

Analisis Kualitas Layanan Perizinan Berbasis Website (E-Service Quality) Pada Sepekan Di Bappeda Kabupaten Gresik

Ahmad Firmansyah

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya Negara

Ahmad.22139@mhs.unesa.ac.id

Indonesia

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem berbasis digital. Salah satu inovasi yang diterapkan Pemerintah Kabupaten Gresik adalah Sistem Elektronik Perizinan Penelitian dan Kegiatan Akademik (SEPEKAN) yang digunakan untuk pengajuan izin penelitian, PKL, KKN, dan kegiatan akademik lainnya secara online. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan perizinan berbasis website pada SEPEKAN di BAPPEDA Kabupaten Gresik menggunakan teori E-Service Quality yang meliputi dimensi Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, dan Responsiveness. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan SEPEKAN secara umum telah berjalan dengan baik. Namun, masih terdapat kendala pada proses persetujuan antar instansi, mekanisme pemblokiran institusi, serta stabilitas sistem yang mempengaruhi kepastian layanan. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan digital tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sistem website, tetapi juga oleh koordinasi antar instansi, kejelasan prosedur pelayanan, dan mekanisme pengendalian administrasi.

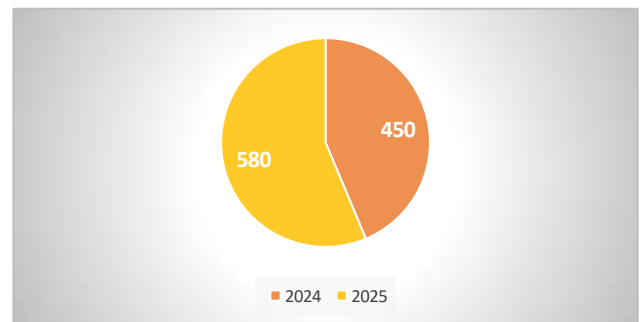
Kata Kunci: *E-Service Quality, pelayanan publik digital, SEPEKAN, kualitas layanan, perizinan berbasis website.*

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi dalam berbagai sektor, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk mampu menghadirkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi digital. Transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga untuk mempermudah

akses masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah[1]. Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah Indonesia terus mendorong penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih modern, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Implementasi pelayanan berbasis elektronik diharapkan mampu mengurangi prosedur birokrasi yang panjang, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Sebagai salah satu bentuk implementasi pelayanan publik berbasis digital, Pemerintah Kabupaten Gresik mengembangkan Sistem Elektronik Perizinan Penelitian dan Kegiatan Akademik (SEPEKAN) yang dikelola oleh BAPPEDA Kabupaten Gresik. SEPEKAN merupakan layanan berbasis website yang digunakan untuk memfasilitasi pengajuan izin penelitian, Praktik Kerja Lapangan (PKL), Kuliah Kerja Nyata (KKN), survei, dan kegiatan akademik lainnya secara online.[2] Melalui sistem ini, pengguna dapat melakukan registrasi, mengunggah dokumen persyaratan, memantau perkembangan proses pengajuan, hingga memperoleh surat rekomendasi tanpa harus datang secara langsung ke kantor pelayanan. Kehadiran SEPEKAN diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, mempermudah proses administrasi, serta memberikan kemudahan akses layanan bagi mahasiswa, peneliti, maupun institusi pendidikan yang membutuhkan layanan perizinan akademik di Kabupaten Gresik.



