

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil**

#### 1. Gambaran Umum Puskesmas Galur 1 Kulon Progo

##### a. Kondisi Geografi

Salah satu Puskesmas yang ada di kabupaten Kulon Progo adalah Puskesmas Galur 1 kulon progo,yogyakarta. Puskesmas Galur 1 merupakan puskesmas rawat jalan yang mendapatkan gelar akreditasi Madya. Terletak pada jalan yang menghubungkan antara Kabupaten Bantul menuju ibukota Kecamatan Galur dan Kabupaten Kulonprogo. Memiliki 4 desa yang membawahi 45 dusun dengan pembagian yaitu Desa Brosot 10 dusun, Pandowan 4 dusun, Karangsewu 17 dusun dan Tirtorahayu 14 dusun. Dimana secara geografis memiliki wilayah dengan karakteristik dataran rendah dan sebagian pesisir pantai.

Batas sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Lendah sebelah timur merupakan aliran Sungai Progo yang membelah wilayah sungai dengan Kabupaten Bantul sebelah selatan berbatasan dengan Samudra Indonesia dan sebagian wilayah kerja Puskesmas Galur II, sebelah barat berbatasan dengan wilayah Kecamatan Panjatan. Puskesmas Galur I merupakan puskesmas non perawatan yang berada tepat berseberangan dengan kantor Kecamatan Galur dan terletak di Dusun III Pulo Desa Brosot Kecamatan Galur.

##### b. Visi, Misi, Motto dan Janji layanan Puskesmas Galur 1

###### 1) Visi

Puskesmas Galur I menjadi Pusat Layanan Kesehatan Dasar Pilihan Masyarakat yang Profesional dan Bermutu.

###### 2) Misi

a) Mewujudkan Pelayanan Kesehatan Dasar yang Profesional dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

- b) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara berkesinambungan.
- c) Meningkatkan peran serta masyarakat dan kerjasama lintas sektoral dalam pembangunan bidang kesehatan.
- d) Meningkatkan fungsi management puskesmas secara berkesinambungan.

3) Motto

Senyum, Sapa, Sehat.

4) Janji Layanan

Kami siap memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional dan bermutu.

c. Jenis Pelayanan

Salah satu tugas puskesmas adalah melayani individu dengan baik. Upaya kesehatan perseorangan adalah salah satu kegiatan yang ditujukan untuk meningkatkan, menyembuhkan, mengurangi penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan. Puskesmas Galur 1 melaksanakan upaya tersebut di beberapa unit pelayanan, yaitu:

- 1) Pelayanan Umum,
- 2) Pelayanan Gigi dan mulut,
- 3) Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis,
- 4) Pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA),
- 5) Pelayanan Imunisasi,
- 6) Pelayanan Gizi,
- 7) Pelayanan Farmasi,
- 8) Pelayanan Laboratorium,
- 9) Pelayanan Konseling

## B. Hasil Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah pasien BPJS yang berjumlah 97 responden. Jumlah instrumen pada kuesioner ini yaitu 21 instrumen. Kriteria responden yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Tabel 4. 1 Karakteristik pasien

Variabel	Indikator	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>	Laki-laki	32%
	Perempuan	68%
<b>Umur</b>	16-25	8,2%
	26-35	25,8%
	36-45	35,1%
	46-55	21,6%
	56-55	7,2%
	66-75	2,1%
<b>Pendidikan</b>	Tidak Sekolah	2,1%
	SD	15,5%
	SMP	20,6%
	SMA	27,8%
	Diploma	13,4%
	Sarjana	20,6%
Lainnya	-	
<b>Pekerjaan</b>	Pelajar/mahasiswa	5,2%
	PNS/TNI/POLRI	13,4%
	Swasta	20,6%
	IRT	26,8%
	Petani/Buruh	18,6%
	Lainnya..	15,5%

Sumber : Data Primer 2023

Pada karakteristik pasien ini dibagian jenis kelamin yang dominan yaitu perempuan yaitu 62% , sedangkan untuk laki-lakinya yaitu 32%. Untuk umur sendiri yaitu yang paling dominan adalahsekitar umu 36-45 dengan jumlah persentase 35,1%. Pada pendidikan terakhir yang paling dominan yaitu SMA dengan jumlah 27,8%. Sedangkan yang terakhir yaitu untuk pekerjaan yaitu 26,8% pada IRT (ibu rumah tangga).

