

**KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN PROGRAM
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI PUSKESMAS SEDATI
KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memproleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH:

YOSSYEFA NABILA CHOIRUNNISA PUTRI
NPM. 22041010045

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2026

**KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN PROGRAM
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI PUSKESMAS SEDATI
KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memproleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



OLEH:

YOSSYEFA NABILA CHOIRUNNISA PUTRI
NPM. 22041010045

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN PROGRAM JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI PUSKESMAS SEDATI KABUPATEN**

SIDOARJO.

Disusun oleh:

Yossyefa Nabila Choirunnisa Putri

NPM. 22041010045

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah
Menyetujui,**

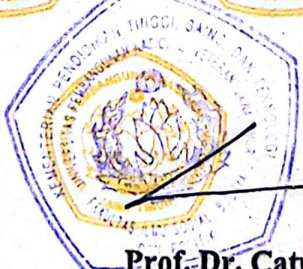
Pembimbing


Singgih Manggalou, S.IP., M.IP

NIP. 199204012024211029

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN PROGRAM JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI PUSKESMAS SEDATI KABUPATEN
SIDOARJO.**

Disusun oleh:

Yossvefa Nabila Choirunnisa Putri

NPM. 22041010045

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal Pendas: Jurnal
Ilmiah Pendidikan Dasar (Terakreditasi Sinta 4) Volume 11 Nomor 3, September 2026

Menyetujui,

Pembimbing

Tim Penguji

1. Ketua Penguji


Singgih Manggalou, S.IP., M.IP.

NIP. 199204012024211029


Sarah Meirina Sari, S.AP., MPA.

NIP. 199705022024062001

2. Sekretaris


Singgih Manggalou, S.IP., M.IP.

NIP. 199204012024211029

3. Anggota


Erwing Wahyu Millensyah, S.AP., M.AP.

NIP. 199909082024061001

Menyetujui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos, M.Si.

NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI
KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN PROGRAM
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI PUSKESMAS SEDATI
KABUPATEN SIDOARJO

Disusun oleh:

Yossyefa Nabila Choirunnisa Putri

NPM. 22041010045

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 16 Juli 2026

Menyetujui,

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3

Sarah Meirina Sari, S.AP., MPA. Singgih Manggalu, S.IP., M.IP. Erwing Wahyu Millensyah, S.AP., M.AP.

NIP. 199705022024062001

NIP. 199204012024211029

NIP. 199909082024061001

Lembar Pernyataan Bebas Plagiasi

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yossyefa Nabila Choirunnisa Putri

NPM : 22041010045

Program Studi : Administrasi Publik (S1)

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Judul Skripsi : “KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN PROGRAM
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI PUSKESMAS
SEDATI KABUPATEN SIDOARJO”

Dengan ini menyatakan:

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir Skripsi/Tesis/Desertasi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya ayau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturn perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 15 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,

Yossyefa Nabila Choirunnisa Putri

NPM. 22041010045

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, atas limpahan segala rahmat dan ridho-Nya, penulis dapat mengerjakan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo”**.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing yaitu Bapak Singgih Manggalou S.IP., M.IP atas semua bimbingan dan arahnya yang sangat berharga. Beliau juga telah meluangkan waktu dan memberikan dukungan bagi penulis. Selain itu, penulis juga memberikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, di antaranya :

1. Alhamdulillahirabbil’alamin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas segala rahmat, pertolongan, kemudahan, serta ridha-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga tahap akhir. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan kehendak Allah SWT, proses penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar sebagaimana mestinya. Tidak lupa shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suri teladan bagi umat manusia.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Budaya dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Publik yang telah memberikan berbagai ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.

