

**HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN SIKAP MASYARAKAT
DENGAN PEMANFAATAN *PUBLIC SAFETY CENTER***

(PSC) 119 DI KELURAHAN PANIKI BAWAH

KOTA MANADO

SKRIPSI

JULICHA THANZANIA LAHOPE

(17061178)



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN SIKAP MASYARAKAT DENGAN PEMANFAATAN *PUBLIC SAFETY CENTER* (PSC) 119 DI KELURAHAN PANIKI BAWAH KOTA MANADO

Nama : Julicha Thanzania Lahope
NIM : 17061178
Fakultas : Keperawatan
Program Studi : Ilmu Keperawatan

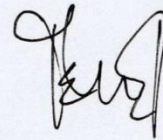
Menyetujui,
Manado, 30 Juli 2021

Pembimbing 1



Johanis Kerangan., S.Kep., Ns., M.Kep

Pembimbing 2



Dr. dr. Christian Lombogia, MARS

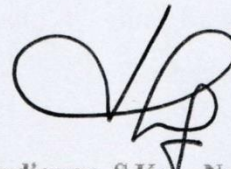
Mengetahui,

Dekan Fakultas Keperawatan
Unika De La Salle
Manado



Mahvunv Langelo, BSN., M.Kes

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
Unika De La Salle Manado



Helly Budiawan, S.Kep., Ns., M.Kes

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN SIKAP MASYARAKAT DENGAN PEMANFAATAN *PUBLIC SAFETY CENTER* (PSC) 119 DI KELURAHAN PANIKI BAWAH KOTA MANADO

Yang disusun dan diajukan oleh :

JULICHA THANZANIA LAHOPE

17061178

Telah dipertahankan didepan TIM penguji Ujian Skripsi
pada tanggal 30 Juli 2021
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

TIM PENGUJI

Dosen Penguji 1

:

Syenshie V. Wetik, S.Kep., Ns., M.Kep.Sp.Kep.J

Dosen Penguji 2

:

Johanis Kerangan, S.Kep., Ns., M.Kep

Dosen Penguji 3

:

Dr. dr. Christian Lombogia, MARS

MENGETAHUI,

Dekan Fakultas Keperawatan
Unika De La Salle
Manado.

Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes

Ketua Program Studi
Fakultas Keperawatan
Unika De La Salle Manado

Helly Budiawan, S.Kep., Ns., M.Kes

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik dari suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Manado, Juli 2021

Mahasiswa



Nama : Julicha T. Lahope
NIM : 1706178
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Fakultas : Keperawatan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat, tuntunan dan cinta kasihNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN SIKAP MASYARAKAT DENGAN PEMANFAATAN *PUBLIC SAFETY CENTER* (PSC) 119” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai bentuk persyaratan akhir dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) sarjana keperawatan di Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sadar akan keterbatasan dan kemampuan dalam penyusunan. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh bantuan, bimbingan, motivasi, serta dorongan dari berbagai pihak sehingga, skripsi ini dapat selesai walaupun masih terdapat beberapa kekurangan dan keterbatasan dari penulis. Maka penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Wahyuny Langelo, BSN., M.kes, Dekan dan juga sebagai Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Johanis Kerangan, S.Kep., Ns., M.Kep, sebagai Dosen Pembimbing I yang telah membantu memberikan arahan, saran, bimbingan dan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi selama ini.
4. dr. Christian Lombogia, M.A.R.S sebagai Dosen Pembimbing II yang telah memberikan semangat dan arahan, kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado, terima kasih atas semua bantuannya.
6. Staf *Public Safety Center* (PSC) 119 Tumou Tou Manado yang telah membantu dalam proses pengumpulan data.
7. Seluruh pegawai Kantor Kelurahan Paniki Bawah dan Kepala Lingkungan IV yang telah membantu proses dalam penelitian ini.

