

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN**

TUGAS AKHIR

*Diajukan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Diploma III
Jurusan Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Padang*



Oleh:

CANTIKA ARMAN YULIA SARI

NIM. 20134015/2020

**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PERDAGANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH Di: MICHANIMAD ZEIN PAINAN"

Oleh:

Nama	Cantika Arman Yulia Sari
BP/NIM	2020/20134015
Program Studi	Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas	Ekonomi dan Bisnis

Padang, 09 September 2023

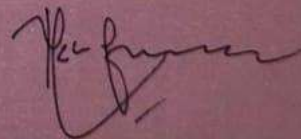
Disetujui Oleh:

Koordinator Prodi DIII
Manajemen Perdagangan

Pembimbing Tugas Akhir



Yuki Fitria, SE, MM
NIP.198207222010122002



Halkadri Fitra, SE, M.M, Ak, CA
NIP.198008092010121003

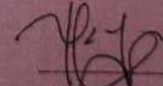
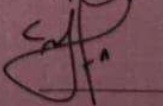
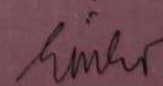
PENGERJAAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH DI M. HANMAD ZEIN BAINAN

NAMA : Caatika Arman Yulis Sari
BP/NIM : 2020/20134015
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi
Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Negeri Padang

Padang, 31 November 2023

Nama Penguji	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Halkadri Fitra, SE, M.M.Ak.CA	(Ketua)	
2. Chichi Andriani, SE, MM	(Penguji 1)	
3. Rini Sarianti, SE, M.Si	(Penguji 2)	

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Cantika Arman Yulia Sari
BP/NIM : 2020/20134015
Tempat Tanggal Lahir: Bukit Putus Luar, 22 Februari 2001
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Alamat : Bukit Putus Luar, Pesisir Selatan
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Muhammad Zein Painan.

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditanda tangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidak benaean dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Padang, Oktober 2023



Cantika Arman Yulia Sari

ABSTRAK

Cantika Arman Yulia Sari: Analisis Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Muhammad Zein Painan

Pembimbing : Halkadri Fitra, SE, MM,Ak,CA

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap kepuasan pasien atas kualitas pelayanan RSUD Dr. Muhammad Zein Painan. Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui factor dimensi kualitas pelayanan tersebut manakah yang paling dominan. Metode dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Dengan teknik pengumpulan data secara langsung melalui pengisian kuisioner. Sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder. Populasi penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien dari RSUD Dr. Muhammad Zein Painan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode penentuan sampel dengan Teknik sampling incidental (*accident sampling*). Pengujian terhadap hasil kuisioner tersebut menggunakan rumus TCR. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif yaitu bersifat penjelasan dengan uraian yang menggunakan tabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap kepuasan pasien RSUD Dr. Muhammad Zein Painan. Dimensi *emphaty* merupakan dimensi yang memberikan pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari nilai TCR hitung dimensi empati lebih tinggi dari TCR hitung dimensi lainnya dengan rata-rata skor 4,17 dan nilai TCR 83,5% termasuk kedalam kategori sangat baik. Hal ini berarti jika empati yang diberikan oleh RSUD Dr. Muhammad Zein Painan menyebabkan pasien atau keluarga pasien merasa puas.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan RSUD Dr. Muhammad Zein Painan

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang mana telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Muhammad Zein Painan.” Dan tidak lupa shalawat serta salam untuk nabi besar Muhammad SAW yang mana telah membawa umat dari zaman jahiliyah (kebodohan) hingga zaman yang penuh ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan seperti saat ini.

Dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik itu yang berupa moril maupun materi, penulis juga banyak mendapatkan bantuan, petunjuk dan saran dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, antara lain sebagai berikut:

1. Allah SWT yang telah memberikan Kesehatan hingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan tepat waktu.
2. Kepada orang tua yaitu bapak Arman dan ibu Yulinas serta adik tercinta Nomi Citra Sari dan Intan yang selalu memberikan do'a dan semangat serta dukungan materil maupun moril kepada penulis.
3. Bapak Prof. Perengki Susanto, SE, M.Sc Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

4. Ibu Yuki Fitria, SE, M.M selaku Ketua Prodi DIII Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Halkadri Fitra, SE, MM, Ak, CA selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memeberikan bimbingan, arahan serta nasehat kepada penullis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Ibuk Astra Prima Budiarti S.E, B.B.A. Hons, M.M selaku Pembimbing Akademik yang telah memeberikan bimbingan, arahan serta nasehat kepada penullis dalam berbagai hal yang berkaitan dengan perkuliahan,
7. Bapak dan Ibu staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu dalam kelancaran administrasi dan perolehan buku-buku penunjang proposal penelitian ini.
8. Abang Amirul Ihsan yang selalu memberikan samangat dan motivasi positif agar tidak mudah menyerah hingga menumbuhkan rasa optimis dan semangat pada panulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
9. Gammy Afrinos Rayson saudara yang sangat baik hati, selalu membantu penulis dan sangat membantu dalam keberlangsungan penelitian.
10. Kakak tingkat, teman penulis Yeli Dwi Putri, Wulan Dara Mulya Ninsi, Chotrun Nada dan Tari Wulandari dan teman-teman Program Studi Manajemen Perdagangan Angkatan 2020 yang banyak memberikan saran, bantuan dan dorongan dalam penyelesaian proposal ini.
11. Semua pihak yang terlibat dalam penulisan dan tidak bisa disebutkan.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasihdan mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Karena itu penulis

mengharapkan masukan, saran dan karitikan yang bersifat membangun guna lebih menyempurnakan dalam pengerjaan Tugas Akhir ini nantinya dan semoga segala bantuan, dukungan, masukan dan nasehat serta ilmu yang sudah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT serta hendaknya membawa berkat dan manfaat bagi penulis. Semoga dengan adanya Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua khususnya pada penulis. Aamiin.

Padang, 08 September 2023

Cantika Arman Yulia Sari

NIM: 20134015

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Peneliti	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Pengertian Pemasaran	8
B. Pengertian Jasa.....	9
C. Pengertian pasien	9
D. Pengertian Kepuasan.....	10
E. Pengertian Kepuasan Pasien	10
F. Manfaat Kepuasan Pasien	11
G. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	12
H. Keluhan Pelanggan (pasien).....	16
I. Pengertian Kualitas	17
J. Pengertian Pelayanan	17
K. Dasar-Dasar Pelayanan	18
L. Ciri-Ciri Pelayanan	19
M. Dimensi Kalitas Pelayanan	19
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN.....	21
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
C. Rancangan Penelitian.....	21
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	23

E. Populasi dan Sampel	24
F. Pengukuran Variabel	26
G. Teknik Analisis Data	26
BAB IV PEMBAHASAN.....	29
A. Profil Rumah Sakit.....	29
1. Sejarah RSUD Dr. Muhammad Zein Painan.....	29
2. Visi dan Misi	31
3. Aspek Legal Rumah Sakit.....	33
4. Data Dasar RSUD Dr. Muhammad Zein Painan.....	34
5. Struktur Organisasi	35
B. Pembahasan.....	45
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	45
2. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	48
BAB V PENUTUP	62
A. Simpulan	62
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Kunjungan RSUD Dr. Muhammad Zein Painan Tahun 2020-2022.....	4
Tabel 2 Skor Jawaban untuk Setiap Pernyataan.....	26
Tabel 3. Kapasitas Ttemoat Tidur Rumah Sakit	35
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Indikator <i>Tangibiliti</i> (Bukti Fisik).....	48
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Indikator keandalan (<i>reliability</i>)	50
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Indikator Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	52
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>)	55
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Indikator Empati (<i>Emphaty</i>)	57
Tabel 12. Analisis tingkat capaian responden terhadap kualitas pelayanan.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tampak depan RSUD Dr. Muhammad Zein Painan	30
Gambar 2. Skruktur Organisasi Rumah Sakit.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Observasi	67
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dari Rumah Sakit.....	68
Lampiran 3 Angket Kuisisioner.....	69
Lampiran 4 Tabulasi Responden.....	73
Lampiran 5 Tabulasi Kepuasan Pasien	74
Lampiran 6 Testimoni rumah sakit pengamatan penelitian	75
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian.....	76

