

BAB II

GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT UMUM QUEEN LATIFA YOGYAKARTA

A. Sejarah RSUD Queen Latifa Yogyakarta

Berdirinya Rumah Sakit Umum (RSU) Queen Latifa Yogyakarta bermula dari sebuah Rumah Praktek Mandiri Swasta milik pribadi pada tahun 1992. Kemudian berkembang dan melembaga menjadi Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin (BPRB) pada tahun 2001, yang semula dikelola oleh bidan praktek 24 jam beserta praktek dokter umum pagi dan sore hari. Sejarah pengambilan nama Queen Latifa yaitu Queen berarti raja atau ratu dan Latifa yang berarti lembut. Hal tersebut menceritakan bahwa RSUD Queen Latifa inginnya meraja atau sukses dengan penuh kasih sayang untuk pelanggan. Jadi dapat disimpulkan dari moto RSUD Queen Latifa yaitu Rumah Sakit Keluarga yang Terpercaya. (Buku Profil RSUD Queen Latifa,2016).

Pada tahun 2003 Ibu Siti Purwanti pemilik BPRB Queen Latifa mendapat prestasi sebagai Bidan Praktek Swasta terbaik ke-II se-Provinsi DIY. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BPRB Queen Latifa, sehingga BPRB Queen Latifa meningkatkan kualitas pelayanan dan mengajukan studi kelayakan yang kemudian mendapatkan izin operasional berdasarkan Surat Izin Dinas Kesehatan No. 503/4838/DKS/2009 dan resmi menjadi Rumah Sakit Umum (RSU) QUEEN LATIFA yang diresmikan oleh

Bupati Sleman pada tanggal 30 Desember 2009 di bawah naungan PT. QUEEN LATIFA HUSADA JAYA yang juga memiliki yayasan Panti Asuhan Queen Latifa. RSUD Queen Latifa Yogyakarta juga merupakan salah satu rumah sakit swasta di Yogyakarta yang telah mendapatkan akreditasi *KARS Service* pada tahun 2014 (Buku Profil RSUD Queen Latifa, 2016).

Berbagai tantangan dan ujian yang telah dilewati merupakan pelajaran yang sangat berharga, sehingga dalam perjalanan Queen Latifa tumbuh semakin mantap dengan mutu pelayanan selalu ditingkatkan dan selalu berorientasi pada keselamatan pasien, karena didalam Rumah Sakit Umum terdapat berbagai pelayanan medis antara lain klinik spesialis, IGD 24 jam, ambulance siaga 24 jam, dokter umum siaga 24 jam, klinik bidan dan pelayanan persalinan 24 jam, serta terdapat fasilitas penunjang medis lainnya. Semua itu terdapat dalam RSUD Queen Latifa yang difasilitasi bagi masyarakat agar dapat meningkatkan kebutuhan kesehatan. Karena tuntutan masyarakat dan lingkungan sekitar yang menginginkan pelayanan kesehatan yang lebih paripurna, disertai dengan perkembangan kawasan *Ringroad* Barat meliputi kawasan perumahan dan perusahaan.

Rumah Sakit Umum (RSU) Queen Latifa Yogyakarta terletak Jln. *Ringroad* Barat, No.118 Mlangi, Nogotirto, Gamping, Sleman, Yogyakarta. Meskipun RSUD Queen Latifa tidak terletak di pusat kota Jogja, namun letak RSUD Queen Latifa cukup strategis dan mudah dijangkau karena terletak di pinggir jalan raya yang merupakan jalur lintas Provinsi. Meskipun jauh dari pusat kota, namun RSUD Queen Latifa berada cukup dekat dengan beberapa

kampus seperti Universitas Stikes Aisyiah (UNISA), Universitas Teknologi Yogyakarta (UTY), dan STIMIK A. Yani. Selain kampus, RSUD Queen Latifa juga dekat dengan rumah sakit besar seperti RSA UGM dan PKU Muhammadiyah II Yogyakarta, sehingga memudahkan RSUD Queen Latifa ketika akan merujuk pasien gawat darurat (Buku Profil RSUD Queen Latifa, 2016).

