



FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN *PUBLIC SAFETY CENTER* (PSC) 119 SICETAR KOTA TASIKMALAYA 2023

Anis Ekalaswati, Dewi Laelatul Badriah, Esty Febriani, Mamlukah

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan

aniseka01@gmail.com

Abstrak

Public Safety Center (PSC) 119 merupakan pelayanan kegawatdaruratan yang terintegrasi dan berbasis *call center*. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis faktor faktor kualitas layanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien *Public Safety Center* (PSC) 119 Sicetar di Kota Tasikmalaya 2023. Metode penelitian ini adalah analitik deskriptif dengan desain korelasional. Sebanyak 101 pasien yang pernah menggunakan layanan PSC 119 SICETAR tahun 2022 menjadi responden dalam penelitian ini dan dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner. Analisis data meliputi analisis univariat, analisis bivariat menggunakan uji korelasi *Spearman Rank Test* dan analisis multivariat menggunakan uji regresi logistic berganda. Ada hubungan antara daya respon ($p \leq 0,001$), jaminan ($p \leq 0,001$), bukti fisik ($p \leq 0,001$), empati ($p \leq 0,001$), dan kehandalan ($p \leq 0,001$) dengan kepuasan pasien. Semua variabel berkorelasi kuat dan positif terhadap kepuasan pasien (*Coeff. correlation* $> 0,6$) Variabel paling dominan yang berhubungan dengan kepuasan yaitu empati dengan nilai $p = 0,012$ dan OR 8,763 (95% CI: 1,611 - 47,660). Diharapkan dinas kesehatan dapat meningkatkan fasilitas dan pelatihan secara berkala kepada seluruh petugas agar dapat memberikan layanan yang lebih baik.

Kata Kunci : *Kegawatdaruratan, Kepuasan, Kualitas Layanan*

Pendahuluan

PSC adalah unit yang melaksanakan sistem komunikasi *call center* di bidang kegawatdaruratan medis yang menangani kasus kegawatdaruratan langsung ke masyarakat. PSC adalah pusat pelayanan yang menjamin kebutuhan masyarakat

dalam hal-hal yang berhubungan dengan kegawatdaruratan yang berada di kabupaten/ kota dan merupakan ujung tombak pelayanan untuk mendapatkan respon cepat (Pusponegoro, 2016).

Saat ini PSC 119 di Indonesia telah terbentuk sebanyak 353 unit dari 539



kabupaten/ kota di Indonesia. Belum semua kabupaten/ kota membentuk PSC karena tergantung dari kebijakan daerah masing-masing dan ketersediaan anggaran (Kemenkes, 2020).

Data panggilan PSC 119 di Jawa Barat tahun 2022 sebanyak 15.740 panggilan dengan panggilan terbanyak pada bulan Maret 2022 sebanyak 2.788 panggilan. Dilihat dari tingkat kegawatannya, panggilan tersebut terdiri dari kasus level 1 (kegawatdaruratan dengan gangguan resusitasi) sebanyak 12,45%, level 2 (kegawatdaruratan umum) sebanyak 31,84%, level 3 (non gawatdarurat/ aktifitas sehari-hari) sebanyak 43,9% dan level 4 (bukan kegawatdaruratan) sebanyak 11,7% (Jabar., 2021).

PSC 119 Cepat Tanggap Darurat (Sicetar) Kota Tasikmalaya berdiri pada tahun 2018. Setiap tahun pelayanan tersebut mengalami peningkatan seiring dengan penyebaran informasi mengenai pelayanan PSC 119 di Kota Tasikmalaya. Berdasarkan laporan dari PSC 119 Sicetar Kota Tasikmalaya tahun 2022, data panggilan masuk PSC Kota Tasikmalaya sebanyak 2.258 panggilan. Data tersebut menunjukkan bahwa panggilan terbanyak yaitu pada bulan Maret dengan jumlah panggilan masuk 434 panggilan dan jumlah panggilan paling sedikit yaitu pada bulan November sebanyak 77 panggilan. Panggilan tersebut dibagi menjadi beberapa

kategori jenis panggilan, diantaranya ada panggilan kegawatdaruratan dan non kegawatdaruratan. Panggilan kegawatdaruratan adalah panggilan yang memerlukan penanganan segera sehingga memerlukan tim kesehatan dan ambulans untuk menuju ke tempat kejadian. Panggilan non-gawat darurat adalah yang tidak memerlukan penanganan segera. Adapun panggilan non kategori terdiri dari panggilan iseng, panggilan palsu dan transfer panggilan. Data yang masuk menunjukkan bahwa panggilan yang masuk kategori kegawatdaruratan berjumlah 1.182 (52,34%), panggilan masuk dengan non kegawatdaruratan berjumlah 569 (25,19%) panggilan, panggilan masuk dengan non kategori berjumlah 507 (22,45%) panggilan (Tasikmalaya, 2023).

