

Analisa Kepuasan Pasien Ditinjau dari Aspek Mutu Pelayanan Dibagian TPPRJ di Rumah Sakit Ibu dan Anak dr. Djoko Pramono Karawang

*Algis Febrianil
Muhamad Surip
Erix Gunawan*

Politeknik Piksi Ganesha
Politeknik Piksi Ganesha
Politeknik Piksi Ganesha

Kepuasan pasien amat sangat tergantung kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Kualitas pelayanan pada pendaftaran rumah sakit dapat dilihat dari keramahan petugas, kecepatan memberi tanggapan, ketepatan memberi informasi, kecepatan melayani dan penampilan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang didapatkan pada saat melakukan kunjungan kesehatan di RSIA dr. Djoko Pramono khususnya ditinjau dari mutu pelayanan dibagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. Metode penelitian menggunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan suatu keadaan. Populasi adalah pasien di dalam TPPRJ pada bulan maret - mei 2023 dengan jumlah sampel yang diambil 100 Pasien dengan menggunakan instrumen kuesioner yang diberikan oleh petugas TPPRJ kemudian diisi oleh pasien. Pengolaan data dilakukan secara editing dan tabulating. Metode yang digunakan untuk perhitungan kuesioner Hasil penelitian membuktikan keramahan petugas kecepatan memberi tanggapan ketepatan memberi informasi kecepatan meyanani dan penampilan petugas. Dapat disimpulkan dari hasil kuesioner kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di TPPRJ RSIA dr Djoko Pramono.

PENDAHULUAN

Kamus besar bahasa indonesia mengartikan bahwa pengertian dari rumah sakit adalah gedung untuk tempat merawat orang sakit atau gedung yang menyediakan serta memberikan pelayanan kesehatan, meliputi segala permasalahan yang menyangkut tentang kesehatan. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan kesehatan berupa pelayanan kesehatan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Permenkes Nomor 3 Tahun 2020)

Pasien adalah salah satu penilaian penting bagi Rumah Sakit untuk meningkatkan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit. Salah Satunya Dibagian TPPRJ, Kualitas pelayanan pada pendaftaran rumah sakit dapat dilihat dari keramahan petugas, kecepatan memberi tanggapan, ketepatan memberi informasi, kecepatan melayani dan penampilan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien diRSIA dr. Djoko Pramono ditinjau dari mutu pelayanan dibagian TPPRJ(Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan).

RSIA dr. Djoko Pramono Mengusung slogan CERDAS yaitu Cepat, Efektif, Rasional, Disiplin, Aman, Santun. Dengan slogan tersebut diharapkan pasien mendapatkan Pelayanan Kesehatan yang bermutu sesuai dengan standard profesi dan standard prosedur operasinal dengan mengedepankan Budaya Keselamatan pasien. Dari hasil penelitian yang diambil dari instrument kuesioner tingkat kepuasan pelayanan TPPRJ RSIA dr. Djoko pramono, rata - rata mendapatkan 100%

Pada dasarnya kepuasan atau ketidakpuasan pasien merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan, pada unit Rekam Medis khususnya bagian TPPERJ, dapat dilihat dari pendapat pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. TPPERJ dapat menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan karena baik tidaknya pelayanan yang diterima pasien pertama kali diberikan dibagian TPPERJ.

METODE

Jenis metode yang digunakan adalah deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Populasi jumlah kunjungan pasien Rawat jalan di RSIA dr. Djoko Pramono Maret - Mei 2023 adalah 8566 dengan rata - rata perbulannya adalah 2893. Sampel dihitung berdasarkan rumus slovin didapatkan jumlah 100 pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan angket yaitu Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden dalam hal ini pasien untuk dijawab. Diberikan 15 pernyataan, dengan point utama berjumlah 5 meliputi A.Bukti langsung, B.Keandalan, C.Ketanggapann, D.Jaminan, dan E.Empati. masing masing point berisi 3 pernyataan.

Pengambilan sampel dengan cara accidental sampling yaitu mengambil sampel dari pasien yang datang berkunjung di TPPERJ pada periode penelitian sampai terpenuhi jumlah sampel penelitian. Dengan pengolahan data menggunakan skala likert, variable yang digunakan adalah jawaban responden yang dijabarkan menjadi indicator variable dengan respon sebagai penentu dari skala yang kepuasan pelayanan. Dengan skala likert, pasien sebagai responden diberikan pernyataan positif dengan pilihan jawaban positif dan negatif dengan skor 1,2,3,4, dan 5. Skor jawaban skala likert tantara lain : skor 1 (Sangat tidak puas), skor 2 (Tidak Puas), skor 3 (Cukup puas), skor 4 (Puas), dan skor 5 (Sangat Puas). Dalam pengolahan menggunakan skala likert pasien sebagai responden tidak diberikan jawaban bersikap netral sehingga jawaban penilaian hanya positif dan negatif. Serta untuk teknik sampling yang secara aksidental dilakukan spontanitas atau kebetulan dimana siapa saja yang secera tidak sengaja bertemu yang dijadikan sampel penelitian.

