



Analisis Pelayanan Publik Melalui Website PPID Pada Lembaga Administrasi Negara

Devina Angistya Maharani¹, Osly Usman², Rizki Firdausi Rachmadania³

^{1,2,3} D4 Administrasi Perkantoran Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Jl. Rawamangun Muka Jakarta Timur -13220

Korespondensi e-mail: angistyadevina@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada Lembaga Administrasi Negara yang bertujuan untuk mengetahui yang dilakukan pada pelayanan publik Lembaga Administrasi Negara, mengetahui penerapan standar pelayanan publik pada website PPID dan mengetahui kendala pelayanan website PPID. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif dengan pendekatan studi kasus, Teknik pengumpulan data yang digunakan studi pustaka, observasi, wawancara dan dokumentasi, kemudian teknik kebasahan data dengan metode triangulasi teknik dan triangulasi sumber serta metode interaktif untuk teknik analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil yang didapat dalam penelitian ini menemukan standar pelayanan pada website ppid belum sepenuhnya terpenuhi sebab sistem pelayanan belum dikembangkan oleh petugas, inovasi pelayanan belum diperbarui dan jangka permohonan informasi relatif lama. Kendala dalam proses pelayanan pada website PPID kurangnya petugas pelayanan, fitur website belum memenuhi kebutuhan pengguna dan kualitas website belum baik. Lembaga Administrasi Publik sebagai lembaga yang bertugas melayani publik seharusnya memperbaiki kekurangan tersebut agar dapat memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan publik yang baik akan mendapatkan citra baik di masyarakat.

Kata kunci: Kendala Pelayanan, Pelayanan PPID, Pelayanan Publik, Standar Pelayanan.

Abstract

This purpose of study to analyze the public services provided by Lembaga Administrasi Negara, to understand the use of public service standards on the PPID website and to find the limitations of the PPID web service. In this reseatch use qualitative method with case study, data collection techniques through literature studies, observations, interview, and documentation. the wettability of data using triangulation techniques and source triangulation, data anlysis techniques using interactive methods including data collection, data reduction, presentation and conclusions. The service model of the PPID website has not been fully implemented because the service has not been created by the operator, the service system has not been updated, and the time for requesting information is still long. The limitations of the PPID website service system are the lack of support staff, the website does not meet the user needs, and the website is not good. Lembaga Administrasi Negara as a community service organization needs to fix this flaw in order to be able to provide the best service. Good public service will have good image in society.

Keywords: *Service Constraints, PPID Services, Public Services, Service standar*

PENDAHULUAN

Instansi pemerintah berdasarkan fungsinya lembaga yang membantu masyarakat untuk memenuhi kepentingannya serta bertanggung jawab atas pembaruan setiap informasi. Dalam pemerintahan pelayanan menjadi garda terdepan untuk membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya.. Lembaga Administrasi Negara sebagai lembaga pemerintah juga menyeleggarakan pelayanan. Pelayanan yang dilakukan oleh lembaga administrasi negara menggunakan sistem secara online melalui situs resmi *ppid.lan.go.id*. Jenis pelayanan yang dilakukann melalui webiste ppid berupa pelayanan pengaduan dan pelayanan permohonan informasi. Namun, website ppid masih memiliki kekurangan yaitu belum memiliki *fitur* khusus yang dapat membantu masyarakat jika mengalami kesulitan mengajukan laporan, masyarakat tidak dapat mengetahui perkembangan laporan yang telah diajukan dan kekurangan petugas pelayanan sehingga memprosesan laporan memakan waktu cukup lama dan terjadi penumpukan e-mail di akun perugas pelayanan. Dengan Permasalahan yang dialami petugas pelayanan maka perlu dibuat inovasi dari sistem pelayanan dan melengkapi aspek standar pelayanan agar pelayanan di Lembaga Administrasi Negara dapat memenuhi semua aspek standar pelayanan. Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui penerapan standar pekayanan publik dan kendala pelayanan.

KERANGKA DASAR TEORI

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan yang erat dengan masyarakat lebih di kenal dengan pelayanan publik. Pelayanan Publik Menurut Riani (2021) pelayanan publik di definisikan sebagai kegiatan pemenuhan kepentingan masyarakat dengan peraturan karena setiap warga negara berhak menerima pelayanan atas pelayanan barang pelayanan jasa dan pelayanan administratif. Sedangkan menurut Suryantoro & Kusdyana (2020) memiliki arti sebagai kegiatan yang di laksanakan oleh lembaga pemerintah atau non pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan prosedur kerja baik pelayanan secara jasa atau barang. Dengan demikian, dapat disimpulkan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan bertujuan memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan sistem, aturan dan prosedur yang berlaku.

2. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik dapat membuat suatu pelayanan yang optimal. Menurut R. Sari et al. (2020) Standar pelayanan publik meliputi :

a. kebijakan pelayanan

Ketersediaan standar pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik. standar pelayanan menjadi pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan. komponen utama dari kebijakan pelayanan yaitu standar pelayanan, ketersediaan pelayanan, dan kessesuaian pelayanan

b. sistem pelayanan publik

Sistem pelayanan yang baik memuat informasi tentang profil organisasi, pelaksanaan, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kerja.

c. waktu penyelesaian dan biaya tarif

Jangka waktu merupakan perkiraan waktu untuk menyelesaikan pelayanan sedangkan biaya tarif dikenakan sesuai dengan kesepakatan yang sudah ditentukan pihak penyelenggara

d. penanganan pengaduan

Ketersediaan sarana atau media pengaduan. sarana tersebut dapat diakses dan bisa dimanfaatkan oleh publik

e. jumlah pelaksana, kompetensi dan perilaku pelaksana

Sumber daya Manusia yang di miliki oleh lembaga pemerintah atau perusahaan disesuaikan dengan kebutuhan terutama pelayanan, sebab jika jumlah pelaksana kurang atau berlebih akan menyebabkan pelayanan tidak optimal, serta kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Selain itu petugas pelayanan harus memiliki sikap ramah kepada publik

f. sarana prasaranan pelayanan

Sarana yang lengkap akan membuat publik merasan aman dan nyaman ketika sedang melakukan pelayanan. sarana tersebut bersifat fisik'

g. inovasi pelayanan

Kreatifitas pelayanan publik yang bermanfaat bagi publik, berkelanjutan, dan dapat direplikasikan.

3. Faktor – Faktor pelayanan publik

Pelayanan publik dapat berjalan apabila di dukung oleh faktor-faktor yang memadai serta dapat difungsikan secara berhasil. Menurut Amin & Adil (2018) faktor yang mendorong kinerja pelayanan meliputi faktor kesadaran pejabat dan petugas yang berkaitan langsung dengan pelayanan, faktor aturan landasan kerja pelayanan,

faktor organisasi yang menjalankan mekanisme kegiatan pelayanan, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas. Keenam faktor tersebut saling mempengaruhi untuk menciptakan layanan yang optimal. Selain faktor pendukung adapun faktor penghambat pelayanan menurut Soviana Putri & Nurhadi (2021) meliputi kurangnya kesadaran petugas terhadap tugas dan tanggung jawab, kurangnya jumlah petugas, sistem layanan yang belum berjalan dengan baik, kurangnya pengembangan terhadap sistem layanan, prosedur dan metode kerja tidak berjalan, kemampuan pegawai yang belum memadai, pembagian tugas layanan belum merata, dan tidak tersedia sarana yang memadai.

4. Pengertian PPID

Instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan yang baik kepada masyarakat. Setiap badan publik harus memberikan informasi pelayanan yang baik dan berkelanjutan. Layanan informasi sebuah instansi dapat ditemui pada situs khusus milik instansi tersebut. Menurut Adelia & Novianda (2021) PPID adalah sarana pelayanan pengarsipan, dokumentasi, menyajikan dan layanan informasi kepadamasyarakat. Sedangkan menurut Rozikin (2020) PPID di artikan sebagai inovasi sistem pelayanan instansi guna untuk mempermudah kegiatan pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan PPID adalah sarana terbaru dari sistem pelayanan yang dibuat untuk memudahkan masyarakat.

5. Jenis pelayanan PPID

PPID memiliki kewajiban menyediakan layanan informasi umum terkait lembaganya. Terdapat tiga jenis layanan PPID yaitu pelayanan informasi wajib dan disediakan secara umum dan berskala, pelayanan informasi yang wajib di umumkan secara serta merta menyangkut informasi hidup banyak orang dan ketertiban umum serta pelayanan informasi wajib tersedia setiap saat. Isra Ningtyas et al. (2020) . Pada Lembaga Administrasi Negara website PPID bukan hanya memberikan pelayanan informasi tetapi juga memberikan jenis pelayanan seperti Prosedur permohonan informasi, Prosedur pengajuan keberatan, Prosedur permohonan penyelesaian sengketa, Pengaduan masyarakat.

