

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Administrasi

2.1.1 Pengertian Administrasi

Menurut Kamaluddin (2017:1) administrasi adalah sebuah seni dan suatu proses yang pengaplikasian hal tersebut memerlukan petunjuk khusus yang sangat kontekstual dan kondisional. Administrasi juga selalu terkait dengan kondisi, situasi, waktu dan tempat. Istilah administrasi juga mempunyai kesamaan dengan konsep tata usaha yang memiliki arti bahwa segala kegiatan yang mencakup berbagai informasi pencatatan mengenai berbagai informasi penting dalam suatu organisasi yang terlibat.

Rahman (2017:7) menyimpulkan mengenai administrasi dalam arti sempit dapat dirangkum menjadi tiga kelompok, yaitu:

a. Korespondensi

Korespondensi atau kegiatan surat-menyurat merupakan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan menyusun, menulis, sampai mengirim sebuah informasi untuk pihak yang dituju.

b. Ekspekdisi

Ekpekdisi merupakan kegiatan yang melakukan pencatatan untuk seluruh informasi yang telah dikirim ataupun informasi yang diterima.

c. Pengarsipan

Pengarsipan merupakan suatu kegiatan yang memproses sistematis penyimpanan dari setiap informasi yang telah diterima, sehingga informasi tersebut tersusun dengan rapih dan mudah untuk ditemukan saat diperlukan.

Siswandi (2017:1) kata administrasi berasal dari bahasa Belanda yaitu, “*administre*” yang memiliki arti bahwa setiap aktivitas dalam menyusun dan mencatat segala informasi dan keterangan dengan sistematis. Segala hal yang mungkin ataupun telah terjadi di dalam sebuah organisasi merupakan bahan laporan bagi pemimpin organisasi tersebut yang didalamnya memiliki kegiatan seperti menulis, mengirim, dan menyimpan keterangan yang memiliki kaitan aktivitas administrasi.

2.1.2 Ciri Pokok Administrasi

Menurut Rahman (2017:8) untuk bisa disebut sebagai administrasi, kegiatan tersebut harus memiliki ciri pokok sebagai berikut:

- a. Sekelompok orang
Kegiatan administrasi dapat dijalankan apabila terdapat lebih dari satu orang yang menjalankan.
- b. Kerja sama
Kegiatan administratif akan berjalan jika adanya kerja sama dari sekelompok orang yang memiliki alasan dan tujuan yang sama untuk memperoleh suatu kepuasan dalam berorganisasi.
- c. Pembagian tugas
Kerja sama yang dilakukan dalam kegiatan administrasi juga harus memiliki pembagian tugas untuk tiap individu untuk memaksimalkan tiap pekerjaan.
- d. Kegiatan yang terurut
Tugas yang dilaksanakan harus terurut dan saling berkesinambungan satu sama lain untuk mendapatkan hasil yang terbaik.
- e. Tujuan
Tujuan merupakan suatu hal yang menjadi keinginan dan telah ditetapkan oleh setiap orang yang menjalani kegiatan administrasi

Dari ciri pokok tersebut, dapat diartikan bahwa administrasi merupakan suatu proses kegiatan di dalam setiap usaha kerjasama yang dijalankan oleh suatu kelompok yang memiliki tujuan untuk dicapai bersama.

2.1.3 Unsur-Unsur Administrasi

Rahman (2017:15) sebagai sebuah objek studi ilmu, administrasi yang dijalankan memiliki unsur-unsur yang saling berkesinambungan antara satu dengan yang lainnya. Unsur-unsur tersebut adalah:

- a. Administrasi adalah fenomena sosial yang merupakan perwujudan yang ada di dalam masyarakat dan keberadaan administrasi tidak dapat dipisahkan dari ruang lingkup sebuah organisasi.
- b. Administrasi adalah suatu kehidupan atau kekuatan yang memberikan kehidupan dan pergerakan bagi suatu organisasi.
- c. Administrasi adalah fungsi yang berguna jika dilakukan oleh administrator.
- d. Administrasi adalah sekelompok orang yang dengan teratur bekerja sama di bawah arahan seorang pemimpin.
- e. Administrasi adalah seni yang membutuhkan bakat, motivasi, semangat, pengetahuan, serta pengalaman.
- f. Administrasi adalah proses kerjasama yang dilakukan oleh antar kelompok yang melakukan kegiatan tertentu dengan menggunakan suatu metode berdasarkan rencana yang telah disusun dalam rangka untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi tertentu.
- g. Administrasi adalah perilaku sosial yang membutuhkan perilaku yang baik dan keadaan pikiran yang sehat.
- h. Administrasi adalah teknik tertentu untuk melakukan kegiatan yang didukung dengan adanya keterampilan dan kompetensi.
- i. Administrasi adalah sistem yang membutuhkan masukan untuk proses pelaksanaannya dalam menghasilkan suatu tujuan yang didasarkan oleh rencana yang sudah dirancang.
- j. Administrasi adalah tipe kegiatan manajemen tertentu meskipun manajemen adalah kegiatan inti dari administrasi yang menyelenggarakan kegiatan tertentu untuk mencapai tujuan administratif.

2.1.4 Ruang Lingkup Administrasi

Kamaluddin (2017:3) ruang lingkup administrasi mencakup keterangan dan informasi. Keterangan dan informasi yang dimaksud adalah pengetahuan tentang suatu objek atau peristiwa yang diperoleh melalui membaca atau melakukan observasi. Dan ruang lingkup administrasi adalah sebagai berikut:

- a. Membuat agenda untuk setiap surat masuk ataupun surat keluar
- b. Mengarsipkan setiap surat masuk ataupun surat keluar
- c. Memasukkan data setiap surat masuk ataupun surat keluar
- d. Menyusun setiap surat masuk ataupun surat keluar sesuai urutan tanggal
- e. Melakukan pencatatan ataupun mengetik surat-surat ke dalam buku agenda surat
- f. Mendistribusikan setiap surat masuk ataupun surat keluar

2.1.5 Fungsi Administrasi

Siswandi (2017:7) administrasi mempunyai berbagai macam fungsi dan fungsi-fungsi tersebut adalah:

- a. Pengelolaan perlengkapan
Merupakan fungsi administrasi organisasi yang terkait dengan perencanaan, penilaian, penganggaran, pengadaan, pergudangan, distribusi, inventaris, pemeliharaan, pembuangan, dan pengendalian.
- b. Pembukaan perencanaan
Fungsi ini berkaitan dengan perencanaan kebutuhan peralatan dan penganggaran untuk kegiatan pengadaan. Secara keseluruhan, administrasi dapat didefinisikan oleh pencatatan dan pembukuan yang nyata.
- c. Pelaporan
Pelaporan biasanya ditulis dan dapat diketahui oleh semua staf organisasi. Laporan tersebut dapat berupa laporan inventaris, laporan bahan habis pakai, laporan kegiatan rapat bulanan, dan laporan tahunan.

d. Pengawasan administratif

Pengawasan dilakukan berdasarkan data dan fakta yang terdokumentasi. Misalnya pencatatan pembukuan untuk semua kegiatan organisasi, jadwal kegiatan, absensi, keuangan, dan lainnya. Perbandingan data yang ditulis dengan apa yang terjadi di lapangan sangatlah penting untuk meningkatkan pengawasan.

e. Fungsi kerjasama

Berkaitan dengan keseluruhan proses administrasi dan pengarsipan yang terlibat di dalam sebuah organisasi dan diterapkan pada area kerja yang berbeda tetapi merupakan sebuah sistem yang terpadu.

f. Fungsi komunikasi

Kerjasama penuh tidak akan mudah untuk dicapai tanpa adanya komunikasi yang terjalin dengan baik. Karena komunikasi merupakan suatu hubungan yang dibangun oleh dua orang atau lebih untuk menyampaikan suatu pesan.

g. Fungsi laporan

Fungsi laporan merupakan penggambaran dari tanggung jawab setiap anggota di dalam sebuah organisasi, khususnya yang berkaitan dengan jabatan pegawai. Maka fungsi laporan merupakan fungsi administrasi yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pengawasan dan pengendalian suatu organisasi.