RSUD Queen Latifa memiliki 7 (tujuh) bangunan/gedung yang berada dalam lingkup rumah sakit, serta 4 (empat) bangunan/gedung yang berlantai 2 (dua). Karena pada awalnya RSUD Queen Latifa merupakan BPRB yang bangunannya masih menyatu dengan rumah sang pemilik, meskipun bangunan/gedung rumah sakit dengan rumah pemilik sudah terpisah, namun hingga kini bangunan rumah sang pemilik masih berada di dalam lingkup bangunan/gedung rumah sakit.

B. Fasilitas Pelayanan RSUD Queen Latifa

RSUD Queen Latifa yang merupakan rumah sakit swasta tipe D, dalam memberikan pelayanan terbaik untuk pasien selain memberikan pelayanan rawat jalan, RSUD Queen Latifa juga memfasilitasi ruang rawat inap siaga 24 jam yang nyaman bagi pasien *opname*. Jumlah tempat tidur yang dimiliki RSUD Queen Latifa sebanyak 50 buah dengan pembagian kelas yaitu : *High Care Unit* (HCU) : 2 tempat tidur, VIP (Wijaya Kusuma) : 5 tempat tidur, Kelas I (Anggrek) : 3 tempat tidur, Kelas II (Anggrek) : 4 tempat tidur, Kelas III (Dahlia, Mawar, Melati) : 26 tempat tidur, VK : 3 tempat tidur, Kamar bayi : 7 tempat tidur (Buku Profil RSUD Queen Latifa, 2016).

Selain itu, fasilitas pelayanan medis yang terdapat pada RSUD Queen Latifa antara lain : Instalasi Gawat Darurat (IGD) siaga 24 jam, Klinik Dokter Umum siap 24 jam, Klinik Bidan siaga 24 jam, Pelayanan Persalinan 24 jam, Klinik Gigi, Instalasi Rawat Inap Siaga 24 jam, Pelayanan *Medical Check Up* (MCU), Klinik Fisioterapi, Imunisasi, Khitan *Centre*, *Home Care* (perawatan di rumah, kantor dan hotel), Instalasi Bedah Sentral (IBS) siaga 24 jam, *Hich Care Unit* (HCU), Klinik Spesialis : Spesialis Obsgyn, Spesialis Anak, Spesialis Penyakit Dalam, Spesialis Saraf, Spesialis Bedah, Spesialis Radiologi, Spesialis THT, Spesialis Mata, dan Spesialis Estetika (Buku Profil RSUD Queen Latifa,2016).

Selain itu, fasilitas penunjang medis yang terdapat pada RSUD Queen Latifa antara lain : Unit Laboratorium Klinik 24 jam, Unit Pelayanan Obat/ Farmasi 24 jam, Unit Pelayanan Radiologi 24 jam, Pelayanan Elektro Medik (USG dan EKG/ Rekam Jantung), Konsultasi obat oleh Apoteker, Konsultasi gizi oleh Ahli Gizi, dan Instalasi Laundry (binatu). Serta terdapat instalasi nonmedis dan fasilitas pendukung seperti : Bagian Operasional rumah sakit, Bagian Administrasi dan SDM, Bagian Keuangan dan Akutansi, Kerohanian Islam, Ambulans 24 jam, Tempat parkir yang aman, nyaman dan luas, Mushola yang representatif, dan Gazebo untuk ruang pertemuan (Buku Profil RSUD Queen Latifa,2016).

RSUD Queen Latifa juga memberikan fasilitas kepada pasien untuk memudahkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang bekerjasama dengan beberapa perusahaan dan instansi Asuransi/ Jaminan Sosial, antara lain seperti

: BPJS, JAMKESOS, JAMKESTA, PT. Asuransi Sinar Mas, Manulife, Car, AdiraDinamika, Admedika, PT. Tirta Investama, Axa, Cigna, Mandiri *in Health*, Siloom *Care*, Sampo, dan BNI LIFE (Buku Profil RSUD Queen Latifa,2016).

