

Aisyah Az Zahra Maharani
202210420311214
Ilmu Keperawatan

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN *PUBLIC SAFETY*
CENTER (PSC) 119 KOTA MALANG : STUDI KUALITATIF**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Aisyah Az Zahra Maharani

202210420311214

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2026

LEMBAR PENGESAHAN

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN *PUBLIC SAFETY*
CENTER (PSC) 119 KOTA MALANG : STUDI KUALITATIF**

PROPOSAL SKRIPSI

Disusun Oleh :

AISYAH AZ ZAHRA MAHARANI

NIM. 202210420311214

Proposal Skripsi ini Telah Disetujui

Tanggal 10 Juli 2025

Pembimbing



Indri Wahyuniingsih, S.Kep.Ns., MKep

NIP. UMM: 190908041990

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang



Edi Purwanto, S.Kep., Ns., MNg

NIP. UMM. 112.0309.0405

LEMBAR PERSETUJUAN

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIC SAFETY CENTER (PSC)
119 KOTA MALANG : STUDI KUALITATIF
SKRIPSI**

Disusun Oleh :

AISYAH AZ ZAHRA MAHARANI

NIM. 202210420311214

Skripsi ini Telah Disetujui

Tanggal 09 Januari 2026 :

Pembimbing



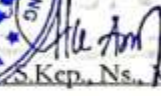
Indri Wahyuningsih, S.Kep.Ns.,MKep

NIP UMM :190908041990

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang



S.Kep., Ns., M.Kep. PhD

NIP. UMM. 11414100552

LEMBAR PENGESAHAN
GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN *PUBLIC SAFETY CENTER* (PSC)
119 KOTA MALANG : STUDI KUALITATIF
SKRIPSI

Disusun Oleh :

AISYAH AZ ZAHRA MAHARANI

NIM. 202210420311214

Diujiikan pada tanggal : 21 Januari 2026

Penguji 1

Penguji 2



Lilis Seryowati, MSc
NIP.UMM 110916051980



Indri Dwi Pratiwi, MNg.
NIP.UMM. 11408040455

Penguji 3



Indri Wahyuningsih, S.Kep. Ns., Mkep
NIP. UMM. 190908041990

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Malang



Dr. apt. Hidajah Rachmawati, S.Si., Sp.FRS
NIP. UMM. 11406090449

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aisyah Az Zahra Maharani

Nim : 202210420311214

Judul Skripsi : Gambaran Kualitas Pelayanan *Public Safety Center* (PSC) 119 kota Malang : Studi Kualitatif

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila di kemudian hari dapat dibuktikan bahwa Tugas Akhir ini adalah jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 09 Januari 2026



Yang membuat pernyataan
AISYAH ZAHRA
MAHARANI
NIM. 202210420311214

ABSTRAK

Gambaran Kualitas Pelayanan *Public Safety Center* (PSC) 119 Kota Malang : Studi Kualitatif

Aisyah Az Zahra Maharani¹, Indri Wahyuningsih²

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan,
Universitas Muhammadiyah Malang

²Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan,
Universitas Muhammadiyah Malang