METODELOGI PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan metode kualitatif, menurut Denzin & Lincoln (dalam Fadli, 2021) kualitatif di definisikan sebagai penelitian menggunakan latar belakang dengan tujuan menafsirkan fenomena yang terjadi di jelaskan secara rinci, menyeluruh berdasarkan

fakta dan dikaitkan dengan teori sebelumnya. Metode pendekatan kualitatif yang di lakukan oleh penulis yaitu dengan studi kasus. Teknik Pengumpulan data yang dilakukan yaitu : a.) observasi, b.) Studi Kepustakaan, c.) wawancara, d.) Dokumentasi. Penelitian ini juga melakukan Teknik analisis data dan keabsahan data. Teknik Analisis Data yang digunakan menggunakan analisis data interaktif oleh Miles dan Huberman. Tahapan menganalisa data kualitatif meliputi Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data. Selanjutnya teknik keabsahan data, menggunakan triangulasi. (Dalam Chabibah., 2019). Selanjutnya teknik keabsahan data, menggunakan triangulasi menurut Moloeng triangulasi ialah proses analisis data diperoleh dengan menyeimbangkan asumsi sumber data. Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi teknik dan triangulasi sumber(dalam Azizah., 2020). Kemudian model pengambilan sampel yang digunakan penulis adalah purposive sampling Purposive sampling merupakan cara untuk menentukan sumber data yang di tetapkan langsung oleh penulis dengan pertimbangan tertentu. (S. C. Putri., 2021). Unit peneltian ini yaitu petugas pengendali layanan sebanyak 3 orang dan 1 pengguna yang merupakan karyawan pengguna layanan ppid berasal dari divisi Biro hukum dan Hubungan Masyarakat serta divisi Biro Sumber Daya Manusia dan Umum.

No	Partisipan	Lama bekerja	Divisi
1.	Partisipan A	10 tahun	Humas
2.	Partisipan B	5 tahun	Humas
3.	Partisipan C	8 tahun	Humas
4.	Partisipan D	5 tahun	Umum

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2023)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang di laksanakan oleh sekelompok orang di sebuah instansi atau perusahaan dengan landasan tertentu melalui sistem prosedur dan metode tertentu agar dapat memenuhi kebutuhan seseorang sesuai dengan haknya. Proses pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh petugas yaitu menerima data dan laporan dari unit terkait untuk menjawab pengaduan kemudian mengintruksikan kepada pejabat fungsional agar dapat menyampaikan jawaban kepada masyarakat, pejabat fungsional akan memberikan jawaban terkait laporan pengaduan kemudian dari laporan

tersebut akan di instruksikan kepada petugas pelayanan publik, sehingga petugas pelayanan dapat memberikan informasi kepada masyarakat. Jawaban dari laporan pengaduan akan di kirimkan melalui email Humas yaitu humas@lan.go.id, proses pelayanan pengaduan dan jawaban dari laporan pengaduan di lakukan paling cepat tiga hari jam kerja dan selambat-lambatnya tujuh hari jam kerja. Sedangkan proses permohonan informasi dilakukan sebagai berikut Berkoordinasi dengan unit terkait sesuai dengan pengajuan, menerima jawab dari unit yang di tuju kemudian meminta persetujuan kepala Biro Hukum dan Humas, Menyampaikan informasi yang disetujui melalui *e-mail* Lembaga Administrasi Negara, dan jika permohonan ditolak akan di beri keterangan. Menurut petugas pelayanan, aplikasi website ppid Lembaga Administrasi Negara Belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan. Berdasarkan teori standar pelayanan publik menurut R. Sari (2020) pelayanan publik meliputi :

a. Kebijakan pelayanan

Ketersediaan standar pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik. standar pelayanan menjadi pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan. komponen utama dari kebijakan pelayanan yaitu standar pelayanan, ketersediaan pelayanan, dan kesesuaian pelayanan. Lembaga Administrasi negara telah memenuhi kebijakan pelayanan sesuai indikator pelayanan. Standar pelayanan sudah mengikuti pedoman yang telah ditetapkan, ketersediaan pelayanan sudah dapat di akses oleh publik di dalam website ppid. publik dapat memilih jenis pelayanan apa yang ingin di ajukan. Kesesuaian pedoman dengan pelaksanaan pelayanan telah berjalan baik dan sesuai berdasarkan aturan yang telah ditetapkan.

