

**KOMUNIKASI ORGANIASASI KETUA UNIT  
PELAYANAN AMBULANCE GRATIS PALANG  
MERAH INDONESIA KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

**KHAIRANI**  
**NPM 1503110284**

**Program Studi Ilmu Komunikasi**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019**

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama Lengkap : **KHAIRANI**  
N.P.M : 1503110248  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : **KOMUNIKASI ORGANISASI UNIT PELAYANAN  
AMBULANCE GRATIS PALANG MERAH INDONESIA  
KOTA MEDAN**

Medan, 13 Maret 2019

Dosen Pembimbing



**ABRAR ADHANI S.Sos, M.I.Kom**

Disetujui Oleh  
Ketua Program Studi



**NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom**



Dekan,



**DR. ARIEFIN SALEH, S.Sos, MSP**

Unggah Terpercaya

## BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : **KHAIRANI**  
N P M : 1503110248  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Pada hari, tanggal : Rabu, 13 Maret 2019  
W a k t u : Pukul 07.45 WIB s/d selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : **LUTFI BASIT S.Sos, M.I.Kom**  
PENGUJI II : **Dr. ANANG ANAS AZHAR M.A**  
PENGUJI III : **ABRAR ADHANI S.Sos, M.I.Kom**

(.....)  
(.....)  
(.....)

### PANITIA PENGUJI

Ketua,



**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP**



Sekretaris,



**Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom**

## PERNYATAAN

*Bismillahirrahmaanirrahiim*

Dengan ini saya, KHAIRANI. NPM 1503110248, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan suatu imbalan, atau memplagiatkan untuk menjiplak atau mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan tangan saya sendiri, bukan karya orang lain atau plagiat, atau karya jiplakan dari orang lain.
3. Bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi saya beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar keserjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 2019

Yang menyatakan,



*Khairani*  
KHAIRANI

NPM 1503110248



**KOMUNIKASI ORGANISASI KETUA UNIT PELAYANAN AMBULANCE  
GRATIS PALANG MERAH INDONESIA  
KOTA MEDAN**

**OLEH**

**KHAIRANI  
1503110248**

Skripsi ini mengkaji tentang Komunikasi Organisasi Ketua Unit Pelayanan Ambulance Gratis Palang Merah Indonesia Kota Medan. Proses komunikasi organisasi baik internal maupun eksternal yang dilakukan oleh ketua unit pelayanan ambulance sangat mempengaruhi berhasil atau tidaknya unit yang dipimpinnya. Mengingat unit pelayanan ambulance adalah pelayanan sosial maka komunikasi kepada masyarakat adalah hal utama yang harus dijaga keefektifannya dan adapun keluhan-keluhan dari masyarakat tetap harus diselesaikan dengan berkomunikasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan data yang diperoleh dari lima narasumber yang berupa ketua unit pelayanan ambulance Palang Merah Indonesia, satu orang anggota unit pelayanan ambulance, dan tiga orang masyarakat selaku pengguna layanan ambulance gratis Palang Merah Indonesia. Metode yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini dengan menggunakan penarikan kesimpulan dari penelitian ini adalah komunikasi organisasi yang diterapkan sangat baik secara langsung dengan bertatap muka maupun menggunakan media komunikasi termasuk mengkomunikasikan hal-hal yang berupa keluhan dari masyarakat. Proses komunikasi antara atasan dengan bawahan juga berjalan dengan baik dan efektif, begitu pula sebaliknya sehingga proses koordinasi juga berjalan dengan lancar dan terarah serta pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga sangat baik. Hasil wawancara yang didapatkan dari narasumber selaku masyarakat pengguna jasa layanan ambulance gratis adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ambulance Palang Merah Indonesia sangat baik hanya saja narasumber memiliki kesamaan pendapat agar unit pelayanan ambulance Palang Merah Indonesia menambah jumlah unit armada ambulance agar kedepannya tidak ada lagi masyarakat yang tidak terlayani saat membutuhkan ambulance gratis serta memperbaharui unit ambulance itu sendiri agar tidak ketinggalan dengan teknologi masa kini.

**Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, Pelayanan.**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

*Alhamdulillah* rabbi'l'alamin, yang pertama dan yang paling utama penulis mengucapkan puji syukur terhadap kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala atas berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam kepada baginda Rasulullah Muhammad shallallahu 'alaihi wasallam beserta para keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini berjudul Komunikasi Organisasi Ketua Unit Pelayanan Ambulance Gratis Palang Merah Indonesia Kota Medan. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu mata kuliah dan syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat.

Sebagai manusia yang tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari para pembaca dengan sepenuh hati. Dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, berbagai pihak telah memberikan do'a, dukungan, dan bimbingan kepada penulis, maka penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ayahanda **Hariono** yang tercinta, Ibunda almh. **Diani Sapitri** yang tercinta dan yang sangat saya rindukan, serta Ibunda **Sri Handayani Rahayu, S.Pd.Aud** yang saya sayangi dengan sepenuh hati memberikan dukungan dan do'a serta motivasi baik moril maupun materil sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Saat ini hanya do'a yang dapat saya panjatkan kepada Allah agar Ayahanda dan Ibunda selalu dalam rahmat dan ridho-Nya. Dan juga kepada kedua adik saya Ramadhan Akbar dan Khairina serta seluruh keluarga saya yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan do'a kepada saya.
2. Bapak Dr. Agussani M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos.,MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Nurhasanah Nasution, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
5. Bapak Abrar Adhani, S.Sos.,M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing skripsi saya. Terima kasih sebanyak-banyaknya atas bimbingan dan arahan yang Bapak berikan kepada saya dengan penuh kesabaran.
6. Bapak Dr. Yan Hendra, M.Si selaku dosen penanggap saat seminar proposal yang telah memberikan masukan untuk penelitian yang saya lakukan.
7. Seluruh Dosen hingga pegawai Biro Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

8. Terima kasih kepada Bapak Drs. Arman Samara, SH selaku ketua/koordinator Unit Pelayanan Ambulance Palang Merah Indonesia Kota Medan, Bapak Irsan Daeng selaku komandan/anggota Unit Pelayanan Ambulance Palang Merah Indonesia Kota Medan yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini serta menjadi narasumber dalam penelitian ini. Serta terima kasih juga saya ucapkan kepada seluruh pegawai Palang Merah Indonesia Kota Medan yang telah membantu.
9. Untuk teman-teman seperjuangan FISIP UMSU 2015 khususnya kelas IKO A HUMAS Malam yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, semoga kita semua kelak menjadi orang yang berguna bagi agama, keluarga, nusa dan bangsa,
10. Untuk sahabat-sahabat saya yang sangat saya sayangi dan yang sangat membantu mulai dari pengajuan judul hingga selesai nya skripsi ini, kepada Siti Hawa dan Lisa Aprilia begitu besar rasa terima kasih saya untuk kalian atas bantuan, dukungan, dan motivasi yang kalian berikan. Semoga kita kelak menjadi orang yang berguna bagi agama, keluarga, nusa dan bangsa,
11. Terima kasih untuk sahabat-sahabat saya Tiara Dwita, S.I.Kom, Eva Khairani, SE, Sari Putri, Indah Agustina, S.Ak, Indah Dwi Pramitha, SE, Ayu Agustini, SE, Amalia Syakinah Lubis, S.Sos, Kak Khairatunnisa Siregar, S.Kom, dan Bang Ryan Juni Utomo yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada saya.



12. Dan kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung saya.

Semoga segala bantuan, dukungan, do'a dan motivasi yang diberikan kepada saya selaku penulis menjadi amal dan mendapatkan balasan yang setimpal dan di ridhoi oleh Allah subhanahu wa ta'ala. *Aamiin yaa rabbal 'alamin.*