HASIL

Berdasarkan hasil dari 100 sampel kuesioner yang mencakup 15 aspek pelayanan pada kunjungan Rawat Jalan di TPPERJ RSIA Djoko Pramono periode Maret - Mei 2023, pengolahan data menggunakan skala likert disajikan per-pernyataan yaitu Point A1 atau point A dengan pernyataan nomor 1 dan seterusnya. Hasil rata skor rata-rata dari 100 pasien adalah skor 3 (Cukup puas), skor 4 (Puas), dan skor 5 (Sangat Puas) sehingga disajikan hasil dari skor 3,4,5. Berikut hasil dari pengolahan skala likert dalam point A. Bukti Langsung dengan 3 pernyataan:

Kuesioner	Frekuensi	Persentase
A1: Loket dalam keadaan bersih		
Puas	34	34,0
Sangat puas	66	66,0
Total	100	100,0
A2: Ruang tunggu pendaftaran dalam keadaan bersih		
Puas	28	28,0
Sangat puas	72	72,0
Total	100	100,0
A3: Petugas pendaftaran perpenampilan rapih dan bersih		
Cukup puas	4	4,0
Puas	1	1,0
Sangat puas	95	95,0
Total	100	100,0

Table 1. Presentase Hasil Kuisisioner A1, A2, dan A3

Berdasarkan pernyataan A1, 34% responden memberikan skor rata-rata 4 (Puas) dan 66% responden memberikan skor 5 (Sangat Puas). Dari pernyataan A2, 28% responden memberikan skor rata-rata 4 (Puas) dan 72% responden memberikan skor 5 (Sangat Puas). Sedangkan dari hasil pernyataan A3, hanya 4% responden yang memberikan skor rata-rata 3 (Cukup Puas), 1% responden memberikan skor 4 (Puas), dan 95% responden memberikan skor 5 (Sangat Puas).

Berikut hasil dari pengolahan skala likert dalam point B. Keandalan dengan 3 pernyataan:

Kuesioner	Frekuensi	Persentase
B4: Petugas menjelaskan kepada pasien dengan baik dan jelas		
Cukup puas	13	13,0
Puas	20	20,0
Sangat puas	67	67,0
Total	100	100,0
B5: Kejelasan penyampaian informasi atau prosedur oleh petugas pendaftaran		
Cukup puas	4	4,0
Puas	40	40,0
Sangat puas	56	56,0
Total	100	100,0
B6: Petugas pendaftaran terampil dalam memberikan pelayanan		
Cukup puas	5	5,0
Puas	21	21,0
Sangat puas	74	74,0
Total	100	100,0

Table 2. Presentase Hasil Kuisisioner B4, B5, dan B6

Berdasarkan hasil pernyataan B4, 13% responden memberikan skor rata-rata 3 (Cukup Puas), 20% responden memberikan skor 4 (Puas), dan 67% responden memberikan skor 5 (Sangat Puas). Dari hasil pernyataan B5, 4% responden memberikan skor rata-rata 3 (Cukup Puas), 40% responden memberikan skor 4 (Puas), dan 56% responden memberikan skor 5 (Sangat Puas). Sedangkan dari hasil pernyataan B6, 5% responden memberikan skor rata-rata 3 (Cukup Puas), 21% responden memberikan skor 4 (Puas), dan 74% responden memberikan skor 5 (Sangat Puas).

Berikut hasil dari pengolahan skala likert dalam point C. Keandalan dengan 3 pernyataan :

Kuesioner	Frekuensi	Persentase
C7: Petugas pendaftaran melayani dengan cepat		
Cukup puas	5	5,0
Puas	28	28,0
Sangat puas	67	67,0
Total	100	100,0
C8: Petugas pendaftaran mendengarkan keluhan pasien dengan seksama		
Puas	37	37,0
Sangat puas	63	63,0
Total	100	100,0
C9: Petugas pendaftaran tanggal dalam membantu pasien yang datang		
Cukup puas	9	9,0
Puas	27	27,0
Sangat puas	64	64,0
Total	100	100,0

Table 3. Presentase Hasil Kuisisioner C7, C8, dan C9

Berdasarkan hasil pernyataan C7, 5% responden memberikan skor rata-rata 3 (Cukup Puas), 28% responden memberikan skor 4 (Puas), dan 67% responden memberikan skor 5 (Sangat Puas). Dari hasil pernyataan C8, 37% responden memberikan skor 4 (Puas), dan 63% responden memberikan skor 5 (Sangat Puas). Sedangkan dari hasil pernyataan C9, 9% responden memberikan skor rata-rata 3 (Cukup Puas), 27% responden memberikan skor 4 (Puas), dan 64% responden memberikan skor 5 (Sangat Puas).