8. Seluruh responden penelitian yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini berjalan dengan lancar.
9. Mama dan papa serta kakak dan juga keluarga, yang telah memberikan support dan dorongan semangat bagi penulis dalam proses penyusunan skripsi.

Penulis menyadari akan keterbatasan dalam penulisan ini, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritikan dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua.

Manado, Agustus 2021

Julicha Thazania Lahope

ABSTRAK

HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN SIKAP MASYARAKAT DENGAN PEMANFAATAN *PUBLIC SAFETY CENTER* (PSC) 119 DI KELURAHAN PANIKI BAWAH KOTA MANADO

Lahope, J¹, Kerangan, J², Lombogia, C³

Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado

Email : Julichalahope03@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Kondisi gawat darurat dapat terjadi kepada siapa saja, dimana saja, dan kapan saja yang dapat menyebabkan dampak pada tingginya angka kesakitan, angka kecatatan, dan angka kematian pada korban. *Public Safety Center* (PSC) 119 merupakan program layanan gawat darurat yang berbasis call center yang dapat diakses oleh masyarakat dengan menghubungi nomor call center yaitu 119. Program ini adalah inovasi dari pemerintah untuk mengurangi tingginya angka kesakitan, kecacatan dan angka kematian. Di Manado, sudah ada layanan PSC 119 dan setiap harinya mereka menerima banyak panggilan masuk namun lebih dari setengah panggilan yang masuk merupakan panggilan iseng atau *false call*.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pengetahuan dan sikap masyarakat dengan pemanfaatan *Public Safety Center* (PSC) 119 di Kelurahan Paniki Bawah Kota Manado.

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan uji *chi square* dengan jumlah sampel 150 partisipan yang berasal dari Kelurahan Paniki Bawah. Pengumpulan data menggunakan kuisioner penelitian yang terdiri dari kuisioner pengetahuan, kuisioner sikap dan kuisioner pemanfaatan. Lokasi penelitian dilakukan di lingkungan IV Kelurahan Paniki Bawah, Kota Manado.

Hasil Penelitian : Hasil analisis univariat dengan menggunakan uji statistik *Chi Square* dengan memperhatikan nilai signifikansi *p-value* (0,05) didapati hasil yaitu pengetahuan dengan pemanfaatan 0,142 dan sikap dengan pemanfaatan 0,183 yang dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai *p-value* sehingga tidak ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan dan sikap masyarakat dengan pemanfaatan *Public Safety Center* (PSC) 119.

Kesimpulan : Tidak ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan dan sikap masyarakat dengan pemanfaatan *Public Safety Center* (PSC) 119.

Kata Kunci : *Public Safety Center* 119, Pengetahuan, Sikap, PSC 119, Pemanfaatan PSC 119.

**THE RELATIONSHIP BETWEEN PEOPLE'S KNOWLEDGE
AND ATTITUDES TOWARDS THE UTILIZATION OF
PUBLIC SAFETY CENTER (PSC) 119
IN PANIKI BAWAH MANADO**

Lahope, J¹, Kerangan, J², Lombogia, C³

*Fakultas Keperawatan Universitas
Katolik De La Salle Manado Email :
Julichalahope03@gmail.com*

ABSTRACT

Background: Emergency conditions can happen to anyone, anywhere, and at any time which can have an impact on high morbidity, disability, and death rates for victims. Public Safety Center (PSC) 119 is a call center-based emergency service program that can be accessed by the public by calling the call center number 119. This program is an innovation from the government to reduce the high morbidity, disability and mortality rates. In Manado, there is already a PSC 119 service and every day they receive many incoming calls, but more than half of the incoming calls are fake calls.

Objective: This study aimed to determine the relationship between people's knowledge and attitudes towards the utilization of Public Safety Center (PSC) 119 in Paniki Bawah village, Manado City.

