

## ABSTRAK

Masalah kesehatan merupakan masalah sosial, ekonomi, politik dan hak asasi manusia yang paling penting. Sebagai salah satu dasar pencapaian dari *Millenium Development Goals (MDGs)*, sayangnya pelayanan kesehatan belum diimbangi dengan akses pelayanan yang memadai. Keberadaan Puskesmas yang menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat dihadapkan pada berbagai permasalahan seperti penurunan alokasi anggaran kesehatan di Kota Semarang yang menyebabkan penurunan biaya operasional Puskesmas dan belum memadainya angka kecukupan tenaga kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menjelaskan beberapa faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan kesehatan khususnya di Puskesmas Kota Semarang. Berdasarkan penelitian terdahulu dan teori yang ada, beberapa faktor tersebut adalah pendapatan keluarga, umur, tingkat pendidikan, waktu lama pelayanan, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dengan metode analisis regresi linier berganda, beberapa faktor tersebut dicari pengaruhnya terhadap frekuensi kunjungan ke layanan kesehatan.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah pendapatan keluarga, umur, tingkat pendidikan, kualitas layanan (*Servqual*) berpengaruh secara signifikan terhadap frekuensi kunjungan ke layanan kesehatan. Peningkatan layanan di Puskesmas merupakan hal yang perlu dilakukan agar meningkatkan frekuensi kunjungan ke puskesmas Kota Semarang.

Kata kunci: Puskesmas, Pendapatan Keluarga, Pendidikan, Servqual, Layanan Kesehatan, Frekuensi Kunjungan