Berikut hasil dari pengolahan skala likert dalam point D. Keandalan dengan 3 pernyataan :

Kuesioner	Frekuensi	Persentase
D10: Petugas pendaftaran bersifat cekatan dan menghargai pasien		
Puas	60	60,0
Sangat puas	40	40,0
Total	100	100,0
D11: Terciptanya suasana aman dan tenteram di lingkungan rumah sakit		
Cukup puas	8	8,0
Puas	15	15,0
Sangat puas	77	77,0
Total	100	100,0
D12: Terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas pendaftaran dan pasien		
Cukup puas	3	3,0
Puas	17	17,0
Sangat puas	80	80,0
Total	100	100,0

Table 4. *Presentase Hasil Kuisisioner D10, D11, dan D12*

Berdasarkan hasil pernyataan D10, 40% responden memberikan skor 4 (Puas) dan 60% responden memberikan skor 5 (Sangat Puas). Dari hasil pernyataan D11, 8% responden memberikan skor rata-rata 3 (Cukup Puas), 15% responden memberikan skor 4 (Puas), dan 77% responden memberikan skor 5 (Sangat Puas). Sedangkan dari hasil pernyataan D12, 3% responden memberikan skor rata-rata 3 (Cukup Puas), 17% responden memberikan skor 4 (Puas), dan 80% responden memberikan skor 5 (Sangat Puas).

Berikut hasil dari pengolahan skala likert dalam point E. Keandalan dengan 3 pernyataan :

Kuesioner	Frekuensi	Persentase
E13: Petugas pendaftaran selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani		
Cukup puas	3	3,0
Puas	24	24,0
Sangat puas	73	73,0
Total	100	100,0
E14: Petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya		
Puas	25	25,0
Sangat puas	75	75,0
Total	100	100,0
E15: Petugas pendaftaran mendengarkan keluhan pasien serta memberikan solusi dalam keluhan		
Cukup puas	5	5,0
Puas	11	11,0
Sangat puas	84	84,0
Total	100	100,0

Table 5. *Presentase hasil kuesisioner E13, E14, dan E15*

Berdasarkan hasil pernyataan E13, 3% responden memberikan skor rata-rata 3 (Cukup Puas), 24% responden memberikan skor 4 (Puas), dan 73% responden memberikan skor 5 (Sangat Puas). Dari hasil pernyataan E14, 25% responden memberikan skor 4 (Puas), dan 75% responden memberikan skor 5 (Sangat Puas). Sedangkan dari hasil pernyataan E15, 5% responden memberikan skor rata-rata 3 (Cukup Puas), 11% responden memberikan skor 4 (Puas), dan 84% responden memberikan skor 5 (Sangat Puas).

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien adalah salah satu penilaian penting bagi Rumah Sakit untuk meningkatkan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit. Salah satunya Dibagian TPPRJ RSIA dr. Djoko Pramono. Pada penelitian kali ini pasien diberikan kuesioner dengan 15 aspek yang mencakup Keramahan petugas, kecepatan memberi tanggapan, ketepatan memberi informasi, kecepatan melayani, dan penampilan petugas.

Dalam penelitian ini, pasien diberikan 15 aspek yang mencakup hal-hal seperti yang disebutkan pada Poin A. Pertama, aspek "Bukti langsung" seperti yang terlihat pada hasil nomor A.1, yaitu loket pendaftaran dalam keadaan bersih. Sebanyak 34% responden memberikan skor 4 (puas) dan 66% responden memberikan skor 5 (Sangat puas) terkait aspek ini. Selanjutnya, pada nomor A.2, hasil menunjukkan bahwa ruang tunggu pasien dalam keadaan bersih dengan 28% responden memberikan skor 4 (puas) dan 72% responden memberikan skor 5 (sangat puas). Selanjutnya, pada nomor A.3, terkait aspek petugas pendaftaran berpenampilan rapih dan bersih, hanya 4% responden yang memberikan skor 3 (cukup puas), 1% responden memberikan skor 4 (puas), dan 95% responden memberikan skor 5 (sangat puas).