***Wassalamu'alaikum Wr.Wb.***

Medan, Maret 2019

Penulis,

**Khairani**

## DAFTAR ISI

**LEMBAR PERNYATAAN**

**ABSTRAK**

**KATA PENGANTAR.....i**

**DAFTAR ISI .....v**

**DAFTAR TABEL.....viii**

**BAB I PENDAHULUAN.....1**

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....1

1.2 RUMUSAN MASALAH.....5

1.3 BATASAN MASALAH.....5

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....5

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN.....6

**BAB II URAIAN TEORITIS .....7**

2.1 KOMUNIKASI.....7

2.1.1 Unsur-unsur Komunikasi.....8

2.1.2 Fungsi Komunikasi.....10

2.1.3 Tipe Komunikasi.....11

2.1.4 Jenis-jenis Komunikasi.....13

2.1.5 Strategi Komunikasi.....14

2.2 KOMUNIKASI ORGANISASI.....15

2.2.1 Bentuk Komunikasi Organisasi.....17

2.2.2 Tujuan Komunikasi Organisasi.....	20
2.2.3 Fungsi Komunikasi Organisasi .....	20
2.3 KETUA/PEMIMPIN.....	22
2.3.1 Tugas Pemimpin.....	24
2.3.2 Peran Pemimpin .....	25
2.3.3 Fungsi Pemimpin.....	26
2.4 KOMUNIKASI ORGANISASI PIMPINAN.....	28
2.5 KOORDINASI .....	29
2.5.1 Tipe-tipe Koordinasi .....	30
2.6 PELAYANAN .....	31
2.7 AMBULANCE.....	31
2.8 UNIT PELAYANAN AMBULANCE PMI .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 JENIS PENELITIAN .....	34
3.1.1 Kerangka Konsep .....	34
3.1.2 Definisi Konsep.....	35
3.1.3 Kategorisasi Penelitian.....	36
3.1.4 Narasumber .....	38
3.1.5 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.1.6 Teknik Analisis Data.....	41
3.1.7 Lokasi Penelitian.....	42
3.1.8 Waktu Penelitian .....	42

3.1.9 Deskripsi Objek Penelitian.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
4.1 HASIL PENELITIAN.....	48
4.1.1 Daftar Narasumber .....	48
4.1.2 Hasil Wawancara dengan Narasumber .....	50
4.2 PEMBAHASAN .....	62
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
5.1 KESIMPULAN .....	65
5.2 SARAN .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Table 3.1 .....	34
Table 3.2 .....	36

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan dengan baik satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Si pengirim pesan dapat berupa seorang individu, kelompok, atau organisasi. Begitu juga dengan si penerima pesan dapat berupa seorang anggota organisasi, seorang kepala bagian, organisasi secara keseluruhan, dan lainnya.

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi dapat menjadikan organisasi itu berantakan. Komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi. Menurut Goldhaber (Muhammad, 2014: 67) komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau berubah-ubah.

Ketua atau pemimpin merupakan unsur terpenting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Karena maju dan mundurnya suatu perusahaan ada di tangan

pemimpinnya. Begitu juga bagi divisi yang ada di dalam organisasi atau perusahaan yang dimana memiliki seseorang yang bertanggung jawab bagi divisi tersebut. Divisi nya akan menjadi divisi yang baik apabila sang ketua memimpin anggotanya dengan baik dan dengan komunikasi yang baik pula. Komunikasi yang efektif dapat terwujud jika adanya keterbukaan dan kepercayaan dalam seluruh lapisan internal pada perusahaan khususnya pada masing-masing divisi yang ada dalam perusahaan tersebut. Penerapan komunikasi yang efektif dapat menciptakan iklim organisasi yang baik pula.

Indonesia merupakan sebuah negara yang dimana sebagian besar wilayahnya memiliki kondisi geografis, biologis, hidrologis dan demografis yang memungkinkan terjadinya bencana, baik yang disebabkan oleh faktor alam, faktor non alam, maupun faktor manusia yang menyebabkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis yang dalam keadaan tertentu dapat menghambat pembangunan nasional. Contoh bencana alam yang sering sekali terjadi di Indonesia adalah gempa bumi, banjir, tanah longsor dan beberapa bencana alam lainnya. Begitu pula dengan faktor lainnya yang dapat menimbulkan korban jiwa seperti kecelakaan lalu lintas serta kebakaran. Disaat-saat seperti inilah peran Palang Merah Indonesia sangat dibutuhkan.

Palang Merah Indonesia adalah sebuah organisasi perhimpunan nasional di Indonesia yang bergerak dalam bidang sosial kemanusiaan. Palang Merah Indonesia selalu mempunyai tujuh prinsip dasar Gerakan Internasional Palang Merah dan Bulan Sabit Merah yaitu kemanusiaan, kesamaan, kesukarelaan, kemandirian, kesatuan,



kenetralan dan kesemestaan. Palang Merah Indonesia Kota Medan memiliki tiga unit pelayanan yaitu unit pelayanan donor darah, unit pelayanan bencana dan unit pelayanan ambulance.