Tabel 4. 2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode *Tangible*

No	Pertanyaan	Performance	
		M	S
T	<b><i>Tangible (Bukti fisik)</i></b>	<b>3,83</b>	<b>0,77</b>
T1	Penataan interior dan eksterior puskesmas yang menarik	3,88	0,040
T2	Parkiran motor / mobil di puskesmas yang luas	3,71	0,038
T3	Kebersihan, ketertiban dan kenyamanan bangunan dipuskesmas	3,95	0,041
T4	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan bangunan puskesmas	3,84	0,040
T5	Fasilitas puskesmas yang memadai	3,80	0,039

Sumber : Data Primer 2023

Pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa pada metode *Tangible* ini yang tertinggi ada pada T3 dengan *mean* 3,95 dan yang terendah yaitu pada T4 dengan *mean* 3,7, dengan *mean* keseluruhan 3,82.

Tabel 4. 3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode *Reliability*

No	Pertanyaan	Performance	
		M	S
R	<b><i>Reliability (Kehandalan)</i></b>	<b>3,85</b>	<b>1,28</b>
R1	Keramahan Karyawan dalam melayani pelanggan	3,85	0,041
R2	Keterampilan dan kecakapan Karyawan dalam menerima pelanggan	3,87	0,040
R3	Karyawan menyediakan berbagai pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	3,72	0,040

Sumber : Data Primer 2023

Pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa pada metode *Reliability* ini yang tertinggi ada pada R2 dengan *mean* 3,87 dan yang terendah yaitu pada R3 dengan *mean* 3,72, dengan *mean* keseluruhan 3,85.

Tabel 4. 4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode *Reseponsiveness*

No	Pertanyaan	Performance	
		M	S
RV	<b><i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i></b>	<b>3,8</b>	<b>1,27</b>
RV1	Kesiapan Karyawan setiap saat apabila dibutuhkan	3,91	0,040
RV2	Kecepatan dan ketepatan Karyawan pada saat proses administrasi	3,78	0,039

No	Pertanyaan	Performance	
		M	S
RV3	Kemampuan pihak puskesmas dalam menanggapi keluhan / kritik / saran dari konsumen	3,72	0,038

Sumber : Data Primer 2023

Pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa pada metode *Responsiveness* ini yang tertinggi ada pada RV1 dengan *mean* 3,92 dan yang terendah yaitu pada RV3 dengan *mean* 3,72, dengan *mean* keseluruhan 3,8.

Tabel 4. 5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode *Assurance*

No	Pertanyaan	Importance	
		M	S
A	<b>Assurance (Jaminan)</b>	<b>3,98</b>	<b>0,8</b>
A1	Karyawan terampil dalam menangani pelanggan	4,05	0,042
A2	Karyawan mampu berkomunikasi yang baik kepada pelanggan	3,96	0,041
A3	Kesopanan dan keramahan yang diberikan karyawan kepada pelanggan	3,96	0,041
A4	Pengetahuan yang dimiliki karyawan sesuai dengan bidangnya	3,95	0,041
A5	Jaminan kepercayaan terhadap pelayanan	3,96	0,04

Sumber : Data Primer 2023

Pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa pada metode *Assurance* ini yang tertinggi ada pada A1 dengan *mean* 4,01 dan yang terendah yaitu pada A4 dengan *mean* 3,95, dengan *mean* keseluruhan 3,98.