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi memicu pengetahuan masyarakat meningkat secara global maupun lokal, sehingga dalam hal memilih pelayanan memungkinkan masyarakat lebih selektif terutama pada pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat melakukan segala aktivitas dalam hidup dan kehidupannya, tingkat kesehatan masyarakat antara lain dipengaruhi oleh tersedianya fasilitas kesehatan, salah satu fasilitas kesehatan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat adalah rumah sakit (Budiyanto,2013). Sebagai suatu instansi dalam pelayanan kesehatan, rumah sakit harus memberikan pelayanan maksimal kepada pasien. Hal tersebut dapat terwujud apabila rumah sakit memiliki manajemen dan perencanaan yang baik yang didukung oleh sumber daya manusia yang handal.

Pelayanan merupakan tugas utama yang harus dilaksanakan oleh sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Masyarakat dengan banyak kebutuhannya selalu mencari kepuasan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Jika masyarakat tidak mendapatkan kepuasan maka akan menimbulkan persepsi negatif terhadap pelayanan dalam lingkungan masyarakat. Oleh karena itu, sebagai kebutuhan dasar dalam memberikan pelayanan, pihak rumah sakit dituntut untuk mampu melaksanakan kegiatannya dengan penuh tanggung jawab, khususnya bagi tenaga medis maupun tenaga non medis dalam menjalankan tugasnya di lingkungan rumah sakit. Pelayanan yang diberikan tidak akan pernah sempurna, karena setiap pasien adalah pribadi yang unik,

sehingga pelayanan tidak dapat selalu memuaskan, karena kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sangat ditentukan oleh pelaksana pelayanan.

Rumah sakit sebagai instansi yang bergerak dalam bidang kesehatan memberikan pelayanan kesehatan, harus memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap masyarakat terutama pasien. Kualitas pelayanan dirumah sakit dapat dilihat dari system pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis maupun staf non medis terhadap pasiennya. Selain rumah sakit yang menjadi pertimbangan masyarakat atau pasien, factor lain yang menjadi pertimbangan pasien dalah kualitas tenaga medisnya.

Aspek kualitas pelayanan akan mempengaruhi keinginan dari seorang pasien untuk berobat atau memilih rumah sakit. Masyarakat akan selalu membandingkan atau meminta rekomendasi orang lain untuk tujuan pengobatan. Dengan demikian tenaga medis harus memberikan pelayanan yang lebih profesional dan komprehensif dalam menjalankan tugasnya secara terus menerus, dapat menjaga kontak baik dengan pasien maupun keluarga pasien, dengan pimpinan rumah sakit maupun dengan anggota tenaga medis lainnya. Agar dapat terbina hubungan yang efektif, maka para tenaga medis maupun tenaga non medis dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik, sikap, maupun etika yang profesional.

Adanya terdengar kritikan serta keluhan dari masyarakat terutama masyarakat kalangan bawah terhadap pelayanan kesehatan yang tidak memuaskan, serta adanya pasien dan keluarga pasien yang tidak puas terhadap kinerja tenaga medis yang menunjukkan perilaku yang tidak loyal dalam

memberikan pelayanan di rumah sakit. Keluhan yang sering dirasakan ialah adanya tenaga medis yang sedikit lambat dalam memberikan pelayanan yang disebabkan karena banyaknya pasien, sehingga membuat tenaga medis kewalahan dalam melayani pasien, kurang memadainya lapangan parkir sehingga membuat masyarakat terpaksa parkir di luar area rumah sakit. Hal tersebut dapat membuat rasa ketidakpuasan masyarakat dan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik, sehingga hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan lainnya.