Tabel 1. 1 Data Pelaporan Pascakegiatan SEPEKAN

Meskipun demikian, implementasi layanan SEPEKAN masih menghadapi beberapa tantangan yang berpotensi mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima pengguna. Salah satu permasalahan yang ditemukan adalah masih tingginya jumlah keterlambatan pengunggahan laporan pascakegiatan oleh pengguna layanan. Pada tahun 2024 tercatat sebanyak 450 pengguna terlambat mengunggah laporan, sedangkan pada tahun 2025 jumlah keterlambatan telah mencapai 580 pengguna. Kondisi tersebut berdampak pada diterapkannya kebijakan pemblokiran institusi yang menyebabkan pengguna lain dari perguruan tinggi yang sama tidak dapat melakukan pengajuan izin baru meskipun telah memenuhi seluruh persyaratan administrasi.[3] Selain itu, proses persetujuan antar instansi yang membutuhkan waktu relatif lama serta gangguan sistem yang dipengaruhi oleh kapasitas server dan kualitas jaringan internet juga turut mempengaruhi kepastian layanan yang diterima pengguna. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan berbasis website tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem digital, tetapi juga oleh kejelasan prosedur, kepastian layanan, dan mekanisme pengendalian administrasi yang diterapkan dalam sistem pelayanan[4].

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan analisis terhadap kualitas layanan SEPEKAN untuk mengetahui sejauh mana layanan berbasis website tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Penelitian ini menggunakan teori *E-Service Quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra yang terdiri atas dimensi *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Privacy*, dan *Responsiveness*. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan kualitas layanan berbasis website berdasarkan pengalaman pengguna selama berinteraksi dengan sistem pelayanan digital. Melalui analisis terhadap kelima dimensi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan perizinan berbasis website pada SEPEKAN di BAPPEDA Kabupaten Gresik serta mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan publik berbasis digital sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pengembangan layanan di masa mendatang[5].

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kualitas layanan perizinan berbasis website pada Sistem Elektronik Perizinan Penelitian dan Kegiatan Akademik (SEPEKAN) di BAPPEDA Kabupaten Gresik. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman terhadap fenomena pelayanan digital berdasarkan pengalaman, persepsi, dan pandangan informan yang terlibat secara langsung dalam penyelenggaraan maupun penggunaan layanan SEPEKAN.

Lokasi penelitian dilaksanakan di BAPPEDA Kabupaten Gresik sebagai instansi pengelola layanan SEPEKAN. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan mempertimbangkan keterlibatan dan pemahaman informan terhadap pelaksanaan layanan SEPEKAN. Informan penelitian terdiri atas Kepala Bidang Riset dan Inovasi Daerah, Admin SEPEKAN, serta pengguna layanan yang pernah mengajukan izin penelitian, Praktik Kerja Lapangan (PKL), Kuliah Kerja Nyata (KKN), maupun kegiatan akademik lainnya melalui sistem tersebut.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman dan persepsi informan terhadap kualitas layanan SEPEKAN. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan dan penggunaan sistem, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa dokumen, arsip, serta data pendukung terkait pelaksanaan layanan SEPEKAN.[6]

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña yang meliputi tiga tahapan, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk memastikan validitas dan kredibilitas hasil penelitian. Fokus penelitian mengacu pada dimensi *E-Service Quality* yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Arvind Malhotra yang terdiri atas *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Privacy*, dan *Responsiveness*[7].

III. HASIL DAN DISKUSI

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan di BAPPEDA Kabupaten Gresik, kualitas layanan perizinan berbasis website pada Sistem Elektronik Perizinan Penelitian dan Kegiatan Akademik (SEPEKAN) dianalisis menggunakan dimensi *E-Service Quality* yang terdiri atas *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Privacy*, dan *Responsiveness*. Analisis dilakukan untuk mengetahui sejauh mana layanan SEPEKAN mampu memenuhi kebutuhan pengguna serta memberikan pengalaman pelayanan digital yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

A. Efficiency (Efisiensi)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Efficiency* pada layanan SEPEKAN telah berjalan dengan baik dalam mendukung proses pelayanan perizinan berbasis website di BAPPEDA Kabupaten Gresik. Pengguna menilai bahwa sistem memiliki

tampilan yang sederhana, mudah dipahami, serta tidak memerlukan kemampuan teknis khusus untuk mengoperasikannya. Proses registrasi akun, pengisian data identitas, pemilihan jenis layanan, hingga pengunggahan dokumen dapat dilakukan secara mandiri oleh pengguna melalui website. Selain itu, susunan menu dan fitur yang tersedia dinilai cukup jelas sehingga memudahkan pengguna dalam memahami tahapan pelayanan yang harus dilalui sejak awal pengajuan hingga penerbitan surat rekomendasi.

