

Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Balai Desa Kebonrejo terhadap Kepuasan Masyarakat

Dea Tanti Safitri¹, Ivo Novitaningtyas²

¹Program Studi Manajemen, Universitas Tidar
e-mail: deatanti51@gmail.com

² Program Studi Manajemen, Universitas Tidar
e-mail: ivo.novitaningtyas@untidar.ac.id

Abstract

Local governments, especially the village level, have demands to meet the needs of the community in the village. In its obligations, the government must be able to provide the best possible publik service so that the community is satisfied with the government's performance. This study aims to determine the effect of service quality on community satisfaction. The method of this study uses multiple linear regression with a sample of 50 people. The results of the study indicate that the Service Quality variable has an influence on the Community Satisfaction variable (Y) of 68.6%. The quality of service in Kebonrejo village is more emphasized on the quality aspect to increase community satisfaction

Keywords: *Community satisfaction; service Quality, Publik Service*

Abstrak

Pemerintah Daerah khususnya tingkat desa memiliki tanggungjawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat didesa. Dalam pemenuhan tanggungjawabnya pemerintah harus dapat memberikan pelayanan masyarakat sebaik mungkin agar masyarakat merasa puas terhadap kinerja pemerintahan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh yang diberikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan dari masyarakat. Metode dari penelitian ini menggunakan regresi linear berganda dengan sampel sebanyak 50 orang. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 68,6%. Kualitas pelayanan di desa Kebonrejo lebih ditekankan pada aspek sevrqual untuk meningkatkan kepuasan masyarakat

Kata kunci : Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan penyelenggaraan kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan dengan undang undang yang ada. Saat ini pemerintah diminta agar memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pelayanan publik sendiri merupakan wujud pengabdian aparat negara kepada masyarakat di Indonesia. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pun juga menjadi sorotan dimata masyarakat. Karena jika aparat pemerintah memberikan kualitas pelayanan yang baik akan mencerminkan kualitas mereka sendiri (Mohi & Mahmud, 2018). Kualitas layanan yang baik dari pemerintah membuat kesan baik pula di masyarakat, sebaliknya jika kualitas layanan rendah atau kurang baik maka akan menimbulkan ketidakpuasan dimasyarakat.

Pelayanan publik diartikan sebagai pelayan dari organisasi publik yaitu instansi dilingkup pemerintah kepada masyarakat melalui sektor publik. Tujuan dari pelayanan publik ialah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kepuasan tersebut tidak dapat dilihat secara langsung, tetapi dirasakan berdasarkan pelayanan yang masyarakat dapatkan. Hal tersebut dapat dirasakan jika birokrasi pemerintah dan anggota dibawahnya ikut andil dan berkomitmen memberikan pelayanan publik yang terbaik, sehingga didapatkan kualitas pelayanan publik yang maksimal. Kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan 5 hal yaitu Transparansi atau keterbukaan informasi, Akuntabilitas atau tindakan pertanggungjawaban atas apa yang diberikan, Kondisional atau disesuaikan dengan keadaan yang ada, Partisipatif atau partisipasi masyarakat setelah mendapatkan pelayanan tersebut serta Kesamaan Hak dengan tidak membedakan masyarakat yang ada.

Pelayanan merupakan sebuah implementasi sumber daya seperti pengetahuan dan ketrampilan agar memberi manfaat kepada individu dan organisasi lain (Greer et al., 2016). Sedangkan kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ialah tingkatan untuk mengukur baik atau buruknya sesuatu.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat ukuran dalam menilai pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak dengan cara merealisasikan kebutuhan dan keinginan mereka (Purnama & Sailah, 2017). Kualitas layanan terdiri dari berbagai bagian, tidak hanya yang berwujud tetapi ada juga yang tidak berwujud seperti kenyamanan, keamanan yang tidak bisa diukur secara pasti. Setiap orang memiliki pemikiran yang berbeda mengenai kualitas pelayanan yang diberikan tergantung dari situasi dan kondisi yang dihadapi. Ukuran kualitas layanan yang sering digunakan yaitu dengan metode Servqual sebagai alat yang digunakan oleh organisasi untuk memahami kebutuhan dan persepsi pelanggan mengenai layanan mereka (Midor & KUČERA, 2017). Metode servqual memiliki 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu Keandalan (kemampuan dalam melaksanakan pelayanan dengan andal), Jaminan (cara untuk membangkitkan kepercayaan dan keyakinan dari konsumen), Empati (ukuran mengenai perhatian perusahaan kepada individual), Kenyataan (Bukti Fisik dan penampilan dari personil), dan Daya Tanggap (kemampuan untuk didekati dan kontak kasus) (Stefano et al., 2015).