Layanan PSC 119 Sicetar Kota Tasikmalaya berdampingan dengan layanan PSC di Kabupaten Tasikmalaya. Sebagai perbandingan, layanan PSC yang masuk ke PSC Kabupaten Tasikmalaya sebagai kabupaten yang paling dekat dengan Kota Tasikmalaya menunjukkan jumlah panggilan kegawatdaruratan sebanyak 1.242 panggilan selama tahun 2022. Data tersebut dibagi kedalam panggilan kegawatdaruratan sebanyak 876 panggilan dan sisanya merupakan panggilan non kegawatdaruratan (Tasikmalaya, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor faktor kualitas layanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien



Public Safety Center (PSC) 119 Sicetar di Kota Tasikmalaya 2023.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah analitik deskriptif. Sampel pada penelitian ini adalah 101 responden TB

yang sesuai kriteria inklusi dan eksklusi. Analisis univariat dilakukan pada setiap variable, analisis bivariate dilakukan dengan uji Rank Spearman.. Analisis multivariat menggunakan Uji Regresi Logistik.

Hasil

Tabel 1. Hasil Analisis Univariat

Variabel	Kepuasan					
	Total (101)		Kurang (n=47)		Baik (n=54)	
Daya respon						
Kurang	44	43,6	36	76,6	8	14,8
Baik	57	56,4	11	23,4	46	85,2
Jaminan						
Kurang	46	45,5	39	83	7	13
Baik	55	54,5	8	17	47	87
Bukti fisik						
Kurang	48	47,5	41	87,2	7	13
Baik	53	52,5	6	12,8	47	87
Empati						
Kurang	50	49,5	43	91,5	7	13
Baik	51	50,5	4	8,5	47	87
Kehandalan						
Kurang	46	45,5	38	80,9	8	14,8
Baik	55	54,5	9	19,1	46	85,2

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien menyatakan bahwa daya respon PSC 119 Sicetar baik, yaitu sebanyak 57 orang (56,4%). Sebagian besar responden yang kurang puas terhadap pelayanan PSC 119 Sicetar menyatakan bahwa daya respon kurang baik (76,6%). Sebaliknya, responden yang puas terhadap pelayanan PSC 119 Sicetar Kota Tasikmalaya menyatakan bahwa daya

respon petugas baik (85,2%).Sebagian besar pasien menyatakan bahwa jaminan PSC 119 Sicetar baik, yaitu sebanyak 55 orang (54,5%). Sebagian besar responden yang kurang puas terhadap pelayanan PSC 119 Sicetar menyatakan bahwa jaminan yang diberikan kurang baik (83%). Sebaliknya, responden yang puas terhadap pelayanan PSC 119 Sicetar Kota Tasikmalaya menyatakan bahwa jaminan



petugas baik (87%). Sebagian besar pasien menyatakan bahwa jaminan PSC 119 Sicaretar baik, yaitu sebanyak 53 orang (52,5%). Sebagian besar responden yang kurang puas terhadap pelayanan PSC 119 Sicaretar menyatakan bahwa bukti fisik yang diberikan kurang baik (87,2%). Sebaliknya, responden yang puas terhadap pelayanan PSC 119 Kota Tasikmalaya menyatakan bahwa bukti fisik baik (87%). Setengah dari pasien menyatakan bahwa empati PSC 119 Sicaretar baik, yaitu sebanyak 51 orang (50,5%) dan setengah sisanya (49,5%) menyatakan kurang baik. Sebagian besar responden yang kurang puas terhadap pelayanan PSC 119 Sicaretar

menyatakan bahwa empati yang diberikan kurang baik (91,5%). Sebaliknya, responden yang puas terhadap pelayanan PSC 119 Sicaretar Kota Tasikmalaya menyatakan bahwa jaminan petugas baik (87%). Sebagian besar pasien menyatakan bahwa kehandalan petugas PSC 119 Sicaretar baik, yaitu sebanyak 55 orang (54,5%). Sebagian besar responden yang kurang puas terhadap pelayanan PSC 119 Sicaretar menyatakan bahwa jaminan yang diberikan kurang baik (80,9%). Sebaliknya, responden yang puas terhadap pelayanan PSC 119 Sicaretar Kota Tasikmalaya menyatakan bahwa jaminan petugas baik (85,2%).

