

**FAKTOR PENGETAHUAN YANG BERHUBUNGAN DENGAN PERSEPSI
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN *PUBLIC*
SAFETY CENTER (PSC) 119 DI KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh

RISKA WAHYUNI MUSTAFA

23212270



**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BINA BANGSA GETSEMPENA
BANDA ACEH**

2026

**FAKTOR PENGETAHUAN YANG BERHUBUNGAN DENGAN PERSEPSI
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN *PUBLIC*
SAFETY CENTER (PSC) 119 DI KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh

RISKA WAHYUNI MUSTAFA

23212270



**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BINA BANGSA GETSEMPENA
BANDA ACEH**

2026

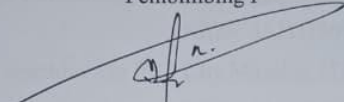
LEMBAR PERSETUJUAN

**FAKTOR PENGETAHUAN YANG BERHUBUNGAN DENGAN PERSEPSI
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN *PUBLIC*
SAFETY CENTER (PSC) 119 DI KOTA BANDA ACEH**

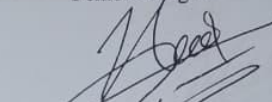
Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan
Tim Penguji Skripsi Program Studi Sarjana Keperawatan
Fakultas Sains Teknologi dan Ilmu Kesehatan
Universitas Bina Bangsa Getsempena

Banda Aceh, Januari 2026

Pembimbing I


Ns. Rehmaina Malem, S.Kep., M.Kep
NIDN: 1321118601

Pembimbing II


Uly Muzakir, MT
NIDN: 0127027902

Mengetahui
Ketua prodi Sarjana Keperawatan,


Ns. Gadis Halizasia, S.Kep., M.Kep
NIDN: 1327099501

Mengetahui,
Dekan Fakultas Sains Teknologi dan Ilmu Kesehatan
Universitas Bina Bangsa Getsempena

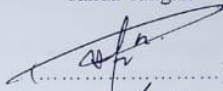
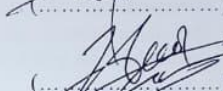
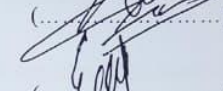

Uly Muzakir, MT
NIDN: 0127027902

LEMBARAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

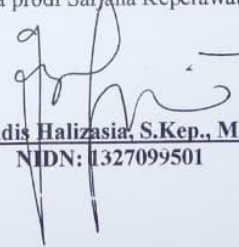
**FAKTOR PENGETAHUAN YANG BERHUBUNGAN DENGAN PERSEPSI
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN *PUBLIC*
SAFETY CENTER (PSC) 119 DI KOTA BANDA ACEH**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan
Tim Penguji Skripsi Program Studi Sarjana Keperawatan
Fakultas Sains Teknologi dan Ilmu Kesehatan
Universitas Bina Bangsa Getsempena

Banda Aceh, Januari 2026

		Tanda Tangan
Pembimbing I	<u>Ns. Rehmaila Malem, S.Kep., M.Kep</u> NIDN: 1321118601	
Pembimbing II	<u>Uly Muzakir, MT</u> NIDN: 0127027902	
Penguji I	<u>Ns. Eridha Putra, S.Kep., M.Kep</u> NIDN: 1313059002	
Penguji II	<u>Ns. Gadis Halizasia, S.Kep., M.Kep</u> NIDN: 1327099501	

Mengetahui
Ketua prodi Sarjana Keperawatan,


Ns. Gadis Halizasia, S.Kep., M.Kep
NIDN: 1327099501

Mengetahui,
Dekan Fakultas Sains Teknologi dan Ilmu Kesehatan
Universitas Bina Bangsa Getsempena


Uly Muzakir, MT
NIDN: 0127027902

LEMBARAN MOTTO

Bismillahirrahmanirahim....

Kepada Allah SWT yang menggenggam setiap kemudahan yang Engkau beri hingga lembar demi lembar skripsi ini dapat terselesaikan.

