

ANALISIS OF QUALITY MANAGEMENT HEALTH CARE INPATIENT ON GENERAL HOSPITAL PANGKEP IN 2014

Oleh:
Herman
STIKES YAPIKA Makassar

ABSTRACT

The main purpose and this study is about the satisfaction of patient in terms of punctuality, The satisfaction of patient in terms of information, the satisfaction of patients in terms of technical competence, the satisfaction of patients in terms of human relation, The satisfaction of patients in terms of convenience, the objective of the study was to understand and analyse resident satisfaction of health quality at local government general hospital of pangkep Regency.

The method of this study to analyse facts regarding the viewed from punctuality, information, technical competence, human relation and convenience on patient satisfaction of the service experience at local government pangkep Regency. The data for the study were collected through questionnaires and observation. Population of the study were all patient and their family members residing in the pavilion room.

The results of the study showed of the patient satisfaction of quality experience at local Government Pangkep was categorized as high. The patients were satisfied with they quality experienced. The satisfaction of patients in terms of punctuality. The satisfaction of patients in terms information, The satisfaction of patients in terms of human relation. The satisfaction of patients in terms convenience. The satisfaction of and quality certainty was also categorized based on the study result it was suggested that the hospital management could always improve the doctors and nurses quality and to increase the numbers of pavilion rooms.

Keywords : Management Service Quality

PENDAHULUAN

Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Pangkep sebagai unit pelaksana kesehatan Prima dengan misi memberikan pelayanan bermutu dengan biaya murah dan terjangkau kepada semua lapisan masyarakat. RSUD kabupaten Pangkep yang merupakan salah satu Rumah Sakit Umum Milik pemerintah dituntut memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan. Kepuasan pelayanan kesehatan Rumah sakit dicerminkan sebagai pelayanan jasa kesehatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pasien sebagai pemakai jasa pelayanan Rumah sakit.

Sehubungan dengan penyelenggaraan kesehatan di RSUD kabupaten pangkep yang masih jauh yang diharapkan. Hal ini

dapat dilihat dari beberapa pengguna jasa Rumah sakit menyatakan keluhan-keluhan pelayanan yang lambat, adanya perilaku petugas Perawat yang kurang ramah dan tidak komunikatif, Selain itu, jumlah tempat tidur yang tersedia masih terbatas dan belum memadai sehingga tidak seimbang jumlah pasien yang masuk, begitupula peralatan penunjang medis lainnya juga belum memadai karena belum sesuai dengan kelas Rumah sakit, hal ini akan memberikan kesan negatif bagi pencitraan positif Rumah sakit khususnya RSUD Kabupaten Pangkep.

Kondisi RSUD kabupaten pangkep menurut pencatatan Rekam Medik tentu mengecewakan para pengguna jasa Rumah sakit dan keluarganya. Sampai saat ini masih banyak kritik dan saran (kotak saran dan via

sms) yang ditujukan kepada Rumah sakit terhadap mutu pelayanan kesehatan, khususnya terhadap pelayanan dokter dan perawat selama 24 jam. Hal ini menunjukkan bahwa pasien masih mengalami ketidakpuasan atas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Rumah sakit dengan kualitas pelayanan yang masih kurang memadai dengan jumlah pasien yang menggunakan jasa RSUD kabupaten pangkep dari tahun ketahun mengalami peningkatan karena RSUD kabupaten pangkep merupakan satu-satunya Rumah sakit milik pemerintah yang ada di kabupaten pangkep dan merupakan salah satu Rumah sakit Rujukan.

Jumlah Pasien yang dirawat inap di semua tingkatan kelas yang terdiri dari VIP, kelas I, Kelas II, dan kelas III di RSUD kabupaten pangkep terus mengalami peningkatan, yaitu untuk tahun 2012 sebanyak 3.197 pasien, tahun 2012 sebanyak 3.487 pasien, dan untuk tahun 2013 meningkat tajam dengan jumlah 3.948 pasien dimana jumlah pasien yang dirawat inap pada ruang paviliun pada tahun 2013 sebanyak 1020.