C. Visi dan Misi RSUD Queen Latifa

Dalam meningkatkan mutu yang baik, setiap perusahaan mempunyai visi dan misi untuk perkembangan perusahaan ke arah yang positif. RSUD Queen Latifa memiliki visi menjadi Rumah Sakit Tipe C terbaik di Yogyakarta pada tahun 2017 dan disukai pelanggan. Dalam upaya mewujudkan visinya tersebut, RSUD Queen Latifa memiliki misi, yaitu antara lain : (1) Memberikan pelayanan kesehatan secara profesional, berkualitas dan terpercaya dengan prinsip *continuous improvement* serta berorientasi pada keselamatan pasien dan kepuasan pelanggan. (2) Menyelenggarakan rumah sakit yang dapat menjadi tempat pendidikan dan rujukan pelayanan di bawahnya. (3) Merealisasikan rumah sakit unggulan. (4) Melaksanakan pelayanan yang bersifat kekeluargaan dan bertanggung jawab melalui pembinaan akuntabilitas koperasi dan profesi sehingga disukai pelanggan. (5) *Benchmark* ke rumah sakit lain yang lebih baik dan berprestasi (Buku Profil RSUD Queen Latifa,2016).

Rumah sakit yang memiliki motto “Rumah Sakit Keluarga Yang Terpercaya” ini, dalam sehari-seharinya selalu menerapkan nilai dasar 3 (tiga) S, yaitu Salam, Senyum, Sapa. Selain 3S, semua staff dan karyawan rumah sakit juga dituntut untuk memiliki sikap SEDAP yang memiliki arti :

Semangat yaitu motivasi yang kuat dalam melaksanakan segala tugas. Efisien yaitu mampu dalam menjalankan tugas dengan baik, tepat dan hemat. Disiplin yaitu taat dan patuh terhadap standar prosedur operasional dalam menjalankan tugas dan pelayanan. Asertif yaitu bersikap jujur dan menunjukkan ekspresi sesuai dengan lisan hati dan pikiran. Peduli yaitu sebuah sikap memperhatikan dan bertindak proaktif terhadap keadaan sekitar.

D. Gambar dan Logo RSU Queen Latifa

Gambar 2.1

Sisi Depan RSU Queen Latifa Yogyakarta



(Sumber : RSU Queen Latifa, tahun 2017)

Pada gambar 2.1 merupakan tampilan RSU Queen Latifa dari sisi depan. Pada gambar tersebut terlihat halaman depan RSU Queen Latifa terletak tepat di pinggir Jln. *Ringroad* Barat pada jalur arah utara ke selatan. Sampai saat ini,

RSU Queen Latifa memiliki 7 (tujuh) bangunan/gedung yang berada dalam lingkup rumah sakit, serta 4 (empat) bangunan/gedung yang berlantai 2 (dua).

Gambar 2.2

Logo Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta



(Sumber : RSU Queen Latifa, tahun 2017)

Berdasarkan gambar 1.1 Logo Rumah Sakit Umum (RSU) Queen Latifa Yogyakarta berbentuk huruf Q dan L dengan warna kuning kunyit dan coklat terakota (warna coklat pada tembikar), dengan gambar bulan sabit warna hijau dan coklat terakota serta tulisan Queen Latifa di bawah logo.

E. Struktur Organisasi RSU Queen Latifa

Secara umum RSU Queen Latifaa memiliki empat divisi utama untuk menjalankan sistem operasionalnya sehari- hari yaitu Direktur I (Medis dan Keperawatan), Direktur II (Operasional, SDM dan Keuangan), Satuan Pemeriksaan Internal (SPI), dan Komite Medik. Divisi yang menjalankan

strategi komunikasi pemasaran yaitu Humas dan Marketing. Dengan penjelasan sebagai berikut : (Buku Profil RSUD Queen Latifa, 2016)

- Dewan Pengawas atau Komisaris Utama
- Direktur Utama RSUD Queen Latifa
- Direktur I (Medis dan Keperawatan)
- Direktur II (Operasional, SDM, dan Keuangan)
- Satuan Pemeriksa Internal (SPI)
- Komite Medik
- Kepala Bagian Instalasi IGD dan Rawat Jalan
- Kepala Bagian Instalasi Rawat Inap
- Kepala Bagian Instalasi VK dan KBY
- Kepala Bagian Instalasi IBS dan HCU
- Kepala Bagian Penunjang Medis
- Kepala Bidang Pelayanan Medis
- Kepala Bagian Instalasi Gizi dan Laundry
- Kepala Bagian Operasional
- Kepala Bagian SDM dan Administrasi
- Kepala Bagian Keuangan dan Administrasi
- Kepala Bagian Humas dan Marketing
- Staff Auditor Klinis
- Staff Auditor Manajemen
- Komite Etik dan Disiplin