2.1.6 Ciri-Ciri Tujuan Administrasi

Kamaluddin (2017:5) administrasi memiliki tujuan jangka panjang yang ditentukan oleh pendiri organisasi untuk dicapai bersama anggota organisasi yang menjalankan sebuah administrasi. Dan di dalam tujuan tersebut, terdapat ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Memiliki sifat idealis
- b. Memiliki bentuk yang relatif dapat dibayangkan abstrak
- c. Memiliki kualifikasi yang tidak ada batasnya

2.1.7 Peranan Administrasi

Kamaluddin (2017:5) pada hakikatnya, perkembangan dalam berbagai bidang ilmu pengetahuan terjadi sebagai respon terhadap dinamika kehidupan manusia. Memahami dengan benar perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dan membenarkan pendapat yang ada. Tugas utama sistem administrasi adalah memfasilitasi pelaksanaan tugas pekerjaan penting lainnya yang pada dasarnya sistem administrasi sangat penting bagi organisasi karena dapat membantu dalam menyediakan data ataupun informasi yang dibutuhkan oleh pimpinan dan memudahkan dalam mengambil keputusan untuk melakukan tugas-tugas selanjutnya.

2.2 Kelurahan

2.2.1 Pengertian Kelurahan

Di dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 BAB III tentang Kelurahan, dijelaskan bahwa Kelurahan adalah sebuah perangkat daerah yang memiliki kedudukan di dalam wilayah suatu kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh orang yang menjabat sebagai Lurah dan memiliki tanggung jawab kerja kepada Bupati/Walikota melalui Camat sebagai perantaranya.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 BAB IV tentang Kelurahan, menjelaskan mengenai susunan organisasi Kelurahan bahwa di dalam susunan organisasinya terdiri dari Lurah dan perangkat kelurahan yang jabatan tersebut diisi oleh Pegawai Negeri Sipil yang diusulkan oleh Camat. Dan perangkat kelurahan memiliki tanggung jawab langsung terhadap Lurah atas pelaksanaan tugas-tugasnya.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 BAB IX tentang Kelurahan, menjelaskan mengenai peraturan khusus Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta terdapat ketentuan dalam membuat struktur organisasi kelurahan dan lembaga kemasyarakatannya akan diatur oleh peraturan daerah provinsi. Hal ini terjadi dikarenakan kedudukan kota Jakarta sebagai Ibukota Indonesia.

2.2.2 Kedudukan, Tugas, dan Fungsi

Menurut Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 152 Tahun 2019 tentang organisasi dan tata kerja kota administrasi bagian keenam, Kelurahan dipimpin langsung oleh Lurah yang mempunyai kedudukan di bawah Camat dan bertanggung jawab secara langsung kepada Camat. Kelurahan juga memiliki tugas untuk melakukan pengoordinasian dan melangsungkan pemerintah di dalam wilayah Kelurahan. Untuk menjalankan tugas tersebut, kelurahan memiliki fungsi sebagai berikut.

- a. Menyusun bahan-bahan untuk rencana strategis, rencana kerja dan anggaran sesuai ruang lingkup tugas
- b. Melakukan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran kota administrasi sesuai ruang lingkup tugas
- c. Melaksanakan kegiatan pemerintahan Kelurahan
- d. Melaksanakan pemberdayaan bagi seluruh masyarakat Kelurahan sesuai wilayah ruang lingkup tugas
- e. Melaksanakan pelayanan bagi seluruh masyarakat Kelurahan sesuai wilayah ruang lingkup tugas
- f. Memelihara ketentraman dan ketertiban umum Kelurahan sesuai wilayah ruang lingkup tugas
- g. Memelihara sarana prasana dan fasilitas pelayanan umum Kelurahan sesuai wilayah ruang lingkup tugas
- h. Melakukan pembinaan dan koordinasi untuk lembaga kemasyarakatan yang berjalan di wilayah Kelurahan
- i. Melakukan pembinaan dan koordinasi bagi rukun warga dan rukun tetangga
- j. Melakukan penetapan kebijakan operasional penyelenggaran pemerintahan Kelurahan sesuai wilayah ruang lingkup tugas
- k. Mengelola administrasi umum, kepegawaian, keuangan, barang maupun aset yang dimiliki Kelurahan sesuai wilayah ruang lingkup tugas
- l. Melakukan pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi Kelurahan sesuai wilayah ruang lingkup tugas