Keberadaan layanan berbasis website juga memberikan efisiensi waktu dan biaya bagi pengguna karena seluruh proses pelayanan dapat dilakukan tanpa harus datang langsung ke kantor BAPPEDA Kabupaten Gresik. Pengguna dapat melakukan pengajuan kapan saja dan dari mana saja selama terhubung dengan jaringan internet. Kondisi tersebut berbeda dengan mekanisme pelayanan sebelumnya yang mengharuskan pengguna datang secara langsung untuk menyerahkan berkas dan menunggu proses administrasi secara manual. Dengan adanya SEPEKAN, proses pelayanan menjadi lebih praktis karena pengguna dapat memantau perkembangan status pengajuan secara mandiri melalui sistem tanpa harus menanyakan secara langsung kepada petugas pelayanan.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa pengguna baru yang mengalami kesulitan pada tahap awal penggunaan sistem, terutama dalam memahami alur pelayanan dan persyaratan dokumen yang harus diunggah. Sebagian pengguna juga memerlukan bantuan admin ketika mengalami kendala dalam proses registrasi maupun pengunggahan dokumen. Hal tersebut menunjukkan bahwa meskipun tingkat efisiensi layanan sudah cukup baik, penyediaan panduan penggunaan yang lebih rinci serta peningkatan sosialisasi kepada pengguna baru masih diperlukan agar seluruh pengguna dapat memanfaatkan layanan secara optimal.

B. Fulfillment (Pemenuhan Layanan)

Pada dimensi *Fulfillment*, layanan SEPEKAN secara umum telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam pengajuan izin penelitian, Praktik Kerja Lapangan (PKL), Kuliah Kerja Nyata (KKN), survei, dan kegiatan akademik lainnya melalui satu platform layanan yang terintegrasi. Pengguna menilai bahwa jenis layanan yang tersedia telah sesuai dengan kebutuhan institusi pendidikan maupun mahasiswa yang melakukan kegiatan akademik di Kabupaten Gresik. Selain itu, sistem juga mampu menyederhanakan prosedur administrasi sehingga proses pengajuan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan mudah dibandingkan dengan mekanisme pelayanan konvensional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan yang diberikan melalui SEPEKAN telah mampu

menghasilkan keluaran layanan berupa surat rekomendasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengguna juga dapat mengetahui perkembangan proses pengajuan secara berkala melalui sistem sehingga meningkatkan transparansi pelayanan dan memberikan kemudahan dalam memantau status dokumen yang sedang diproses. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem telah mampu memenuhi harapan pengguna dalam memperoleh layanan yang mudah diakses, praktis, dan efisien dalam mendukung kegiatan akademik.

Namun demikian, pada dimensi ini masih ditemukan beberapa kendala yang mempengaruhi optimalisasi layanan, terutama terkait proses persetujuan antar instansi yang menyebabkan waktu penyelesaian layanan menjadi bergantung pada koordinasi dengan pihak lain di luar pengelola SEPEKAN. Selain itu, penerapan mekanisme pemblokiran institusi akibat keterlambatan pelaporan pascakegiatan menyebabkan pengguna lain dari institusi yang sama tidak dapat mengakses layanan meskipun telah memenuhi seluruh persyaratan administrasi. Permasalahan tersebut disebabkan dengan belum tersedianya fitur atau menu khusus pelaporan pascakegiatan dalam alur website SEPEKAN, sehingga proses pengunggahan laporan masih belum terintegrasi secara jelas dalam sistem pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemenuhan layanan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya layanan yang dibutuhkan pengguna, tetapi juga oleh kepastian prosedur, kemudahan akses, serta kejelasan mekanisme administrasi yang diterapkan dalam sistem pelayanan digital.

C. System Availability (Ketersediaan Layanan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *System Availability* pada layanan SEPEKAN telah berjalan cukup baik dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan berbasis digital. Sistem mampu mendukung berbagai proses pelayanan mulai dari registrasi akun, pengunggahan dokumen, verifikasi administrasi, hingga pemantauan status pengajuan secara online. Sebagian besar pengguna menyatakan bahwa sistem dapat diakses dengan baik pada kondisi normal dan jarang mengalami gangguan yang menghambat proses pelayanan secara keseluruhan.

