

ABSTRAK

Program Pelayanan *one stop service* adalah pelayanan yang dilakukan pada pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk, dimana semua kebutuhannya dilayani petugas yang dimulai sejak tahun 2014. Program ini secara umum mampu menjadikan pelayanan di RSUD Kabupaten Nganjuk memuaskan (baik) ini dapat dilihat dari nilai IKM Bidang Pelayanan RSUD Nganjuk Tahun 2015 yaitu 79,20 yang merupakan kategori baik. Untuk itu, tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan program pelayanan *one stop service* berdasarkan standar pelayanan minimal kesehatan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data adalah *focus group discussion* dan studi dokumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah *interactive model* dari Miles dan Huberman . Adapun teknik validitas data menggunakan triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Program Pelayanan *one stop service* adalah bentuk dari kebijakan untuk menstandarkan dan meningkatkan mutu dari pelayanan kesehatan. *Output* dari kinerja program pelayanan *One Stop Service* dapat dikatakan memenuhi *ekspektasi* masyarakat (konsumen) dan terjadi peningkatan mutu pelayanan kesehatan dari tahun ke tahun.

Program Pelayanan *One Stop Service* dalam usaha peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diterima oleh setiap warga secara minimal, telah dicapai sebagai hasil dari pembangunan kesehatan, sejalan dengan perbaikan kondisi umum dan perbaikan keadaan sosial dan ekonomi masyarakat Indonesia.

Kata Kunci : *Standar Pelayanan Minimal, Kesehatan, One Stop Service.*