Unit pelayanan ambulance merupakan program yang bertujuan untuk meminimalisir korban jiwa akibat kasus kecelakaan lalu lintas dan kasus darurat medis seperti bencana alam dan lainnya. Palang Merah Indonesia Kota Medan juga memiliki program pelayanan ambulance gratis dimana ambulance gratis tersebut bisa digunakan disaat-saat keadaan darurat seperti kecelakaan lalu lintas, terjadinya bencana alam, dan membawa jenazah dari rumah ke pemakaman. Penggratisan layanan ambulance tersebut dilakukan untuk lebih meningkatkan pelayanan bagi masyarakat luas.

Peran seorang ketua tentu sangat penting bagi sebuah organisasi. Seorang ketua harus bisa memotivasi dan memberikan inspirasi bagi organisasi terutama timnya sehingga dari situlah nuansa kerja yang menyenangkan dapat tercipta layaknya rumah kedua. Keberhasilan suatu organisasi juga tidak hanya diukur oleh tercapainya apa yang telah mereka targetkan bersama, tetapi kenyamanan dan kebersamaan juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan tersebut.

Peran ketua dari setiap unit begitu penting dalam Palang Merah Indonesia begitu pula bagi unit pelayanan ambulance. Karena sebagai ketua tentu perannya akan sangat menentukan baik buruknya unitnya maupun untuk organisasi Palang Merah Indonesia itu sendiri. Sebagai ketua tentu ia menjadi ujung tombak dan pilar unitnya dalam menjalankan tugas mereka sebagai organisasi kemanusiaan. Agar apa yang

dibangunnya dapat berdiri kokoh, maka ia harus menjaga komunikasi baik yang berupa koordinasi, pelayanan, motivasi serta semangat kerja bagi para anggotanya maupun masyarakat luas.

Sebagai ketua dari unit pelayanan ambulance khususnya ambulance gratis diharapkan mampu melakukan komunikasi yang efektif antara dirinya dengan anggotanya dan yang terpenting adalah dengan masyarakat. Karena tujuan dari unit pelayanan ambulance sendiri adalah membantu masyarakat yang membutuhkan. Sebagai ketua diharapkan mampu memberikan motivasi dan semangat kerja untuk para anggotanya walaupun dari pelayanan ambulance yang mereka jalankan tidaklah berbayar atau di gratiskan.

Dari sinilah perlu diketahui bagaimana cara ia menjaga komunikasi yang efektif dan koordinasi kepada para anggotanya dan bagaimana cara ia menjaga komunikasi dan pelayanan kepada masyarakat serta mengatasi keluhan-keluhan yang ia terima dari masyarakat khususnya mengenai keterbatasan unit armada ambulance yang bersifat gratis yang dimana hal tersebut bisa sering terjadi karena banyaknya permintaan layanan ambulance gratis di waktu yang bersamaan.

Dibalik unit pelayanan ambulance yang terus tumbuh maju dengan segala tindakan kemanusiaan dan prestasi yang membanggakan pasti ada koordinasi dan komunikasi yang efektif antara ketua unit pelayanan ambulance dan para anggotanya serta komunikasi dan pelayanan kepada masyarakat sehingga tujuan dari unit pelayanan ambulance tersebut dapat tercapai dengan baik dan unit pelayanan

ambulance pun menjadi unit yang dapat dibanggakan oleh organisasi dan dapat dipercaya oleh masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diajukan pada penelitian adalah “Bagaimana Komunikasi Organisasi Ketua Unit Pelayanan Ambulance Gratis Palang Merah Indonesia Kota Medan?”

