

## GAMBARAN PELAYANAN ADMINISTRASI RAWAT JALAN PADA PASIEN BPJS DI PUSKESMAS SANTONG TAHUN 2024

### *Overview of Outpatient Administration Services for BPJS Patients At Santong Community Health Center in 2024*

Dody Muhaemin<sup>1</sup>, Muhammad Habibullah Aminy<sup>2</sup>, Slamet Mardiyanto Rahayu<sup>3</sup>, Ni Made Ayu Tianyar<sup>4</sup>, Syatriawan Perdana Putra<sup>5</sup>, I Made Putu Sudiarta Hartawan<sup>6</sup>, Fathurrahman<sup>7</sup>, Suhartati<sup>8</sup>, Lale Ajeng Khalifatun Wardani<sup>9</sup>, Novi Sri Rahmi<sup>10</sup>, Januari Lesmana<sup>11</sup>, Isti Dari Sofianti<sup>12</sup>, Amirudin<sup>13</sup>, Abdul Aziz Fatriyawan<sup>14</sup>, Nurfaidah<sup>15</sup>, Muhammad Aditya Rachman<sup>16</sup>

<sup>1,4,5,6,8,10,11,12,13,14,15</sup> Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

<sup>2,3,7,9</sup> Universitas Islam Al-Azhar, Mataram, Indonesia

<sup>16</sup> Universitas Bima Internasional MFH, Mataram, Indonesia

<sup>2</sup>Email: [habibamin22@gmail.com](mailto:habibamin22@gmail.com)

<sup>3</sup>Email: [slamet.mardiyantorahayu84@gmail.com](mailto:slamet.mardiyantorahayu84@gmail.com),

<sup>7</sup>[fathurrahmanmaks@gmail.com](mailto:fathurrahmanmaks@gmail.com)

<sup>9</sup>Email: [laleajeng26@gmail.m](mailto:laleajeng26@gmail.m)

<sup>16</sup>Email: [adityarachman226@gmail.com](mailto:adityarachman226@gmail.com)

### **Abstract**

The administrative service process at the Santong Community Health Center (Puskesmas) has been carried out in accordance with established Standard Operating Procedures (SOPs). BPJS patients follow a process from obtaining a queue number, registering at the counter with document verification, and then being directed to the designated clinic. The e-Puskesmas system has been used for electronic input and processing of medical records, which helps expedite service delivery. Administrative services are considered quite reliable and systematic, but technical challenges persist, such as e-Puskesmas network disruptions, power outages, and patients not carrying their identity cards or active BPJS cards. This causes delays in service, although staff strive to provide services according to procedures. Administrative and medical records staff demonstrate a friendly, polite, and responsive attitude when dealing with patients, including when administrative challenges arise. They also provide easy-to-understand explanations and demonstrate concern, especially for elderly patients or those experiencing difficulties. Facilities such as computers, printers, smart TVs, an electronic queuing system, and other documentation tools support smooth service delivery. However, a backup system is not yet in place to anticipate disruptions that could disrupt the digitalization of the administration process.

**Keywords:** Outpatients, Services, Community Health Center

**Abstrak**

*Proses pelayanan administrasi di Puskesmas Santong telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan. Pasien BPJS mengikuti alur mulai dari pengambilan nomor antrian, pendaftaran di loket dengan verifikasi dokumen, hingga diarahkan ke poli tujuan. Sistem e-Puskesmas telah digunakan dalam proses input dan pengolahan data rekam medis secara elektronik, yang membantu mempercepat pelayanan. Pelayanan administrasi dinilai cukup andal dan sistematis, namun masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan e-Puskesmas, pemadaman listrik, serta pasien yang tidak membawa kartu identitas atau BPJS aktif. Hal ini menyebabkan keterlambatan pelayanan, walaupun petugas tetap berupaya memberikan pelayanan sesuai prosedur.*

*Petugas administrasi dan rekam medis menunjukkan sikap ramah, sopan, dan responsif dalam menghadapi pasien, termasuk saat terjadi kendala administratif. Petugas juga memberikan penjelasan yang mudah dipahami, serta menunjukkan kepedulian terutama kepada pasien lansia atau yang mengalami kesulitan. Fasilitas yang tersedia seperti komputer, printer, smart TV, sistem antrian elektronik, dan alat dokumentasi lainnya telah mendukung kelancaran pelayanan. Namun, belum tersedia sistem backup untuk mengantisipasi gangguan yang dapat mengganggu proses digitalisasi administrasi.*