Tabel 2. Hasil Analisis Bivariat

Variabel	Kepuasan Pasien				Jumlah	P value	Korelasi
	Kurang Puas		Puas				
	N	%	N	%			
Daya respon (<i>Responsiveness</i>)							
Kurang	36	76,6	8	14,8	44	0,000	0,621
Baik	11	23,4	46	85,2	57		
Jumlah	47	100	54	100	101		
Jaminan (<i>assurance</i>)							
Kurang	39	83	7	13	46	0,000	0,701
Baik	8	17	47	87	55		
Jumlah	47	100	54	100	101		
Bukti Fisik							
Kurang	41	87,2	7	13	48	0,000	0,742
Baik	6	12,8	47	87	53		
Jumlah	47	100	54	100	101		
Empati							
Kurang	43	91,5	7	13	50	0,000	0,783
Baik	4	8,5	47	87	51		
Jumlah	47	100	54	100	101		
Kehandalan							
Kurang	38	80,9	8	14,8	46	0,000	0,661
Baik	9	19,1	46	85,2	55		
Jumlah	47	100	54	100	101		

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa daya respon, jaminan, bukti fisik,

empati dan kehandalan berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien PSC 119



Sicetar Kota Tasikmalaya, dibuktikan dengan nilai $p=0,000$ ($p<0,05$). Korelasi kelima variable bernilai positif, artinya

semakin tinggi daya respon, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Tabel 3 Hasil Analisis Multivariat

Variabel	Sig.	OR akhir	OR awal	% perubahan OR
Daya respon	0,036	5,303	6,626	19,97
Bukti fisik	0,003	9,649	3,899	14,75
Empati	0,004	10,542	9,454	11,5
Kehandalan	0,050	4,925	3,917	25,73

Tabel 3 menunjukkan bahwa variabel yang paling dominan berhubungan terhadap kepuasan pasien PSC 119 Sicetar adalah empati dan bukti fisik. Kepuasan pasien PSC 119 Sicetar Kota Tasikmalaya dipengaruhi oleh empati dan bukti fisik dan dikontrol oleh daya respon, jaminan, dan kehandalan.

Pembahasan

Hubungan antara Daya Respon dan Kepuasan Pasien PSC 119 Sicetar di Kota Tasikmalaya

Hasil analisis bivariat menggunakan uji *Spearman Rank* menunjukkan bahwa variabel daya respon berhubungan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Rosalia dan Purnawati yang menyatakan bahwa daya respon secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil ini juga berbeda dengan penelitian Amalia yang menyatakan bahwa daya tanggap tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien (Amalia, A., Tua, H., & Rusli, 2017).

Daya respon adalah kemampuan untuk membantu pasien dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan mau mendengar serta mengatasi keluhan pasien dengan penuh kesigapan petugas, sehingga dapat dipahami bahwa daya respon pegawai dengan membantu pasien secara cepat dan dapat bertindak sesuai dengan apa yang di keluhkan serta sigap dalam menghadapi situasi apapun belum dapat dilakukan dengan baik mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien. Layanan kegawatdaruratan membutuhkan *respon time* yang cepat. Apalagi ketika kondisi selama pandemi Covid-19 dengan kasus kegawatdaruratan sebanyak 1.187 panggilan, mendorong petugas untuk memberikan daya respon yang lebih baik dibandingkan kondisi sebelumnya. Hal ini dimungkinkan memberikan persepsi yang lebih baik dari pasien PSC 119 Sicetar di Kota Tasikmalaya (Rosalia, K. J., & Purnawati, 2018).