Tabel 4. 6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode *Empathy*

No	Pertanyaan	Importance	
		M	S
E	<b>Empathy (Kepedulian)</b>	<b>3,91</b>	<b>0,78</b>
E1	Para Karyawan yang selalu memberikan senyum dan sapa kepada pelanggan	3,79	0,039
E2	Para Karyawan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial pelanggan	4,01	0,041
E3	Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan	3,95	0,041
E4	Para Karyawan mampu memahami akan kebutuhan ataupun keluhan konsumen	3,91	0,040

E5	Kesungguhan para Karyawan dalam memberikan pelayanan	3,91	0,040
----	--	------	-------

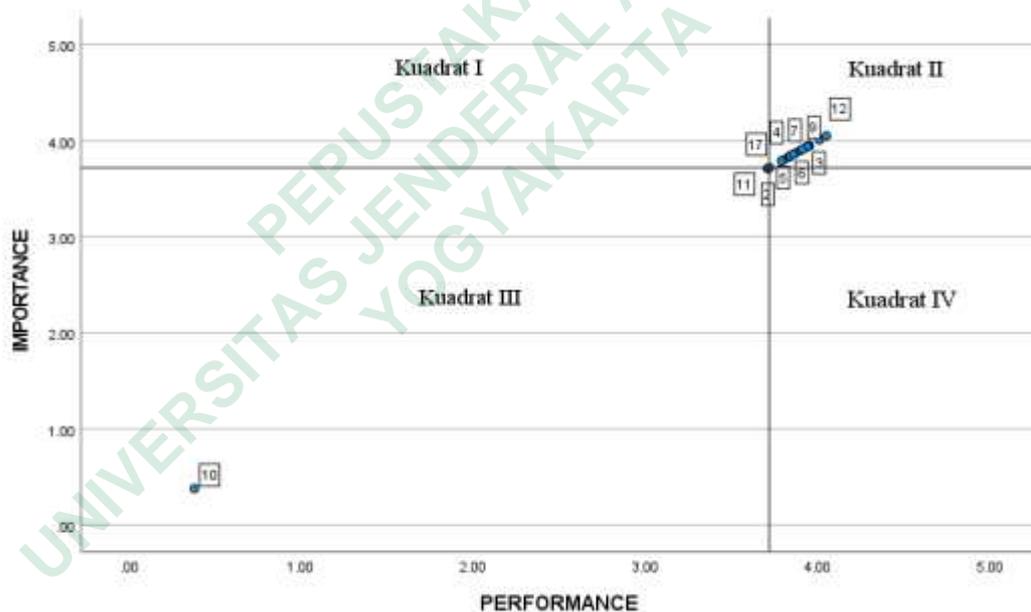
Sumber : Data Primer 2023

Pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa pada metode *Empathy* ini yang tertinggi ada pada E2 dengan *mean* 4,01 dan yang terendah yaitu pada E1 dengan *mean* 3,79, dengan *mean* keseluruhan 3,91.

Tabel 4. 7 Persentase Tingkat Kepuasan Responden

Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
Sangat Puas	9%
Puas	71%
Cukup Puas	18%
Tidak Puas	2%
Sangat Tidak Puas	0%

Sumber : Data Primer 2023



Gambar 4. 1 Diagram Cartesius untuk pembagian kuadrat

Berdasarkan Gambar 4.1 dapat diketahui posisi kuadrat setiap indikator pertanyaan yang dapat disajikan seperti Tabel 4.8, dibawah ini :

