

Pelatihan Service Excellent untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Guru Bimbingan Konseling di Kabupaten Nganjuk

Service Excellent Training to Improve the Quality of Service of Guidance Counseling Teachers in Nganjuk District

Damiasih¹, Parama Kartika Dewa², Santi Budiman³

¹ Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta, Indonesia

² Departemen Teknik Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Indonesia

³ Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta, Indonesia

*email: damiasih@stipram.ac.id, paramakartikadewa@gmail.com, santi.budiman@yahoo.co.id
WA Korespondensi: +62 87832874141

Histori Artikel:

Diajukan:

9 Februari 2025

Diterima:

9 Februari 2025

Diterbitkan:

10 Februari 2025

Abstrak

Fungsi pendidikan tidak hanya mendidik, tetapi juga melayani dan membimbing siswa serta masyarakat sekolah. Di tingkat sekolah, guru Bimbingan dan Konseling (BK) memiliki peran strategis dalam mewujudkan layanan tersebut. Salah satu cara untuk melakukannya adalah melalui sosialisasi *service excellent service*. Beberapa sekolah di Indonesia, pelayanan konseling masih kurang memperhatikan kebutuhan siswa, tidak efisien, dan terbatas sarana serta prasarana pendukung. *Service Excellent* adalah sikap peduli terhadap penerima layanan dengan memberikan pelayanan terbaik, memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dengan cara yang mudah, dan tentunya sesuai harapan. Mitra dalam program pengabdian kepada masyarakat ini adalah anggota Musyawarah Guru Bimbingan dan Konseling (MGBK) Kabupaten Nganjuk. Mengingat peran guru BK sangat penting dalam membantu siswa mengatasi masalah siswa, sehingga diperlukan sistem pelayanan yang memperhatikan kebutuhan siswa, membangun kepercayaan, serta menyelaraskan kemampuan, sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Dengan pelatihan *service excellent* ini, diharapkan guru BK dapat memberikan layanan konseling yang lebih efektif, ramah, dan profesional kepada siswa dan masyarakat sekolah.

Kata Kunci: Pelayanan Konseling, Excellent Service, Guru Bimbingan Konseling

Abstract

The function of education is not only to educate, but also to serve and guide students and the school community. At the school level, Guidance and Counseling (BK) teachers have a strategic role in realizing these services. One way to do this is through the socialization of excellent service. Some schools in Indonesia, counseling services still pay less attention to student needs, are inefficient, and have limited supporting facilities and infrastructure. Service Excellent is an attitude of caring for service recipients by providing the best service, facilitating the fulfillment of needs in an easy way, and of course as expected. The partners in this

community service program are members of the Nganjuk Regency Guidance and Counseling Teacher Council (MGBK). Given that the role of counseling teachers is very important in helping students overcome student problems, a service system that pays attention to student needs, builds trust, and harmonizes abilities, attitudes, appearance, actions, and responsibilities in providing services is needed. With this service excellent training, BK teachers are expected to provide more effective, friendly, and professional counseling services to students and the school community.

Keywords: Counseling Service, Excellent Service, Counseling Teacher

Pendahuluan

Perubahan dalam paradigma pelayanan publik telah menggeser perhatian dari sekadar pemenuhan kebutuhan dasar menuju penciptaan pengalaman yang memuaskan dan berkesan bagi pengguna layanan. Masyarakat kini memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terkait pelayanan yang ramah, efisien, dan responsif. Selain itu, persaingan global yang semakin ketat memaksa setiap organisasi, termasuk instansi pemerintah, untuk menyediakan layanan berkualitas guna mempertahankan dan meningkatkan daya saing. Konsep *service excellent* sangat penting dalam hal ini karena dapat membantu membangun reputasi positif, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta menciptakan keunggulan kompetitif. Penelitian dan praktik manajemen organisasi terbaru menunjukkan bahwa investasi dalam peningkatan kualitas pelayanan bukan hanya kewajiban moral, tetapi juga merupakan investasi strategis yang memberikan keuntungan jangka panjang, seperti meningkatnya kepuasan pelanggan dan reputasi merek (Maulyan, dkk., 2022).

Service Excellent adalah konsep pelayanan yang mengutamakan pemberian layanan yang melebihi harapan pelanggan, mencakup aspek-aspek seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan, dan responsivitas dalam menangani kebutuhan dan keluhan (Ilhami, dkk., 2024). Konsep ini memerlukan profesionalisme, keterampilan komunikasi, empati, dan sikap proaktif dari penyedia layanan. Dalam praktiknya, *excellent service* berarti memberikan layanan secara konsisten, dapat diandalkan, dan memuaskan, sehingga setiap interaksi dengan masyarakat meninggalkan kesan positif.