Hubungan antara Jaminan dan Kepuasan Pasien PSC 119 Sicetar di Kota Tasikmalaya



Hasil analisis bivariat menggunakan uji *Spearman Rank* menunjukkan bahwa variabel jaminan berhubungan dengan kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Amalia yang menyatakan bahwa jaminan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Rosalia, K. J., & Purnawati, 2018) yang menyatakan bahwa jaminan secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil yang berbeda ditunjukkan penelitian Utami, dkk yang menyatakan bahwa secara parsial terbukti tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Watukosek Sidoarjo (Utami, A. T., Ismanto, H., & Lestari, 2013).

Hubungan antara Bukti Fisik dan Kepuasan Pasien PSC 119 Sicetar di Kota Tasikmalaya

Hasil analisis bivariat menggunakan uji *Spearman Rank* menunjukkan bahwa variabel bukti fisik berhubungan dengan kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Amalia yang menyatakan bahwa bukti fisik berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Rosalia dan Purnawati yang menyatakan bahwa bukti fisik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian Hafizzurrahman bahwa bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

pelanggan di Serang (Hafizzurrahman., 2013).

Hubungan antara Empati dan Kepuasan Pasien PSC 119 Sicetar di Kota Tasikmalaya

Hasil analisis menggunakan uji *Spearman Rank* menunjukkan bahwa variabel empati berhubungan dengan kepuasan pasien. Hasil ini berbeda dengan penelitian Amalia yang menyatakan bahwa empati berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien (Amalia, A., Tua, H., & Rusli, 2017).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Rosalia dan Purnawati yang menyatakan bahwa empati secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Utami, dkk yang menyatakan bahwa secara parsial terbukti tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Watukosek Sidoarjo. Empati adalah bentuk kepedulian petugas terhadap para pasiennya dengan cara memahami kebutuhan pasien, melakukan komunikasi yang baik dan memberikan perhatian yang tertuju pada pasien, sehingga dapat dipahami bahwa dengan pegawai peduli dengan pasien, memahami apa yang dibutuhkan serta berusaha mencukupinya, mengedepankan komunikasi yang baik, baik secara pribadi maupun non pribadi, memberikan perhatian yang mendalam kepada pasien akan dapat



meningkatkan kepuasan pasien (Utami, A. T., Ismanto, H., & Lestari, 2013).

Hubungan antara Kehandalan dan Kepuasan Pasien PSC 119 Sicetar di Kota Tasikmalaya

Hasil analisis menggunakan uji *Spearman Rank* menunjukkan bahwa variabel kehandalan berhubungan dengan kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Amalia yang menyatakan bahwa kehandalan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Rosalia dan Purnawati yang menyatakan bahwa kehandalan secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Rosalia, K. J., & Purnawati, 2018).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sari yang menyatakan berdasarkan uji *t* bahwa kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, artinya semakin tinggi *reliability* akan semakin tinggi pula kepuasan pasien. *Reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan akurat (Sari, 2017).

PSC 119 Sicetar mempunyai tenaga yang sudah terlatih kegawatdaruratan. Semua tenaga kesehatan dan pengemudi yang berhubungan dengan pasien harus mempunyai sertifikat pelatihan kegawatdaruratan. Tenaga yang terlatih merupakan indikator pelayanan yang kompeten. Sehingga pelayanan kegawatdaruratan dapat tepat dan akurat.

Hal ini dapat menjadi salah satu faktor kehandalan yang mempengaruhi kepuasan pasien (Putri et al., 2020).

Faktor yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien PSC 119 Sicetar di Kota Tasikmalaya

Kepuasan pasien PSC 119 Sicetar di Kota Tasikmalaya dipengaruhi variabel empati yang dikontrol oleh empati, daya tanggap, jaminan, dan kehandalan. Empati merupakan faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien PSC 119 Sicetar di Kota Tasikmalaya. Hasil ini dibuktikan melalui analisis regresi logistik berganda, baik pada model pertama maupun model akhir menyatakan bahwa hanya variabel empati yang berhubungan secara signifikan baik secara simultan maupun parsial. Sehingga, dapat dikatakan bahwa sikap empati yang ditunjukkan oleh petugas pada saat penanganan kegawatdaruratan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien PSC 119 Sicetar di Kota Tasikmalaya. Menurut penelitian Pangarepan, pada pasien rawat inap Puskesmas Sei Mencirim menunjukkan bahwa empati merupakan faktor paling dominan terhadap kepuasan pasien hal ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan pada penelitian ini (Pangerapan D, 2018).