Latar Belakang : *Public Safety Center* (PSC) 119 merupakan bagian dari Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT) yang berperan penting dalam pelayanan kegawatdaruratan pra-rumah sakit. Namun, pelaksanaan PSC 119 di daerah masih menghadapi kendala, terutama waktu respons yang belum sesuai standar internasional serta keterbatasan sarana dan prasarana. Di Kota Batu, waktu respons PSC 119 masih sekitar 15 menit, melebihi standar ideal 8–10 menit, dan fasilitas layanan masih menyatu dengan Gedung Balai Kota Among Tani dengan kapasitas terbatas. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi kualitas pelayanan PSC 119 Kota Batu sebagai dasar peningkatan mutu layanan kegawatdaruratan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan *Public Safety Center* (PSC) 119 Kota Batu berdasarkan pengalaman dan persepsi petugas dalam pelaksanaan layanan kegawatdaruratan pra-rumah sakit. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam kepada petugas PSC 119 Kota Batu yang terlibat langsung dalam pelayanan kegawatdaruratan. Analisis data dilakukan secara tematik berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan model SERVQUAL. Validitas data melalui teknik triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari petugas call center, dokter, perawat, dan driver ambulans. **Hasil:** Hasil penelitian mengidentifikasi lima tema utama kualitas pelayanan PSC 119 Kota Batu, yaitu: (1) ketersediaan dan kondisi fasilitas fisik serta perlengkapan pelayanan PSC 119 (*Tangibles*); (2) Keandalan Petugas dalam pelaksanaan pelayanan sesuai SOP (*Reliability*); (3) Kecepatan dan ketanaggapan petugas dalam menangani laporan kegawatdaruratan (*Responsiveness*); (4) Jaminan kepuasan layanan dan biaya pelayanan Kegawatdaruratan PSC 119 (*Assurance*); (5) Pengutamaan Pasien dalam Pelayanan Kegawatdaruratan (*Empathy*). **Kesimpulan:** Kualitas pelayanan PSC 119 Kota Batu masih memerlukan peningkatan, terutama pada aspek kecepatan respons dan ketersediaan fasilitas pendukung. Perbaikan sarana prasarana, penguatan sistem komunikasi, serta penyediaan gedung PSC yang mandiri dan representatif diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kegawatdaruratan secara berkelanjutan.

Kata Kunci : *Public Safety Center* (PSC) 119, Kualitas Pelayanan, Pelayanan kegawatdarurat

ABSTRACT

Overview of the Quality of *Public Safety Center (PSC) 119* Services in Malang

City: A Qualitative Study

Aisyah Az Zahra Maharani¹, Indri Wahyuningsih²

¹Student of Nursing Science Study Program, Faculty of Health Sciences,
University of Muhammadiyah Malang

²Lecturer of Nursing Science Study Program, Faculty of Health Sciences,
University of Muhammadiyah Malang

Background: Public Safety Center (PSC) 119 is part of the Integrated Emergency Response System (SPGDT) which plays an important role in pre-hospital emergency services. However, the implementation of PSC 119 in the regions still faces obstacles, especially response times that do not meet international standards and limited facilities and infrastructure. In Batu City, the PSC 119 response time is still around 15 minutes, exceeding the ideal standard of 8–10 minutes, and the service facility is still integrated with the Among Tani City Hall Building with limited capacity. This condition indicates the need for an evaluation of the quality of PSC 119 Batu City services as a basis for improving the quality of emergency services. **Objective:** This study aims to describe the quality of Public Safety Center (PSC) 119 Batu City services based on the experiences and perceptions of officers in implementing pre-hospital emergency services. **Method:** This study uses a qualitative approach with a case study design. Data collection was conducted through in-depth interviews with PSC 119 Batu City officers who were directly involved in emergency services. Data analysis was conducted thematically based on the five dimensions of service quality of the SERVQUAL model. Data validity was conducted through source triangulation techniques by comparing information obtained from call center officers, doctors, nurses, and ambulance drivers. **Results:** The results of the study identified five main themes of service quality of PSC 119 Batu City, namely: (1) The condition of PSC 119 facilities and infrastructure is still limited (Tangibles); (2) Officer Reliability (Reliability); (3) Service Response Time in Emergency Handling (Responsiveness); (4) PSC 119 Emergency Service Guarantee (Assurance); (5) Patient Priority in Emergency Services (Empathy) **Conclusion:** The service quality of PSC 119 Batu City still requires improvement, especially in the aspects of response speed and availability of supporting facilities. Improvement of infrastructure, strengthening of communication systems, and the provision of independent and representative PSC buildings are needed to improve the quality of emergency services in a sustainable manner.

Keywords: *Public Safety Center (PSC) 119*, Service Quality, Emergency Services, Response Time

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Gambaran Kualitas Pelayanan *Public Safety Center* (PSC) 119 Kota Malang : Studi Kualitatif ”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana keperawatan (S.Kep) pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang.