Kepada Ayahanda dan Ibunda, terima kasih untuk doa yang tidak pernah putus dan peluh yang diam-diam menjadi penyangga mimpi saya serta yang mengajarkan bahwa ikhtiar tak boleh berhenti.

Kepada almamater tercinta, terima kasih telah menjadi ruang tumbuh dan belajar yang menjadi saksi jatuh bangun saya.

Kepada Bapak/Ibu Pembimbing dan Penguji terima kasih telah menjadi kompas disaat saya kehilangan arah dan menjadi cahaya disaat saya ragu dengan kemampuan diri sendiri. Maaf jika selama bimbingan saya banyak salah dan lambat paham, tanpa arahan dan keikhlasan Bapak/Ibu karya ini tidak akan sampai pada titik akhir.

Kepada teman-teman terima kasih telah menjadi rumah disaat saya lelah, menjadi tawa disaat saya hampir menyerah dan mengubah begadang menjadi cerita.

Karya sederhana ini saya persembahkan.

“Jika ada ilmu yang bermanfaat dari sini, maka itu datang dari-Nya. Jika ada salah itu murni dari kekurangan saya sebagai manusia.”

PERNYATAAN ORSINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Riska Wahyuni Mustafa

NIM : 23212270

Program Studi : Sarjana Keperawatan

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila skripsi ini terbukti plagiasi atau jiplakan, saya siap menerima sanksi akademis dari Program Studi Sarjana Keperawatan atau Dekan Fakultas Sains Teknologi Ilmu Kesehatan Universitas Bina Bangsa Getsempena

Banda Aceh, Januari 2026

Yang membuat pernyataan,



Riska Wahyuni Mustafa

NIM : 23212270

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ Faktor Pengetahuan yang Berhubungan dengan Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan *Public Safety Center* (PSC) 119 di Kota Banda Aceh”. Shalawat dan salam senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Sarjana Keperawatan Fakultas Sains Teknologi dan Ilmu Kesehatan (FSTIK) Universitas Bina Bangsa Getsempena (UBBG).

Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik berupa bimbingan, nasihat, dan dorongan dari Ibu Ns. Rehmaila Malem, S.Kep., M.Kep. sebagai dosen pembimbing I, Bapak Uly Muzakir, MT sebagai dosen pembimbing II, Bapak Eridha Putra, S.Kep., M.Kep. selaku penguji I dan Ibu Ns. Gadis Halizasia, S.Kep., M.Kep. selaku penguji II yang telah memberikan banyak masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada seluruh pihak yang terlibat diantaranya:

1. Ibu Dr. Lili Kasmini, S.Si., M.Si selaku Rektor Universitas Bina Bangsa Getsempena.

2. Bapak Ully Muzakir, MT selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi dan Ilmu Kesehatan Universitas Bina Bangsa Getsempena serta Pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan memberikan pengetahuan, bimbingan, dorongan serta arahan yang sangat bermakna sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
3. Ibu Ns. Gadis Halizasia, S.Kep., M.Kep selaku Ketua Prodi Sarjana Keperawatan Fakultas Sains dan Ilmu Kesehatan Universitas Bina Bangsa Getsempena dan juga selaku penguji II.
4. Ibu Ns. Rehmaila Malem, S.Kep., M.Kep selaku Pembimbing I dan Bapak Ns. Eridha Putra selaku penguji I yang senantiasa menyediakan waktu dan memberikan bimbingan, pengetahuan, dorongan, masukan, dan arahan yang sangat bermakna sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu dengan benar.
5. Orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat serta do'a yang sangat berarti bagi peneliti hingga akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Almamater Universitas Bina Bangsa Getsempena yang saya cintai dan saya banggakan.

Semoga Allah SWT senantiasa selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik dari segi moril maupun materil kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Banda Aceh, Januari 2026


Penulis

ABSTRAK

Riska Wahyuni Mustafa, 2026. faktor pengetahuan yang berhubungan dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan *Public Safety Center* (PSC) 119 di Kota Banda Aceh. Skripsi, Program Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Sains Teknologi dan Ilmu Kesehatan. Pembimbing I Ns. Rehmaina Malem, S.Kep., Pembimbing II Uly Muzakir, ST.