Kepuasan masyarakat diartikan sebagai penilaian pribadi atau sesuatu yang dirasakan setelah mereka mendapatkan sebuah pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Pelanggan (Masyarakat) akan memiliki rasa puas apabila keinginannya dapat terwujud dan bahkan akan merasa gembira apabila harapannya bisa terlalui (Indrawati, 2013). Salah satu cara agar dapat mempertahankan kepuasan masyarakat yaitu dengan meningkatkan kualitas pegawai atau tenaga manusia yang bekerja langsung di pemerintahan. Sikap dan cara petugas pemerintah memberikan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sehingga petugas pemerintah perlu memiliki kemampuan prima dalam melayani masyarakatnya (Dwimawanti, 2004). Kualitas pelayanan baik yang diberikan oleh Balai Desa Kebonrejo akan membuat kepuasan masyarakat di Desa Kebonrejo menjadi lebih meningkat. Jika masyarakat sudah memperoleh kepuasan, hal itu akan membuat citra baik bagi Desa Kebonrejo.

Pandemi covid-19 menyebabkan, pemerintah melahirkan beberapa kebijakan mengenai jam kerja dengan mengeluarkan Peraturan Pemerintah no 21 tahun 2020 tentang pembatasan sosial berskala besar yang membuat seluruh pegawai pemerintah melaksanakan pekerjaannya dirumah masing-masing. Tetapi hal ini bisa digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas mereka dan beradaptasi dengan keadaan yang baru untuk kegiatan pelayanan yang produktif dengan melaksanakan protocol kesehatan. Seperti yang dilakukan oleh aparat desa Kebonrejo dengan melaksanakan kegiatan pemerintah dan membatasi jam kerja yang tadinya pelayanan masyarakat beroperasi mulai pukul 08.00-15.00, dengan adanya peraturan tersebut pelayanan hanya dibuka sampai pukul 12.00 saja dengan tetap melakukan protocol kesehatan. Hal itu membuat pelayanan di desa terkena dampak, terutama masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dari desa. Pelayanan yang dimaksud berupa pelayanan secara administratif.

Hasil wawancara yang dilakukan kepada penduduk desa Kebonrejo Salaman di tahun 2021 ditemukan beberapa pernyataan dari masyarakat Desa Kebonrejo bahwa pelayanan desa yang diberikan masih kurang maksimal. Pelayanan yang dimaksud seperti proses pengurusan berkas administrasi yang relatif lama dikarenakan Kepala Desa yang tidak segera untuk menandatangani berkas sehingga menghambat dalam proses penyelesaian berkas. Tidak adanya kejelasan terkait informasi yang didapat, sehingga masyarakat dituntut lebih aktif untuk bertanya dan datang ke Kantor Desa secara langsung. Serta belum adanya ruang tunggu atau ruang antri untuk masyarakat yang akan mendapat pelayanan di Kantor Desa Kebonrejo. Ruang tunggu merupakan salah satu bagian dari kualitas pelayanan , karena dengan adanya ruang tunggu untuk mengantri akan membuat nyaman masyarakat Desa Kebonrejo.

Terdapat research gap penelitian terdahulu terkait kualitas pelayanan dan pengaruhnya akan kepuasan masyarakat. Seperti pada penelitian yang dibuat oleh (Ulumudin, 2014) yang menerangkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat sedangkan hasil penelitian tersebut

