. Sejalan dengan itu, Fajri (2024) dalam kajiannya tentang strategi transformasi digital di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung menegaskan bahwa peningkatan kapasitas SDM menjadi salah satu pilar utama keberhasilan digitalisasi layanan.

Implikasinya, temuan ini memperkaya pemahaman teori Miner bahwa dimensi kualitas kerja di era digital tidak lagi cukup diukur dari ketelitian manual semata, melainkan juga dari kedisiplinan pegawai menjaga integritas data dalam sistem elektronik sebuah dimensi yang relevan dikembangkan lebih lanjut dalam kajian kinerja pegawai berbasis teknologi. Secara praktis, temuan ini menegaskan bahwa investasi pada stabilitas infrastruktur jaringan sama pentingnya dengan pelatihan kompetensi digital pegawai.

B. Kuantitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan PTSP Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo

Kuantitas kinerja pegawai menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan, tercermin dari bertambahnya jumlah layanan yang dapat diselesaikan dibandingkan sebelum digitalisasi. Sistem digital mempercepat proses pelayanan karena sebagian besar pekerjaan administrasi dapat dilakukan dalam satu platform terintegrasi, meski tetap memerlukan verifikasi berlapis untuk menjaga ketelitian input data.

Temuan ini selaras dengan dimensi kuantitas dalam teori Miner, yang menempatkan volume pekerjaan yang terselesaikan dalam periode tertentu sebagai indikator produktivitas. Peningkatan ini juga sejalan dengan penelitian Maftukhah (2024) tentang digitalisasi sistem PTSP pada layanan pendidikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, yang menyimpulkan bahwa digitalisasi memberikan manfaat berupa percepatan dan kemudahan proses pelayanan. Pola serupa juga ditemukan Nur'aini dkk. (2022) dalam kajian pemanfaatan *e-government* berbasis *website* di DPMPTSP Kota Semarang, yang menunjukkan peningkatan volume transaksi layanan digital seiring penguatan sistem verifikasi berbasis teknologi informasi. Namun, keterbatasan jumlah pegawai yang ditemukan dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa peningkatan kuantitas memiliki batas kapasitas.

Temuan ini menunjukkan bahwa dimensi kuantitas dalam teori Miner perlu dipahami secara kontekstual peningkatan volume kerja akibat digitalisasi tidak bersifat tak terbatas, melainkan dibatasi oleh kapasitas kelembagaan. Secara praktis, hal ini menegaskan pentingnya penyesuaian rasio sumber daya manusia terhadap beban kerja sebagai syarat keberlanjutan peningkatan produktivitas digital.

C. Penggunaan Waktu Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan PTSP Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo

Penggunaan waktu kerja pegawai menunjukkan peningkatan efisiensi dibandingkan sistem manual, meski belum sepenuhnya optimal. Rata-rata waktu penyelesaian satu surat berkisar 7–10 menit dengan volume harian 70 hingga 140 surat, sehingga total kebutuhan waktu pelayanan per hari mendekati bahkan melampaui jam kerja efektif pegawai.

Temuan ini merepresentasikan dimensi penggunaan waktu dalam teori Miner, yang menekankan kecepatan respons dan ketepatan penyelesaian tugas sesuai batas waktu yang ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa hambatan bukan berasal dari kecepatan proses per unit layanan yang telah terbukti meningkat, melainkan dari akumulasi volume kerja pada level agregat akibat rasio pegawai yang tidak proporsional. Temuan ini memberi nuansa tambahan terhadap penelitian Hasanah dkk. (2024) tentang inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital di pemerintah daerah, yang menekankan kompetensi digital pegawai sebagai kendala utama optimalisasi waktu sementara dalam penelitian ini, kompetensi



digital pegawai PTSP relatif memadai, sehingga kendala yang teridentifikasi lebih bersifat struktural ketimbang kompetensi individu.

Implikasinya, temuan ini memperluas cakupan teori Miner dengan menunjukkan bahwa dimensi waktu tidak semata ditentukan oleh kecepatan individu, tetapi juga oleh faktor struktural rasio pegawai-beban kerja. Secara praktis, hal ini mengarahkan kebijakan pada penataan ulang distribusi tenaga kerja, bukan sekadar pelatihan kecepatan kerja individu.

D. Kerja Sama antarpegawai Dalam Meningkatkan PTSP Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo

Kerja sama antarpegawai memiliki peranan penting, namun menjadi satu-satunya dimensi yang hasilnya paling memerlukan peningkatan dibandingkan tiga dimensi lainnya. Koordinasi lintas bidang telah berjalan dalam menangani alur surat, tetapi pola saling membantu antarpegawai dalam mengatasi perbedaan kemampuan teknis menunjukkan bahwa kerja sama yang terjadi bersifat reaktif.

Temuan ini berkaitan dengan dimensi kerja sama dalam teori Miner, yang menekankan kemampuan berkoordinasi, berkomunikasi, dan berkolaborasi dalam tim sebagai elemen desain kerja, bukan solusi sementara atas hambatan yang muncul. Temuan ini diperkuat oleh penelitian Noeridha (2023) tentang inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi digital di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun, yang menunjukkan bahwa inovasi layanan digital hanya dapat berjalan optimal apabila seluruh unsur organisasi bergerak terkoordinasi dalam satu ekosistem digital yang terintegrasi. Dibandingkan dengan temuan tersebut, ekosistem kerja sama di lokasi penelitian ini belum sepenuhnya terbentuk.