6. Seluruh jajaran staf Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo, Kepala Puskesmas beserta seluruh tenaga kesehatan di Puskesmas Sedati, serta staf Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo yang telah memberikan data, informasi, dan kesempatan bagi penulis untuk melakukan pengumpulan data keperluan penyusunan skripsi ini.
7. Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada mama, sosok yang menjadi kekuatan terbesar dalam hidup penulis. Bagi penulis, mama bukan hanya seorang ibu, tetapi juga sahabat, guru pertama, tempat pulang, sekaligus perempuan hebat yang mengajarkan arti keberanian, keteguhan, dan kasih sayang. Di tengah proses penyusunan skripsi ini, mama harus berjuang melawan berbagai kondisi kesehatan hingga beberapa kali menjalani perawatan di rumah sakit. Masa-masa tersebut menjadi ujian yang sangat berat bagi penulis karena harus membagi waktu antara menjaga mama, mengurus rumah, dan menyelesaikan skripsi. Namun, berkat doa mama yang tidak pernah putus dan pertolongan Allah SWT, penulis mampu sampai pada tahap ini. Terima kasih, Ma. Skripsi ini menjadi salah satu bukti bahwa setiap doa dan perjuangan mama tidak pernah sia-sia.
8. Papa (Ervan), Papak (Pampa), Mbahtih (Sumarminingsih), ketiga kakak penulis (Daffaa, Fafa, dan Evan), dan kedua adik penulis (Embun dan Mario) yang selalu memberikan doa, dukungan moral, nasihat, serta kasih sayang tanpa batas. Segala bentuk pengorbanan, kesabaran, dan motivasi yang diberikan menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini.
9. Dengan penuh cinta dan kerinduan, penulis mengucapkan terima kasih kepada alm. Ayah (kakek) dan almh. Enya (nenek) yang telah merawat, membesarkan, dan menyayangi penulis sejak lahir hingga dewasa. Bagi penulis, beliau bukan sekadar kakek dan nenek, melainkan rumah pertama serta support system yang selalu menjadi alasan penulis untuk terus berjuang. Setiap kali merasa lelah dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis selalu mengingat janji untuk lulus tepat waktu dan mempersembahkan gelar Sarjana Administrasi

Publik (S.AP) kepada beliau berdua. Terlebih kepada almh. Enya, yang semasa sakit selalu penulis yakinkan agar tetap kuat hingga dapat menyaksikan hari wisuda. Meski Allah SWT memiliki rencana yang lebih indah dan beliau berpulang sebelum hari itu tiba, penulis percaya bahwa doa dan kasih sayang akan selalu menyertai setiap langkah penulis. Oleh karena itu, skripsi dan gelar ini penulis persembahkan sepenuh hati untuk alm. Ayah dan almh. Enya.

10. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Clara Valentina, teman dekat yang telah menemani perjalanan penulis sejak bangku SMP hingga saat ini. Meskipun menempuh pendidikan di universitas yang berbeda, kedekatan kami tetap terjaga seperti keluarga sendiri. Terima kasih karena selalu menjadi pendengar terbaik, tempat berbagi cerita dan keluh kesah, serta telah meluangkan waktu untuk menemani penulis dalam proses pengambilan data penelitian, bahkan bersedia menjadi salah satu informan dalam skripsi ini. Kehadiran dan dukungannya menjadi salah satu kekuatan bagi penulis untuk menyelesaikan perjalanan ini.
11. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Holidaya, teman yang telah menemani penulis sejak awal masa perkuliahan hingga saat ini. Terima kasih karena selalu hadir sebagai tempat berbagi cerita, memberikan dukungan tanpa henti, dan menjadi sosok yang sudah penulis anggap sebagai keluarga sendiri. Kedekatanmu dengan penulis dan keluarga, terutama mama, menjadi hal yang sangat berarti. Terima kasih pula karena telah rela meluangkan waktu dan menempuh perjalanan pulang-pergi Bangkalan–Surabaya untuk menemani penulis mengurus seluruh berkas pendaftaran sidang. Kebaikan dan ketulusanmu akan selalu penulis kenang.
12. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Nabilah Safa N. F., Tiara Dwi R., Firyal Kurniawati A. C., Putu Ayu S., Kak Putri Alifiah W., Kak Delta, Kak Salsa, Kak Rahma, dan Kak Cinta yang telah memberikan doa, dukungan, semangat, serta berbagai bantuan

selama proses perkuliahan maupun penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas setiap perhatian, motivasi, dan kebersamaan yang telah menjadi bagian dari perjalanan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