Bersamaan ini perkenankanlah saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada :

- a. Ibu Dr. apt. Hidajah Rachmawati, S.Si., Sp.FRS. selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Malang.
- b. Ibu Nur Aini S.Kep., Ns., M.Kep selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan. Yang telah memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga dilimpahkan rezeki dan senantiasa diberi keberkahan oleh Allah SWT.
- c. Ibu Indri Wahyuningsih, S.Kep.Ns.,MKep. Dosen Pembimbing yang telah sabar, ikhlas, serta kasih dan sayangnya kepada penulis dan memberikan kontribusi yang sangat besar selama penyusunan skripsi berupa bimbingan, arahan, masukan, ilmu dan pengalaman kepada penulis selama berjalannya pengerjaan Tugas Akhir ini. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan dan perlindungan.

- d. Ibu Ika Rizky Anggraini M.Kep Selaku dosen wali yang selalu memberikan bimbingan dan nasehat dengan sabar semoga senantiasa diberi keberkahan dan selalu dilindungi oleh Allah SWT.
- e. Ibu Lilis Setyowati, MSc. selaku dosen penguji 1 dan Ibu Indah Dwi Pratiwi, MNg. Selaku dosen penguji 2 yang selalu memberikan bimbingan dan nasehat dengan sabar semoga senantiasa diberi keberkahan dan selalu dilindungi oleh Allah SWT.
- f. Kepada kedua orang tua saya yang selalu menjadi penyemangat saya dan tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, terimakasih untuk semuanya berkat do'a dan dukungan saya bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan harus selalu ada disetiap perjalaman dan pencapaian hidup saya.

Malang 09 Januari 2026



Aisyah Az Zahra Maharani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
BAB I.....	16
PENDAHULUAN	16
1.1 Latar Belakang.....	16
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Keaslian Penelitian	7
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Konsep <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119.....	12
2.1.1 Definisi <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119	12
2.1.2 Sejarah <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119	12
2.1.3 Dasar Hukum dan Kebijakan Terkait PSC.....	13
2.1.4 Tugas dan Fungsi.....	13
2.1.5 Tujuan <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119.....	14
2.1.6 Jenis-Jenis Layanan PSC	15
2.1.7 Struktur Organisasi dan Tim Respon PSC	16
2.1.8 Mekanisme dan Alur Layanan Tanggap Darurat.....	17
2.1.9 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan PSC.....	18
2.2 Konsep Kualitas Layanan	19
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.2 Tujuan dan Manfaat Kualitas Pelayanan	19
2.2.3 Teori dan Model Kualitas Pelayanan	20
2.2.4 Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan (Model SERVQUAL).....	21
2.2.5 Pengaruh Respons Waktu terhadap Persepsi Kualitas.....	24

BAB III.....	25
KERANGKA KONSEP.....	25
3.1 Kerangka Konsep.....	25
3.2 Penjelasan Kerangka Konsep.....	26
BAB IV.....	28
METODE PENELITIAN.....	28
4.1 Desain Penelitian.....	28
4.2 Populasi, Teknik Sampling, dan Sampel.....	29
4.2.1 Populasi.....	29
4.2.2 Teknik Sampling.....	29
4.2.3 Sampel.....	30
4.3 Tempat Penelitian.....	31
4.4 Waktu Penelitian.....	31
4.5 Intrumen Penelitian.....	31
4.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	33
4.7 Uji Validasi.....	36
4.8 Analisis Data.....	39
BAB V.....	43
HASIL PENELITIAN.....	43
5.1 Karakteristik Partisipan.....	43
5.1.1 Partisipan Pertama.....	44
5.1.2 Partisipan Kedua.....	45
5.1.3 Partisipan Ketiga.....	46
5.1.4 Partisipan Keempat.....	47
5.2 Hasil Wawancara.....	48
5.3.1 Kondisi Sarana dan Prasarana PSC 119 Kota Batu (<i>Tangibles</i>).....	58
5.3.2 Keandalan Petugas dalam Verifikasi Laporan Kegawatdaruratan (<i>Reliability</i>)....	63
5.3.3 Waktu Respons Pelayanan dalam Penanganan Kegawatdaruratan (<i>Responsiveness</i>).....	65
5.3.4 Jaminan Gratis Layanan Kegawatdaruratan PSC 119 (<i>Assurance</i>).....	69
5.3.5 Pengutamaan Pasien dalam Pelayanan Kegawatdaruratan (<i>Empathy</i>).....	71.
BAB VI.....	75
PEMBAHASAN.....	75
6.1 <i>Tangibles</i>	75
6.2 <i>Reliability</i>	76