Menurut Hardiyansyah (2018), pentingnya *service excellent* dalam memberikan pelayanan harus dapat langsung dirasakan masyarakat. Penerapan konsep ini di sekolah sangat penting karena beberapa alasan, seperti meningkatkan kepuasan siswa dan orang tuan siswa, efisiensi layanan, reputasi positif, hubungan yang lebih baik, serta kontribusi terhadap kualitas hidup siswa di sekolah dan masyarakat luas.

Pelatihan *service excellent* dilatarbelakangi oleh sejumlah masalah, seperti masih kurangnya pemahaman dalam memberikan pelayanan, serta kurangnya kemampuan untuk menyelaraskan sikap, tindakan, penampilan, dan tanggung jawab dalam pelayanan. Pelatihan ini bertujuan untuk membantu guru memahami prinsip-prinsip pelayanan yang berorientasi pada kenyamanan siswa dan meningkatkan keterampilan dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan ramah.

Implementasi pelatihan ini juga menunjukkan komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan siswa dan orang tua siswa (Lindawaty, dkk., 2018). Pelatihan ini relevan karena kebutuhan dan harapan masyarakat terus berkembang, dan memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan siswa. Implementasi konsep *Service Excellent* melalui berhasil meningkatkan kualitas pendidikan, terutama dalam tiga aspek: pembelajaran yang menarik dan inovatif, kolaborasi dan komunikasi, dan pemantauan dan evaluasi kemajuan siswa (Rusdiah & Sholiha, 2024).

Metode

Mengacu pada permasalahan yang dihadapi oleh mitra, metode pelatihan yang diterapkan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini melibatkan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut ini.

- Ceramah:** Metode ceramah digunakan untuk menyampaikan materi-materi penting mengenai dasar-dasar *Service Excellent*. Dalam sesi ini, peserta akan memperoleh penjelasan menyeluruh tentang prinsip-prinsip pelayanan prima yang mencakup berbagai aspek, mulai dari sikap dan etika dalam melayani hingga teknik-teknik untuk memberikan layanan yang memuaskan. Selain itu, materi mengenai pelayanan yang cerdas juga akan dibahas, dengan penekanan pada penggunaan teknologi dan pendekatan inovatif untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Peserta juga akan mempelajari cara menangani keluhan dengan baik, termasuk strategi komunikasi efektif, langkah-langkah penyelesaian masalah, dan bagaimana menjaga hubungan baik dengan orang tua siswa setelah keluhan ditangani. Sesi ceramah ini bertujuan untuk memberikan pemahaman teoritis yang kuat sebagai landasan untuk penerapan praktis dalam pelayanan guru di lingkungan sekolah.
- Praktik:** Metode kedua dilaksanakan dengan menggunakan metode praktik, yang diberikan dalam bentuk pelatihan dan pendampingan langsung. Dalam sesi ini, peserta akan terlibat dalam simulasi dan latihan nyata yang dirancang untuk mengasah keterampilan praktis

dalam memberikan pelayanan prima kepada siswa. Pelatihan ini mencakup berbagai skenario layanan yang sering ditemui di sekolah, seperti proses administrasi sekolah, kendala pembelajaran, penanganan keluhan siswa, dan situasi layanan darurat yang harus segera ditangani di sekolah.

Hasil dan Pembahasan

Keberhasilan kegiatan program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini diukur berdasarkan sejauh mana materi yang disampaikan dapat diterapkan oleh peserta Musyawarah Guru Bimbingan dan Konseling (MGBK) Kabupaten Nganjuk dalam memberikan pelayanan prima kepada siswa dan warga sekolah lainnya. Materi yang disampaikan berfokus pada prinsip-prinsip *Service Excellent*, yaitu upaya memberikan pelayanan terbaik dengan memperhatikan aspek penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, dan kemampuan profesional peserta. Selain itu peran konselor sangat penting dalam meningkatkan motivasi berprestasi akademik siswa melalui layanan bimbingan dan konseling, seperti layanan informatif, layanan konseling individu, bimbingan di kelas dan di luar kelas, serta bimbingan kelompok (Thorifah et al., 2020).