**Kata Kunci:** *Pasien Rawat Jalan, Pelayanan, Puskesmas.*

**PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan mendasar yang harus dipenuhi oleh pemerintah untuk memastikan derajat kesehatan masyarakat yang optimal, hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pasal 28H ayat (1) menyatakan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Menurut kemenkes RI (2014), puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama di satu wilayah kecamatan atau sebagian wilayah kecamatan yang akan di fungsikan sebagai salah satu sistem penyelenggaraan pelayanan kesehatan perorangan yang di kelola oleh BPJS kesehatan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas, administrasi pelayanan merupakan bagian integral dalam sistem pelayanan kesehatan. Proses administrasi yang kurang efektif dapat menyebabkan waktu tunggu yang lama, kesalahan pencatatan, serta ketidakpuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiawan & Dewi (2021), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berhubungan erat dengan kepuasan pasien BPJS di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Dalam teori kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Simamora, 2001:186), terdapat lima dimensi utama yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu Keandalan (Reliability): Kemampuan dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat dipercaya. Daya

tanggap (Responsiveness): Kesiediaan dan kesiapan dalam membantu pasien dengan cepat. Jaminan (Assurance): Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman kepada pasien. Empati (Empathy): Kepedulian dan perhatian individu terhadap kebutuhan pasien. Bukti fisik (Tangibles): Fasilitas fisik, peralatan, serta tampilan petugas yang mendukung pelayanan.

Namun, dalam praktiknya, pelayanan administrasi rawat jalan bagi pasien BPJS di puskesmas masih menghadapi berbagai kendala. Proses administrasi, seperti pendaftaran pasien, pengumpulan dokumen, serta penyediaan rekam medis, sering menjadi titik krusial dalam memengaruhi kelancaran pelayanan kesehatan. Menurut penelitian Fadiyah dan Gunawan (2021), rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis di Puskesmas Banjaran Kota adalah 9 menit. Meskipun tergolong efisien, masih ditemukan pasien yang mengalami kesulitan, seperti lupa membawa dokumen penting (KTP atau kartu BPJS), yang menghambat proses administrasi.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Syarifudin et al. (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS. Kendala dalam pelayanan administrasi, seperti waktu tunggu yang lama dan kurangnya informasi mengenai prosedur pendaftaran, dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas. Ketidakpuasan ini tidak hanya berdampak pada citra puskesmas tetapi juga pada kepercayaan masyarakat terhadap sistem JKN secara keseluruhan.

UPT BLUD Puskesmas Santong Lombok Utara Lombok Utara. Salah satu puskesmas Yang Berada di kecamatan Kayangan Kabupaten Lombok Utara, Di Kecamatan Kayangan Terdapat 2 Puskesmas Yaitu Puskesmas Kayangan Dan Puskesmas Santong, melayani pemeriksaan kesehatan, rujukan, surat kesehatan dll. Puskesmas ini melayani berbagai program puskesmas seperti pemeriksaan kesehatan (*check up*), pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan, lepas jahitan, ganti balutan, jahit luka, cabut gigi, periksa tensi, tes hamil, periksa anak, tes golongan darah, asam urat, kolesterol dan lainnya. Puskesmas juga melayani pembuatan rujukan bagi pasien BPJS ke rumah sakit untuk mendapatkan perawatan lanjutan. Pelayanan Puskesmas Desa Santong Lombok Utara juga baik dengan tenaga kesehatan yang baik, mulai dari perawat, dokter, alat kesehatan dan obatnya. Puskesmas ini dapat menjadi salah satu pilihan warga masyarakat Kabupaten Lombok Utara untuk memenuhi kebutuhan terkait kesehatan.