- SMF
- Komite Pencegahan dan Pengendalian Infeksi
- Komite Keperawatan
- Komite Farmasi Terapi
- Tim Keselamatan Rumah Sakit

(Sumber: Sekretariat RSUD Queen Latifa)

2.6 Gambaran Umum Divisi Humas dan Marketing RSUD Queen Latifa

Keberadaan Divisi Humas dan Marketing di Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta mulai berfungsi secara efektif pada tahun 2012. Pada beberapa awal tahun perubahan status BPRB Queen Latifa menjadi RSUD Queen Latifa sempat terjadi beberapa kali pergantian karyawan di Unit Humas. Unit yang berada di bawah naungan Direktur II tersebut sebelumnya beranggotakan 3 (tiga) orang dengan *jobdesk* yaitu Koordinator Humas (Pelaksana Program Khusus), Koordinator *Homecare* (*Marketing* Internal), dan Koordinator Pelaksana Program Reguler (*Marketing* Eksternal). Pada awal tahun 2016 berdasarkan kebijakan RSUD Queen Latifa, setelah terjadi pergantian dan penambahan karyawan, semakin terorganisir dengan menjadi Unit Humas & *Marketing* yang beranggotakan lima orang dengan jabatan sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Selain fasilitas dan peralatan yang cukup lengkap, tentunya Unit Humas & *Marketing* yang beranggotakan 5 (lima) orang tersebut perlu mempunyai tempat atau ruangan yang memadai pula. Unit Humas & *Marketing* RSUD

Queen Latifa berada satu gedung dengan tim Manajemen, Direksi dan SPI, serta Ruang Laboratorium dan Fisioterapi. Ruangan tim Manajemen, Direksi dan SPI berada pada lantai 2 (dua), sedangkan ruangan Unit Humas & *Marketing* berada pada ruangan kecil di bawah tangga yang dibatasi oleh dinding kaca untuk ruang Laboratorium dan Fisioterapi.

Gambar 2.3

Ruang Kerja Tim Humas dan *Marketing*



(Sumber : RSUD Queen Latifa, tahun 2017)

Berikut struktur organisasi pada Unit Humas & *Marketing* RSUD Queen Latifa yang merupakan tim yang merencanakan, melakukan, mengevaluasi kegiatan strategi komunikasi pemasaran. (Humas dan Marketing RSUD Queen Latifa,2017) :

1. Kepala Bagian Humas & *Marketing*
2. Sie Humas

3. Sie *Marketing* Sub Pertahanan Pasar
4. Sie *Marketing* Sub Perluasan Wilayah
5. Sie Promosi Kesehatan Rumah Sakit

Pada Unit Humas & *Marketing* RSUD Queen Latifa, dipimpin oleh seorang Kepala Bagian (Kabag) Humas & *Marketing* yang bertanggungjawab kepada Direktur II (Direktur Keuangan), Sumber Daya Manusia (SDM), dan Operasional. Adapun Tugas Pokok Kepala Bagian Humas dan Marketing adalah :

1. Membantu Direktur Keuangan, SDM dan Operasional merencanakan, menyusun kebijakan dan prosedur di Unit Kerja Pemasaran dan Humas sesuai dengan kebijakan RSUD Queen Latifa.
2. Supervisor pelaksanaan riset dan analisis pasar, perumusan strategi pemasaran, sales, promosi, dan riset pesaing (intelegen bisnis) Rumah Sakit.
3. Supervisor kegiatan operasional pelanggan tetap, pasien, dan keluarganya, karyawan dan dokter organik serta dokter mitra dan para perujuk.

Sedangkan, untuk uraian tugas Kepala Bagian Humas dan Marketing RSUD Queen Latifa adalah :

1. Menyusun Rencana Anggaran Biaya (RAB) dan menuangkan dalam program kerja tahunan Unit Kerja Humas dan Pemasaran.
2. Mengidentifikasi kebutuhan atau masalah yang timbul di Unit Kerja Humas dan Pemasaran.

