

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan

Relationship Quality Health Service With Patient Satisfaction In Rias Health Center South Bangka Regency

Velanda¹, Dedek Sutinbuk², Sabda Wahab³

¹Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Anak Bangsa
e-mail: velandatoboali@gmail.com, dedeksutinbuk12@gmail.com, sabdaboda8@gmail.com

Abstrak

Berdasarkan data jumlah kunjungan pasien di Puskesmas se-Kabupaten Bangka Selatan pada tahun 2020 dan 2021 Puskesmas Rias memperoleh peringkat ke tiga dari sepuluh Puskesmas dan tahun 2022 memperoleh peringkat ke 4 dari sepuluh Puskesmas untuk jumlah kunjungan pasien terendah. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan pada bulan Agustus tahun 2023. Jenis penelitian metode kuantitatif dengan desain survey analitik. Populasi penelitian terdiri 240 pasien pada bulan Juni. Jumlah sampel sebesar 150 responden menggunakan teknik accidental sampling. Penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan. Hasil uji analisis bivariat menggunakan uji Chi-square menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan tahun 2023 dengan nilai $p=0,000$.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Mutu, Pelayanan Kesehatan.

Abstract

Based on the number of patient visit data at community health centre South Bangka Regency in 2020 and 2021, Rias Community Health Center was ranked third out of ten Community Health Centers and in 2022 it was ranked 4th out of ten Community Health Centers for the lowest number of patient visits. The research was carried out at the Rias Health Center, South Bangka Regency in August 2023. This type of research is a quantitative method with and analytical survey design. The study population consisted of 240 patient in June. The total sample was 150 respondents using accidental sampling technique. The research aims to determine the relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the Rias Health Center, South Bangka Regency. The results of the bivariate analysis test using the Chi-square test show that there is a relationship between the level of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy on patient satisfaction at the Rias Health Center, South Bangka Regency in 2023 with a value of $p=0.000$.

Keywords: Health Service, Patient Satisfaction, Quality.

Pendahuluan

Mutu pelayanan kesehatan tidak bisa lepas dari kepuasan pasien, hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan sangat penting untuk mengukur kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien akan tercipta ketika apa yang didapat lebih besar dari yang diharapkan.¹

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan pelayanan kesehatan yang sesungguhnya.²

Menurut WHO hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat ketidakpuasan pasien di berbagai Negara yaitu di Afrika sebanyak 59,6%, Italia 80%, India 65,6%, dan Indonesia 57,2% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas.³

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada tahun 2020 dan 2021 jumlah kunjungan pasien terendah terdapat di Kabupaten Bangka Selatan. Berdasarkan data jumlah kunjungan pasien di Puskesmas se-Kabupaten Bangka Selatan pada tahun 2020 dan 2021 Puskesmas Rias memperoleh peringkat ke tiga dari sepuluh Puskesmas dan tahun 2022 memperoleh peringkat ke 4 dari sepuluh Puskesmas untuk jumlah kunjungan pasien terendah.⁴

Penelitian yang dilakukan Yulina menunjukkan bahwa 51% dari 98 responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas.⁵ Hal tersebut sejalan dengan peneliti Lubis menyatakan bahwa 80% dari 86 responden merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas.⁶

Berdasarkan survei awal di Puskesmas Rias selama 1 hari dengan mengambil sampel sebanyak 10 orang pasien yang saat itu sedang berobat, terdapat beberapa kendala diantaranya : prosedur pelayanan dibagian pendaftaran belum maksimal, kurangnya dokter di Puskesmas Rias, petugas dibagian farmasi sering mengobrol dengan tenaga kesehatan yang lainnya. Adapun masalah lainnya yaitu, sarana dan prasarana kurang memadai (kurangnya tempat duduk ruang tunggu pendaftaran, ruang tunggu gigi dan ruang tunggu pada lansia). Berdasarkan kendala tersebut membuat pasien menunggu terlalu lama dan timbul persepsi ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan tahun 2023”.

Metode Penelitian

Jenis penelitian metode kuantitatif desain survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan bulan Agustus tahun 2023. Populasi penelitian terdiri dari 240 pasien pada bulan Juni. Sampel berjumlah 150 responden menggunakan teknik *accidental sampling*.