Melihat pentingnya administrasi dalam optimalisasi layanan kesehatan di puskesmas, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara menyeluruh bagaimana proses administrasi rawat jalan bagi pasien BPJS di puskesmas. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, penelitian ini akan mengungkap tantangan yang dihadapi serta potensi perbaikan dalam sistem administrasi. Penelitian ini diharapkan dapat

memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan administrasi yang meliputi kecepatan, ketepatan, dan kepuasan pasien, sehingga dapat menjadi acuan untuk evaluasi dan perbaikan sistem pelayanan di puskesmas.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yaitu untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi. Penelitian ini menafsirkan dan menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi di dalam suatu masyarakat, pertentangan antara dua keadaan atau lebih, hubungan antar variabel yang timbul, perbedaan antar fakta yang ada serta pengaruhnya terhadap suatu kondisi, dan sebagainya. Penelitian ini untuk mendeskripsikan apa saja gambaran Pelayanan Administrasi Rawat Jalan Pada Pasien BPJS. Narasumber dalam wawancara terdiri dari: Petugas Administrasi; Petugas Rekam Medis; dan Pasien Rawat Jalan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, diperoleh gambaran bahwa pelayanan administrasi telah mengikuti alur dan SOP yang telah ditetapkan. Pelayanan pendaftaran di loket telah dilakukan dengan prosedur yang jelas dan terdokumentasi. Pasien baru dan lama mengikuti alur pelayanan yang relatif tertib, mulai dari pengambilan nomor antrian, verifikasi identitas, hingga mendapatkan kartu berobat dan diarahkan ke poli yang dituju. Rekam medis pasien telah menggunakan sistem elektronik (E-puskesmas), yang mendukung efisiensi pelayanan dan pencatatan data. Namun, dalam praktiknya terdapat beberapa kendala, seperti gangguan sistem E-puskesmas, mati listrik, dan masalah pada data peserta BPJS yang tidak aktif atau pasien yang lupa membawa identitas. Kendala-kendala ini mempengaruhi kecepatan dan kelancaran pelayanan. Secara umum, berdasarkan wawancara dengan pasien, mereka menilai pelayanan cukup baik, petugas bersikap ramah dan sigap. Fasilitas yang tersedia seperti komputer, printer, dan sistem antrian elektronik turut membantu mempercepat pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pelayanan administrasi rawat jalan pada pasien BPJS di Puskesmas Santong.

### **Tangibles (Bukti Fisik)**

Aspek ini mencakup fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan petugas. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas administrasi, diketahui bahwa fasilitas pelayanan seperti komputer, printer, smart TV, stempel tanggal, dan sistem antrian sudah tersedia dan digunakan secara aktif. Hal ini menunjukkan

bahwa unsur tangibles telah cukup terpenuhi, meskipun terdapat potensi peningkatan seperti penyediaan genset atau sistem backup saat listrik padam untuk mengatasi gangguan teknis. Fasilitas yang mendukung akan memberikan citra positif dan mempermudah pelayanan yang cepat dan rapi. Bukti fisik meliputi fasilitas, peralatan, dan tampilan petugas. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, Puskesmas Santong telah memiliki, Komputer dan printer yang digunakan untuk proses pendaftaran dan input data ke dalam sistem E-puskesmas. Stempel tanggal dan cap resmi puskesmas. Ketersediaan kursi tunggu, meja pelayanan, dan ruang yang bersih dan tertata. Keberadaan sarana dan prasarana ini menunjukkan bahwa aspek fisik telah dipenuhi dengan cukup baik. Namun, terdapat kekurangan dalam penyediaan sumber daya cadangan saat terjadi Gangguan sistem, yang dapat mengganggu pelayanan administrasi berbasis digital. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Setiawan & Dewi (2021) serta penelitian di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar, yang menyatakan bahwa dimensi tangible sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS. Fasilitas yang memadai menciptakan kesan profesional dan efisiensi pelayanan, sesuai dengan teori Parasuraman, yang menekankan bahwa bukti fisik adalah penunjang utama dalam menciptakan persepsi kualitas.