Public Safety Center (PSC) 119 merupakan pusat pelayanan yang menjamin kebutuhan masyarakat dalam hal-hal yang berhubungan dengan kegawatdaruratan, termasuk pelayanan medis yang dapat dihubungi dalam waktu singkat dimanapun berada. Tujuannya untuk melihat faktor pengetahuan yang berhubungan dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan *Public Safety center* (PSC) 119 di kota Banda Aceh. Metode yang digunakan yaitu kuantitatif dengan desain *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 257.313 masyarakat di Banda Aceh. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *simple random sampling* sehingga diperoleh 100 responden. Alat pengumpulan data dalam bentuk kuesioner yang dibagikan kepada responden dalam bentuk google form sebanyak 10 pernyataan faktor pengetahuan dan 10 pernyataan persepsi. Tanggal penelitian 1 s/d 14 Januari 2026. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan persepsi ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$), terdapat hubungan yang signifikan antara informasi dengan persepsi ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$), terdapat hubungan yang signifikan antara budaya dengan persepsi ($p\text{-value} = 0,003 < 0,05$), terdapat hubungan yang signifikan antara pengalaman dengan persepsi ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$), dan terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan persepsi ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$). Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan kepada masyarakat untuk dapat meningkatkan pengetahuan mengenai pelayanan *Public Safety Center* (PSC) 119 agar memiliki persepsi yang lebih positif dan mampu memanfaatkan layanan tersebut secara tepat dalam situasi kegawatdaruratan.

Kata Kunci: Faktor Pengetahuan, Persepsi, *Public safety Center* (PSC) 119

ABSTRAK

Riska Wahyuni Mustafa, 2026. Knowledge factors related to public perception of Public Safety Center (PSC) 119 health services in Banda Aceh City. Thesis, Undergraduate Nursing Study Program, Faculty of Science, Technology and Health Sciences. Supervisor I Ns. Rehmaina Malem, S.Kep., Supervisor II Ullly Muzakir, ST.

Public Safety Center (PSC) 119 is a service center that ensures the community's needs in matters related to emergencies, including medical services that can be contacted quickly from anywhere. The purpose of this study is to examine the knowledge factors associated with public perception of the health services of Public Safety Center (PSC) 119 in Banda Aceh City. The method used was quantitative with a cross-sectional study design. The population in this study consisted of 257,313 people in Banda Aceh. Sampling was carried out using a simple random sampling technique, resulting in 100 respondents. The data collection tool was a questionnaire distributed to respondents via Google Form, consisting of 10 statements on knowledge factors and 10 statements on perception. The research was conducted from January 1 to 14, 2026. The results showed a significant relationship between education level and perception ($p\text{-value} = 0.000 < 0.05$), a significant relationship between information and perception ($p\text{-value} = 0.000 < 0.05$), a significant relationship between culture and perception ($p\text{-value} = 0.000 < 0.05$), a significant relationship between experience and perception ($p\text{-value} = 0.003 < 0.05$), and a significant relationship between knowledge and perception ($p\text{-value} = 0.000 < 0.05$). Based on the results of this study, the public is expected to improve their knowledge regarding Public Safety Center (PSC) 119 services in order to develop a more positive perception and be able to utilize the service appropriately in emergency situations.

Keywords: Knowledge Factors, Perception, Public Safety Center (PSC) 119

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBARAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	ii
PERNYATAAN ORSINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR SKEMA	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Tujuan Umum	Error! Bookmark not defined.
1.3.2 Tujuan Khusus	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Bagi Masyarakat Kota Banda Aceh	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Bagi Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh	Error! Bookmark not defined.
1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan	Error! Bookmark not defined.
1.4.4 Bagi Peneliti dan Peneliti Selanjutnya	Error! Bookmark not defined.

BAB II LANDASAN TEORI..... Error! Bookmark not defined.