Pada Poin B, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pasien. Pada nomor B.4, kendala yang muncul adalah petugas yang menjelaskan dengan baik dan jelas. Hasil menunjukkan bahwa 13% responden memberikan skor 3 (cukup puas), 20% responden memberikan skor 4 (puas), dan 67% responden memberikan skor 5 (sangat puas) terkait kemampuan petugas dalam menjelaskan. Selanjutnya, pada nomor B.5, kendala yang dihadapi adalah kejelasan penyampaian informasi atau prosedur oleh petugas pendaftaran. Hasil menunjukkan bahwa 4% responden memberikan skor 3 (cukup puas), 40% responden memberikan skor 4 (puas), dan 56% responden memberikan skor 5 (sangat puas) terkait hal ini. Kemudian, pada nomor B.6, kendala lainnya adalah kemampuan petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan yang terampil. Hasil menunjukkan bahwa 5% responden memberikan skor 3 (cukup puas), 21% responden memberikan skor 4 (puas), dan 74% responden memberikan skor 5 (sangat puas) terkait kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Pada Poin C, mengacu pada ketanggapan dalam pelayanan. Pada nomor C.7, pelayanan petugas pendaftaran terkait ketanggapan dalam melayani dengan cepat. Hasil menunjukkan bahwa 5% responden memberikan skor 3 (cukup puas), 28% responden memberikan skor 4 (puas), dan 67% responden memberikan skor 5 (sangat puas) terkait dengan ketanggapan ini. Selanjutnya, pada nomor C.8, terkait kemampuan petugas dalam mendengarkan keluhan pasien dengan seksama. Hasil menunjukkan bahwa 37% responden memberikan skor 4 (puas) dan 63% responden memberikan skor 5 (sangat puas) terkait hal ini. Pada nomor C.9, pelayanan petugas pendaftaran terkait tanggap dalam membantu pasien yang datang. Hasil menunjukkan bahwa 9% responden memberikan skor 3 (cukup puas), 27% responden memberikan skor 4 (puas), dan 64% responden memberikan skor 5 (sangat puas) terkait ketanggapan petugas ini.

Pada Poin D, mengacu pada jaminan dalam pelayanan. Pada nomor D.10, petugas pendaftaran dinilai cekatan dan menghargai pasien. Hasil menunjukkan bahwa 40% responden memberikan skor 4 (puas) dan 60% responden memberikan skor 5 (sangat puas) terkait dengan perilaku cekatan dan penghargaan terhadap pasien. Selanjutnya, pada nomor D.11, terkait dengan terciptanya suasana aman dan tenang di lingkungan rumah sakit. Hasil menunjukkan bahwa 8% responden memberikan skor 3 (cukup puas), 15% responden memberikan skor 4 (puas), dan 77% responden

memberikan skor 5 (sangat puas) terkait dengan suasana yang aman dan tenang. Pada nomor D.12, terkait terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas pendaftaran dengan pasien. Hasil menunjukkan bahwa 3% responden memberikan skor 3 (cukup puas), 17% responden memberikan skor 4 (puas), dan 80% responden memberikan skor 5 (sangat puas) terkait dengan terciptanya suasana kekeluargaan yang positif antara petugas dan pasien.

Pada Poin E, mengacu pada aspek empati dalam pelayanan. Pada nomor E.13, petugas pendaftaran dinilai selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani. Hasil menunjukkan bahwa 3% responden memberikan skor 3 (cukup puas), 24% responden memberikan skor 4 (puas), dan 73% responden memberikan skor 5 (sangat puas) terkait dengan sikap empati petugas dalam melayani.

Selanjutnya, pada nomor E.14, petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya. Hasil menunjukkan bahwa 25% responden memberikan skor 4 (puas), dan 75% responden memberikan skor 5 (sangat puas) terkait dengan memberikan kesempatan bertanya. Pada nomor E.15, terkait dengan pendengaran keluhan pasien serta memberi solusi dalam keluhan. Hasil menunjukkan bahwa 5% responden memberikan skor 3 (cukup puas), 11% responden memberikan skor 4 (puas), dan 84% responden memberikan skor 5 (sangat puas) terkait dengan sikap empati dalam menghadapi keluhan pasien dan memberikan solusi yang tepat.