## **1.3 Batasan Masalah**

Untuk lebih fokus dalam pembahasan penelitian ini, maka pembahasan hanya dibatasi pada komunikasi organisasi yang diterapkan ketua unit pelayanan ambulance gratis Palang Merah Indonesia Jalan Perintis Kemerdekaan No. 37 Kota Medan pada masyarakat.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Komunikasi Organisasi Ketua Unit Pelayanan Ambulance Gratis Palang Merah Indonesia Kota Medan.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kemampuan bagi penulis dengan mengetahui kajian-kajian teori yang menyangkut dengan komunikasi organisasi.
- b. Secara akademis, penelitian ini sebagai pemenuhan tugas akhir dan syarat utama mendapatkan gelar sarjana bagi mahasiswa dan menambah khazanah penelitian di bidang komunikasi serta menjadi sumber bacaan lingkungan mahasiswa ilmu sosial dan ilmu politik khususnya konsentrasi ilmu komunikasi.
- c. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu sekaligus memberikan informasi terbaru tentang Komunikasi Organisasi Ketua Unit Pelayanan Ambulance Gratis Palang Merah Indonesia Kota Medan.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

- BAB I** :Berisikan pendahuluan yang memaparkan latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, serta tujuan dan manfaat penelitian.
- BAB II** :Berisikan uraian teoritis yang menguraikan tentang komunikasi organisasi ketua unit pelayanan ambulance gratis Palang Merah Indonesia Kota Medan.
- BAB III** :Berisikan persiapan pelaksanaan penelitian yang memaparkan tentang metode penelitian, kerangka konsep, operasionalisasi konsep, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi penelitian, dan waktu penelitian.

BAB IV :Berisikan pembahasan tentang analisis dan hasil dari proses pengolahan data.

BAB V : Berisikan penutup yang memaparkan tentang kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Komunikasi**

Bermacam-macam definisi komunikasi yang dikemukakan para ahli untuk memberikan batasan terhadap apa yang dimaksud dengan komunikasi, sesuai dari sudut mana memandangnya. Berikut ini disajikan beberapa dari definisi tersebut.

Littlejohn (Morissan, 2013: 8) mengatakan: *Communication is difficult to define. The word is abstract and, like most terms, possesses numerous meanings* yang diartikan sebagai komunikasi sulit untuk didefinisikan. Kata “komunikasi” bersifat abstrak, seperti kebanyakan istilah, memiliki banyak arti.

Seller (Muhammad, 2014: 4) menyatakan bahwa komunikasi adalah proses dengan mana simbol verbal dan nonverbal dikirimkan, diterima, dan diberi arti. Selanjutnya Rogers bersama Kincaid (Cangara, 2014: 22) menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk dan melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam.

Komunikasi adalah sebuah proses sistemis di mana orang berinteraksi dengan dan melalui simbol untuk menciptakan dan menafsirkan makna (Wood, 2012: 3). Komunikasi adalah salah satu dari aktivitas manusia dan suatu topik yang amat sering diperbincangkan sehingga kata komunikasi itu sendiri memiliki arti beragam (Ruliana, 2014: 1).

John R. Schermerhorn (Tambunan, 2015: 255) menuliskan bahwa komunikasi merupakan proses interpersonal untuk mengirimkan dan menerima simbol-simbol dengan pesan didalamnya. Selanjutnya Griffin (Tambunan, 2015: 255) mengartikan komunikasi sebagai proses penyampaian informasi dari satu orang ke orang lain. Sedangkan Wexley dan Yulk (Tambunan, 2015: 255) menyebutkan komunikasi sebagai penyampaian informasi antara dua orang atau lebih.

Jika dilihat dari pengertian-pengertian diatas, maka sebenarnya pengertian dari komunikasi sendiri adalah sama yaitu proses penyampaian dan penerimaan pesan secara langsung maupun dengan media komunikasi yang dilakukan dengan adanya interaksi dari satu orang ke orang lain dimana proses itu yang nantinya akan memunculkan sebuah arti.

### **2.1.1 Unsur-unsur Komunikasi**

Cangara (2014: 27) mengemukakan unsur komunikasi merupakan bagian-bagian yang saling mendukung guna berlangsungnya suatu komunikasi yang sempurna. Apabila tidak terdapat unsur-unsur komunikasi yang dimaksud, maka dapat disimpulkan komunikasi tidak dapat berlangsung. Adapun unsur komunikasi tersebut ialah:

#### **a. Sumber**

Semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antar manusia, sumber bisa terdiri dari satu atau dalam bentuk kelompok. Sumber sering disebut pengirim, komunikator atau dalam bahasa Inggrisnya disebut *source*, *sender*, atau *encoder*.