Metode pengumpulan menggunakan kuesioner. Analisis penelitian menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat. Pengujian menggunakan uji *Chi-square* untuk menilai adanya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dilihat dari $p \leq 0,05$.

Hasil

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	n	%
Kelompok Usia Responden		
17-25 Tahun	13	8,7
26-35 Tahun	26	17,3
36-45 Tahun	53	35,3
46-55 Tahun	58	38,7
Jenis Kelamin Responden		
Laki-laki	45	30
Perempuan	105	70
Pekerjaan Responden		
Petani	51	34
PNS	3	2
Pedagang	4	2,7

IRT (Tidak Bekerja)	92	61,3
Pendidikan Responden		
SD	29	19,3
SMP	44	29,3
SMA	74	49,4
PT	3	2
Total	150	100

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa dari 150 responden di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan, sebagian besar 58 (38,7%) responden berada pada kelompok usia 46-55 tahun, sebagian besar 105 (70%) responden berjenis kelamin perempuan, sebagian besar 92 (61,3%) responden sebagai ibu rumah tangga, sebagian besar 74(49,4%) responden pendidikan terakhir SMA.

Analisis Univariat

Tabel 2. Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan Kepuasan Pasien

Variabel	n	%
Tangible		
Kurang Baik	78	52
Baik	72	48
Reliability		
Kurang Baik	69	46
Baik	81	54
Responsiveness		
Kurang Baik	79	52,7
Baik	71	47,3
Assurance		
Kurang Baik	63	42
Baik	87	58
Empathy		
Kurang Baik	65	43,3
Baik	85	56,7
Kepuasan Pasien		
Kurang Puas	77	51,3
Puas	73	48,7
Total	150	100

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa dari 150 responden di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan, pada dimensi *Tangible* 78 (52%) responden yang menyatakan kurang baik dan 72 (48%) responden yang menyatakan baik, dimensi *Reliability* 69 (46%) responden yang menyatakan kurang baik dan 81 (54%) responden yang menyatakan baik, dimensi *Responsiveness* 79 (52,7%) responden yang menyatakan kurang baik dan 71 (47,3%) responden yang menyatakan baik, dimensi *Assurance* 63 (42%) responden yang menyatakan kurang baik dan 87 (58%) responden yang menyatakan baik, dimensi *Empathy* 65 (43,3%) responden yang menyatakan kurang baik dan 85 (56,7%) responden yang menyatakan baik, pada Kepuasan Pasien 77 (51,3%) responden yang menyatakan kurang puas dan 73 (48,7%) responden yang menyatakan puas.

Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan Antara Dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		P-value
	Kurang Puas		Puas		n	%	
	n	%	N	%			
<i>Tangible</i>							
1. Kurang Baik	46	40	32	38	78	100	0,000
2. Baik	31	37	41	35	72	100	
<i>Reliability</i>							
1. Kurang Baik	37	35,4	32	33,6	69	100	0,000
2. Baik	40	41,6	41	39,4	81	100	
<i>Responsiveness</i>							
1. Kurang Baik	44	40,6	35	38,4	79	100	0,000
2. Baik	33	36,4	38	34,6	71	100	
<i>Assurance</i>							
1. Kurang Baik	45	32,3	18	30,7	63	100	0,000
2. Baik	32	44,7	55	42,3	87	100	
<i>Empathy</i>							
1. Kurang Baik	51	33,4	14	31,6	65	100	0,000
2. Baik	26	43,6	59	41,4	85	100	

Pada tabel 3 menunjukkan dari 150 responden di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan, hasil penelitian didapatkan terdapat hubungan antara dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan tahun 2023 dengan nilai *p-value* sebesar $0,000 \leq 0,05$.