3. Merencanakan pelaksanaan pemasaran melalui pelayanan pelanggan secara khusus dan customer secara umum dengan metode dan media yang telah disediakan oleh RSUD Queen Latifa.
4. Menangani dan menindaklanjuti aspek- aspek kepuasan pelanggan dengan unit kerja lain yang terkait.
5. Melaksanakan kerjasama dengan instansi atau perusahaan dalam bentuk sponsorship bagi kegiatan Rumah Sakit baik yang interes maupun eksteren.
6. Mengelola umpan balik rujukan pasien dan menjalin kerjasama dengan perujuk untuk meningkatkan cakupan pelayanan pasien rawat inap maupun rawat jalan.
7. Mencari dan menindaklanjuti kerjasama layanan kesehatan secara berlangganan dengan instansi atau perusahaan lain.
8. Pelaksana Home Care
9. Mengevaluasi efektifitas marketing tiap bulan dengan report bulanan pasien rujukan, ataupun jumlah pasien baru dan lama.

Sie Humas pada RSUD Queen Latifa memiliki tugas pokok, antara lain sebagai berikut :

1. Membantu Kepala Bagian Humas dan Marketing menjalankan fungsi kehumasan sesuai dengan kebijakan Rumah Sakit Umum Queen Latifa.
2. Menyiapkan informasi public dari public terhadap perusahaan ataupun sebaliknya baik berupa sarean kritik dan relasi
3. Membangun dan memelihara hubungan positif dengan public.

Sedangkan, untuk uraian tugasnya adalah :

1. Menyiapkan pers rilis dan menghubungi orang- orang dimedia, yang sekiranya dapat menerbitkan atau menyiarkan material mereka. Banyak laporan khusus di radio atau televisi, berita di Koran dan artikel di majalah.
2. Mengatur dan mengumpulkan program- program untuk memelihara dan mempertahankan kontak antara perwalian organisasi dan public
3. Menyiapkan annual reports dan menulis proposal untuk proyek- proyek yang beragam.
4. Menghubungi orang- orang, merencanakan dan melakukan kerjasama dan menyiapkan material untuk distribusi. Mereka juga mengurus pekerjaan advertising atau sales promotion untuk mendukung kegiatan marketing.

Sie Marketing dan Pertahanan Pasar mempunyai tugas pokok antara lain :

1. Membantu Kepala Bagian Humas dan Marketing menjalankan fungsi marketing pertahanan pasar sesuai dengan kebijakan Rumah Sakit Umum Queen Latifa
2. Menyiapkan informasi publik terkait reputasi Rumah Sakit dengan system IT maupun secara langsung melalui media yang disediakan Rumah Sakit.
3. Membangun reputasi, keberuntungan dan eksistensi perusahaan dimata konsumen internal

Sedangkan, untuk uraian tugasnya antara lain :

1. Pengelolaan system komunikasi berkelanjutan Rumah Sakit dengan pasien paska rawat inap dengan SMS gate way

2. Pengelola system informasi Rumah Sakit dalam membangun reputasi di dunia maya melalui Website, Facebook, dan Instagram.
3. Menyiapkan program- program surprise terhadap pasien melalui program-program yang sudah direncanakan dalam RKA.
4. Mencetak beberapa keperluan marketing seperti Brosur, Banner, Leaflet, dan Spanduk ataupun perlengkapan marketing yang dibutuhkan di dalam Rumah Sakit.
5. Bertanggung jawab sebagai koordinator dalam event yang dilakukan di dalam rumah sakit seperti halnya senam, seminar yang berhubungan dengan marketing di dalam rumah sakit.

Sie Marketing Sub Perluasan Wilayah, mempunyai tugas pokok antara lain

:

1. Membantu Kepala Bagian Humas dan Marketing menjalankan fungsi marketing perluasan wilayah sesuai dengan kebijakakn RSUD Queen Latifa.
2. Menyiapkan data terutama mitra dan baik dokter atau bidan PPK I maupun key persons pada masing- masing wilayah Ring I maupun Ring II
3. Membantu Kepala Bagian Humas dan Marketing menyiapkan propaganda publikasi fasilitas dan pelayanan di Rumah Sakit.