Berdasarkan masalah diatas, maka peneliti bermaksud ingin peneliti : Bagaimana mutu pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap pada Rumah sakit umum pangkep ditinjau dari Aspek Ketepatan waktu, Aspek informasi, Aspek kompetensi teknis, Aspek hubungan antar manusia, Aspek kenyamanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis manajemen mutu pelayanan kesehatan pasien Rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep. Kepuasan pasien merupakan salah satu dari indikator kinerja Rumah Sakit, sehingga setiap Rumah sakit senantiasa memperhatikan masalah ini. Menurut Joby, petugas kesehatan harus memperhatikan kebutuhan dan kepuasan pasien (Widodo, dkk 2004).

KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Utomo di RS ST. Elizabeth Semarang, menyebutkan bahwa faktor lingkungan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada kelas VIP, sedangkan pada pasien kelas I yang berpengaruh adalah obat, makanan dan dokter. Pada kelas II dan III ternyata semua faktor yang diteliti, yaitu obat, makanan, perawat, lingkungan, serta dokter berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dalam penelitian yang dilakukan BA Malachele terhadap pasien rawat inap di RSUD Fatmawati Jakarta (2005), menemukan bahwa ada hubungan yang cukup berarti antara kepuasan pasien dengan pelayanan dokter, perawat, fasilitas medis, lingkungan Rumah sakit dan makanan. Dan untuk pelayanan dokter di Rumah Sakit, Mansoor menemukan bahwa kunjungan (visite) dokter cara pemeriksaan pasien, tingkat responsif, informalitas, serta senioritas dokter mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Pelnis Jakarta. (Suryawati, 2004).

Pada penelitian yang dilakukan Iyam Dini (2009) salah satu Rumah sakit kabupaten di provinsi Gorontalo yaitu RSUD Dr. M.M. Dunda, ada hubungan antara mutu pelayanan dengan ketepatan waktu, informasi, kompetensi teknis, hubungan antara manusia dan kenyamanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Delya Panigoro (2009) salah satu Rumah sakit Kabupaten di provinsi Gorontalo yaitu RSUD DR Aloe Saboe. Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat survey analitik dengan menyebutkan kuesioner untuk menganalisis fakta dan data yang diperlukan untuk mendukung pembahasan penelitian. Sedangkan untuk menguraikan

dan menjelaskan variable ketepatan waktu, informasi, kompetensi teknis, hubungan antar manusia dan kenyamanan pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep digunakan metode deskriptif.

Populasi Dalam Penelitian ini terdiri dari seluruh pasien Rawat Inap di ruangan Paviliun Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep, dimana dalam setahun jumlah pasien rawat inap di ruangan paviliun sebanyak 1020 pasien atau rata-rata dalam sebulan sebanyak 102 pasien. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di ruangan Paviliun Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep yang ditemui selama penelitian dengan syarat sampel yang diambil sebanyak 102 orang untuk diberikan kuisioner serta benar-benar representatif atau terwakili. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling purposive yaitu penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap sebagai hal penting yang dapat membantu dalam keakuratan informasi untuk penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil

1. Mutu Pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep ditinjau dari ketepatan waktu.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif dengan *SPSS for windows* mengenai mutu pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep ditinjau dari Variabel kesepakatan waktu yang terdiri dari empat sub variabel yaitu: Dokter dalam memberikan pelayanan tepat waktu, Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tepat waktu, Apoteker dalam memberikan obat tepat waktu dan layanan kesehatan cepat, tepat dan tidak berbelit-belit di peroleh nilai yang dapat dilihat pada tabel 1.

Dengan Berdasarkan pada rata-rata skor yang berada rentang tinggi, maka mutu pelayanan pasien rawat inap yang ditinjau

dari variabel ketepatan waktu berada pada kategori “tinggi”.

Waktu dikategorikan tinggi. Hal ini berarti mutu pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep ditinjau dari ketepatan waktu berada pada kategori tinggi.

2. Mutu pelayanan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep ditinjau dari Informasi.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif dengan *SPSS for windows* mengenai kepuasan pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep ditinjau dari Informasi dapat dilihat dari enam sub variabel yaitu: Petunjuk/alur pelayanan kesehatan jelas, ada penyuluhan kesehatan yang diinformasikan ada petunjuk arah ruangan, ada informasi tentang biaya pelayanan kesehatan, petugas memberi informasi tentang peraturan waktu dan ada informasi kunjungan dokter dan jam bertamu, di peroleh nilai rata-rata mutu yang dapat dilihat pada tabel 2.

