

ABSTRAK

UPT Puskesmas Paninggilan merupakan puskesmas dengan pelayanan 24 jam yang menyediakan fasilitas rawat inap, UGD, poned dan rawat jalan. Pelayanan yang memuaskan termasuk hal penting bagi puskesmas karena kepuasan pasien mengindikasikan kualitas pelayanan puskesmas dalam memberikan perawatan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis prioritas utama pelayanan berdasarkan tingkat kesenjangan antara kepentingan dan kepuasan pasien UPT Puskesmas Paninggilan dengan metode *healthqual*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *Quality Function Deployment (QFD)*. Penerapan *healthqual*, IPA, dan QFD dapat memberikan informasi mengenai kebutuhan dan keinginan pasien terhadap pelayanan puskesmas. Didapatkan hasil analisis atribut prioritas utama pelayanan yang dianggap penting namun pelaksanaannya masih kurang memuaskan yaitu atribut pada kuadran A diagram kartesius. Hal ini membuktikan bahwa perlu dilakukan perbaikan terhadap atribut prioritas utama kualitas pelayanan UPT Puskesmas Paninggilan untuk meningkatkan kepuasan dan persepsi pasien yang sedang menjalani perawatan dan pengobatan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Healthqual, Importance Performance Analysis (IPA), Quality Function Deployment (QFD)*