b. Sistem pelayanan publik

Sistem pelayanan yang baik memuat informasi tentang profil organisasi, pelaksanaan, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kerja. pada dasarnya Lembaga Administrasi Negara telah memuat informasi di dalam website ppid sesuai indikator pelayanan. Namun, sistem tersebut belum sepenuhnya dikembangkan oleh petugas sebab masih terdapat kurang fitur di dalam website sehingga kebutuhan masyarakat belum sepenuhnya terpenuhi.

c. Waktu penyelesaian dan biaya tarif

Jangka waktu merupakan perkiraan waktu untuk menyelesaikan pelayanan. Sedangkan biaya tarif dikenakan sesuai dengan kesepakatan yang sudah ditentukan pihak penyelenggara. Lembaga Administrasi Negara telah menetapkan waktu dalam menyelesaikan proses pelayanan. Namun, jangka waktu yang telah di tetapkan

terlalu lama untuk satu laporan pelayanan. seharusnya Lembaga Administrasi Negara dapat mempersingkat pelayanan tersebut dengan mengubah proses pelayanan atau pemberitahuan informasi lengkap yang diunggah di dalam website ppid.

d. Penangan pengaduan

Ketersediaan sarana atau media pengaduan. sarana tersebut dapat diakses dan bisa dimanfaatkan oleh publik. Lembaga Administrasi Negara telah memiliki layanan pengaduan. Permohonan pelaporan mengenai layanan pengaduan dapat di ajukan melalui website ppid.

e. kompetensi dan perilaku pelaksana.

Kemampuan yang wajib dimiliki oleh petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. selain itu petugas pelayanan harus memiliki sikap ramah kepada publik. Profesionalisme yang dilakukan oleh petugas pelayanan telah memenuhi indikator pelayanan publik. petugas pelayanan dalam menjalankan tugasnya memiliki ketrampilan dan komunikasi yang baik untuk menanggapi laporan dari masyarakat.

f. Sarana prasana pelayanan

Sarana yang lengkap akan membuat publik merasa aman dan nyaman ketika sedang melakukan pelayanan. sarana tersebut bersifat fisik. Kelengkapan sarana pelayanan Lembaga Administrasi Negara sudah mengikuti indikator pelayanan. Lembaga Administrasi Negara memiliki font office, ruang tunggu, toilet yang bersih dan nyaman, serta petugas font office yang ramah dan siap menanggapi kebutuhan masyarakat.

g. Inovasi pelayanan

Kreatifitas pelayanan publik yang bermanfaat bagi publik, berkelanjutan, dan dapat direplikasikan. website ppid merupakan hasil dari inovasi pelayanan Lembaga Administrasi Negara. kini pelayanan dapat dilakukan secara online. Namun, inovasi di dalam website belum sepenuhnya di perbarui sehingga masih terdapat kekurangan dari *fitur* website ppid.

B. Kendala Pelayanan Publik

Dalam melakukan kegiatan pelayanan pasti terdapat kendala baik secara teknis maupun sistem. Pada Saat observasi berlangsung penulis menemukan beberapa kendala dalam kegiatan pelayanan kendala tersebut berupa ketidaklengkapan sistem yang terdapat pada webiste ppid. Kendala tersebut terjadi karena terdapat faktor penghambat

pelayanan. Berdasarkan teori faktor penghambat menurut Soviana Putri & Nurhadi (2021) meliputi kurangnya kesadaran petugas terhadap tugas dan tanggung jawab, kurangnya jumlah petugas, sistem layanan yang belum berjalan dengan baik, kurangnya pengembangan terhadap sistem layanan, prosedur dan metode kerja tidak berjalan, kemampuan pegawai yang belum memadai, pembagian tugas layanan belum merata, dan tidak tersedia sarana yang memadai. faktor penghambat juga dapat berasal dari eksternal seperti kurangnya pengetahuan pengguna terhadap layanan, kurangnya interaksi antara pengguna dengan petugas, kurangnya sosialisasi layanan kepada pengguna dan pola pelayanan untuk menyampaikan informasi belum strategis serta efisien sehingga pengguna masih belum memahami prosedur pelayanan tersebut.