Sedangkan, untuk uraian tugasnya adalah :

1. Melakukan pemetaan dan penargetan pemasaran dalam wilayah Ring I dan Ring II disesuaikan dengan data cakupan sebelumnya
2. Melakukan pembinaan kader kesehatan di masyarakat
3. Bina mitra dengan kunjungan meliputi Klinik dan Puskesmas

4. Bekerjasama dengan Kepala Bagian Humas dan Marketing dan sie Humas dalam melaksanakan intelegen bisnis pada rumah sakit pesaing.
5. Bertanggungjawab sebagai coordinator dalam event yang dilakukan di luar rumah sakit baik dari CSR RSUD Queen Latifa ataupun relasi.

Sie Promosi Kesehatan Rumah Sakit, mempunyai tugas pokok sebagai berikut :

1. Membantu Kepala Bagian Humas dan Marketing menjalankan fungsi pendidikan kesehatan di Rumah Sakit sesuai dengan kebijakan RSUD Queen Latifa.
2. Menjalankan fungsi pelayanan edukasi baik secara langsung kepada pasien, staf, dan pedagang sekitar Rumah Sakit dalam rangka meningkatkan kesehatan.
3. Merangkap sebagai ketua Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)

Sedangkan, untuk uraian tugasnya adalah :

1. Menjalankan program posyandu dengan berkoordinasi dengan anggota tim PKRS.
2. Menjalankan program yang sudah di susun dalam program kerja PKRS.
3. Bertanggungjawab dalam penerbitan poster-poster edukasi kesehatan baik dari produksi Rumah Sakit sendiri ataupun dari Dinas Kesehatan.
4. Melakukan visitasi khusus sebagai konselor asi ataupun penawaranh Homecare Rumah Sakit.

Dalam rangka membantu mewujudkan visi dan misi rumah sakit, Unit Humas & Marketing juga memiliki falsafah, visi misi, serta nilai dan tujuan

kerja sebagai dasar keyakinan Unit Humas & *Marketing* dalam menjalankan tanggungjawab kerjanya. Falsafah Unit Humas & *Marketing* RSUD Queen Latifa adalah pintu utama dan jembatan antara RSUD Queen Latifa dengan masyarakat, fasilitas kesehatan lain, dan mitra. Visinya yaitu menjadi Unit Humas & *Marketing* terbaik dan menjadi tiang tumbuh kembang RSUD Queen Latifa dengan dasar totalitas kerja.

Misi Unit Humas & *Marketing* dalam mewujudkan visinya adalah : (1.) Memberikan totalitas kerja khususnya dalam kehumasan, pertahanan pasar, perluasan wilayah, dan promosi kesehatan rumah sakit secara profesional, berkualitas, dan terpercaya, serta mengacu kepada visi dan misi RSUD Queen Latifa. (2.) Ikut serta merealisasikan Rumah Sakit Unggulan dengan cara meningkatkan daya tarik masyarakat untuk berkunjung dan menggunakan layanan medis serta kegiatan yang diadakan di RSUD Queen Latifa. (3.) Menyelenggarakan kegiatan di dalam dan di luar RSUD Queen Latifa, yang berkoordinasi dengan mitra dan atau mandiri, berdasarkan kreatifitas yang mengarah kepada peningkatan jumlah pasien dan pendapatan RSUD Queen Latifa. (4.) Melaksanakan pengabdian masyarakat untuk meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarga serta masyarakat secara umum dalam rangka meningkatkan kepercayaan menggunakan layanan medis RSUD Queen Latifa. (5.) Meningkatkan kepercayaan PPK 1 untuk merujuk pasien ke RSUD Queen Latifa. (6.) *Benchmark* mengenai kehumasan dan *marketing* ke rumah sakit yang lebih baik dan berprestasi.

Dalam menjalankan visi dan misinya, Unit Humas & *Marketing* memiliki nilai dan tujuan, yaitu terciptanya lingkungan kerja yang mampu mengembangkan kemampuan diri dan unit secara optimal, dihasilkannya peningkatan jumlah pasien dan pendapatan RSUD Queen Latifa, terbangunnya pengembangan visi dan misi RSUD Queen Latifa dan visi misi Unit Humas & *Marketing* sebagai landasan berpikir, bersikap, dan berperilaku dalam bekerja, terwujudnya Unit Humas & *Marketing* sebagai unit pondasi tumbuh kembang RSUD Queen Latifa.