Method: This study was a quantitative study using the chi square test with a sample of 150 participants from Paniki Bawah village. The data was collected using research questionnaires consisting of knowledge questionnaires, attitudes questionnaires and utilization questionnaires. The location of the study was in the block IV Paniki Bawah village, Manado City.

Results: The result of univariate analysis using Chi Square statistical test by paying attention to the

significance value of p-value (0.05) indicated that knowledge and utilization was 0.142, and attitudes and utilization was 0.183 where the value was greater than the p-value so there was no significant relationship between people's knowledge and attitudes towards the utilization of the Public Safety Center (PSC) 119.

Conclusion: There was no significant relationship between people's knowledge and attitudes towards the utilization of the Public Safety Center (PSC) 119.

Keywords: Public Safety Center 119, Knowledge, Attitudes, PSC 119, Utilization of PSC 119.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN COVER | |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI..... | i |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI..... | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| ABSTRAK | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR BAGAN | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Pertanyaan Penelitian..... | 3 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 3 |
| 1.3.1. Tujuan Umum..... | 3 |
| 1.3.2. Tujuan Khusus | 3 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 4 |
| 1.4.1. Manfaat Teoritis..... | 4 |
| 1.4.2. Manfaat Praktis..... | 4 |
| BAB II..... | 5 |
| TINJAUAN PUSTAKA..... | 5 |
| 2.1. Public Safety Center (PSC) 119 | 5 |
| 2.1.1. Definisi <i>Public Safety Center</i> 119 (PSC 119) | 6 |
| 2.1.2. Tujuan dan Fungsi <i>Public Safety Center</i> 119 (PSC 119) | 7 |
| 2.1.3. Ketenagaan Yang Dibutuhkan <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119 | 8 |
| 2.1.4. Pemanfaatan <i>Public Safety Center</i> 119..... | 9 |
| 2.1.5. Alur Penyelenggaraan <i>Public Safety Center</i> 119 | 11 |
| 2.2. Pengetahuan..... | 12 |
| 2.3. Sikap..... | 14 |
| 2.4. Penelitian Terkait..... | 17 |
| 2.5. Model Teori Lawrence Green | 26 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III..... | 29 |
| KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISI OPERASIONAL | 29 |
| 3.1. Kerangka Konsep..... | 30 |
| 3.2. Hipotesis..... | 31 |
| 3.3. Definisi Operasional..... | 31 |
| BAB IV | 32 |
| METODE PENELITIAN | 32 |
| 1.1. Desain Penelitian | 32 |
| 1.2. Tempat dan Waktu Penelitian | 33 |
| 1.2.1. Tempat Penelitian..... | 33 |
| 1.2.2. Waktu Penelitian | 33 |
| 1.3. Populasi dan Sampel Penelitian | 33 |
| 1.3.1. Populasi Penelitian | 33 |
| 1.3.2. Sampel Penelitian | 34 |
| 1.4. Instrumen Penelitian..... | 35 |
| 1.5. Pengumpulan Data..... | 37 |
| 1.6. Analisis Data..... | 38 |
| 1.6.1. Pengolahan Data..... | 38 |
| 1.6.2. Analisis Univariat dan Bivariat..... | 39 |
| 1.7. Etika Penelitian | 40 |
| 1.7.1. Baik..... | 40 |
| 1.7.2. Hormat | 40 |
| 1.7.3. Adil..... | 41 |
| BAB V | 42 |
| HASIL PENELITIAN | 42 |
| 5.1. Hasil Analisis Karakteristik Demografi Responden | 43 |
| 5.2. Hasil Analisis Univariat | 44 |
| 5.2.1. Distribusi Frekuensi Pengetahuan Responden Tentang PSC 119 di Kelurahan Paniki Bawah..... | 44 |
| 5.2.2. Distribusi Frekuensi Sikap Responden pada Pemanfaatan PSC 119 di Kelurahan Paniki Bawah..... | 44 |
| 5.2.3. Distribusi Frekuensi Pemanfaatan Responden Terhadap PSC 119 di Kelurahan Paniki Bawah..... | 44 |
| 5.3. Hasil Analisis Bivariat..... | 45 |
| 5.3.1. Hubungan Pengetahuan Dengan Pemanfaatan <i>Public Safety Center</i> (PSC) | |