Pembahasan

1. Hubungan antara Dimensi *Tangible* dengan Kepuasan Pasien

Dimensi *Tangible* (Keberwujudan) yaitu elemen-elemen yang dapat dilihat secara visual, termasuk penampilan fisik, ketersediaan fasilitas yang lengkap, peralatan, kebersihan ruangan, dan penampilan petugas kesehatan.⁷ Dimensi ini dapat dilihat secara fisik dan sangat berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas, karena mencakup semua harapan pasien terhadap petugas kesehatan.⁸

Hasil penelitian didapatkan nilai $p = 0,000 \leq 0,05$ berarti menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara dimensi *Tangible* dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rias. Nilai OR sebesar 1,901 artinya responden yang aspek *Tangiblenya* kurang baik berpeluang 1,901 kali lebih besar mengalami ketidakpuasan pasien dari pada yang aspek *Tangiblenya* baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fakhrianor di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan yang menyatakan ada hubungan bermakna antara dimensi *Tangible* dengan Kepuasan Pasien dengan nilai $p = 0,001$.⁹ Peneliti berpendapat bahwa, jika fasilitas di Puskesmas tidak memadai dan tidak memuaskan, hal ini dapat mengakibatkan berkurangnya minat orang-orang untuk memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut, karena mereka merasa tidak puas dengan ketersediaan fasilitasnya. Tetapi jika fasilitas

dalam kondisi lengkap dan berkualitas, maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

2. Hubungan antara Dimensi *Reliability* dengan Kepuasan Pasien

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang handal, akurat, dan memuaskan, serta sejauh mana pelayanan kesehatan mampu memenuhi janji yang diberikan kepada pasien secara memuaskan.¹⁰

Hasil penelitian didapatkan nilai $p = 0,000 \leq 0,05$ berarti menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara dimensi *Reliability* dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rias. Nilai OR sebesar 1,185 artinya responden yang aspek *Reliability*nya kurang baik berpeluang 1,185 kali lebih besar mengalami ketidakpuasan pasien dari pada yang aspek *Reliability*nya baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yulina di Puskesmas Belawan yang menyatakan ada hubungan bermakna antara dimensi *Reliability* dengan Kepuasan Pasien dengan nilai $p = 0,042$.¹¹ Peneliti berpendapat bahwa, jika petugas kesehatan tidak handal atau memiliki keterbatasan dalam memberikan pelayanan kesehatan, hal ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien dan akan merusak kepercayaan mereka terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Tetapi jika petugas kesehatan meningkatkan tingkat kehandalannya, pasien akan merasa percaya dan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

3. Hubungan antara Dimensi *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu ketanggapan petugas kesehatan dalam menanggapi keluhan dari pasien. Penilaian mengenai ketanggapan ini, dinilai dari seberapa cepat pelayanan kesehatan diberikan dan sejauh mana petugas kesehatan bersikap sigap dalam melayani pasien.¹²

Hasil penelitian didapatkan nilai $p = 0,000 \leq 0,05$ berarti menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara dimensi *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rias. Nilai OR sebesar 1,448 artinya responden yang aspek *Responsiveness*nya kurang baik berpeluang 1,448 kali lebih besar mengalami ketidakpuasan pasien dari pada yang aspek *Responsiveness*nya baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yulina di Puskesmas Belawan yang menyatakan ada hubungan bermakna antara dimensi *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien dengan nilai $p = 0,041$.¹³ Peneliti berpendapat bahwa, pasien yang menerima pelayanan kesehatan yang memadai, cepat, efisien, dan sesuai akan mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Petugas kesehatan perlu cepat tanggap dalam mengatasi keluhan dari pasien. Dengan tindakan tersebut, pasien dapat menilai apakah kinerja petugas kesehatan memuaskan atau tidak. Tetapi, jika respons petugas kesehatan kurang efisien, hal ini akan mengakibatkan ketidakpuasan pasien karena petugas kesehatan lambat dalam memberikan pelayanan kesehatan.

4. Hubungan antara Dimensi *Assurance* dengan Kepuasan Pasien

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan jaminan dan menjaga keamanan, sehingga membangun kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang mereka berikan.¹⁴

Hasil penelitian didapatkan nilai $p = 0,000 \leq 0,05$ berarti menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara dimensi *Assurance* dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rias. Nilai OR sebesar 4,297 artinya responden yang aspek *Assurance* kurang baik berpeluang 4,297 kali lebih besar mengalami ketidakpuasan pasien dari pada yang aspek *Assurance* baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Lahaji di Puskesmas Kotobangon Kota Kotamobagu yang menyatakan terdapat hubungan yang bermakna antara dimensi *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien dengan nilai $p = 0,000$.¹⁵ Peneliti berpendapat bahwa, Kualitas jaminan yang memadai akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas, sehingga pasien akan lebih cenderung memiliki kepercayaan dan keyakinan terhadap setiap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Jadi, semakin tinggi kualitas jaminan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, apabila kualitas jaminan yang diberikan kurang memadai, hal ini akan menyebabkan pasien merasa kurang yakin dan kurang percaya terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, sehingga tingkat kepuasan pasien akan semakin rendah.