Hasil yang didapatkan dari 100 sampel kuesioner kunjungan Rawat Jalan di TPPRJ RSIA Djoko Pramono periode Maret - Mei 2023 menunjukkan hasil rata - rata kepuasan pasien mencapai 97,6% . Dinilai dari aspek mutu pelayan pada TPPRJ RSIA Djoko Pramono periode Maret - Mei 2023, berdasarkan kuesioner yang telah di amati, bahwa hampir semua aspek mutu pelayanan mencapai presentase 97,6% yang dapat diartikan bahwa mutu pelayanan dibagian TPPRJ RSIA dr. Djoko Pramono terbilang sangat baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa dengan 15 aspek yang disajikan pada kuesioner di TPPRJ RSIA dr. Djoko Pramono periode Maret - Mei 2023 dengan 100 sampel didapatkan hampir semua aspek mutu pelayan mencapai 97,6% . Dapat diartikan bahwa mutu pelayanan dibagian TPPRJ RSIA dr. Djoko Pramono terbilang sangat baik.

Untuk menunjang kepuasan pelanggan serta kenyamanan terhadap pelayanan di RSIA Djoko Pramono, penulis memberikan sedikit saran atau masukan terhadap TPPRJ. Adapun saran atau masukannya adalah menambah fasilitas seperti bangku di ruang tunggu. Hal ini disebabkan karena mayoritas pasien RSIA Djoko Pramono adalah pasien anak yang rata rata anak ber usia 3 tahun. Hal ini akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayan yang diberikan oleh RSIA Djoko Pramono. Kemudian adanya penambahan Kursi di ruang tunggu untuk pasien demi menjaga kepuasan dan kenyamanan pasien. Dan yang terakhir adanya penambahan alat penunjang lainnya seperti monitor. Hal ini sangat di perlukan untuk menunjang kelancaran dan kecepatan serta efisiensi waktu dalam melayani pasien di ruang pendaftaran.

Adapun saran dan masukan yang penulis buat tentunya untuk kepentingan dan kepuasan pasien. Hal ini akan sangat mempengaruhi kelangsungan RSIA Djoko Pramono kedepannya. Tentunya dengan memberikan pelayan yang terbaik terhadap pasien secara tidak langsung akan memmberikan dampak positif terhadap RSIA Djoko Pramono.

Kekurangan Penelitian

Kajian ini berdasarkan pada pengalaman langsung dan penilaian di tempat oleh pasien sehingga hasil dari beberapa responden dalam ini pasien dapat berbeda satu dan lainnya. Kuesioner yang dinilai pada kajian ini hanya mencakup 15 aspek dan 5 kategori.

Pernyataan

Untuk terselenggarakannya penelitian dalam jurnal ini, kami mengucapkan banyak terimakasih kepada RSIA dr djoko pramono yang telah mengizinkan penelitian pada pelayanan di tpprj, selain itu terimakasih kepada politeknik piksi ganesha dan tidak lupa dosen yang membimbing kami untuk menyelesaikan penelitian ini sehingga jurnal tersebut dapat diselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Albar, M., & Widianawati, E. (2023). Literatur Review Determinan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien TPPRJ Di Puskesmas Indonesia. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, 3(1), 1-2.

Husin, & Awaliah, N. (2020). Studi Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS terhadap Mutu Pelayanan TPPRJ di. *Jurnal Kesehatan Indonesia (The Indonesian Journal of Health)*, 5(3), 133-14.

Indriyani, V., & Herfiyanti, L. (2021). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis Di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bina Sehat. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 884-884.

Qamarina, N., Sari, T. P., & Kusuma, I. B. (2021). Hubungan Komunikasi verbal dan Non-verbal Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di Puskesmas Kabupaten Bengkulu. *Jurnal Rekam Medis*, 1(2), 172-173.

Saimi, & Purnama, H. (2022). Identifikasi hubungan kelengkapan berkas rekam medis pasien kontrol pasca rawat inap di TPPRJ dengan waktu tunggu antara pasien pengguna jaminan kesehatan dan non jaminan kesehatan di RSUD Provinsi NTB. *Jurnal Kedokteran Syiah Kuala*, 22(3), 80-83.

Setiadi, H., & Sugiyanto, Z. (2011). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di TPPRJ Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang Periode Tahun 2011. *VISIKES*, 11(1), 13-15.

Simarmata, M., Wasliati, B., Kasim, F., & Saragih, I. C. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Giz*, 3(2), 246-248.

Simbolon, J., & Sipayung, S. D. (2022). Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *SEHATMAS*, 1(4), 594-595.

Zulfiana, S., & Ernawati, D. (2013). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien terhadap Aspek Mutu Pelayanan di Bagian TPPRJ Rumah Sakit Banyumanik Semarang. *JURNAL VISIKES*, 12(2), 102-105.