2.1 Tinjauan Teori Error! Bookmark not defined.

2.1.1 Konsep Pengetahuan Error! Bookmark not defined.

2.1.2 Jenis-Jenis Pengetahuan Error! Bookmark not defined.

2.1.3 Domain Pengetahuan Error! Bookmark not defined.

2.1.4 Faktor-Faktor Pengetahuan Error! Bookmark not defined.

2.1.5 Konsep Persepsi Error! Bookmark not defined.

2.1.6 Proses Persepsi Error! Bookmark not defined.

2.1.7 Tahapan Persepsi Error! Bookmark not defined.

2.1.8 Faktor-Faktor Persepsi Error! Bookmark not defined.

2.1.9 Konsep *Public Safety Center* (PSC) 119 Error! Bookmark not defined.

2.1.11 Tugas dan Fungsi *Public Safety Center* (PSC) 119 Error! Bookmark not defined.

2.1.12 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi PSC 119 Error! Bookmark not defined.

2.1.13 Dampak Positif *Public Safety Center* (PSC) 119 . Error! Bookmark not defined.

2.2 Kerangka Teoritis Error! Bookmark not defined.

2.3 Kerangka Konsep Error! Bookmark not defined.

2.4 Hipotesis Penelitian Error! Bookmark not defined.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN Error! Bookmark not defined.

3.1 Desain Penelitian Error! Bookmark not defined.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian Error! Bookmark not defined.

3.2.1 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4 Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5 Definisi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6 Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.7 Prosedur Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.8 Pengolahan dan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.9 Etika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.10 Penyajian Data	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Hasil Analisa Univariat	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Hasil Analisa Bivariat	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Hubungan antara tingkat pendidikan dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119	Error! Bookmark not defined.

4.2.2 Hubungan antara informasi dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119	Error!
Bookmark not defined.	
4.2.3 Hubungan antara budaya dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119	Error!
Bookmark not defined.	
4.2.4 Hubungan antara pengalaman dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119	
.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Proporsional Sampel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2	Definisi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1	Data Demografi Responden Masyarakat di Kota Banda Aceh	42
Tabel 4. 2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Informasi Tentang Pelayanan Kesehatan <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119 di Kota Banda Aceh	43
Tabel 4. 3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Budaya Tentang Pelayanan Kesehatan <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119 di Kota Banda Aceh	44
Tabel 4. 4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengalaman Tentang Pelayanan Kesehatan <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119 di Kota Banda Aceh	44
Tabel 4. 5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengetahuan Tentang Pelayanan Kesehatan <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119 di Kota Banda Aceh	45
Tabel 4. 6	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Persepsi Tentang Pelayanan Kesehatan <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119 di Kota Banda Aceh	45
Tabel 4. 7	Hubungan Tingkat Pendidikan Dengan Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119 di Kota Banda Aceh	47
Tabel 4. 8	Hubungan Informasi Dengan Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119 di Kota Banda Aceh	48
Tabel 4. 9	Hubungan Budaya Dengan Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119 di Kota Banda Aceh	49
Tabel 4. 10	Hubungan Pengalaman Dengan Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119 di Kota Banda Aceh	50

Tabel 4. 11 Hubungan Pengetahuan Dengan Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Public Safety Center (PSC) 119 di Kota Banda Aceh	51
--	----

DAFTAR SKEMA

Skema 2. 1 Kerangka Teori **Error! Bookmark not defined.**

Skema 2. 2 Kerangka Konsep **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Permohonan Menjadi Responden
Lampiran 2	Lembar Persetujuan Menjadi Responden
Lampiran 3	Koesioner Penelitian
Lampiran 4	Master Tabel
Lampiran 5	SPSS
Lampiran 6	Surat Izin Pengambilan Data Awal
Lampiran 7	Surat Selesai Pengambilan Data Awal
Lampiran 8	Surat Izin Penelitian
Lampiran 9	Surat Selesai Penelitian
Lampiran 10	Dokumentasi
Lampiran 11	Biodata Penulis