b. Pesan

Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat atau propaganda.

c. Media

Media yang dimaksud disini ialah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Terdapat beberapa pendapat mengenai saluran atau media. Ada yang menilai bahwa media bisa bermacam-macam bentuknya, misalnya dalam komunikasi antar pribadi pancaindra dianggap sebagai media komunikasi. Selain indra manusia, ada juga saluran komunikasi seperti telepon, surat, telegram yang digolongkan sebagai media komunikasi antar pribadi.

d. Penerima

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri dari satu orang atau lebih. Penerima biasa disebut dengan berbagai macam istilah. Seperti khalayak, sasaran, komunikan, atau dalam bahasa Inggris disebut *audience* atau *receiver*. Dalam proses komunikasi telah dipahami bahwa keberadaan penerima adalah akibat karena adanya sumber. Tidak ada penerima jika tidak ada sumber.

e. Pengaruh

Pengaruh atau efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang. Oleh karena itu, pengaruh bisa juga diartikan perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap, dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan.

f. **Tanggapan Balik**

Ada yang beranggapan bahwa umpan balik sebenarnya adalah salah satu bentuk daripada pengaruh yang berasal dari penerima. Akan tetapi sebenarnya umpan balik bisa juga berasal dari unsur lain seperti pesan dan media, meski pesan belum sampai pada penerima.

g. **Lingkungan**

Lingkungan atau situasi ialah faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi. Faktor ini dapat digolongkan atas empat macam, yakni lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis, dan lingkungan waktu.

### **2.1.2 Fungsi Komunikasi**

Begitu pentingnya komunikasi dalam kehidupan manusia, maka Lasswell (Cangara, 2014: 67) menyebutkan bahwa fungsi komunikasi antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Manusia dapat mengontrol lingkungannya
- b. Beradaptasi dengan lingkungan tempat mereka berada
- c. Melakukan transformasi warisan sosial kepada generasi berikutnya

### **2.1.3 Tipe Komunikasi**

#### **a. Komunikasi Intrapersonal**

Komunikasi intrapersonal adalah proses komunikasi yang terjadi di dalam diri individu, atau dengan kata lain proses berkomunikasi dengan diri sendiri. Terjadinya proses komunikasi disini karena adanya seseorang yang memberi arti terhadap suatu objek yang diamatinya dan terbetik dalam pikirannya (Cangara, 2014:34).

Mulyana (Ruliana, 2014: 12) menyebutkan bahwa komunikasi intrapersonal adalah landasan komunikasi interpersonal. Sebelum kita berkomunikasi dengan orang lain, kita biasanya berkomunikasi dengan diri sendiri, mempersepsi dan memastikan makna pesan orang lain, hanya saja caranya sering tidak kita sadari. Keberhasilan komunikasi kita dengan orang lain bergantung pada keefektifan komunikasi kita dengan diri sendiri.

#### **b. Komunikasi Interpersonal**

Pace (Cangara, 2014: 36) mendefinisikan komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka.

Lebih lanjut, Mulyana (Ruliana, 2014: 12) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Dalam komunikasi ini, jumlah perilaku yang terlibat pada dasarnya bisa lebih dari dua orang selama pesan atau informasi yang disampaikan bersifat pribadi.

#### **c. Komunikasi Publik**

Komunikasi publik biasa disebut komunikasi pidato, komunikasi kolektif, komunikasi retorika, *public speaking*, dan komunikasi khalayak (*audience communication*). Apapun namanya, komunikasi publik menunjukkan suatu proses komunikasi di mana pesan-pesan disampaikan oleh pembicara dalam situasi tatap muka di depan khalayak yang lebih besar (Cangara, 2014: 38-39).

Selanjutnya Mulyana (Ruliana, 2014: 13) berpendapat komunikasi publik adalah komunikasi antarseorang pembicara dengan sejumlah besar orang/khalayak. Contohnya adalah pidato, ceramah, kampanye dan lain sebagainya.

#### d. Komunikasi Massa

Komunikasi massa dapat didefinisikan sebagai proses komunikasi yang berlangsung dimana pesannya dikirim dari sumber yang melembaga kepada khalayak yang sifatnya missal melalui alat-alat yang bersifat mekanis seperti radio, televisi, surat kabar dan film (Cangara, 2014: 40).