berbeda dari penelitian yang dibuat oleh (Kristanto, 2018) yang menghasilkan bahwa kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan rumusan masalah di atas peneliti ingin membuat penelitian yang dimaksudkan agar dapat mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat di Balai Desa terhadap kepuasan masyarakat Desa Kebonrejo. Penelitian ini memiliki tujuan agar nantinya bisa memberikan gambaran terhadap masyarakat terkait pelayanan publik yang diberikan oleh desa serta memberikan manfaat kepada penelitian yang akan datang untuk dapat digunakan kembali.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif sendiri merupakan metode yang berdasarkan pada prinsip positivisme dalam meneliti populasi dan sampel, yang sebelumnya sudah ditentukan sebuah hipotesis dan nantinya akan diujikan kebenaran dari hipotesis tersebut apakah terbukti atau tidak (Sugiyono, 2016). Penelitian ini memiliki populasi yang berasal dari seluruh masyarakat desa kebonrejo yang pada tahun 2021 berjumlah 6.314 jiwa menurut data dari Disdukcapil Magelang. Penentuan sample menggunakan *non probability* sample dimana setiap unit populasi tidak mendapatkan kesempatan yang sama, kemudian untuk proses pengambilan sample menggunakan *purposive sampling* dimana sampel yang diambil harus memiliki suatu kualitas tertentu agar bisa menjadi sebuah sample (Etikan, 2016). Ada beberapa hal yang menjadi pertimbangan saat menentukan sample dalam penelitian ini, yaitu :

1. Masyarakat berumur 17 tahun keatas yang pernah mendapatkan pelayanan di Balai Desa Kebonrejo Salaman
2. Masyarakat yang pernah diberi pelayanan di tahun 2022

Banyaknya sampel dalam penelitian ini ditetapkan dengan rumus solvin dalam (Aditya Cholif Firmansyah, 2021) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{6.314}{1 + 6.314(0.1)^2}$$

$$n = \frac{6.314}{64.14}$$

$$n = 98$$

Keterangan:

N = jumlah populasi

n = jumlah sample

e = persentase dari kebebasan sample yang bisa ditolerir sebesar 10%

Rumus solvin tersebut memperoleh sample yang akan digunakan sebanyak 98 responden. Tetapi karena keterbatasan peneliti, dan adanya kualifikasi dalam penentuan sample maka peneliti hanya mengambil sebanyak 50 responden saja. Metode pengumpulan data menggunakan kuisisioner serta wawancara dilapangan dengan responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu statistic deskriptif untuk menjabarkan data hasil dari wawancara dengan responden, uji kualitas dan reabilitas data untuk memperoleh apakah data yang digunakan valid dan obyektif serta analisis regresi linear berganda yang dapat menjelaskan hubungan antara lebih dari 2 variable bebas saat mempengaruhi variable terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk membuktikan valid atau tidaknya seluruh variable yang dipakai dalam penelitian yang didalamnya terdapat pertanyaan yang berjumlah 20 butir soal dan harus terjawab oleh responden yang mengisi.

Hasil pengujian validitas terhadap pertanyaan yang telah diberikan kepada responden berdasarkan dari analisis yang sudah terlaksana yaitu:

Tabel 1 : Hasil Uji Validitas

Variabel	R Hitung	R Tabel	Validitas
X1.1	0.523	0.2787	Valid
X1.2	0.439	0.2787	Valid
X1.3	0.684	0.2787	Valid
X1.4	0.535	0.2787	Valid
X1.5	0.580	0.2787	Valid
X2.1	0.543	0.2787	Valid
X2.2	0.737	0.2787	Valid
X2.3	0.703	0.2787	Valid
X2.4	0.587	0.2787	Valid
X3.1	0.608	0.2787	Valid
X3.2	0.600	0.2787	Valid
X3.3	0.752	0.2787	Valid
X4.1	0.747	0.2787	Valid
X4.2	0.701	0.2787	Valid
X4.3	0.556	0.2787	Valid
X4.4	0.690	0.2787	Valid
X4.5	0.476	0.2787	Valid
X5.1	0.322	0.2787	Valid
X5.2	0.734	0.2787	Valid
X5.3	0.584	0.2787	Valid

Tabel di atas melihat bahwa seluruh pertanyaan yang digunakan dalam menghitung variable dalam artikel ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel (0.2787, dari 50 responden). Dapat diartikan bahwa seluruh pertanyaan tersebut valid.

Uji Reabilitas

Dalam mengukur reabilitas variable, penulis menetapkan uji statistik Cronbach Alpha (α) sebagai teknik untuk menguji reabilitas. Reliabel dari suatu variable dapat diukur apabila nilai daripada Cronbach Alpha lebih besar dari 0.60 (Nunnally, 1967 dan Gozali 2006).