### **Reliability (Keandalan)**

Mengacu pada kemampuan memberikan pelayanan yang tepat, akurat, dan terpercaya. Sistem pelayanan administrasi di Puskesmas Santong telah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) dan menggunakan sistem elektronik (e-Puskesmas), yang membantu memastikan data terekam secara sistematis. Proses pendaftaran, pencatatan, dan rujukan telah berjalan sesuai prosedur. Namun, masih ditemukan kendala seperti gangguan sistem dan pasien yang tidak membawa dokumen identitas. SOP telah dijalankan secara konsisten, namun gangguan eksternal seperti sistem dan kesiapan dokumen pasien menjadi tantangan. Perlu adanya backup sistem dan edukasi kepada pasien. Hal ini konsisten dengan penelitian oleh Syarifudin et al. (2021) dan Lyner Agustini (2020) yang menyatakan bahwa gangguan teknis dan waktu tunggu mempengaruhi persepsi keandalan dan kepuasan pasien. Teori Parasuraman menyatakan bahwa keandalan berkaitan erat dengan konsistensi dan ketepatan pelayanan. Gangguan teknis menurunkan nilai reliability meskipun prosedur sudah tepat. Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian Bhayangkara TK III Tebing Tinggi, yang menunjukkan bahwa tangible dan reliability memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

### **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Kesiapan dan kesediaan petugas dalam membantu pasien dengan cepat. Hasil Wawancara menunjukkan bahwa petugas cukup tanggap dalam memberikan

arahan dan bantuan kepada pasien, terutama ketika pasien kebingungan dengan prosedur atau tidak membawa dokumen. Namun, gangguan sistem terkadang memperlambat respons. tanggapan cepat terhadap kebutuhan pasien sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan, dan petugas yang mampu merespons kendala akan meningkatkan kepercayaan pasien. Temuan ini memperkuat penelitian Ramadhani (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan yang tanggap meningkatkan kepuasan pasien, terutama saat pasien menghadapi hambatan administratif. Teori Parasuraman menyebut daya tanggap sebagai dimensi penting untuk membangun kepercayaan pasien. Respons cepat dan kemampuan menjelaskan alur pelayanan dengan jelas merupakan indikator utama dalam dimensi ini.

### **Assurance (Jaminan)**

Pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman kepada pasien, Petugas menunjukkan sikap profesional, menjelaskan prosedur pelayanan dengan baik, dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami pasien. Ini menciptakan rasa percaya dan aman bagi pasien. assurance sangat penting karena memberikan rasa tenang dan kepercayaan kepada pelanggan bahwa mereka dilayani oleh tenaga yang kompeten. Tidak ditemukan kasus pasien merasa direndahkan atau dipersulit. Dimensi ini telah berjalan baik. Profesionalisme petugas mampu menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pasien BPJS, terutama yang baru pertama kali berkunjung. Temuan ini konsisten dengan penelitian Musana et al. (2024) yang menyatakan bahwa jaminan atau assurance sangat penting dalam membangun loyalitas pasien terhadap pelayanan. Menurut Parasuraman, jaminan sangat penting untuk menciptakan rasa aman, terutama dalam layanan kesehatan. Sikap profesional dan penggunaan bahasa yang mudah dipahami menjadi indikator penting dalam dimensi ini.

### **Empathy (Empati)**

Kemampuan memahami kebutuhan dan memberi perhatian kepada pasien, Petugas menunjukkan empati dengan bersikap sabar dan ramah, terutama kepada pasien yang mengalami kendala seperti kartu BPJS tidak aktif atau lupa membawa dokumen. Interaksi yang humanis ini mencerminkan perhatian terhadap individu, bukan sekadar prosedur. empati menciptakan hubungan emosional yang kuat antara petugas dan pasien, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan. Hal ini diperkuat oleh teori Grönroos (dalam Ratminto & Winarsih, 2005) yang menyatakan bahwa pelayanan bersifat personal dan penuh empati cenderung meningkatkan kepuasan karena melibatkan interaksi langsung antara pasien dan petugas. Dimensi ini sangat penting karena menyangkut aspek emosional pasien. Sesuai teori Parasuraman, empati menciptakan kedekatan antara pasien dan penyedia layanan yang berdampak langsung terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