Sedangkan Mulyana (Ruliana, 2014: 13) menyatakan bahwa komunikasi massa yaitu komunikasi dengan menggunakan media massa, baik media cetak maupun media elektronik. Pesan-pesannya bersifat umum dan disampaikan secara cepat, serentak dan selintas (khususnya media elektronik). Komunikasi massa dapat didefinisikan sebagai suatu jenis komunikasi yang ditujukan kepada sejumlah audien yang tersebar, heterogen, dan anonym melalui media massa cetak atau elektronik sehingga pesan yang sama dapat diterima secara serentak dan sesaat.

#### e. Komunikasi Kelompok

Mulyana (Ruliana, 2014: 12) memaparkan tentang komunikasi kelompok yaitu komunikasi yang berlangsung di antara anggota kelompok yang mempunyai tujuan yang sama, yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama (adanya saling kebergantungan). Umpan balik dari komunikasi kelompok masih bisa diidentifikasi dan ditanggapi oleh para peserta lainnya. Komunikasi kelompok dengan sendirinya melibatkan komunikasi antarpribadi berlaku juga bagi komunikasi kelompok.

#### f. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi menurut Thayer (Muhammad, 2014: 66) adalah komunikasi organisasi merupakan arus data yang akan melayani komunikasi organisasi dan proses interkomunikasi dalam beberapa cara.

Sedangkan menurut Mulyana (Ruliana, 2014: 13) komunikasi organisasi adalah komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi bersifat formal maupun informal dan berlangsung dalam jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok. Oleh karena itu, organisasi sering diartikan kelompok dari kelompok-kelompok. Komunikasi organisasi kerap juga melibatkan komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi, dan ada kalanya komunikasi publik.

#### **2.1.4 Jenis-jenis Komunikasi**

Terry dan Rue (Tambunan, 2015: 262) menjabarkan bahwa komunikasi dapat digolongkan dalam beberapa jenis, yaitu:

- a. Komunikasi formal, artinya menggunakan saluran-saluran yang sudah ditetapkan serta media-media yang standar.

- b. Komunikasi informal, artinya komunikasi yang diadakan karena kepentingan-kepentingan per-orangan dan kelompok-kelompok orang.
- c. Komunikasi lisan dan tertulis.

### **2.1.5 Strategi Komunikasi**

Fajar (2009: 183) menjabarkan untuk menyusun strategi komunikasi, ada empat faktor yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. Mengenal Khalayak

Mengenal khalayak merupakan langkah pertama bagi komunikator dalam usaha menciptakan komunikasi yang efektif. Mengingat dalam proses komunikasi, khalayak itu sama sekali tidak pasif, melainkan aktif. Sehingga antara komunikator dengan komunikan bukan saja terjadi saling berhubungan, tapi juga saling mempengaruhi.

- b. Menyusun Pesan

Setelah mengenal khalayak langkah selanjutnya adalah menyusun pesan, yaitu menentukan tema dan materi. Syarat utama dalam mempengaruhi khalayak dari pesan tersebut ialah mampu membangkitkan perhatian. Perhatian ialah pengamatan terpusat, karena itu tidak semua yang diamati dapat menimbulkan perhatian.

Dengan demikian awal dari suatu efektifitas dalam suatu komunikasi adalah bangkitnya perhatian dari khalayak terhadap pesan-pesan yang disampaikan. Hal ini sesuai dengan *AA procedure* atau *from Attention to Action procedure*. Artinya

membangkitkan (*Attention*) untuk selanjutnya menggerakkan seseorang atau orang banyak melakukan kegiatan (*Action*)sesuai tujuan yang dirumuskan.

c. Menetapkan Metode

Dalam hal ini metode penyampaian dapat dilihat dari dua aspek, yaitu: menurut cara pelaksanaannya dan menurut isinya. Menurut cara pelaksanaannya dapat diwujudkan dalam dua bentuk yaitu, metode *redundancy (repetition)* dan *canalizing*. Menurut bentuk isinya dikenal dengan bentuk metode *informatif*, *persuasif*, dan *edukatif*.

d. Penetapan Media Komunikasi

Untuk mencapai sasaran komunikasi kita dapat menggabungkan salah satu atau gabungan dari beberapa media, bergantung pada tujuan yang akan dicapai, pesan yang disampaikan dan teknik yang dipergunakan, karena masing-masing medium mempunyai kelemahan-kelemahan itu, contohnya adalah media radio. Pemanfaatan media radio sebagai alternatif strategi komunikasi memerlukan perencanaan persiapan yang baik dengan memperhatikan faktor-faktor di atas agar memperoleh hasil yang optimal.