| | |
|--|----|
| 119 | 45 |
| 5.3.2. . Hubungan Sikap Dengan Pemanfaatan <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119 | 45 |
| BAB VI | 47 |
| PEMBAHASAN | 47 |
| 6.1.Hasil Analisis Pengetahuan | 47 |
| 6.3. Hasil Analisis Pemanfaatan..... | 50 |
| 6.4. Hasil Analisis Hubungan Pengetahuan Dengan Pemanfaatan PSC 119 | 52 |
| 6.5. Hasil Analisis Hubungan Sikap Dengan Pemanfaatan PSC 119 | 54 |
| 6.6. Keterbatasan Penelitian | 57 |
| BAB VII | 58 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | 58 |
| 7.1. Kesimpulan | 58 |
| 7.2. Saran..... | 58 |
| DAFTAR PUSTAKA | 60 |
| LAMPIRAN | 64 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1.5 Alur Penyelenggaraan <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119... .. | 19 |
| Gambar 2.4 Model Teori Lawrence Green | 36 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.4 Penelitian Terkait | 25 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional | 41 |
| Tabel 5.1. Distribusi Frekuensi berdasarkan karakteristik responden..... | 52 |
| Tabel 5.2.1. Distriusi Pengetahuan Responden Tentang PSC 119 di Kelurahan Paniki Bawah | 53 |
| Tabel 5.2.2. Distribusi Frekuensi Sikap Responden pada pemanfaatan PSC 119 di Kelurahan Paniki Bawah..... | 53 |
| Tabel 5.2.3. Distribusi Frekuensi Pemanfaatan Respoden Terhadap PSC 119 di Kelurahan Paniki Bawah..... | 54 |
| Tabel 5.3.1. Hubungan Pengetahuan Dengan Pemanfaatan <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119.... | 54 |
| Tabel 5.3.2. Hubungan Sikap Dengan Pemanfaatan <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119.... | 55 |

DAFTAR BAGAN

| | |
|--|----|
| Bagan 3.1. Kerangka Konsep Teori Lawrence Green..... | 40 |
| Bagan 4.5. Alur Pengumpuln Data..... | 47 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|-------------|--|----|
| Lampiran 1 | <i>Curriculum Vitae (CV)</i> | 66 |
| Lampiran 2 | Lembar Penjelasan Maksud dan Tujuan Penelitian | 68 |
| Lampiran 3 | <i>Informed Consent (IC)</i> | 70 |
| Lampiran 4 | Lembar Pengumpulan Data (Instrumen Penelitian)..... | 71 |
| Lampiran 5 | Surat-surat | 76 |
| Lampiran 6 | Hasil Analisis Statistik | 79 |
| Lampiran 7 | Lembar Konsultasi Pembimbing..... | 84 |
| Lampiran 8 | Lembar Persetujuan Ujian Proposal..... | 85 |
| Lampiran 9 | Lembar Revisi Proposal | 86 |
| Lampiran 10 | Lembar Koreksi Proposal Dosen Penguji 1... .. | 87 |
| Lampiran 11 | Lembar Koreksi Proposal Dosen Penguji 2... .. | 88 |
| Lampiran 12 | Lembar Persetujuan Ujian Skripsi | 89 |
| Lampiran 13 | Lembar Revisi Skripsi..... | 90 |
| Lampiran 14 | Lembar Koreksi Skripsi Dosen Penguji 1... .. | 91 |
| Lampiran 15 | Lembar Koreksi Skripsi Dosen Penguji 2... .. | 92 |
| Lampiran 16 | Lembar Koreksi Skripsi Dosen Penguji 3... .. | 93 |