5. Hubungan antara Dimensi *Empathy* dengan Kepuasan Pasien

Dimensi *Empathy* (Empati) yaitu perhatian yang diberikan oleh Puskesmas kepada pasien dan keluarganya, seperti kemampuan berkomunikasi yang baik dan tingkat perhatian yang tinggi dari petugas kesehatan.¹⁶

Hasil penelitian didapatkan nilai $p = 0,000 \leq 0,05$ berarti menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara dimensi *Empathy* dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rias. Nilai OR sebesar 8,266 artinya responden yang aspek *Empathynya* kurang baik berpeluang 8,266 kali lebih besar mengalami ketidakpuasan pasien dari pada yang aspek *Empathynya* baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Lahaji di Puskesmas Kotobangon Kota Kotamobagu yang menyatakan terdapat hubungan yang bermakna antara dimensi *Empathy* dengan Kepuasan Pasien dengan nilai $p = 0,020$.¹⁷ Peneliti berpendapat bahwa, kurang empati dalam memberikan pelayanan kesehatan oleh petugas kesehatan dapat mengakibatkan ketidakpuasan pada pasien. Biasanya, pasien yang ingin berobat memiliki harapan besar terhadap perhatian dari orang-orang di sekitarnya. Oleh karena itu, petugas kesehatan yang berhubungan dengan pasien harus memiliki kemampuan untuk memberikan rasa empatinya. Namun, jika petugas kesehatan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh dan memahami kebutuhan pasien, maka akan mendapatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan tahun 2023 dengan nilai $p = 0,000$.

Saran

Bagi Puskesmas diharapkan untuk mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Rias lebih ditingkatkan lagi, terutama dalam prosedur pelayanan dibagian pendaftaran untuk lebih dipercepat dalam proses pengambilan rekam medis, bagian farmasi untuk lebih fokus lagi dalam melayani pasien, serta bagian sarana seperti kursi tunggu pada pendaftaran, lansia, dan gigi untuk ditambahkan lagi.

Bagi pengguna jasa pelayanan kesehatan diharapkan untuk memberikan masukan melalui kotak saran yang telah disediakan tentang pelayanan kesehatan guna menjaga serta meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Daftar Pustaka

1. Ahmad, H., & Napitupulu, M. 2021. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 6(2), 193. <https://doi.org/10.51933/health.v6i2.546>
2. Baan, R. R. S. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis* 5 (1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
3. Evisusanti, S.Y. 2020. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Puskesmas Tiban Baru*. Jurnal STIKes Awal Bros Batam.
4. Fakhianor. 2021. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* 8(2), 182-185.
5. Guspianto. 2023. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi* 7(2), 20.
6. Jaelani L. 2020. Pembaharuan dalam organisasi pelayanan kesehatan. 1, 21–29.
7. Jalilah, Nurul. 2022. *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan : Indramayu*. Penerbit Adab (CV. Adanu Abimata).
8. Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. 2022. Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
9. Lahaji, L. C., Wowor, R. E., & Korompis, G. E. C. 2020. Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 1(2). https://yankes.kemkes.go.id/lakip_files/direktorat_mutu_akreditasi_pelayanan_kesehatan_lakip_2020.pdf
10. Lubis, R. A., Putri, A. D., Ginting, T., & . D. 2020. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 3(1), 13–20. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.467>
11. Nuviana, W., Noor, M., & B, J. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Uptd. Puskesmas Lempake. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(4), 1621–1634.
12. Selfanay, M., Pajung, C. B., & Suarjana, I. W. 2021. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Cendrawasi Dobo Kabupaten Kepulauan Aru. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA*, 2(3), 47–52.
13. Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. 2021. Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
14. Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. 2019. Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(1), 31–40.
15. Yulina, Y., & Ginting, R. 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Belawan Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Dan Gizi (Jkg)*, 2 (1), 26–33. <https://doi.org/10.35451/jkg.v2i1.204>