Dengan berdasarkan pada skor rata-rata berada pada rentang sedang, maka mutu pelayanan pasien rawat inap ditinjau dari informasi pada kategori “tinggi”. Tingkat mutu pelayanan pasien rawat inap ditinjau dari informasi dikategorikan sedang, hal ini berarti mutu pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep berada pada kategori tinggi.

3. Mutu Pelayanan Pasien Rawat inap di Rumah sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep ditinjau dari kompetensi teknis. Berdasarkan analisis statistik deskriptif dengan *SPSS for windows* mengenai kepuasan pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep ditinjau dari kompetensi teknis pasien dengan sub variabel yaitu : Setiap hari dilayani oleh dokter dan perawat, peralatan yang digunakan lengkap, pemeriksaan laboratorium optimal dan Penyuluhan kesehatan optimal di peroleh

nilai rata-rata yang dapat dilihat pada tabel 3.

Dengan berdasarkan pada skor rata-rata yang berada pada rentang tinggi, maka kepuasan pelayanan pasien rawat inap ditinjau dari kompetensi teknis pasien pada kategori “ tinggi “.

Berdasarkan Tabel 3 dapat dijelaskan bahwa mutu pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep ditinjau dari kompetensi teknis dikategorikan tinggi, ini menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perawat dan dokter serta penyuluhan kesehatan dan pemeriksaan laboratorium sangat optimal.

4. Mutu Pelayanan pasien Rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep ditinjau dari antar manusia. Berdasarkan hasil analisis Statistik deskriptif dengan SPSS for windows mengenai mutu pelayanan pasien rawat inap ditinjau dari hubungan antar manusia di Rumah Sakit Umum pangkep dengan sub variabel sebagai berikut : Dokter dan perawat tanggap dan mau mendengarkan keluhan pasien, Dokter dan perawat memberikan kesempatan untuk bertanya, Dokter dan perawat suka membantu dan peduli terhadap pasien, Dokter dan Perawat ramah dan menghargai pasien dan Dokter dan Perawat mendahulukan pasien yang parah diperoleh nilai yang dapat dilihat pada tabel 4.

Dengan berdasar pada skor rata-rata yang beradapada rentang tinggi, maka mutu pelayanan pasien Rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep ditinjau dari kepastian pelayanan pada kategori “ tinggi “

5. Mutu Pelayanan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep ditinjau dari kenyamanan.

Dengan berdasarkan pada skor rata-rata yang berada pada rentang tinggi, maka mutu pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep ditinjau dari kenyamanan berada pada

kategori “ tinggi “. Deskripsi skor mutu pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep ditinjau dari kenyamanan dapat diamati pada tabel 5: Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat mutu pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep ditinjau dari kenyamanan di kategorikan tinggi, ini menjelaskan bahwa pelayanan yang dipersiapkan adalah membuat pasien merasa nyaman dan merasa puas.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif dengan SPSS for windows mengenai kepuasan pelayanan pasien rawat inap ditinjau dari semua variabel yang diteliti yaitu : ketepatan waktu, ketersediaan informasi, kompetensi teknis, hubungan antar manusia dan kenyamanan yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Dengan berdasar pada skor rata-rata yang berada pada rentang tinggi, maka mutu pelayanan pasien rawat inap ditinjau dari semua variabel yang diteliti berada pada kategori “ tinggi” dikategorikan tinggi, ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik dan memuaskan.

b. Pembahasan

Dari hasil analisa data dengan menggunakan uji statistik SPSS maka mutu pelayanan pasien yang ditinjau dari semua variabel yang diteliti yaitu variabel ketepatan waktu dengan nilai Rata-rata score 4,5 atau berada pada kategori tinggi, variabel informasi dengan nilai rata-rata skor 4,4 atau berada pada kategori tinggi, variabel kompetensi teknis dengan nilai rata-rata skor 4,6 atau berada pada kategori tinggi, variabel hubungan antar manusia dengan nilai rata-rata skor 4,8 atau berada pada kategori tinggi, variabel kenyamanan dengan nilai rata-rata skor 4,6 atau berada pada kategori tinggi.