## **KESIMPULAN**

Proses pelayanan administrasi di Puskesmas Santong telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan. Pasien BPJS mengikuti alur mulai dari pengambilan nomor antrian, pendaftaran di loket dengan verifikasi dokumen, hingga diarahkan ke poli tujuan. Sistem e-Puskesmas telah digunakan dalam proses input dan pengolahan data rekam medis secara elektronik, yang membantu mempercepat pelayanan. Pelayanan administrasi dinilai cukup andal dan sistematis, namun masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan e-Puskesmas, pemadaman listrik, serta pasien yang tidak membawa kartu identitas atau BPJS aktif. Hal ini menyebabkan keterlambatan pelayanan, walaupun petugas tetap berupaya memberikan pelayanan sesuai prosedur. Petugas administrasi dan rekam medis menunjukkan sikap ramah, sopan, dan responsif dalam menghadapi pasien, termasuk saat terjadi kendala administratif. Petugas juga memberikan penjelasan yang mudah dipahami, serta menunjukkan kepedulian terutama kepada pasien lansia atau yang mengalami kesulitan. Fasilitas yang tersedia seperti komputer, printer, smart TV, sistem antrian elektronik, dan alat dokumentasi lainnya telah mendukung kelancaran pelayanan. Namun, belum tersedia sistem backup untuk mengantisipasi gangguan yang dapat mengganggu proses digitalisasi administrasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afriyanti, R. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Penempatan Kerja Petugas di Puskesmas Tapin Utara. *Skripsi*. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan.
- Anjarsari, G. N., & Waluyo, H. D. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan harga tiket terhadap keputusan penggunaan jasa PO Ramayana Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6 (3), 1-10.
- Astuti, P. (2018). Analisis Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional Ditinjau Dari Konsep Jaminan Sosial Kesehatan Rakyat Dalam Hukum Islam. *Skripsi*. Purwokerto: IAIN Purwokerto.
- Astutik, M., & Rusimamto, P. W. (2016). Pengembangan media pembelajaran multimedia interaktif berbantuan software Lectora Inspire. *Jurnal Pendidikan Teknik Elektro*, 5 (1), 107-114.
- Bilson Simamora. (2001). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia.
- Firmansyah, M. I., Sunyata, L., & Anwar, H. (2021). Transparansi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10 (2).



- Hamidah, H. (2024). Pelaksanaan Administrasi Kepegawaian Pada Kantor Cabang Dinas Kehutanan Wilayah IX Sorong. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.
- Herlena, H., Arifin, J., & Hayati, R. (2020). Pelayanan Ujian Nasional Sistem Berbasis Online Dilihat Dari Aspek Tangible. *JAPB*, 3 (1), 30–42.
- I Kadek, D., Ni Luh, D. I. D. S., & Eldiana Tri, N. (2022). Perancangan Ilustrasi Sebagai Pendukung Visual Branding Dan Promosi Kopi Nini Di Dados Desain.
- INDONESIA, P. R. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Johariyah, A., & Mariati, T. (2018). Efektivitas penyuluhan kesehatan reproduksi remaja. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*. 4 (1), 38–46.
- Musana, K., Syafuri, B., & Syarifudin, E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki. *Ekonomica Sharia*, 9(2), 297–314.
- Poluakan, M. V., Mulyana, N., & Rachim, H. A. (2020). Strengths-Perspective dalam Pengembangan Kebijakan Sosial. *Share Social Work Journal*, 10 (1), 40–50.
- Pujianti, G. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Dawe. *Skripsi*. Kudus: IAIN Kudus.
- Rahmadanti, A. S. (2024). Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Jalan di Puskesmas Ajung Jember. *Skripsi*. Jember: Politeknik Negeri Jember.
- Simamora, B. (2001). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Supryanita, R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan dan Customer Value Terhadap Loyalitas Nasabah AXA Mandiri. *Jurnal Ekonomi*, 19 (1), 98–114.
- Surono, K. A. (2017). Penanaman karakter dan rasa nasionalisme pada kegiatan ekstrakurikuler pramuka. *Indonesian Journal of Conservation*, 6 (1).
- Suryanto, D., & Aziz, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah SMS Banking. Bank Nagari Cabang Pembantu RSUP Dr M Djamil Padang.
- Widiyaningrum, W. Y., & Agustian, B. M. (2023). Implementasi PERMENKES No. 71 Tahun 2013 oleh Dinas Kesehatan di Puskesmas Pangalengan. *JISIPO*, 7 (3).
- Wibawa, I., & Aditya, M. R. (2022). Kualitas Pelayanan Pramusaji di Lamping Restaurant Bandung. *Jurnal Pariwisata Vokasi*, 3 (1), 9-22.