13. Semua teman-teman seperjuangan dari program studi Administrasi Publik angkatan 2022 yang sudah berbagi informasi selama proses penyusunan proposal skripsi ini.
14. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri. Terima kasih karena telah mampu bertahan, bangkit, dan terus berjuang hingga berada di titik ini. Dari seorang siswi SMK jurusan Tata Boga yang tidak pernah membayangkan akan menempuh pendidikan di Program Studi Administrasi Publik, qadarullah Allah SWT mempertemukan penulis dengan jalan yang akhirnya mengantarkan pada perjuangan meraih gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP). Perjalanan ini tidak selalu mudah, terlebih pada semester akhir ketika penulis harus menjalani proses penyusunan skripsi di tengah berbagai ujian kehidupan. Namun, penulis berhasil membuktikan bahwa dengan menjadi perempuan yang kuat, ceria, mandiri, serta selalu berusaha dan bertawakal kepada Allah SWT, tidak ada perjuangan yang sia-sia. Semoga gelar ini menjadi awal dari langkah-langkah baik berikutnya dan menjadi bukti bahwa semua proses yang telah dilalui selalu memiliki hikmah terbaik.

Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Penulis juga sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna menyempurnakan penelitian ini.

Surabaya, 09 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI.....	iii
Lembar Pernyataan Bebas Plagiasi.....	iv
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	18
1.3. Tujuan Penelitian	19
1.4. Manfaat Penelitian	19
1.4.1. Manfaat Teoritis	19
1.4.2. Manfaat Praktis.....	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	21
2.1. Penelitian Terdahulu	21
2.2. Landasan Teori.....	26
2.2.1 Pelayanan Publik.....	26
2.2.2 Pelayanan Kesehatan	30
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	33
2.3. Kerangka Berpikir	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1. Jenis Penelitian.....	41
3.3. Fokus Penelitian	42
3.2. Lokasi Penelitian.....	45
3.4. Sumber Data.....	47
3.5. Teknik Penentuan Informan.....	50
3.6. Teknik Pengumpulan Data	53
3.7. Teknik Analisis Data.....	58

3.8. Teknik Keabsahan Data	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	71
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	71
4.1.1 Profil Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo	71
4.1.2 Struktur Organisasi, Tugas Pokok, dan Fungsi Puskesmas	74
4.1.3 Motto, Tata Nilai, Visi dan Misi Puskesmas Sedati	78
4.1.4 Komposisi Pegawai dan Pelayanan Puskesmas Sedati	79
4.2 Hasil Penelitian	85
4.2.1 <i>Tangible</i> (Berwujud/Bukti fisik).....	85
4.2.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	101
4.2.3 <i>Responsiviness</i> (Respon/Ketanggapan)	109
4.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	116
4.2.5 <i>Empathy</i> (Empati)	124
4.3 Pembahasan.....	132
4.3.1 <i>Tangible</i> (Berwujud/Bukti fisik).....	133
4.3.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	140
4.3.3 <i>Responsiviness</i> (Respon/Ketanggapan)	145
4.3.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	150
4.3.5 <i>Empathy</i> (Empati)	156
BAB V PENUTUP	161
5.1 Kesimpulan	161
5.2 Saran.....	164
DAFTAR PUSTAKA	166
LAMPIRAN.....	171