Dengan menggunakan uji statistic maka diperoleh nilai dari semua variabel yang diteliti dengan rata-rata skor mutu pelayanan kesehatan pasien rawat inap di rumah sakit Umum kabupaten Pangkep adalah

22,9 atau berada pada kategori tinggi, ini dapat diartikan bahwa mutu pelayanan pasien masih tinggi atau pengguna jasa pelayanan dirumah sakit khususnya di rawat inap masih mempercayai pelayanan yang diberikan dan merasa berkualitas atas pelayanan yang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil peneliitian yang dikemukakan, maka dapat ditarik kesimpual sebagai berikut :

1. Aspek Ketepatan waktu berada pada kategori tinggi sehingga kualitas pelayanan sudah dianggap baik.
2. Aspek informasi berada pada kategori tinggi sehingga kualitas pelayanan sudah dinggap baik.
3. Aspek kmpetensi tehnis berada pada kategori tinggi sehingga kualitas pelayanan sudah dinggap baik.
4. Aspek Hubungan antar manusia berada pada kategori tinggi sehingga kualitas pelayanan sudah dinggap baik.
5. Aspek Kenyamanan berada pada kategori tinggi sehingga kualitas pelayanan sudah dinggap baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra Yoga, (2007), Manajemen Administrasi rumah sakit jakarta : Penerbit UI-Press.
- Alkatiri, Ali dan Setiyono, 2001 Manajemen dan Akuntansi Rumah Sakit, Jakarta.
- Amin Wijaya Tunggal, (1998), Manajemen Mutu Terpadu, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Anonim, (2009), Profil Rumah Sakit Pangkep, RSUD Pangkep.
- Barnes, James G. 2003. Rahasia Manajemen Pelanggan. Yogyakarta.
- D.Panigoro (2009), Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap kepuasan Pasien Di RSUD Prof.Dr.Aloei Saboe, Gorontalo
- Depkes RI, (2007), Standar Pelayanan Rumah Sakit, Dirjen Bina Pelayanan Medik, Jakarta
- Departemen Kesehatan RI, (2000), Pedoman Dinas Kesehatan Kab/Kota Dalam Pelaksanaan Jaminan Mutu. Penerbit Depkes RI
- Departemen Kesehatan RI, (2000), Pedoman Pelaksanaan Jaminan Mutu Model Evolusi Pelayanan Kesehatan Dasar Bagi Puskesmas. Penerbit Depkes RI
- Dinkes, Sul-Sel, (2009), Petunjuk Teknis Penerapan SPM Rumah Sakit, Makassar
- Fernandes, J, dkk, 2002. Otonomi Daerah di Indonesia Masa Reformasi
- Hafizurrahman, 2004. Pengukuran kepuasan suatu institusi Kesehatan. Majalah kedokteran Indonesia, Vol.54, no.7
- Hasibuan, Melayu SP, 2006. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Jakarta, Bumi Aksara.
- [Http://www.scribd.com/doc/10911297/](http://www.scribd.com/doc/10911297/).
- Nambah Ilmu tentang Manajemen Rumah Sakit.
- [Http://www.kalbe.co.id/files/cdk/files/09KebijaksanaanDepkesr.pdf/09KebijakanDepkesri.pdf](http://www.kalbe.co.id/files/cdk/files/09KebijaksanaanDepkesr.pdf/09KebijakanDepkesri.pdf).
- Imbalo S.Pohan, (2007), Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Penerbit Buku Kedokteran, Jakarta.
- I Dini, (2009), Analisis Faktor yang berhubungan terhadap Mutu pelayanan Kesehatan Asuransi Kesehatan Keluarga Miskin Di RSUD Dr.M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo.
- Kaloh. J, 2003. Kepala Daerah: Pola Kegiatan dan Kekuasaan dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Lupiyoadi Rambat- A. Hamdani, 2008. Manajemen Pemasaran, Jakarta, Salemba Empat.
- MA, Mulyono, Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan, (2008), Yogyakarta