Antusiasme Peserta

Berdasarkan koordinasi awal dengan pihak MGBK Kabupaten Nganjuk, jumlah peserta yang direncanakan dalam kegiatan ini adalah 25 orang. Namun, pada hari pelaksanaan, jumlah peserta melampaui target hingga mencapai 50 orang. Tingginya antusiasme peserta disebabkan oleh rasa ingin tahu yang besar terkait bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling di sekolah. Hal ini relevan karena peserta menyadari pentingnya pelayanan prima dalam mendukung perkembangan siswa dan meningkatkan citra layanan BK di sekolah.

Diskusi dan Identifikasi Masalah

Selama proses pemberian materi oleh tim PKM, peserta menunjukkan antusiasme tinggi dengan aktif mengajukan pertanyaan. Diskusi yang berlangsung mengungkapkan beberapa kendala utama dalam layanan BK di sekolah, seperti berikut ini.

1. Guru BK Masih Kurang Responsif Terhadap Kebutuhan Siswa.

Kurangnya kejelasan waktu dalam menyelesaikan permasalahan siswa. Sikap guru BK yang terkadang kurang ramah dalam melayani siswa. Masalah-masalah ini menjadi perhatian khusus karena dapat memengaruhi efektivitas layanan BK di sekolah-sekolah di Kabupaten

Nganjuk. Mengingat guru BK harus selalu meningkatkan pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*), sikap (*attitude*), dan perilaku (*behaviour*) SDM. Kegiatan *capacity building* mampu membangun komunikasi, motivasi diri, kreativitas, keterampilan memecahkan masalah (*problem solving*) dan pengambilan keputusan (*decision making*) secara cepat dan tepat, serta kemampuan dalam kepemimpinan (*leadership*) (Setyorini, 2022).

2. Pendekatan Solutif Melalui Simulasi dan Pelatihan

Untuk membantu peserta memahami pentingnya pelayanan prima, tim PKM memutarkan film pendek yang menggambarkan praktik *Service Excellent* dalam konteks layanan pendidikan. Media yang ditampilkan memberikan contoh konkret bagaimana seorang guru BK dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan beberapa aspek seperti berikut ini.

- a. Penampilan yang dimaksudkan supaya Guru BK diharapkan menjaga penampilan profesional, termasuk berpakaian rapi dan sesuai dengan aturan sekolah, sehingga siswa merasa nyaman dan percaya saat berinteraksi.
- b. Kesopanan dan Keramahan: Guru BK harus menunjukkan sikap sopan dan ramah untuk menciptakan suasana positif bagi siswa.
- c. Kesediaan Melayani: Guru BK diharapkan proaktif dalam membantu siswa, menunjukkan kesiapan dan perhatian terhadap kebutuhan siswa.
- d. Pengetahuan dan Keahlian: Guru BK harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk menyelesaikan permasalahan siswa dengan baik.
- e. Tepat Waktu dan Janji: Guru BK perlu memastikan bahwa setiap konsultasi atau pertemuan dilakukan sesuai jadwal yang telah disepakati.
- f. Kejujuran dan Kepercayaan: Kejujuran dalam komunikasi dan tindakan sangat penting untuk membangun kepercayaan siswa.
- g. Efisiensi: Proses pelayanan harus dilakukan dengan efisien, memastikan bahwa waktu siswa tidak terbuang percuma.
- h. Keterbukaan: Guru BK harus terbuka terhadap masukan dan kritik dari siswa maupun kolega untuk terus meningkatkan kualitas layanan.

Simulasi dan Praktik Langsung

Setelah menonton video, peserta diberikan kesempatan untuk mempraktikkan layanan prima melalui simulasi, seperti: cara menyambut siswa dengan sikap ramah, memberikan solusi yang relevan sesuai kebutuhan siswa, dan melakukan refleksi terhadap kekurangan dalam praktik pelayanan.

Hasil Pelatihan

Setelah mengikuti kegiatan ini, peserta MGBK Kabupaten Nganjuk menyadari pentingnya menjaga aspek profesionalitas dan pelayanan prima dalam tugas sebagai guru. Mereka menunjukkan keinginan kuat untuk melakukan perbaikan dalam memberikan layanan kepada siswa dan masyarakat sekolah. Dengan pelatihan ini, diharapkan kualitas layanan BK di Kabupaten Nganjuk dapat meningkat, menciptakan suasana sekolah yang lebih mendukung perkembangan siswa dan membangun kepercayaan siswa dan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Program

Faktor Pendukung

Keberhasilan pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) kepada peserta MGBK Kabupaten Nganjuk dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung berikut ini.