6.3 <i>Responsiveness</i>	77
6.4 <i>Assurance</i>	78
6.5 <i>Empathy</i>	79
6.6 Keterbatasan Penelitian.....	80
BAB VII.....	82
KESIMPULAN & SARAN.....	82
7.1 Kesimpulan.....	82
7.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	88



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 5.1 Karakteristik Partisipan Penelitian.....	38
Tabel 5.3 Hasil Wawancara.....	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep..... 25



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Inform Consent.....	88
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	92
Lampiran 3 Transkrip Wawancara 1.....	94
Lampiran 4 Transkrip Wawancara 2.....	98
Lampiran 5 Transkrip Wawancara 3.....	102
Lampiran 6 Transkrip Wawancara 4.....	106
Lampiran 7 Jurnal Instrumen.....	112
Lampiran 8 Lembar Konsultan.....	121
Lampiran 9 Uji Plagiasi.....	126
Lampiran 10 Sertifikat Layak Etik Penelitian.....	128
Lampiran 11 Angket Persetujuan Konsultan Skripsi.....	129
Lampiran 12 Poster.....	130
Lampiran 13 Dokumentasi dengan Partisipan.....	131



DAFTAR PUSTAKA

- Afubwa, P., & Kauka, E. O. (2023). Key Distinctions between Qualitative and Quantitative Research in Theory and Data: Epistemological and Ontological Considerations. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*. <https://doi.org/10.47772/IJRIS.2023.751>
- Anggreni, D. 2022. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan*, Mojokerto: Stikes Majapahit.
- As'Ari, I., & Purwito, D. (2021). Penerapan Sistem Komunikasi Rujukan PSC 119 – Satria Oleh Fasilitas Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Banyumas. *Adi Husada Nursing Journal*, 6(2), 67. <https://doi.org/10.37036/ahnj.v6i2.166>
- Casteel, A., & Bridier, N. L. (2021). Describing Populations and Samples in Dctoral. *International Journal of Doctoral Studies*, 16(1), 339–362.
- Damaris Damaris, Abdul Rivai, & Muh Nawawi. (2024). Kualitas Pelayanan *Public Safety Center* Pada Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Ilmiah Research and Development Student*, 2(2), 219–227. <https://doi.org/10.59024/jis.v2i2.791>
- Endo, A., Kojima, M., Uchiyama, S., Shiraishi, A., & Otomo, Y. (2021). Physician-led prehospital management is associated with reduced mortality in severe blunt trauma patients: a retrospective analysis of the Japanese nationwide trauma registry. *Scandinavian Journal of Trauma, Resuscitation and Emergency Medicine*, 29(1). <https://doi.org/10.1186/s13049-020-00828-4>
- Etikan, I. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>
- Ekaswati, A., Badriah, D. L., & Febriani, E. (2023). Faktor-faktor kualitas layanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien *Public Safety Center* (PSC) Sicekar K66ota Tasikmalaya. 3(2), 119–127.
- Kemenkes. (2024). No pedoman teknis sistem penanggulangan gawat darurat terpadu (SPGT). *Kementrian Kesehatan RI*, 16(2), 39–55.
- Leon Andretti Abdillah, Sufyati HS , Puji Muniarty, I. N., Septina Dwi Retnandari, Wulandari, A. H. P., Sarton Sinambela , Mansur, T. Z. A., Amir Hamzah , Hamdan Firmansyah, S. A., & Bambang Rismadi , Sukarman Purba , Gazi, bnu
- Mahendra, B. B. O. (2023). Gambaran faktor-Faktor yang mempengaruhi implementasi Jejaring PSC 119 Sukowati Kabupaten Sragen dalam Penatalaksanaan Kegawatdaruratan. <https://eprints.ukh.ac.id/id/eprint/7875/1/Naskah Publikasi Banu.pdf>
- Maulana, Z. A., & Budiyo, A. (2024). Kajian Komunikasi dalam Sudut Pandang Studi Fenomenologi: Literatur Review. *Translitera: Jurnal Kajian Komunikasi dan Studi Media*, 13(2), 98-110

- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). AS-
- Majid, A., Fazal V, A., Oktavianti, A. E., Rista, M. A., & Santika, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rocket Chicken Cabang Lamongan). *Management, and Business Research*, 2(1), 214–226. www.jember.umla.ac.id
- Mokodompit, S. W. S., & Amaliyah, A. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (PT. Pegadaian Persero UPC Matali). *IKRA-ITB HUMANIORA : Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 9(1), 206–215. <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v9i1.4221>
- Moleong, Lexy J. 2019. *Moleong*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurfajriani Wiyanda Vera et al. (2024). Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif Wiyanda. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826–883. <https://doi.org/10.52166/talim.v8i1.8019>
- Priharsari, D., & Indah, R. (2021). Coding untuk menganalisis data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan. *Jurnal Kedokteran Syiah Kuala*, 21(2), 130–135. <https://doi.org/10.24815/jks.v21i2.20368>
- Priyono, A. A., & Saraswati, E. (2023). Quality of Work Life dan Burnout terhadap Kinerja Paramedis: Mediasi Kepuasan Kerja di Era Pandemi. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 14(1), 100–112. <https://doi.org/10.33059/jseb.v14i1.6221>
- Ramadhana, R. T. A., & Setyawan, D. (2022). Pengalaman Petugas PSC 119 dalam Pelayanan Pra-Rumah Sakit: Studi Fenomenologi. *Jurnal Keperawatan Soedirman*, 17(2), 133–140. <https://doi.org/10.20884/1.jks.2022.17.2.2871>
- Rheni Prihanti, Bagoes Widjanarko, B. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi *Public Safety Center* (PSC) 119 Di Indonesia : LITERATUR REVIEW. *Media Kesehatan Politeknik Kesehatan Makassar*, XVII(8.5.2017), 2003– 2005.
- Rudini. (2023). Analisis Implementasi Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT) *Public Safety Center* (PSC) 119 Hasale Hokhosobo Di Kabupaten Jayapura. *Healthy Papua*, 6(2), 407–413.
- S. (2021). medologi penelitian Analisa Data Comprehensif. In *Proceedings of the National Academy of Sciences* (Vol. 3, Issue 1). <http://dx.doi.org/10.1016/j.bpj.2015.06.056><https://academic.oup.com/bioinformatics/article-abstract/34/13/2201/4852827><https://semisupervised3254828305/semisupervised.ppt><http://dx.doi.org/10.1016/j.str.2013.02.005><http://dx.doi.org/10.1016/j.str.2013.02.005>

- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif. *Jurnal Qosim Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1). <https://doi.org/10.61104/Jq.V1i1.49>
- Sylvana Budi. (2020). No Tanggung jawab pemerintah daerah dalam penyelenggaraan kedararutan pra-hospital melalui *Public Safety Center* (PSC)119 untuk peningkatan layanan kesehatan di indonesia. *Otonomi*, 20(1), 396–406.
- Taufiqurokhman, T., Murod, M., Satispi, E., Andriansyah, A., & Agusinta, L. (2022). Inovasi Layanan Call Center 119 Kesehatan Di Indonesia: Problem Kesiapan Aparat. *Matra Pembaruan*, 6(2), 95–105. <https://doi.org/10.21787/mp.6.2.2022.95-105>
- Wani, A. S., Yasmin, F. A., Rizky, S., Syafira, S., & Siregar, D. Y. (2024). Penggunaan Teknik Observasi Fisik dan Observasi Intelektual Untuk Memahami Karakteristik Siswa di Sekolah Menengah Pertama. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 3737–3743.
- Wibowo, D., Setyobudihono, S., & Lestia, S. (2023). Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Gawat Darurat. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 14(1), 43–55. <https://doi.org/10.33859/dksm.v14i1.884>
- Yulia, M. (2023). Hubungan pelaksanaan *patient-centered care* (PCC) dengan kepuasan pasien rawat inap. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 5(2), 3683–3692.