- Maulidin, Hanif.2001.*Analisis Kualitas Pelayanan,Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD.DR.R.JKoesma Tuban).*Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen, Vol.7 (April) :37-51.
- Moenir, H.A.S, 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Ndraha, 2002, *Kibernetologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta, Rieneka Cipta
- Pangabea, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A, Zetham, V, dan Berry L, 1988.*SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. Jurnal of Retaling*
- Profil RSUD Pangkep, (2005), *rencana startegis Rumah sakit*, pangkep
- P. Siangian . sondang, prof, (2001), *manajemen sumber Daya manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Ratminto & Atik septik Winarsih, *Manajemen pelayanan*, (2006), Yogyakarta , Pustaka Pelajar
- Samsuddin , 2005.*Manajemen sumber Daya manusia,Bandung, pustaka setia*
- Sanipar,J.P.G, 2005 *manajemen pelayanan public*. LAN,Jakarta
- Suryanti , criswardani 2004. *Kepuasan pasien rawat Inap (tinjauan Teoritis dan Penerapan pada penelitian)* jurnal manajemen pelayanan Kesehatan. Vol 07, No.04, Hal 183-193.
- Thoha, Mifta, 2004, *kepemimpinan pelayanan Umum di Indonesia*, jakarta,Grasindo
- Tjiptono,fandy. 2004.*manajemen jasa* Yokyakarta:Andi
- Widodo,J,2004 *Good Governance, Telaah dan dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Cendekia,Surabaya.
- Wijono, Djoko, (1999), *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Air Langga University Press
- Yakobalis,2002.*Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*.Persi,Jakarta.

Lampiran :

Tabel. 1 Skor Rata-rata Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap ditinjau dari ketepatan waktu

No	Sub Variabel	Rata-rata
1	Dokter dalam memberikan pelayanan apakah tepat waktu	4.35
2	Pesawat dalam Memberikan Asuhan Keperawatan tepat Waktu.	4.66
3	Apoteker dalam memberikan obat tepat waktu	4.53
4	Layanan Kesehatan cepat, Tepat dan tidak Berbelit-belit	4.35

Sumber : Data Primer, Desember 2014

Tabel. 2 Skor Rata-rata Mutu Pelayanan pasien rawat inap di tinjau dari informasi

No	Sub Variabel	Rata-rata
1	Petunjuk/ Alur pelayanan kesehatan jelas	4.49
2	Ada penyuluhan kesehatan yang diinformasikan	4.53
3	Ada petunjuk arah Ruangan	4.57
4	Ada informasi tentang biaya pelayanan kesehatan	4.56
5	Ada informasi kunjungan dokter dan jam bertamu	4.55

Sumber : Data Primer, Desember 2014

Tabel 3 Skor Rata-rata Mutu Pelayanan Pasien ditinjau dari Kompetensi Tekhnis

No	Sub Variabel	Rata-rata
1	Setiap hari dilayani oleh Dokter dan Perawat	4.39
2	Peralatan yang digunakan lengkap	4.35
3	Pemeriksaan laboratorium Lengkap	4.34
4	Penyuluhan kesehatan optimal	4.26

Sumber : Data Primer, Desember 2014

Tabel 4 Skor Rata-rata mutu pelayanan pasien ditinjau dari Hubungan Antar manusia

No	Sub Variabel	Rata-rata
1	Dokter dan Perawat tanggap dan mau mendengar keluhan pasien	4.34
2	Dokter dan Perawat memberi kesempatan untuk bertanya	4.33
3	Dokter dan Perawat suka membantu dan peduli terhadap pasien	4.32
4	Dokter dan perawat ramah dan menghargai pasien	4.45
5	Dokter dan Perawat mendahulukan pasien yang parah	4.37

Sumber : Data Primer, Desember 2014

Tabel 5 Skor Rata-rata Mutu pelayanan pasien ditinjau dari kenyamanan

No	Sub Variabel	Rata-rata
1	Ada area parkir kendaraan yang cukup	4.19
2	Ada ruang tunggu bagi pasien	4.27
3	Tempat tidur telah siap pakai, rapih dan bersih	4.38
4	Sterilisasi terjamin	4.28
5	Ruang rawat inap tidak pengap	4.49
6	Ruang rawat inap ada toilet dan bersih	4.41
7	Mempunyai tempat sampah	4.46

Sumber : Data Primer, Desember 2014

Tabel 6 Skor Rata-rata Mutu Pelayanan Pasien ditinjau dari Semua Varibel

No	Sub Variabel	Rata-rata
1	Ketepatan waktu	4.5
2	Ketersediaan Informasi	4.4
3	Kompetensi tehknis	4.6
4	Hubungian antar manusia	4.8
5	Kenyamanan	4.6

Sumber : Data Primer, Desember 2014