Tabel 4. 8 Pembagian Kuadrat Pada Indikator Pertanyaan

No	Kuadrat	Indikator Pelayanan
1	I	-

2	II	Penataan interior dan eksterior puskesmas yang menarik (T1) Parkiran motor / mobil di puskesmas yang luas (T2) Kebersihan, ketertiban dan kenyamanan bangunan dipuskesmas (T3) Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan bangunan puskesmas(T4) Fasilitas puskesmas yang memadai (T5) Keramahan Karyawan dalam melayani pelanggan (R1) Keterampilan dan kecakapan Karyawan dalam menerima pelanggan (R2) Karyawan menyediakan berbagai pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan (R3) Kesiapan Karyawan setiap saat apabila dibutuhkan (RV1) Kemampuan pihak puskesmas dalam menanggapi keluhan / kritik / saran dari konsumen (RV3) Karyawan terampil dalam menangani pelanggan (A1) Karyawan mampu berkomunikasi yang baik kepada pelanggan (A2) Kesopanan dan keramahan yang diberikan karyawan kepada pelanggan (A3) Pengetahuan yang dimiliki karyawan sesuai dengan bidangnya (A4) Jaminan kepercayaan terhadap pelayanan (A5) Para Karyawan yang selalu memberikan senyum dan sapa kepada pelanggan (E1) Para Karyawan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial pelanggan (E2) Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan (E3) Para Karyawan mampu memahami akan kebutuhan ataupun keluhan konsumen (E4) Kesungguhan para Karyawan dalam memberikan pelayanan (E5)
3	III	Kecepatan dan ketepatan karyawan pada saat proses administrasi (RV2)
4	IV	

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.8 maka dapat diketahui bahwa indikator pelayanan yang harus dipertahankan adalah indikator yang berada pada kuadrat II. Dan indikator pelayanan yang harus ditingkatkan adalah indikator yang berada di kuadrat III. Untuk kuadrat I dan IV diindikasikan pelayanan sudah sangat baik.

### C. Pembahasan

#### 1. Tingkat Kepuasan Karakteristik Pasien BPJS

Berdasarkan tingkat kepuasan pasien BPJS di puskesmas Galur 1 dengan karakteristik pasien paling tinggi yaitu perempuan dengan persentase 68% sedangkan untuk laki-laki hanya 32%. Untuk umur sebagian besar mayoritas yaitu pada umur 36-45 dengan presentase 35,1%, sedangkan untuk mayoritas paling rendah adalah pada umur 2,1%. Untuk karakteristik pasien BPJS pendidikan terakhir sebagian besar pada SMA dengan 27,8%, sedangkan dengan mayoritas terendah pada pasien yang tidak sekolah dengan 2,1%. Dan untuk karakteristik pasien BPJS yang terakhir yaitu pada pekerjaan pasien yaitu dengan mayoritas terbesar adalah IRT (ibu rumah tangga) dengan persentase 26,8%, sedangkan yang paling rendah adalah pada pelajar atau mahasiswa dengan jumlah persentase 5,2%.

Dalam tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik pada penelitian (Asfary, 2018) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan *Importance Performance Analysis* Dan *Customer Satisfaction Indexs*”, berdasarkan karakteristik responden jenis kelamin yaitu untuk perempuan 60% dan laki-laki 40%. Untuk karakteristik pendidikan terakhir paling tinggi yaitu pada SMA 48% dan paling rendah SD 8%. Karakteristik pada pekerjaan yang paling tinggi yaitu ibu rumah tangga 44% dan yang paling rendah pada pegawai negeri 6%.

#### 2. Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien BPJS puskesmas Galur 1 dalam kategori puas sebesar 80%, sedangkan dari penelitian (Sastra Agustika et al., 2017) dengan judul “*Importance-Performance Analysis* Sebagai Alat Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi (Studi Kasus FIP Universitas Pendidikan Ganesha)” tingkat kepuasannya yaitu baik dengan jumlah 20,9%.