Selain itu, keberadaan sistem yang dapat diakses selama dua puluh empat jam memberikan fleksibilitas kepada pengguna dalam melakukan pengajuan layanan. Pengguna tidak lagi bergantung pada jam operasional kantor sehingga dapat menyesuaikan waktu pengajuan sesuai kebutuhan masing-masing. Kemampuan sistem dalam menyimpan data pengajuan secara elektronik juga membantu admin dalam melakukan pengelolaan dokumen secara lebih efektif dibandingkan dengan pengarsipan secara manual yang rentan terhadap kehilangan dokumen maupun kesalahan administrasi.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan masih dipengaruhi oleh kapasitas server dan kualitas jaringan internet yang digunakan oleh pengguna. Pada kondisi tertentu masih ditemukan kendala berupa lambatnya akses sistem, kegagalan saat proses pengunggahan dokumen, maupun keterlambatan pemuatan halaman website. Beberapa pengguna juga mengalami kesulitan ketika melakukan pengunggahan dokumen berukuran besar karena proses unggah sering terhenti di tengah jalan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sistem internal, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur teknologi pendukung yang digunakan oleh pengguna.

D. Privacy (Keamanan)

ada dimensi *Privacy*, pengelola layanan telah berupaya menjaga keamanan dan kerahasiaan data pengguna selama proses pelayanan berlangsung. Dokumen yang diunggah oleh pengguna seperti proposal penelitian, surat pengantar, identitas pemohon, serta dokumen pendukung lainnya hanya dapat diakses oleh pihak yang memiliki kewenangan dalam proses pelayanan. Pembatasan akses tersebut dilakukan untuk meminimalkan potensi penyalahgunaan data maupun akses oleh pihak yang tidak berkepentingan.

Selain itu, penggunaan website resmi pemerintah daerah sebagai media pelayanan juga memberikan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi bagi pengguna dalam melakukan pengunggahan dokumen secara online. Pengguna menilai bahwa penggunaan domain resmi pemerintah menunjukkan adanya tanggung jawab institusi dalam menjaga keamanan informasi yang tersimpan di dalam sistem. Kepercayaan pengguna terhadap keamanan layanan menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa selama penggunaan layanan SEPEKAN tidak ditemukan kasus kebocoran maupun penyalahgunaan data pengguna. Pengguna merasa cukup aman dalam menyimpan dokumen dan informasi pribadi di dalam sistem sehingga tidak ragu untuk menggunakan layanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, aspek keamanan data telah menjadi salah satu kekuatan layanan SEPEKAN dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

E. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi *Responsiveness* menunjukkan bahwa admin SEPEKAN cukup responsif dalam memberikan informasi, bantuan teknis, serta tindak lanjut terhadap berbagai kendala yang dihadapi pengguna selama proses pelayanan berlangsung. Ketika pengguna

mengalami kesulitan dalam proses registrasi, pengunggahan dokumen, maupun perbaikan data pengajuan, admin dapat memberikan arahan dan solusi yang membantu pengguna menyelesaikan permasalahan tersebut. Respons yang cepat dari admin memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melanjutkan proses pelayanan tanpa harus mengulang seluruh tahapan dari awal.