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Lima Provinsi dengan Jumlah Penduduk Terbanyak di Indonesia Tahun 2025.....	3
Tabel 1. 2 Tabel Hasil PEKPPP Puskesmas Sedati dari Tahun 2021 – 2025.....	7
Tabel 1. 3 Kunjungan Pasien di Puskesmas Sedati pada Januari 2025 – Februari 2026.....	8
Tabel 1. 4 Data Skor SKM di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo.	11
Tabel 2. 1 Relevansi Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Ini	24
Tabel 4. 1 Komposisi pegawai Puskesmas Sedati berdasarkan status kepegawaian	80
Tabel 4. 2 Komposisi Pegawai Puskesmas Sedati Berdasarkan Jenis Kelamin	81
Tabel 4. 3 Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan Primer di Puskesmas Sedati	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tangkapan Layar Ulasan/Google Review dari Dia Mey	12
Gambar 1. 2 Tangkapan Layar Ulasan/Google Review dari Diyah Radiyah	13
Gambar 1. 3 Tangkapan Layar Ulasan/Google Review dari Yocisan Susanto	13
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data Model Interatif Miles et al. (2014)	59
Gambar 4. 1 Foto tampak depan Puskesmas Sedati	74
Gambar 4. 2 Susunan Organisasi di Puskesmas Sedati	76
Gambar 4. 3 Penampilan petugas saat memberikan pelayanan di Puskesmas Sedati	86
Gambar 4. 4 Fasilitas pendukung kenyamanan di Puskesmas Sedati.....	88
Gambar 4. 5 Banner alur pengambilan nomor antrean online di Puskesmas Sedati	91
Gambar 4. 6 Aksesibilitas pelayanan di Puskesmas Sedati	96
Gambar 4. 7 Toilet disabilitas di Puskesmas Sedati	97
Gambar 4. 8 Perangkat pendukung pelayanan di Puskesmas Sedati	99
Gambar 4. 9 Proses pelayanan administrasi pasien di Puskesmas Sedati.....	102
Gambar 4. 10 Standar pelayanan pendaftaran di Puskesmas Sedati.....	105
Gambar 4. 11 Interaksi saat pelayanan berlangsung di Puskesmas Sedati	110
Gambar 4. 12 Tampilan antrean pelayanan JKN di Puskesmas Sedati	112
Gambar 4. 13 Media penanganan keluhan dan pengaduan pasien di Puskesmas Sedati.....	115
Gambar 4. 14 Informasi Jadwal Pelayanan dan Janji Layanan di Puskesmas Sedati.....	118
Gambar 4. 15 Pelayanan Rawat Jalan oleh Tenaga Kesehatan di Puskesmas Sedati.....	122
Gambar 4. 16 Petugas melayani pasien rawat jalan JKN di Puskesmas Sedati.....	125

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	171
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	172
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian	173
Lampiran 4 Data Jumlah Total Tenaga Kesehatan	174
Lampiran 5 Data Jumlah Total Fasilitas Kesehatan	174
Lampiran 6 Pedoman Wawancara	175
Lampiran 7 Data yang Dibutuhkan.....	181
Lampiran 8 Bukti Cek Plagiasi Skripsi.....	183
Lampiran 9 Bukti LOA.....	184
Lampiran 10 Dokumentasi peneliti.....	185

ABSTRAK

Peningkatan jumlah peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan tingginya kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Sedati menuntut peningkatan kualitas pelayanan. Meskipun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan hasil sangat baik, masih terdapat keluhan masyarakat terkait pelayanan. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan pasien rawat jalan Program JKN di Puskesmas Sedati menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*) dari Zeithaml et al. (1990) dalam Hardiyansyah (2018), yang meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum telah berjalan dengan baik. Dimensi *tangible*, *reliability*, dan *assurance* telah diterapkan dengan baik. Dimensi *responsiveness* masih memerlukan peningkatan pada pemanfaatan media pengaduan oleh pasien, sedangkan dimensi *empathy* perlu ditingkatkan melalui konsistensi sikap ramah, sopan, dan santun petugas pada seluruh unit pelayanan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan pasien rawat jalan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Sedati telah berjalan baik, namun masih diperlukan perbaikan pada beberapa aspek agar pelayanan dapat terlaksana secara lebih optimal dan konsisten.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Rawat Jalan, Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

ABSTRACT

The increasing number of participants in the National Health Insurance (JKN) Program and the high volume of outpatient visits at Sedati Public Health Center have increased the demand for improving service quality. Although the Community Satisfaction Survey (SKM) indicated very good results, public complaints regarding service delivery were still reported. This study aims to describe the quality of outpatient services for National Health Insurance (JKN) participants at Sedati Public Health Center using the SERVQUAL model developed by Zeithaml et al. (1990) as cited in Hardiyansyah (2018), which consists of five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, documentation, and interviews. The findings indicate that the overall quality of outpatient services has been implemented well. The tangible, reliability, and assurance dimensions were found to be well implemented. Meanwhile, the responsiveness dimension still requires improvement in encouraging patients to utilize the available complaint mechanisms, while the empathy dimension needs enhancement through more consistent friendly, polite, and courteous attitudes among staff across all service units. Overall, the quality of outpatient services for National Health Insurance (JKN) participants at Sedati Public Health Center has been good; however, several aspects still need improvement to ensure more optimal and consistent service delivery.

Keywords: *Service Quality, Outpatient Services, National Health Insurance (JKN) Participants.*