#### 3. Tingkat Kepuasan Berdasarkan 5 Metode

##### a. Kepuasan Berdasarkan Metode *Tangible*

Hasil penelitian pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan kesehatan Di Puskesmas Galur 1 berdasarkan

metode *Tangible* ini yang tertinggi ada pada T3 dengan mean 3,95 dan yang terendah yaitu pada T4 dengan mean 3,7, dengan mean keseluruhan 3,82.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Alawiyah & Safriantini, 2020) yang berjudul “*Importance Performance Analysis* Kualitas Pelayanan Kesehatan Klien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional” dengan hasil menunjukkan bahwa sebagian besar responden belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pada 5 (lima) dimensi dari 8 dimensi yang ada yaitu dimensi efektivitas (93,14%), bukti fisik/bukti langsung (91,93%), reliabilitas (93,86%), daya tanggap (93,07%), dan jaminan (93,24%). Dan untuk penelitian yang dilakukan oleh (Purbobinuko & Wurianing, 2020) yang berjudul “Analisis Kepuasan Dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Di Rs. Dr Soetarto Yogyakarta” metode yang paling tertinggi ada pada metode *Empathy* 80,68%, sedangkan yang paling rendah ada pada *Reliability* 75,53%. Dan untuk *Responsiveness* 77,03%, *Tangible* 77,83%, dan *Assurance* 78,25%.

b. Kepuasan Berdasarkan Metode *Reliability*

Hasil penelitian pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan kesehatan Di Puskesmas Galur 1 berdasarkan metode *Reliability* ini yang tertinggi ada pada R2 dengan mean 3,87 dan yang terendah yaitu pada R3 dengan mean 3,72, dengan mean keseluruhan 3,85.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Purbobinuko & Wurianing, 2020) yang berjudul “Analisis Kepuasan Dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Di Rs. Dr Soetarto Yogyakarta” metode yang paling tertinggi ada pada metode *Empathy* 80,68%, sedangkan yang paling rendah ada pada *Reliability* 75,53%. Dan untuk *Responsiveness* 77,03%, *Tangible* 77,83%, dan *Assurance* 78,25%. Dan untuk penelitian yang dilakukan (Irawatia et al., 2022) yang berjudul “Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021” dengan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persentase kepuasan untuk dimensi

kehandalan (*reliability*) 81,1%, daya tanggap (*responsiveness*) 84,9%, jaminan (*assurance*) 84%, empati (*emphaty*) 79,2%, dan bukti fisik (*tangibles*) 82,1%. Dengan demikian diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini sebesar 83% dan yang menyatakan tidak puas sebesar 17%. Berdasarkan dari hasil tingkat kepuasan yang diperoleh masih belum mencapai standar pelayanan minimal rumah sakit yang telah 90- ditetapkan oleh Kepmenkes 129 tahun 2008 yaitu minimal sebesar 90%.

c. Kepuasan Berdasarkan Metode *Responsiveness*

Hasil penelitian pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan kesehatan Di Puskesmas Galur 1 berdasarkan metode *Responsiveness* ini yang tertinggi ada pada RV1 dengan mean 3,92 dan yang terendah yaitu pada RV3 dengan mean 3,72, dengan mean keseluruhan 3,8.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Alawiyah & Safriantini, 2020) yang berjudul “*Importance Performance Analysis* Kualitas Pelayanan Kesehatan Klien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional” dengan hasil menunjukkan bahwa sebagian besar responden belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pada 5 (lima) dimensi dari 8 dimensi yang ada yaitu dimensi efektivitas (93,14%), bukti fisik/bukti langsung (91,93%), reliabilitas (93,86%), daya tanggap (93,07%), dan jaminan (93,24%). Dan untuk penelitian yang dilakukan (Effendi, 2020) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019” dengan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Hasil penelitian berupa skor penilaian pasien dianalisis dan dikelompokkan sesuai tingkatannya sehingga diperoleh tingkat kepuasan pada aspek keandalan 81,75%, ketanggapan 81,92%, jaminan 82,01%, empati 80,52% dan berwujud 77,77% dengan tingkat kepuasan secara keseluruhan 80,79% yang termasuk dalam kategori puas.

