



PEMERINTAH KABUPATEN MAROS
DINAS KESEHATAN

UPTD. RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. LA PALALOI

Jalan Poros Maros-Makassar Km. 03 Telp 08114229094 Kode Pos 90516

E-Mail : rs.drlapalaloi.maros@gmail.com website: rsuddrlapalaloimaros.com

KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD dr. LA PALALOI KAB.MAROS
NOMOR : 197/ 15 /RSUD/2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM CASE MANAGER/MANAJER PELAYANAN PASIEN (MPP)
DAN TIM PEMBERI INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN (PIPP)
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. LA PALALOI
KABUPATEN MAROS TAHUN ANGGARAN 2025

DIREKTUR RSUD dr. LA PALALOI MAROS,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan meminimalisir permasalahan yang timbul selama pelayanan maka perlu Membentuk Tim Case Manager/Manajer Pelayanan Pasien (MPP) dan Tim pemberi informasi dan penanganan pengaduan (PIPP) pada RSUD dr. La Palaloi Kabupaten Maros;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a di atas, perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur;

Mengingat:

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5538), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
4. Undang-Undang Nomor 135 Tahun 2024 tentang Kabupaten Maros di Provinsi Sulawesi Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 321,

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7072);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1213);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Maros Nomor 9 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024 (Lembaran Daerah Kabupaten Maros Tahun 2023 Nomor 9);
9. Peraturan Bupati Maros Nomor 68 Tahun 2021 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit (*Hospital by Laws*) pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. La Palaloi Kabupaten Maros (Berita Daerah Kabupaten Maros Tahun 2021 Nomor 68);
10. Peraturan Bupati Maros Nomor 29 Tahun 2022 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. La Palaloi Pada Dinas Kesehatan (Berita Daerah Kabupaten Maros Tahun 2022 Nomor 68);

Memperhatikan: 1. Keputusan Bupati Maros Nomor: 821/I/KPTS/BKPSDM/I/2022 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Administrator Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Maros;

2. Keputusan Bupati Maros Nomor 11/KPTS/445/I/2024 tentang penetapan Rumah Sakit Umum Daerah dr. La Palaloi sebagai unit Pelaksana Teknis Daerah yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANG PEMBENTUKAN TIM CASE MANAGER/MANAJER PELAYANAN PASIEN (MPP) DAN TIM PEMBERI INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN (PIPP) PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. LA PALALOI KABUPATEN MAROS TAHUN ANGGARAN 2025.

- KESATU : Membentuk Tim Case Manager/Manajer Pelayanan Pasien (MPP) dan Tim Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. La Palaloi Kabupaten Maros Tahun Anggaran 2025, dengan susunan Tim sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Case Manager/Manajer Pelayanan Pasien (MPP) dan Tim Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) sebagaimana dimaksud Diktum Kesatu diatas mempunyai tugas sebagai berikut:
- A. Tim Case Manager/Manajer Pelayanan Pasien (MPP)
 - a. Memfasilitasi pemenuhan kebutuhan asuhan pasien;
 - b. Mengoptimalkan terlaksananya pelayanan berfokus pada pasien;
 - c. Mengoptimalkan proses reimbursemen; dan dengan fungsi sebagai berikut;
 - d. Asesmen untuk manajemen pelayanan pasien;
 - e. Perencanaan untuk manajemen pelayanan pasien;
 - f. Komunikasi dan koordinasi;
 - g. Edukasi dan advokasi; dan
 - h. Kendali mutu dan biaya pelayanan pasien
 - B. Tim Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP)
 - a. Pemberian Informasi Langsung;
 - b. Pemberian Informasi Tidak Langsung;
 - c. Penanganan Pengaduan Langsung;
 - d. Penanganan Pengaduan Tidak Langsung;
 - e. Monitoring tindak lanjut Penanganan Pengaduan melalui aplikasi Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP);
 - f. Umpan balik tindak lanjut Penanganan Pengaduan melalui aplikasi Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan (SIPP);
- KETIGA : Tim Case Manager/Manajer Pelayanan Pasien (MPP) dan Tim Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) mempunyai Alur Pengaduan Pasien sebagaimana terlampir pada lampiran II keputusan ini.
- KEEMPAT : Secara struktural Tim Case Manager/Manajer Pelayanan Pasien (MPP) dan Tim Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) bertanggung jawab kepada bidang pelayanan medik.
- KELIMA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada DPA/RBA BLUD RSUD dr. La Palaloi Maros Tahun Anggaran 2025.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Maros

Pada tanggal : 02 Januari 2025

DIREKTUR,



dr. SRI SYAMSINAR RACHMAH, S.Ked 
NIP. 19801115 201001 2 022

Tembusan Kepada Yth.

1. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Maros di Maros;
2. Masing-masing yang bersangkutan;
3. Pertinggal.

