



UNIVERSITAS ANDALAS

**ANALISIS KEINGINAN MEMANFAATKAN ULANG LAYANAN
PUBLIC SAFETY CENTER (PSC) 119 KHADIM SERAMBI
MEKAH KOTA PADANG PANJANG TAHUN 2021**

Oleh :

SYAFA TASYA SALSABILA

No. BP. 1711212016

Pembimbing I : Kamal Kasra, SKM, MQIH, Ph.D

Pembimbing I : dr. Adila Kasni Astiena, MARS

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2021

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, Juni 2021

SYAFA TASYA SALSABILA, No. Bp. 1711212016

ANALISIS KEINGINAN MEMANFAATKAN ULANG LAYANAN *PUBLIC SAFETY CENTER* (PSC) 119 KHADIM SERAMBI MEKAH KOTA PADANG PANJANG TAHUN 2021

xii + 117 halaman, 38 tabel, 4 gambar, 12 lampiran

ABSTRAK

Tujuan

Public Safety Center merupakan pusat layanan kegawatdaruratan berbasis *call center* 119. Pemanfaatan PSC 119 Khadim Serambi Mekah masih belum efektif dan cenderung rendah dimana hanya 0,2% masyarakat Padang Panjang yang sudah memanfaatkan PSC pada tahun 2019. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penyebab rendahnya pemanfaatan PSC 119 di Kota Padang Panjang.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode *mixed methode* dengan model *Sequential Explanatory* pada Bulan November 2020-Mei 2021. Penelitian kuantitatif dilakukan dengan desain *Cross Sectional* pada 54 orang. Penelitian kualitatif dilakukan kepada 10 orang informan secara *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen.

Hasil

Hasil penelitian didapatkan 53,7% responden dengan persepsi kurang baik, 40,7% memiliki sikap negatif dan 48,1% tergolong pemanfaatan kurang baik. Hasil analisis *bivariate* terdapat hubungan antara persepsi dan sikap dengan pemanfaatan ulang. Adapun faktor penyebab rendahnya pemanfaatan PSC adalah kurangnya sosialisasi, petugas terlambat datang ke lokasi, panggilan lama terhubung dengan operator dan belum adanya aplikasi peta digital.

Kesimpulan

Pelaksanaan layanan PSC 119 KSM pada dasarnya sudah berjalan dengan baik, akan tetapi pemanfaatan program masih belum efektif dan cenderung rendah. Rendahnya pemanfaatan PSC 119 disebabkan oleh tiga akar masalah yaitu tenaga, sarana prasarana dan sosialisasi. Diharapkan diadakannya pelatihan gawat darurat secara berkala, pembuatan aplikasi peta digital dan memaksimalkan sosialisasi.

Daftar Pustaka

: 53 (1995-2020)

Kata Kunci

: *Public Safety Center, call center, Pemanfaatan*

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH
ANDALAS UNIVERSITY**

Undergraduate Thesis, June 2021

SYAFA TASYA SALSABILA, No. BP. 1711212016

**ANALYSIS WILLINGNESS TO RE-UTILIZE SERVICES OF PUBLIC
SAFETY CENTER (PSC) 119 KHADIM SERAMBI MEKAH PADANG
PANJANG CITY IN 2021**

xii + 117 pages, 38 tables, 4 pictures, 12 appendix

ABSTRACT

Objective

Public Safety Center is an emergency service center based on a call center 119. Utilization of PSC 119 Khadim Serambi Mekah is still not effective and is classified as low where only 0,2% of Padang Panjang city has utilized PSC in 2019. The purpose of this study was to determine the causes of the low utilization of PSC 119 in Padang Panjang City.

Method

This study used mixed method with Sequential Explanatory models in November 2020 to May 2021. The quantitative study used Cross Sectional design on 54 people. Qualitative research was conducted to 10 informants using purposive sampling. Data was collected by indepth interviews, observation and document review.

Result

The results showed that 53,7% with low perception, 40,7% had negative attitude and 48,1% classified as poor utilization. The results of the bivariate analysis showed a relationship between perceptions and attitude with re-utilization. The factors causing the low utilization of PSC are the lack of socialization, officers who arrived late to the location, the call need long time to connected with operator and no digital maps application.

Conclusion

The implementation of the PSC 119 Khadim Serambi Mekah has basically been going well, but the utilization of the program is still not effective and tends to be low. The low utilization of PSC 119 is caused by three root problems, namely manpower, infrastructure and socialization. It is hoped that regular training will be held, making digital map applications and maximizing socialization.

References : 53 (1995-2020)

Keywords : *Public Safety Center, call center, Utilization*