d. Kepuasan Berdasarkan Metode *Assurance*

Hasil penelitian pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan kesehatan Di Puskesmas Galur 1 berdasarkan

metode *Assurance* yang tertinggi ada pada A1 dengan mean 4,01 dan yang terendah yaitu pada A4 dengan mean 3,95, dengan mean keseluruhan 3,98.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Setia Wiguna & Gunawan, 2022) yang berjudul “Analisa Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau” dengan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (97%) tingkat kepuasan pelayanan petugas, (97%) tingkat kepuasan waktu pelayanan, (97%) tingkat kepuasan sarana dan prasarana. Dan untuk penelitian yang dilakukan (Maisarah et al., 2022) yang berjudul “*Journal Health Information Management* Indonesia Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ditinjau Dari Aspek Mutu *Journal Health Information Management* Indonesia ( JHIMI )” hasil penelitian ini tingkat kepuasan secara umum responden berpendapat puas sebanyak 77 orang (76,5%) dan responden berharap puas sebanyak 100 orang (100%). Dimensi paling tinggi kehandalan sebanyak puas 79 orang (79%). Dimensi paling rendah atribut 2 bukti fisik sebanyak 63 orang (63%).

e. Kepuasan Berdasarkan Metode *Empathy*

Hasil penelitian pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan kesehatan Di Puskesmas Galur 1 berdasarkan metode *Empathy* ini yang tertinggi ada pada E2 dengan mean 4,01 dan yang terendah yaitu pada E1 dengan mean 3,79, dengan mean keseluruhan 3,91.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Mawaddah et al., 2022) yang berjudul “ Tinjauan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022” )” hasil penelitian ini bahwa dimensi bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), asuransi (assurance), dan empati (empathy). Dari penelitian tersebut diketahui bahwa persentase kepuasan untuk dimensi bukti fisik (tangibles) 84,5%, kehandalan (reliability) 85,6%, ketanggapan (responsiveness) 78,4%, asuransi (assurance) 74,2%, dan empati (empathy) 80,4%. Dengan demikian diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap

pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara sebesar 86,6% dan yang menyatakan tidak puas sebesar 13,4%. Berdasarkan dari hasil tingkat kepuasan yang diperoleh belum mencapai standar pelayanan minimal puskesmas yang telah dititipkan oleh menteri kesehatan yaitu  $\geq 90\%$ .

#### 4. Tingkat Kepuasan berdasarkan Kuadrat

Berdasarkan Diagram *Cartesius* diketahui bahwa indikator pelayanan yang harus dipertahankan adalah indikator yang berada pada kuadrat II. Sedangkan indikator pertanyaan yang harus ditingkatkan adalah indikator yang berada diposis kuadrat III. Untuk kuadrat I dan IV diindikator pelayanan sudah sangat baik. Sedangkan untuk penelitian yang dilakukan (Asfary, 2018) pada diagram *Cartesius* menunjukkan bahwa pada kuadrat I menunjukkan bahwa konsumen merasakan ketidakpuasan, kuadrat II menunjukkan bahwa kuadrat ini aman dan harus dipertahankan, kuadrat III ini dianggap tidak penting dan kurang memuaskan konsumen puskesmas, sedangkan untuk kuadrat IV dianggap kurang penting tetapi pelayanan yang diberikan sangat memuaskan. Dan untuk penelitian yang dilakukan (Sastra Agustika et al., 2017) yang berjudul “Importance-Performance Analysis Sebagai Alat Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi (Studi Kasus FIP Universitas Pendidikan Ganesha)” hasil penelitian Hasil Importance-Performance Analysis menunjukkan terdapat 6 indikator pelayanan yang harus mendapat prioritas peningkatan dan 3 indikator pelayanan yang harus dipertahankan untuk memenuhi kepuasan mahasiswa.

#### **D. Keterbatasan**

Pada penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu responden ada yang tidak setuju untuk membantu mengisikan kuesioner dikarenakan keterbatasan waktu ataupun tidak mau untuk mengisikan kuesioner ini.