

ABSTRAK

Upaya Menurunkan Jumlah Pasien Komplain Oleh Karena Rekam Medis Tiba Di Poliklinik lebih dari 30 Menit Menggunakan Pendekatan FOCUS-PDCA di RSUP Sanglah Denpasar (Studi Kasus pada Instalasi Rekam Medis, Yogi Pratama, Nim E4111544, Tahun 2015, Rekam Medik, Politeknik Negeri Jember, Dony Setiawan HP,S,Kep.Ns.MM (Pembimbing I)

Salah satu kegiatan di Instalasi rekam medis RSUP Sanglah adalah Menjaga Mutu Rekam Medis. Dalam aspek menjaga mutu rekam medis salah satu poin yang menjadi fokus untuk diteliti yaitu tentang pelayanan pasien komplain. Dimana pelayanan rumah sakit menjadi salah satu tolak ukur kualitas sebuah rumah sakit. Pelayanan yang baik kondisinya akan menunjang kualitas rumah sakit umum pusat sanglah Denpasar yang sudah memiliki akreditasi A dan sebagai rumah sakit rujukan untuk wilayah timur..

Berdasarkan hasil penelitian dengan observasi, peneliti menemukan masalah mengenai pasien yang komplain oleh karena rekam medis tiba dipoliklinik lebih dari 30 menit. Dari 28 pasien komplain yang tercatat, 8 pasien komplain bisa selesai dengan diberikan penjelasan oleh petugas. 20 pasien komplain lainnya memprotes dan meluapkan kemarahan kepada petugas dengan membentak petugas.

Dari permasalahan tersebut peneliti memfokuskan pada Upayan menurunkan jumlah pasien komplain menggunakan pendekatan *FOCUS PDCA* di RSUP Sanglah. dimana pada metode ini lebih memudahkan penelitian dalam menyelesaikan masalah.

Kata kunci : Mutu Rekam medis, Pasien Komplain , *FOCUS PDCA*.