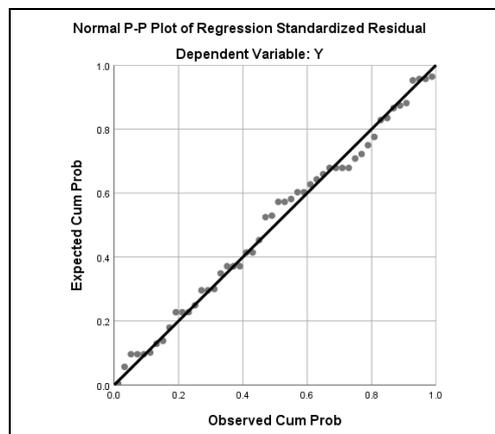
Tabel 2 : Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.929	.928	20

Tabel tersebut memperlihatkan bahwa hasil dari nilai Cronbach Alpha lebih dari 0.60 yaitu sebesar 0.910. berdasarkan pernyataan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa variable yang digunakan oleh penelitian ini adalah reliabel.

Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah variable dependen dan independen dapat terdistribusi normal ataukah tidak. Suatu data yang terdistribusi secara normal akan menyebar dengan mengikuti garis diagonal.



Gambar 1 : Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan gambar diatas dapat terlihat bahwa data yang digambarkan melalui titik-titik kecil menyebar dan mengikuti garis diagonal yang membentang dari bawah ke atas.

Uji Statistik T

Pengujian hipotesis menggunakan Uji T memiliki tujuan untuk mencari tahu apakah variabel independent dapat mempengaruhi variabel dependen secara parsial. Setelah dilakukan Uji T maka akan diketahui apakah variabel dari Kualitas Pelayanan (Keandalan, Jaminan, Empati, Kenyataan, Daya Tanggap) dapat mempengaruhi Kepuasan Masyarakat atau tidak. Dengan ketentuan Uji T seperti dibawah ini:

- Apabila nilai dari $\text{sig} < 0.05$, atau $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$ maka ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y
- Apabila nilai dari $\text{sig} > 0.05$, atau $T \text{ hitung} < T \text{ tabel}$ maka tidak ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y

Hasil dari Uji T dapat dilihat di tabel dibawah ini :

Tabel 3 : Hasil Uji T

Variabel Independen	T Hitung	Signifikansi
Keandalan	1.849	0.071
Jaminan	1.928	0.060
Empati	-0.699	0.488
Kenyataan	3.395	0.001
Daya Tanggap	302	0.764

$$\begin{aligned} T_{\text{Tabel}} &= (a/2 ; n-k-1) \\ &= (0.05/2 ; 50-5-1) \\ &= (0.025 ; 44) \\ &= 2.01537 \end{aligned}$$

a. Hasil Uji T Keandalan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil olah data dari perhitungan Uji T pada tabel diatas bisa dilihat bahwa hasil T hitung Keandalan sebesar 1.849 dan nilai sign Keandalan sebesar 0.071. Hal tersebut mengakibatkan T hitung < T tabel dan nilai sign Keandalan > nilai sign 0.05. Dari hasil olah data tersebut bisa diambil kesimpulan bahwa variabel Keandalan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

b. Hasil Uji T Jaminan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil olah data dari perhitungan Uji T pada tabel diatas bisa dilihat bahwa hasil T hitung Jaminan sebesar 1.928 dan nilai sign Jaminan sebesar 0.060. Hal tersebut mengakibatkan T hitung < T tabel dan nilai sign Jaminan > nilai sign 0.05. Dari hasil olah data tersebut bisa diambil kesimpulan bahwa variabel Jaminan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

c. Hasil Uji T Empati terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil olah data dari perhitungan Uji T pada tabel diatas bisa dilihat bahwa hasil T hitung Empati sebesar -0.699 dan nilai sign Empati sebesar 0.488. Hal tersebut mengakibatkan T hitung < T tabel dan nilai sign Empati > nilai sign 0.05. Dari hasil olah data tersebut bisa diambil kesimpulan bahwa variabel Empati tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