a. Pemateri yang Berkompeten dalam *Excellent Service*

Salah satu faktor pendukung utama adalah keterlibatan pemateri yang merupakan dosen pengampu mata kuliah atau pakar inovasi pelayanan public, manajemen pelayanan public, dan manajemen sumber daya manusia. Dengan latar belakang akademis dan pengalaman praktis yang luas, para pemateri memiliki kemampuan untuk memberikan arahan yang jelas, relevan, dan aplikatif. Pemateri juga mampu menyampaikan materi dengan pendekatan yang terstruktur untuk membantu peserta MGBK memahami dan mengimplementasikan konsep *Service Excellent* dalam pelayanan Bimbingan dan Konseling di sekolah.

b. Tim Pelaksana Bersertifikat Profesional dalam *Service Excellent*

Tim pelaksana PKM yang memiliki sertifikat profesional dalam *Service Excellent* menjadi salah satu kekuatan utama dalam program ini. Sertifikasi tersebut menunjukkan bahwa anggota tim memiliki kompetensi yang diakui secara profesional dalam bidang pelayanan prima. Hal ini memastikan bahwa materi dan metode pelatihan yang digunakan sesuai dengan standar tertinggi dalam pelayanan prima,

sehingga peserta MGBK dapat memperoleh wawasan dan keterampilan yang relevan dengan kebutuhan siswa.

c. Dukungan dari Dinas Pendidikan Kabupaten Nganjuk

Dukungan aktif dari Dinas Pendidikan Kabupaten Nganjuk menjadi faktor penting dalam pelaksanaan program. Dukungan ini mencakup rekomendasi kepada peserta MGBK untuk mengikuti pelatihan, fasilitasi tempat pelaksanaan kegiatan, serta komitmen untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling di sekolah. Dengan adanya dukungan dari pihak dinas, program ini mendapatkan legitimasi dan penerimaan yang baik dari peserta.

d. Pendanaan dari Perguruan Tinggi

Dukungan pendanaan dari Perguruan Tinggi merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan program ini. Pendanaan ini memungkinkan penyediaan berbagai kebutuhan program, seperti materi pelatihan, peralatan, logistik, dan fasilitas lainnya. Dengan dukungan finansial yang memadai, program PKM dapat dilaksanakan secara maksimal, memastikan bahwa seluruh rencana kegiatan berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif bagi peserta MGBK Kabupaten Nganjuk.

Secara keseluruhan, kombinasi dari pemateri yang berkompeten, tim pelaksana yang bersertifikat profesional, dukungan dari Dinas Pendidikan, dan pendanaan dari Perguruan Tinggi mitra menciptakan kondisi yang kondusif untuk keberhasilan PKM. Faktor-faktor pendukung ini memastikan program berjalan efektif, memberikan manfaat nyata bagi peserta, dan mendukung peningkatan kualitas layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah-sekolah Kabupaten Nganjuk.

1. Faktor Penghambat

Program service exelent juga mengalami berbagai kendala, pada umumnya seperti kurangnya pendalamannya penentuan karir, sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan kesibukan guru dalam mengajar (Usman et al., 2024). Namun, terdapat beberapa faktor penghambat yang memengaruhi pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) kepada peserta MGBK Kabupaten Nganjuk, yaitu:

a. Jarak dan Aksesibilitas ke Lokasi Pelatihan

Beberapa peserta menghadapi tantangan jarak yang jauh dari tempat tinggal atau sekolah menuju lokasi pelatihan. Infrastruktur

transportasi di beberapa wilayah Kabupaten Nganjuk juga menjadi kendala, terutama bagi peserta yang berasal dari daerah pelosok. Kondisi ini menyebabkan keterlambatan beberapa peserta dalam menghadiri pelatihan, sehingga waktu efektif pelaksanaan kegiatan menjadi berkurang.

b. Keterbatasan Sarana Teknologi dan Jaringan Internet

Keterbatasan akses teknologi dan jaringan internet menjadi penghambat utama dalam pelaksanaan pelatihan. Beberapa sekolah di Kabupaten Nganjuk belum memiliki fasilitas teknologi yang memadai, sehingga peserta kurang terbiasa dengan penggunaan media digital dalam proses pembelajaran. Selain itu, koneksi internet yang tidak stabil di beberapa lokasi pelatihan menghambat penggunaan video sebagai alat bantu untuk memperlihatkan praktik *Service Excellent*. Video tersebut seharusnya memberikan contoh nyata dan simulasi interaktif, tetapi keterbatasan ini mengurangi efektivitas penyampaian materi.

c. Strategi Mengatasi Hambatan

Untuk mengatasi hambatan tersebut, beberapa langkah perbaikan dapat dilakukan sebagai berikut ini.