Pada Penelitian ini kendala pelayanan yang terjadi di Lembaga Administrasi Negara antara lain :

1. Jumlah petugas.

Pengendali layanan permohonan informasi kekurangan sumber daya manusia, jumlah petugas layana tersebut hanya berjumlah dua orang sehingga terjadi penumpukan di dalam e-mail sebab membutuhkan waktu lama untuk memfilter e-mail yang masuk

2. Pengorganisasian tugas tidak berjalan.

Beban kerja yang tidak sesuai dengan jumlah petugas membuat fokus petugas pengendai layanan terpecah, sebab bukan hanya mengendalikan layanan ppid. Tugas pengendali layanan permohonan informasi juga mengendalikan aplikasi lain yang berkaitan dengan pengembangan ASN.

3. Kurangnya pengembangan terhadap sistem informasi.

Sistem pelayanan website ppid belum mengembangkan fitur yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna maupun petugas pelayanan. Penumpukan permohonan informasi terjadi juga karena informasi mengenai magang tidak tercantum lengkap pada website ppid.

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penerapan standar pelayanan pada Lembaga Administrasi Negara dan penghambat pelayanan sehingga pelayanan mengalami kendala saat melakukan proses pelayanan pada website ppid, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Standar pelayanan secara online melalui website ppid.lan.go.id belum sepenuhnya diterapkan sebab sistem pelayanan belum dikembangkan oleh petugas, inovasi pelayanan belum diperbarui dan jangkauan waktu penyelesaian pada permohonan informasi relatif lama sebab petugas kurangnya petugas pelayanan dan harus menunggu konfirmasi pihak terkait.
2. Kendala dalam proses pelayanan yaitu kurangnya sumber petugas atau staff pelayanan, belum memperbarui inovasi pelayanan sehingga fitur pada website ppid belum lengkap dan belum memenuhi kebutuhan penggunaannya dan kualitas website belum baik.

Keterbatasan Penelitian

Pada saat penelitian langsung, terdapat beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadikan faktor untuk lebih diperhatikan lagi bagi peneliti selanjutnya, beberapa keterbatasan yaitu saat proses pengambilan data seharusnya ditambahkan sedikit kuesioner sehingga dapat melengkapi data wawancara dan observasi serta objek yang diteliti dapat dikaitkan dengan objek yang lain yang masih berkaitan agar mendapatkan data pendukung lebih lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, M., & Noviananda. (2021). *Analisis Sistem Informasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi*. 02(02), 75–80.
- Amin, A. R. S., & Adil, M. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik HingK Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. *Competitiveness Journal*, 7(1), 65–77. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/competitiveness/article/view/4466>
- Azizah, A., Azizah, A. N., & Nugraheni, A. S. (2020). Analisis Teknik Menyimak Puisi Melalui Video Animasi Pada Siswa Kelas 2 SD Negeri Triharjo. *Jurnal Holistika*, 4(2), 114–120. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/holistika/article/view/8172>
- Chabibah, L. N., Siswanah, E., & Tsani, D. F. (2019). Analisis kemampuan pemecahan masalah siswa dalam menyelesaikan soal cerita barisan ditinjau dari adversity quotient. *Pythagoras: Jurnal Pendidikan Matematika*, 14(2), 199–210. <https://doi.org/10.21831/pg.v14i2.29024>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Isra Ningtyas, C., Ashry, ;, Fajry, N., Dhian Deliani, ;, Masyarakat, B. H., Publik, I., Jenderal, S., Pertanian, K., Pendidikan, P., Perdagangan, P., Perdagangan, K., Usaha, B. T., & Negara, K. S. (2020). Dukungan Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah Menunjang Kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. *Jurnal IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia)*, 5(1), 225–232.
- Putri, S. C., Erizon, N., Sari, D. Y., & Arafat, A. (2021). Tinjauan Minat Belajar Mahasiswa Pada Pembelajaran Daring Mata Kuliah Fisika Terapan Program Studi D3 Teknik Mesin Ft-Unp. *Jurnal Vokasi Mekanika (VoMek)*, 3(3), 15–21. <https://doi.org/10.24036/vomek.v3i3.211>
- Riani, ketut N. (2021). *STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK*. 1(11), 6.
- Rozikin, M., Harmini, F. P., & Wiradita, A. (2020). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik di Perguruan Tinggi (Studi pada Universitas Negeri Malang). *Metacommunication: Journal of Communication Studies*, 5(2), 129. <https://doi.org/10.20527/mc.v5i2.8213>
- Sari, R., Ratnasari, D. P., & Ayu, K. P. (2020). Kualitas Pelayanan Pt Pos Indonesia Cabang Barito Selatan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 6(1), 16–28.
- Soviana Putri, D., & Nurhadi. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Enersia Publika*, 5(1), 342–353.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>