Selain memberikan bantuan teknis, admin juga aktif melakukan komunikasi dengan pengguna melalui berbagai media seperti layanan pesan instan dan komunikasi langsung di kantor pelayanan. Keberadaan saluran komunikasi tersebut memberikan kemudahan bagi pengguna untuk memperoleh informasi terkait perkembangan proses pengajuan maupun persyaratan administrasi yang perlu dilengkapi. Pengguna menilai bahwa kemudahan dalam menghubungi admin menjadi salah satu faktor yang mendukung kualitas pelayanan yang diberikan oleh SEPEKAN.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan respons admin belum selalu berbanding lurus dengan kecepatan penyelesaian layanan secara keseluruhan. Hal ini disebabkan karena proses pelayanan masih dipengaruhi oleh koordinasi antar instansi, validitas data pengguna, serta proses persetujuan dari pihak yang memiliki kewenangan dalam penerbitan rekomendasi. Selain itu, kebijakan pemblokiran institusi juga menyebabkan sebagian pengguna tidak dapat segera memperoleh layanan meskipun admin telah memberikan penjelasan dan tindak lanjut atas permasalahan tersebut. Oleh karena itu, peningkatan daya tanggap layanan tidak hanya memerlukan respons admin yang cepat, tetapi juga membutuhkan koordinasi yang lebih efektif antar pihak yang terlibat dalam proses pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan SEPEKAN telah berjalan cukup baik berdasarkan lima dimensi *E-Service Quality*. Akan tetapi, peningkatan kualitas layanan masih diperlukan terutama pada aspek kejelasan SOP pelaporan pascakegiatan, evaluasi kebijakan pemblokiran institusi, peningkatan kepastian layanan, serta penguatan koordinasi antar instansi agar pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan lebih efektif, adil, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perizinan berbasis website pada Sistem Elektronik Perizinan Penelitian dan Kegiatan Akademik (SEPEKAN) di BAPPEDA Kabupaten Gresik secara umum telah berjalan dengan baik berdasarkan dimensi *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Privacy*, dan *Responsiveness*. Layanan SEPEKAN mampu memberikan kemudahan akses, efisiensi proses pelayanan, serta keamanan data

pengguna dalam pelaksanaan layanan perizinan secara digital. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi kualitas layanan, seperti proses persetujuan antar instansi, kapasitas sistem dan jaringan internet, serta kebijakan pemblokiran institusi yang berdampak pada kepastian layanan bagi pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem website, tetapi juga dipengaruhi oleh efektivitas koordinasi antar instansi, kejelasan prosedur pelayanan, dan mekanisme pengendalian administrasi yang diterapkan. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas layanan SEPEKAN menggunakan pendekatan *E-Service Quality* telah tercapai dan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan layanan publik berbasis digital yang lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

REFERENSI

- [1] R. Rachmawati, D. F. Anjani, A. A. Rohmah, T. Nurwidiani, and H. Almasari, "Electronically-based governance system for public services: implementation in the Special Region of Yogyakarta, Indonesia," *Human Geogr.*, vol. 16, no. 1, pp. 71–86, May 2022, doi: 10.5719/hgeo.2022.161.5.
- [2] N. S. P. Daulay and M. Chatamallah, "Pemanfaatan Media Informasi Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat," *Bandung Conference Series: Public Relations*, vol. 3, no. 1, Jan. 2023, doi: 10.29313/bcspr.v3i1.6645.
- [3] N. Aedah, "EVALUASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DI DISTRIK NIMBORAN KABUPATEN JAYAPURA," 2022.
- [4] D. N. Gultom, E. Khairina, and L. Salsabila, "Analisis Efisiensi Dan Efektivitas E-Government Dalam Administrasi Publik," *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, vol. 10, no. 1, pp. 128–136, Apr. 2024, doi: 10.25299/jiap.2024.16516.
- [5] E. Y. Yunus, U. Hasanah, and F. La Seda, "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo," *Jurnal Publik*, vol. 17, no. 01, pp. 66–75, Jun. 2023, doi: 10.52434/jp.v17i01.180.
- [6] D. R. Harahap, B. Badaruddin, and R. H. Harahap, "Efektivitas Penerapan Sistem E-Planning Dalam Perencanaan Pembangunan di Pemerintahan Kabupaten Tapanuli Selatan," *PERSPEKTIF*, vol. 10, no. 1, pp. 76–87, Jan. 2021, doi: 10.31289/perspektif.v10i1.4073.
- [7] Addawiyah Addawiyah, Lolita Febrian, and Nurul Fadillah, "Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Responsif: Tinjauan Teoritis dan Empiris," *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, vol. 4, no. 1, pp. 27–35, Jan. 2025, doi: 10.55606/jurrih.v4i1.4438.