- m. Melaksanakan tugas lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Adapun unit kerja perangkat daerah atau lebih sering disingkat dan dikenal dengan UKPD yang berada di tingkat kelurahan terdiri atas:

- a. UP PTSP di tingkat Kelurahan
- b. Satuan Polisi Pramong Praja atau Satpol PP Kelurahan
- c. Satuan Pelaksana Dinas tingkat Kelurahan
- d. Pusat Kesehatan Masyarakat Kelurahan

2.3 Administrasi Kelurahan

2.3.1 Pengertian Administrasi Kelurahan

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 34 Tahun 2007 BAB I Pasal 1 yang mengatur tentang proses administrasi yang terjadi di dalam sistem kelurahan menyatakan administrasi Kelurahan adalah keseluruhan kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kegiatan-kegiatan kelurahan pada buku administrasi kelurahan.

2.3.2 Jenis dan Bentuk Adminitrasi Kelurahan

Ada juga jenis-jenis dan bentuk administrasi kelurahan jalankan yang tertera di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 34 Tahun 2007 BAB II mengenai Jenis dan Bentuk Administrasi Kelurahan yang dimuat di dalam Pasal 2 dan 3 ayat 1 sampai 5 yang menyatakan sebagai berikut :

1. Adminitrasi umum
Terdiri dari buku data keputusan lurah, buku data inventaris lurah, buku data aparat kelurahan, buku data tanah di kelurahan, buku data agenda masuk dan keluar, buku ekspedisi.
2. Administrasi penduduk
Terdiri dari buku data induk penduduk kelurahan, buku data mutasi penduduk kelurahan, buku data rekapitulasi jumlah penduduk akhir bulan, buku data penduduk sementara.
3. Administrasi keuangan
Terdiri dari buku kas umum, buku kas pembantu perincian objek penerimaan, buku kas pembantu perincian objek pengeluaran, buku

kas harian pembantu, buku lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4. Administrasi pembangunan
Terdiri dari buku rencana pembangunan, buku kegiatan pembangunan, buku inventaris proyek, buku kader-kader pembangunan.
5. Administrasi lainnya
Terdiri dari buku data pengurus dan anggota lembaga kemasyarakatan, buku register, buku monografi kelurahan.

2.4 Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat

2.4.1 Definisi Pelayanan Publik

Di dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Kata barang yang termuat ini memiliki artian sebagai barang publik yang dilakukan oleh pemerintah.

2.4.2 Pelayanan Publik di Kelurahan

a. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang ketentuan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan maupun non perizinan yang prosesnya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilaksanakan secara terpadu oleh sistem satu pintu di Provinsi DKI Jakarta.

Penyelenggaraan program PTSP ini dimaksudkan untuk memberi kemudahan dan kepastian untuk masyarakat dalam mendapatkan pelayanan untuk mengurus perizinan maupun non perizinan mengenai lokasi, waktu, biaya, syarat dari prosedur penyampaian dan penyelesaian pengaduan pelayanan.