Temuan ini menegaskan relevansi teori Miner bahwa kerja sama semestinya dirancang sebagai bagian dari desain kerja sejak awal, bukan respons reaktif atas kesenjangan kompetensi. Secara praktis, hal ini mendorong perlunya mekanisme transfer pengetahuan yang terstruktur dan berkelanjutan antarpegawai.

Secara keseluruhan, keempat dimensi kinerja saling berkaitan: keterbatasan sumber daya manusia pada dimensi kuantitas berdampak langsung pada dimensi waktu, sementara kesenjangan kemampuan teknis antarpegawai pada dimensi kerja sama turut memengaruhi konsistensi kualitas layanan. Implikasi menyeluruhnya, keberhasilan digitalisasi PTSP ke depan memerlukan kebijakan yang menyeimbangkan penguatan kompetensi digital, penyesuaian rasio pegawai terhadap beban kerja, serta pembentukan mekanisme kolaborasi tim yang terstruktur.

4. KESIMPULAN

Kinerja pegawai dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melalui digitalisasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo secara umum telah berjalan cukup baik, meskipun belum sepenuhnya optimal pada seluruh dimensi yang dikaji. Dari segi kualitas, digitalisasi terbukti meningkatkan ketepatan pengolahan dokumen, kemudahan akses data, dan kesesuaian pelayanan dengan prosedur yang berlaku, meskipun stabilitas jaringan dan pengelolaan *backup* data masih memerlukan perbaikan. Dari segi kuantitas, sistem digital memungkinkan pegawai memproses volume layanan yang jauh lebih besar dibandingkan sistem manual, sekalipun ketelitian penginputan data dan kedisiplinan pelaporan kinerja perlu terus diperkuat.

Penggunaan waktu kerja pegawai turut menjadi lebih efisien berkat digitalisasi, namun ketidakseimbangan antara beban kerja yang tinggi dan jumlah personel yang terbatas masih menjadi tantangan nyata di lapangan. Sementara itu, kerja sama antarpegawai menjadi faktor yang paling menentukan keberhasilan digitalisasi PTSP masih terkendala perbedaan kompetensi teknis antarpegawai, sehingga dari keempat dimensi yang diteliti, aspek ini menjadi yang paling memerlukan penguatan melalui budaya kolaboratif dan program transfer pengetahuan yang terstruktur.

Keberhasilan digitalisasi PTSP di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo dengan demikian tidak semata-mata ditentukan oleh ketersediaan teknologi, melainkan oleh sinergi antara kompetensi pegawai, kualitas infrastruktur, dan kerja sama organisasi yang solid. Oleh karena itu, perbaikan dan pemeliharaan infrastruktur jaringan secara berkala, penetapan prosedur *backup* data yang lebih terstandar, penyesuaian jumlah personel di unit *front office* dengan beban kerja, serta



penguatan mekanisme koordinasi dan transfer pengetahuan antarpegawai menjadi langkah strategis untuk memastikan keberlanjutan transformasi digital dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Fajri, Nurul. "Strategi Transformasi Digital Untuk Meningkatkan Kinerja Dan Layanan Publik Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung," 2024, 37–50.
- Hasanah, Ade Uswatun, Sutinah Andaryani, Feni Huspita Sari, and Ida Utami Dwikurniawati. "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital : Tantangan Dan Peluang Di Pemerintah Daerah" 4 (2024): 5228–35.
- Kardina, Mutia, Aldri Frinaldi, Nora Eka Putri, and Prodi Magister Administrasi Publik. "Penilaian Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Indonesia." *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik* 11, no. 2 (2024): 615–20. <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/prof/article/view/7231>.
- Maftukhah, Inayatul. "Digitalisasi Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Layanan Pendidikan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang Inayatul" 3, no. 4 (2024): 396–405.
- Mallu, Zulkarnain Hi, Rosman Ilato, and Irawaty Igrisa. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara." *JAMBURA: Journal Administration and Public Service* 3, no. 1 (2022): 36–45. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjaps/index>.
- Mantiri, Jeane, Brigita Walangitan, Arnold Bura, and E. H. Polii. "Evaluasi Kinerja Pegawai Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa." *Academy of Education Journal* 15, no. 1 (2024): 523–30. <https://doi.org/10.47200/aoej.v15i1.2238>.
- Noeridha, Neelam, Ilmu Administrasi Negara, Universitas Maritim, and Raja Ali. "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Digital Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun" 5 (2023).
- Nur'aini, Nabila, Muhamad Faisal Abdul Latif, and Naufal Falah Ardiansyah. "Efektivitas Aplikasi JSS Sebagai Implementasi E-Government Kota Yogyakarta." *Gunung Djati Conference Series* 39 (2024). <https://www.conferences.uinsgd.ac.id/index.php/gdcs/article/view/2088/1517>.
- "Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik," 2018.
- Prabowo, Hadi. "Implikasi Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Solokanjeruk Kabupaten Bandung." *Media Bina Ilmiah* 13, no. 10 (2019).