- 1) Memilih lokasi pelatihan yang lebih strategis dan mudah dijangkau oleh peserta.
- 2) Menyediakan bahan pelatihan dalam format *offline*, seperti modul cetak atau video yang dapat diunduh sebelumnya, sehingga peserta tetap dapat mengikuti materi dengan baik meskipun tanpa koneksi internet.
- 3) Mengintegrasikan pelatihan lanjutan secara *online* atau tatap muka di lokasi-lokasi terdekat untuk memperluas jangkauan program.

Dengan mengatasi hambatan ini, program PKM diharapkan dapat memberikan manfaat yang optimal bagi peserta MGBK Kabupaten Nganjuk dan mendorong peningkatan layanan Bimbingan dan Konseling di wilayah tersebut.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang dilakukan kepada peserta Musyawarah Guru Bimbingan dan Konseling (MGBK) Kabupaten Nganjuk, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelatihan *Service Excellent* telah menambah pemahaman dan kesadaran peserta MGBK Kabupaten Nganjuk dalam memberikan layanan prima kepada siswa dan masyarakat sekolah. Melalui kegiatan ini, peserta mampu memahami pentingnya aspek-aspek pelayanan prima, seperti penampilan, kesopanan, keramahan, dan efisiensi dalam memberikan layanan Bimbingan dan Konseling.
2. *Excellent Service* merupakan bentuk kegiatan pengabdian masyarakat yang berupaya meningkatkan kualitas layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah-sekolah Kabupaten Nganjuk. Kegiatan ini diharapkan mampu menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih mendukung, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan siswa dan masyarakat sekolah.

Saran

Adapun saran untuk pemerintah daerah Kabupaten Nganjuk dan Dinas Pendidikan setempat dalam rangka meningkatkan efektivitas layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah, yaitu:

1. Pelatihan Peningkatan Kapasitas SDM

Pemerintah daerah perlu secara berkala menyelenggarakan pelatihan untuk meningkatkan kapasitas dan keterampilan tenaga pendidik dan konselor sekolah. Pelatihan lanjutan seperti *Service Excellent* dapat membantu memastikan tenaga pendidik memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan siswa dan masyarakat.

2. Peningkatan Sarana dan Prasarana Pendukung

Pemerintah daerah juga perlu memperhatikan ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan Bimbingan dan Konseling. Fasilitas seperti ruang konseling yang nyaman, akses teknologi, dan bahan pendukung pembelajaran sangat penting untuk mendukung keberhasilan layanan yang diberikan.

REFERENSI

- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Ilhami, I., Fajri, A., Maharani, A. D., Asihani, A., Yudistira, A., Septiwi, I., Putri, T. D. (2024). Pemetaan Konsep Budaya Pelayanan, Pelayanan Prima, Dan Kepuasan Pelanggan: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 7(2), 5374-5374.
- Lindawaty, D. S., Dharmaningtias, D. S., Ardiyanti, H., & Katharina, R. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Maulyan, F. F., Drajat, D. Y., Angliawati, R. Y., & Sandini, D. (2022). Pengaruh Service Excellent terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 8-17.

- Rusdiah, N., & Sholiha, S. A. (2024). Excellent Service: The Role of Learning Management System in Improving The Quality of Education in Madrasah. *Proceeding of International Conference on Education, Society and Humanity*, 2(1), Article 1.
<https://ejournal.unuja.ac.id/index.php/icesh/article/view/7847>
- Setyorini, E. (2022). Efektivitas Capacity Building dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PPPPTK Penjas dan BK. *TEACHER: Jurnal Inovasi Karya Ilmiah Guru*, 2(1), Article 1.
<https://doi.org/10.51878/teacher.v2i1.996>
- Thorifah, S. B. A. A., Budiyanto, & Darminto, E. (2020). Peran Konselor Dalam Meningkatkan Motivasi Berprestasi Akademik Siswa Melalui Layanan Bimbingan dan Konseling. *Indonesian Journal of Learning Education and Counseling*, 3(1), Article 1.
<https://doi.org/10.31960/ijolec.v3i1.473>
- Usman, I. N., Widayatsih, T., & Eddy, S. (2024). Management of Guidance and Counselling Services in Directing Students for Career Selection. *Edunesia: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 5(3), Article 3.
<https://doi.org/10.51276/edu.v5i3.1014>
- Wibawa, S. (2017). *Tridharma Perguruan Tinggi (Pendidikan Dan Pengabdian Kepada Masyarakat)*. Disampaikan dalam Rapat Perencanaan Pengawasan Proses Bisnis Perguruan Tinggi Negeri, Yogyakarta, 29, 01-15.