Lampiran 9 Uji Plagiasi



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



FAKULTAS ILMU KESEHATAN

ILMU KEPERAWATAN

s1-keperawatan.umm.ac.id | s1-keperawatan@umm.ac.id

SURAT KETERANGAN HASIL DETEKSI PLAGIASI

Berdasarkan hasil tes deteksi plagiasi yang telah dilakukan oleh Biro Tugas Akhir Prodi Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang yang telah dilaksanakan pada 7/10/2025, pada karya ilmiah mahasiswa di bawah ini :

Nama : Aisyah az zahra maharani

Nim : 202210420311214

Prodi : Ilmu Keperawatan

Judul Naskah : GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIC SAFETY

CENTER (PSC) 119 KOTA MALANG : STUDI KUALITATIF

Jenis Naskah : Proposal Skripsi

Keperluan : Seminar Proposal

Hasilnya dinyatakan Memenuhi Syarat, dengan Rincian Sebagai Berikut :

No	Jenis Naskah	Maksimum Kesamaan	Hasil Deteksi
1.	Bab 1 (Pendahuluan)	10	10%
2.	Bab 2 (Tinjauan Pustaka)	25	25%
3.	Bab 3 & 4 (Kerangka Konsep / Metodologi)	35	34%
4.	Bab 5 & 6 (Hasil & Pembahasan)	15	
5.	Bab 7 (Kesimpulan & Saran)	5	
6.	Naskah Publikasi	25	

Keputusan : Lolos



Mengetahui,

Edi Purwanto MNg
Kaprosdi

Malang, 7/10/2025

Hormat Kami,

Muhammad Ari Arfianto, M.Kep.
Biro Skripsi

Catatan :
Pemeriksa : Mulyana S.Psi



Kampus I
Jl. Semarang 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 253 (Hunting)
F: +62 341 450 435

Kampus II
Jl. Bendungan Suci No.109 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 540 (Hunting)
F: +62 341 567 000

Kampus III
Jl. Raya Tugonos No.246 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 454 316 (Hunting)
F: +62 341 453 435
E: webmaster@umm.ac.id



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



FAKULTAS ILMU KESEHATAN

ILMU KEPERAWATAN

s1-keperawatan.umm.ac.id | s1-keperawatan@umm.ac.id

SURAT KETERANGAN HASIL DETEKSI PLAGIASI

Berdasarkan hasil tes deteksi plagiasi yang telah dilakukan oleh Biro Tugas Akhir Prodi Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang yang telah dilaksanakan pada 1/9/2026, pada karya ilmiah mahasiswa di bawah ini :

Nama : Aisyah Az Zahra Maharani

Nim : 202210420311214

Prodi : Ilmu Keperawatan

Judul Naskah : Gambaran Kualitas Pelayanan Public Safety Center (PSC) Kota

Malang : Studi Kualitatif

Jenis Naskah : Skripsi

Keperluan : Seminar Hasil

Hasilnya dinyatakan Memenuhi Syarat, dengan Rincian Sebagai Berikut :

No	Jenis Naskah	Maksimum Kesamaan	Hasil Deteksi
1.	Bab 1 (Pendahuluan)	10	
2.	Bab 2 (Tinjauan Pustaka)	25	
3.	Bab 3 & 4 (Kerangka Konsep / Metodologi)	35	
4.	Bab 5 & 6 (Hasil & Pembahasan)	15	8%
5.	Bab 7 (Kesimpulan & Saran)	5	4%
6.	Naskah Publikasi	25	10%

Keputusan : Lolos



Yang ditandatangani,

Nur Aini, M.Kep., PhD
Kaprosdi

Malang, 1/9/2026

Hormat Kami,

Muhammad Ari Arfianto, M.Kep.
Biro Skripsi

Catatan :
Pemeriksa : Mulyana S.Psi



Kampus I
Jl. Surodimo 1 Malang, Jawa Timur
T: +62 341 521 253 (Hunting)
F: +62 341 480 435

Kampus II
Jl. Rongkosen Sukani No 185 Malang, Jawa Timur
T: +62 341 501 149 (Hunting)
F: +62 341 562 060

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 248 Malang, Jawa Timur
T: +62 341 464 318 (Hunting)
F: +62 341 480 435
E: webmaster@umm.ac.id