Rumah sakit Dr. Muhammad Zein Painan telah terdaftar sebagai salah satu Rumah Sakit Umum Daerah yang berstatus sebagai BLUD yang mana didalamnya terdapat rancangan untuk menyusun Rencana Strategi Bisnis dan Rencana Belanja Anggaran, tentunya membawa perubahan yang besar pula bagi pola anggaran dan penatausahaan keuangannya. Dimana yang harus dicermati bagaimana kondisi perekonomian makro dan mikro sebagai asumsi, menerapkan target kesehatan dengan output yang terukur dan membuat prognosa keuangan. Hal ini pasti akan berdampak pada salah satu aspek penting dalam manajemen keuangan rumah sakit ke arah yang lebih baik. Diharapkan dengan diterapkannya sebagai BLUD rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap pasien dan akan memberikan dampak positif juga terhadap indikator kesehatan keuangan, yang berarti meningkatkan pelayanan dan kesehatan rumah sakit. **Dibawah ini terlampir data kunjungan yang diperoleh dari rumah sakit Dr. Muhammad Zein Painan:**

Tabel 1 Jumlah Kunjungan RSUD Dr. Muhammad Zein Painan Tahun 2020-2022

	Tahun		
	2020	2021	2022
Jumlah Kunjungan	102.820	85.104	95.257

Sumber Data: RSUD Dr. Muhammad Zein Painan 2023

Salah satu cara untuk dapat selalu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan melakukan penilaian kepuasan pasien secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan pihak rumah sakit, sehingga dapat segera dilakukan perbaikan yang diperlukan. Faktor manusia sebagai pemberi layanan terhadap publik dalam organisasi di anggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Sehingga kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna layanan. Dokter, perawat dan tenaga penunjang medis serta non medis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien yang menunggu di rumah sakit. Karena pasien dan keluarga pasien merupakan konsumen utama di rumah sakit. Keberadaan RSUD Dr. Muhammad Zein Painan merupakan satu-satunya Rumah Sakit yang berstatus BLUD di pesisir Selatan. Jadi diharapkan kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien sangat baik dan dapat di ukur dari tingkat kepuasan pasien. Pada umumnya pasien ketika tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit tersebut.

Keluhan konsumen merupakan hal yang sangat penting sebagai acuan pembenahan pelayanan di rumah sakit, sehingga dapat terciptanya suatu kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik. Standar pelayanan rumah sakit menjadi pedoman bagi rumah sakit di Indonesia dalam menjamin pelayanan kesehatan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 “Bahwa pelayanan Kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya”.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti menemukan permasalahan yaitu kasus penilaian masyarakat yang kurang baik terhadap pelayanan di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan yang mengundang perhatian besar lapisan masyarakat. Hal ini menjadikan kurangnya tingkat kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit umum daerah Dr. Muhammad Zein Painan. Dibutuhkannya peningkatan dalam penyelenggaraan pelayanan sebagai penunjang meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, karena pelayanan kesehatan yang baik merupakan bagian penting dari kesejahteraan masyarakat. Kasus komentar yang kurang baik tersebut dapat kita lihat pada testimoni ulasan yang diberikan masyarakat di plat form Google terkait website RSUD Dr. Muhammad Zein Painan ini. ([Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Muhammad Zein Painan - Google Maps](#))

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk memfokuskan penelitian pada Rumah sakit umum daerah Dr. Muhammad Zein Painan apakah sudah

memberikan pelayanan dengan loyalitas yang sesuai standar mutu dan memberikan kepuasan pada pasien dengan judul: **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN.**

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “**Bagaimana kualitas pelayanan rumah sakit umum daerah Dr. Muhammad Zein Painan**”

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan rumah sakit umum daerah Dr. Muhammad Zein Painan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diperoleh pada penelitian ini terbagi menjadi dua bagian yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mendalami pengetahuan tentang pelaynan dalam pembelajaran manajemen pemasaran.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis untuk memperoleh pengalaman penelitian, sehingga menambah wawasan penulis dalam hal ilmu pengetahuan.
- b. Bagi perusahaan dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen agar tercapainya

sebuah kepuasan dalam membentuk dan mengambil kebijakan yang tepat dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

- c. Bagi konsumen dapat mewakili harapan-harapan pasien terhadap rumah sakit umum daerah Dr, Muhammad Zein Painan.