Adapun asas-asas dalam penyelenggaraan PTSP yang ditulis di dalam Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 Pasal 2 sebagai berikut:

- kepentingan umum
- kepastian hukum
- persamaan hak
- keseimbangan antara hak dan kewajiban
- keprofesionalan dalam bekerja
- partisipatif
- persamaan perlakuan terhadap masyarakat
- keterbukaan
- akuntabilitas
- fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- ketepatan waktu dalam bekerja
- kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) juga mempunyai tujuan yang termuat di dalam Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 Pasal 4 sebagai berikut:

- bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan maupun non perizinan
- bertujuan untuk memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan maupun non perizinan
- bertujuan untuk meningkatkan kepastian pelayanan perizinan maupun non perizinan.

Adapun ruang lingkup dari kewenangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang termuat di dalam Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 BAB V Pasal 8 sebagai berikut:

- menerima dokumen permohonan perizinan ataupun non perizinan
- memeriksa dokumen permohonan perizinan ataupun non perizinan
- melakukan penelitian teknis/pengujian fisik permohonan izin atau non izin

- penandatanganan dokumen perizinan ataupun non perizinan
- penyerahan dokumen perizinan ataupun non perizinan kepada pemohon
- pengelolaan arsip dokumen izin atau non izin
- jika terdapat penyalahgunaan izin atau non izin maka, akan ditetapkan penetapan dan pemberian sanksi.
- Pelaksanaan koordinasi dengan SKPD/UKPD teknis terkait berkenaan dengan pelayanan, pengawasan, pengendalian, dan evaluasi pelaksanaan izin dan non izin.

b. Dukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten/Kota, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau yang lebih dikenal dengan sebutan Dukcapil merupakan instansi daerah yang memiliki tanggung jawab di dalam bidang pengelolaan pencatatan kependudukan di wilayah Provinsi dan Kabupaten/Kota. Pengelolaan pencatatan kependudukan merupakan serangkaian kegiatan penataan dan pengendalian dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, sipil, pengelolaan informasi serta pemanfaatan yang hasilnya untuk pelayanan publik serta membangun sektor lain.

Rincian tugas dan fungsi dari Dukcapil di tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota dikelompokkan menurut pendekatan fungsional dan dibantu oleh kelompok fungsional untuk memenuhi tugas dan fungsi Dukcapil di bidang administrasi kependudukan.

Dan di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil menjelaskan bahwa pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil terdiri atas:

- Pendataan biodata masyarakat
- Menerbitkan Kartu Keluarga
- Menerbitkan Kartu Tanda Penduduk atau KTP-el
- Menerbitkan Kartu Identitas Anak untuk anak di bawah usia 7 tahun
- Menerbitkan surat keterangan kependudukan
- Mendata penduduk yang rentan terhadap administrasi kependudukan
- Pencatatan kelahiran, lahir mati
- Pencatatan perkawinan, pembatalan perkawinan
- Pencatatan perceraian, pembatalan perceraian
- Pencatatan kematian
- Pencatatan pengangkatan, pengakuan, pengesahan anak
- Pencatatan perubahan nama
- Pencatatan status kewarganegaraan
- Peristiwa penting lainnya
- Pembetulan akta pencatatan sipil
- Pembatalan akta pencatatan sipil

2.5 Tata Cara Pelayanan Masyarakat

Selama di era pandemi dan adanya kelonjakan kasus COVID-19, DMPTSP mengeluarkan pengumuman dengan nomor e-0001 Tahun 2022 tentang Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Pada Masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Level 2 *Corona Virus Disease 19*, yang berisikan:

1. Secara 100% pelayanan PTSP untuk lingkup kota, kabupaten, kecamatan, dan kelurahan dilangsungkan tanpa tatap muka.
2. Pelayanan publik PTSP tanpa tatap muka yang termasuk penerimaan ataupun pengembalian berkas permohonan dan konsultasi, memiliki ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pelayanan diarahkan secara daring melalui laman *website* seperti <https://oss.go.id>, <http://jakevo.go.id>, <http://perizinan.jakarta.go.id>, dan <http://pelayanan.jakarta.go.id>
 - b. Untuk pelayanan yang tidak bisa dilakukan secara daring, dapat dilangsungkan manual melalui *Drop Box* yang telah disediakan atau memakai jasa pengiriman yang telah tercatat