Hasil penelitian ini sedikit berbeda dengan yang ditunjukkan pada penelitian Rosalia dan Purnawati (2018) yang menyatakan bahwa bukti fisik merupakan variabel paling dominan mempengaruhi



kepuasan pasien di Bali. Kondisi Covid-19 mengakibatkan masyarakat menjadi lebih mungkin akan mempengaruhi persepsi mereka terhadap bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan. Sehingga sikap empati menjadi faktor paling dominan dalam penelitian di Kota Tasikmalaya ini (Prawira, 2014).

Kondisi kegawatdaruratan memerlukan sifat empati yang lebih tinggi. Pasien dengan kasus gawat darurat memerlukan penanganan yang cepat dan tepat. Hal ini dilakukan untuk mengurangi kecacatan dan kematian. Sikap empati dapat menunjukkan bahwa petugas dapat memberikan layanan dengan memperhatikan kondisi psikologis pasien. Pengalaman yang berhubungan dengan perasaan iba, rasa mengasihi dan kehangatan merupakan salah satu bentuk empati yang harus diberikan pada pasien kegawatdaruratan (Prihanti, R., Widjanarko, B., & Budiyono, 2022).

Sikap empati pada pelayanan PSC 119 Sictetar Kota Tasikmalaya ditunjukkan mulai dari pelayanan komunikasi *call center*, penanganan medis sampai layanan transportasi ambulans. Petugas operator melayani pasien dengan ramah, dengan menanggapi keluhan-keluhan pasien. Begitu juga dengan petugas yang melayani penanganan medis. Mereka dapat melayani dengan tidak terburu-buru dan memahami kondisi pasien (Purnomo, E., Nasir, A., & Syafii, 2021).

Kesimpulan

Terdapat hubungan yang signifikan antara daya respon, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan petugas dengan kepuasan pasien. Empati merupakan faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien PSC 119 Sictetar di Kota Tasikmalaya.

Saran

Mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan komunikasi *call center*, layanan penanganan medis dan layanan ambulans bagi masyarakat Kota Tasikmalaya sehingga kualitas layanan akan tetap terjaga dan pasien tetap merasa puas.

Daftar Pustaka

- Amalia, A., Tua, H., & Rusli, Z. (2017). Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(3), 14(3).
- Hafizurrahman. (2013). *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan* (Vol. 2). EGC.
- Jabar., D. P. (2021). *Profil Kesehatan Provinsi Jawa barat Tahun 2021*. <https://diskes.jabarprov.go.id/assets/unduh/be30b0bf4e53dbacc53db87421dc4455.pdf>.
- Kemendes. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia 2019*.
- Pangerapan D, P. O. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum



- GMIM Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik)*, 2(1).
- Prawira, M. A. (2014). INOVASI LAYANAN (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provisini DKI Jakarta). *Jurnal Administrasi Publik*, 2(4).
- Prihanti, R., Widjanarko, B., & Budiyo, B. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Public Safety Center (Psc) 119 Di Indonesia: Literatur Review. *Media Kesehatan Politeknik Kesehatan Makassar*, 17(2), 283–295.
- Purnomo, E., Nasir, A., & Syafii, F. (2021). Family Satisfaction in Emergency Patient Services PSC SIGA 119 Kabupaten Mamuju. *Urban Health*, 3(1).
- Pusponegoro, & S. (2016). *Kegawatdaruratan dan Bencana*. Rayyana Komunikasindo.
- Putri, D. E., Sinaga, O. S., Silitonga, H. P., Agustina, S. S., & Sudirman, A. (2020). Minat Kunjungan Ulang Pasien yang Ditinjau dari Aspek Persepsi dan Kepercayaan pada Klinik Vita Medistra Pematangsiantar. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 8(1), 41–46.
<https://doi.org/10.7874/jibiz.9i91.816>
- Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar*. Udayana University.
- Sari, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit " X". *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 6(1), 151–158.
- Tasikmalaya, D. K. (2023). *Laporan Tahunan Kesehatan Dinas Tasikmalaya 2022*.
- Utami, A. T., Ismanto, H., & Lestari, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 83–96.