LAMPIRAN I KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH dr. LA PALALOI KABUPATEN MAROS
NOMOR : 197 / 15 / RSUD/2025
TANGGAL : 02 JANUARI 2025
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM CASE MANAGER/MANAJER
PELAYANAN PASIEN (MPP) DAN TIM PEMBERI
INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN
(PIPP) PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. LA
PALALOI KABUPATEN MAROS TAHUN ANGGARAN
2025

SUSUNAN TIM CASE MANAGER/MANAJER PELAYANAN PASIEN (MPP)

NO	NAMA/NIP	JABATAN DLM TIM	HONORARIUM PER BULAN	KET.
1	Fatmawati, S.ST 197209041991032002	Ketua	Rp. 1.500.000	12 Bulan
2	Ernawaty Hasbih, S.Kep.Ns 198307262006042009	Sekretaris	Rp. 1.200.000	
3	dr. Anisah Mahmudah, S.Ked 7309014302950002	Anggota	Rp. 1.000.000	
Total			Rp. 3.500.000,-	

(Terbilang : Tiga Juta Lima Ratus Ribu Rupiah)

SUSUNAN TIM PEMBERI INFORMASI DAN
PENANGANAN PENGADUAN (PIPP)

NO	NAMA/NIP/NIK	JABATAN DALAM TIM	KET.
1	Fatmawati, S.ST 197209041991032002	Koordinator	
2	Ernawaty Hasbih, S.Kep.Ns 198307262006042009	Anggota	
3	Agus Sena 7309146606790001	Anggota	

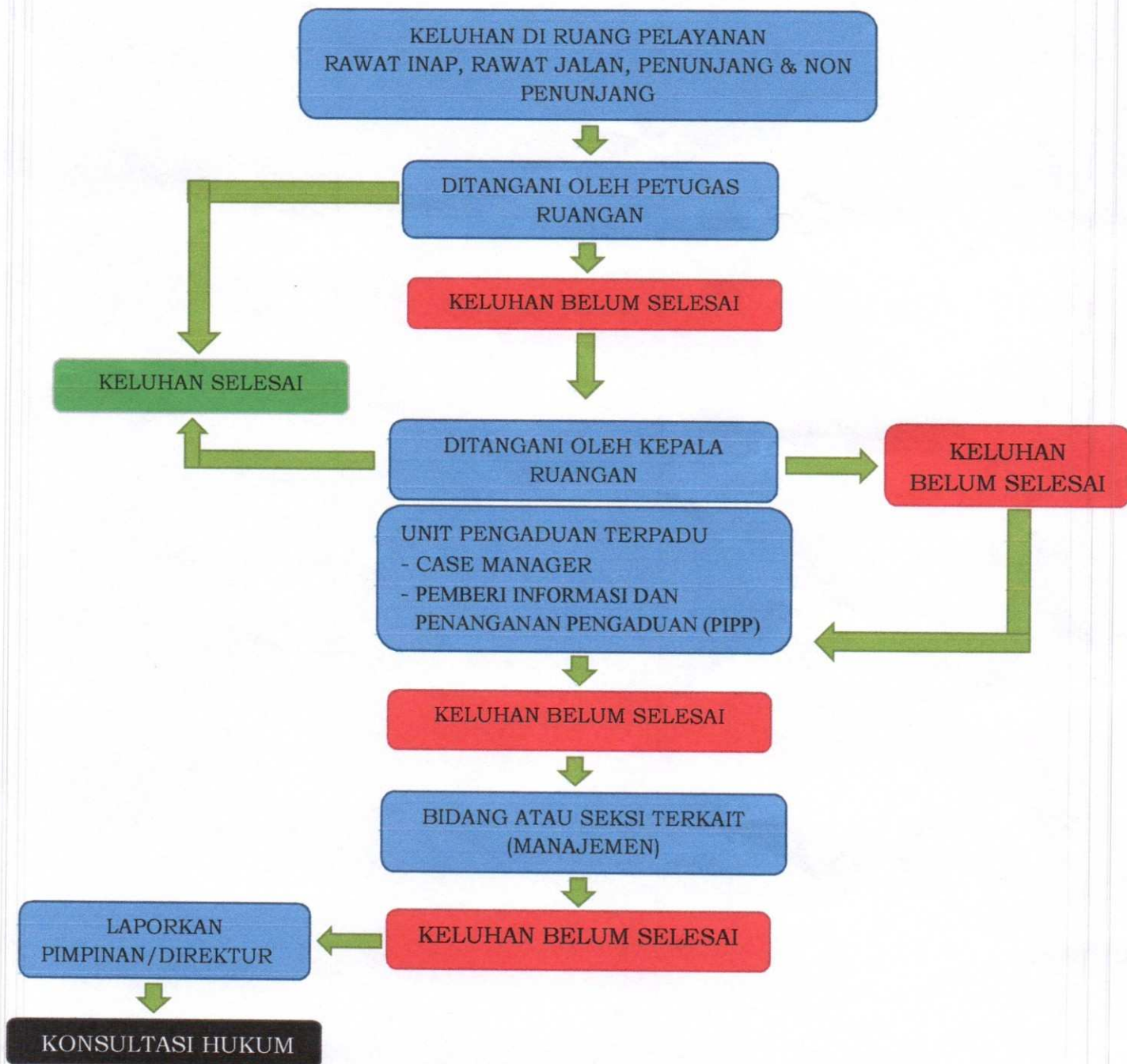
DIREKTUR,



dr. SRI SYAMSINAR RACHMAH, S.Ked
NIP. 19801115 201001 2 022

LAMPIRAN II KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr.
LA PALALOI KABUPATEN MAROS
NOMOR : 197 / 15 / RSUD/2025
TANGGAL : 02 JANUARI 2025
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM CASE MANAGER/MANAJER
PELAYANAN PASIEN (MPP) DAN TIM PEMBERI INFORMASI
DAN PENANGANAN PENGADUAN (PIPP) PADA RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH dr. LA PALALOI KABUPATEN
MAROS TAHUN_ANGGARAN 2025

ALUR PENANGANAN KELUHAN/KOMPLAIN PASIEN



NB: Semua informasi terkait Rumah Sakit yang akan disampaikan di luar dipublish oleh Humas.

DIREKTUR,

dr. SRI SYAMSINAR RACHMAH, S.Ked
NIP. 19801115 201001 2 022