- c. Kegiatan konsultasi dapat dilaksanakan secara daring melalui nomor telepon *call center* di (021) 1500-164 ataupun mengakses laman <http://pelayanan.jakarta.go.id> untuk melakukan *live chat*
 - d. Untuk layanan pengiriman berkas dapat melalui bantuan Antar Jemput Izin Bermotor atau yang lebih sering disebut sebagai AJIB dengan memesan melalui laman <http://pelayanan.jakarta.go.id>
3. Pelayanan AJIB sudah sesuai dengan instruksi Kepala DPMPTSP yang dimuat di dalam peraturan Nomor 53 Tahun 2020 mengenai Penyelenggaraan Peninjauan Lapangan Selama Masa Status Tanggap Darurat Bencana Wabah COVID-19 di Wilayah Provinsi DKI Jakarta serta protokol pencegahan penyebaran *Corona Virus Disease* (COVID-19).
 4. Kegiatan daring ini diberlakukan selama adanya pembatasan kegiatan masyarakat di level 2 yang sudah ditetapkan di dalam Keputusan Gubernur terkait pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat level 2 *Corona Virus Disease* 2019 dan peraturan perundang-undangan terkait.

Adapun juga alur pelayanan PTSP melalui jasa pengiriman AJIB adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Alur Kerja Pengurusan Izin Melalui Layanan AJIB (Laman sosial media *twitter* DMPTSP Jakarta, 2016)

Adapun pelayanan daring untuk Dukcapil yang termuat di dalam laman *website* Alpukat Dukcapil Jakarta sebagai berikut:

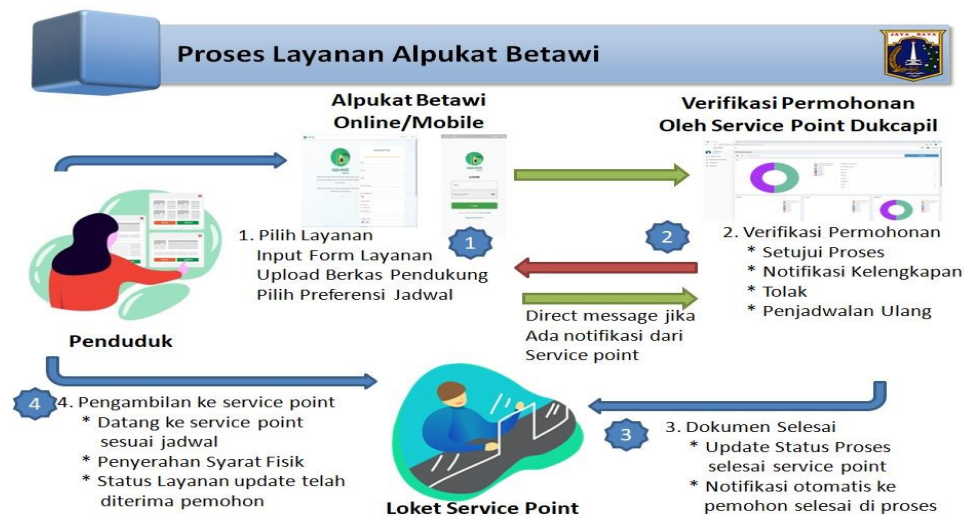
- Program pelayanan penggabungan oleh Disdukcapil, Rumah Sakit, serta BPJS Kesehatan untuk memberikan kemudahan dalam mengurus

administrasi kependudukan untuk anak yang baru lahir di wilayah DKI Jakarta.



Gambar 2.2 Layanan Jakarta: Program Si Dukun 3 in 1 (Laman *website* Alpkat Dukcapil Jakarta, 2019)

- Layanan Alpkat yang dapat digunakan dalam hal mencetak KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Merubah Biodata, Melegalisir atau Menduplikasikan, dan Informasi Mengenai Data Keluarga.



Gambar 2.3 Proses Layanan Secara Daring Melalui Alpkat Betawi (Laman *website* Alpkat Dukcapil Jakarta, 2019)