d. Hasil Uji T Daya Tanggap terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil olah data dari perhitungan Uji T pada tabel diatas bisa dilihat bahwa hasil T hitung Daya Tanggap sebesar 302 dan nilai sign Daya Tanggap sebesar 0.764. Hal tersebut mengakibatkan T hitung < T tabel dan nilai sign Daya Tanggap > nilai sign 0.05. Dari hasil olah data tersebut bisa diambil kesimpulan bahwa variabel Daya Tanggap tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

e. Hasil Uji T Kenyataan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil olah data dari perhitungan Uji T pada tabel diatas bisa dilihat bahwa hasil T hitung Kenyataan sebesar 3.395 dan nilai sign Kenyataan sebesar 0.001. Hal tersebut mengakibatkan T hitung > T tabel dan nilai sign Kenyataan < nilai sign 0.05. Dari hasil olah data tersebut bisa diambil kesimpulan bahwa variabel Kenyataan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh ini mengartikan bahwa semakin baik tingkat Kenyataan (Tangible) maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Tetapi jika semakin buruk Kenyataan (Tangible) maka kepuasan masyarakat akan menurun.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menggambarkan kemampuan variabel bebas (X) dalam menjelaskan variabel terikat (Y).

Tabel 4 : Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.828 ^a	.686	.650	.255
a. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X2, X3				
b. Dependent Variable: Y				

Berdasarkan tabel diatas bisa diperhatikan bahwa angka koefisien determinasi berganda (R Square) sebesar 0.686. dapat diartikan bahwa indikator Keandalan, Jaminan, Empati, Kenyataan, dan Daya Tanggap memiliki pengaruh simultan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 68,6% dan sisanya 31.4% dipengaruhi oleh variabel lain.

KESIMPULAN

Hasil olah data Uji T bisa dilihat bahwa variabel keandalan, jaminan, empati, daya tanggap memiliki hasil $T_{hitung} < T_{tabel}$, dengan T_{tabel} sebesar 2.01537 ($n = 50$), dan nilai sig > 0.05 . Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa empat dari lima unsur pelayanan masyarakat tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan variabel Kenyataan memiliki hasil $T_{hitung} > T_{tabel}$ dengan T_{tabel} 2.01537, dan nilai sig < 0.05 sebesar 0.001. dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa daya tanggap yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan berdasarkan hasil Uji F bisa disimpulkan bahwa Indikator keandalan, jaminan, empati, kenyataan, dan daya tanggap memiliki pengaruh simultan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar 68,6% dan sisanya 31.4% dipengaruhi oleh variabel lain.

DAFTAR RUJUKAN

- Aditya Cholif Firmansyah, B. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82–93. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa/article/view/42112>
- Dwimawanti, I. H. (2004). (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah) Oleh: Ida Hayu Dwimawanti. *Dialogue JIAKP*, Vol.1(1), 109–116. <http://eprints.walisongo.ac.id/3684/>
- Etikan, I. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>
- Greer, C. R., Lusch, R. F., & Vargo, S. L. (2016). A service perspective. Key managerial insights from service-dominant (S-D) logic. *Organizational Dynamics*, 45(1), 28–38. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2015.12.004>
- Indrawati, A. D. (2013). Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan*, Vol. 7 No., 135–142.
- Kristanto, J. O. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe One Eighteenthcoffee. 6, 9. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/6498>

- Midor, K., & KUČERA, M. (2017). Management Systems in Production Engineering. *De Gruyter Open*, 25(4), 255–261. <https://doi.org/10.2478/mspe>
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik: (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102. <https://doi.org/10.31314/pjia.6.2.102-110.2017>
- Purnama, A., & Sailah, I. (2017). Peningkatan Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatihan Jurnal Berkualitasmelalui Metode Servqual. *Jurnal Manajemen*, 21(3), 418. <https://doi.org/10.24912/jm.v21i3.260>
- Stefano, N. M., Casarotto Filho, N., Barichello, R., & Sohn, A. P. (2015). A fuzzy SERVQUAL based method for evaluated of service quality in the hotel industry. *Procedia CIRP*, 30, 433–438. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2015.02.140>
- Sugiyono, P. (2016). *Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research, dan Penelitian Evaluasi)*. Bandung: Alfabeta Cv.
- Ulumudin, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 04(01), 1–6.