## **2.2 Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi mengalami perjalanan historis dari masa ke masa. Goldhaber dan Barnett (1995) membagi perkembangan komunikasi organisasi dalam dua bahasan. Pertama yaitu periode 1900-1970an dan kedua 1970an sampai dengan sekarang. Konsep komunikasi organisasi diturunkan dari tiga hal berikut:



- a. Doktrin retorika tradisional.
- b. Teori hubungan manusia yang lama.
- c. Berbagai komponen dari teori manajemen organisasi.

Ada pembagian 3 periode besar dalam perkembangan keilmuan komunikasi organisasi yaitu sebagai berikut:

- a. Era persiapan: antara tahun 1900 sampai sekitar 1940 (tahun transisi 1938-1942).
- b. Era identifikasi dan konsolidasi: sekitar tahun 1940 hingga 1970 (tahun transisi 1967-1973).
- c. Era kedewasaan dan inovasi: tahun 1970 dan seterusnya.

Beberapa ahli mengemukakan arti dari komunikasi organisasi diantaranya yaitu:

Organisasi dibentuk melalui komunikasi ketika individu di dalamnya saling berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan individu dan tujuan bersama. Proses komunikasi yang terjadi dalam organisasi menghasilkan berbagai hal seperti hubungan kewenangan, terciptanya peran, adanya jaringan komunikasi, dan iklim organisasi. Organisasi menciptakan hasil atau keluaran (*output*) akibat adanya interaksi di antara individu dan kelompok dalam organisasi yang pada gilirannya memengaruhi interaksi masa depan di dalam organisasi (Morissan, 2013: 383-384).

Unit komunikasi organisasi adalah hubungan antara orang-orang dalam jabatan-jabatan (posisi-posisi) yang berada dalam organisasi tersebut. Unit dasar dalam komunikasi organisasi adalah seseorang dalam suatu jabatan. Posisi dalam jabatan

menentukan komunikasi dalam jabatan-jabatan. Komunikasi timbul apabila satu orang menciptakan pesan, lalu yang lain menafsirkan, menjadi sebuah “pertunjukan” dan menciptakan pesan baru (Ruliana, 2014: 18).

Redding dan Sanborn (Muhammad, 2014: 65) mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Sementara Katz dan Kahn (Muhammad, 2014: 65) mengatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti dari dalam suatu organisasi. Sedangkan Zelko dan Dance (Muhammad, 2014: 65) mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal.

Dari berbagai definisi komunikasi organisasi diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi adalah sebuah bentuk pertukaran pesan baik yang dikirim dan yang diterima serta memiliki arti dalam suatu organisasi yang mencakup komunikasi internal, komunikasi eksternal, komunikasi dari atasan ke bawahan, dari bawahan ke atasan dan dari orang-orang yang sama tingkatannya dalam organisasi tersebut.

### **2.2.1 Bentuk Komunikasi Organisasi**

#### **a. Komunikasi Internal**

Komunikasi internal yaitu komunikasi yang berlangsung dan terjadi yang melibatkan semua pihak dari organisasi tersebut baik yang dilakukan secara formal maupun tidak formal, namun dalam komunikasi organisasi internal justru banyak membicarakan hal-hal formal yang berhubungan dengan pekerjaan maupun

organisasi itu sendiri. Menurut Rivai, dkk, (2014: 369-370) ada tiga jenis bentuk komunikasi ini yaitu:

1) Komunikasi Vertikal

Bentuk komunikasi ini merupakan bentuk komunikasi yang terjadi dari atas ke bawah dan sebaliknya. Artinya komunikasi yang disampaikan pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik.

Fungsi komunikasi ke bawah digunakan pimpinan untuk:

- a) Melaksanakan kebijakan, prosedur kerja, peraturan, instruksi, mengenai pelaksanaan kerja bawahan.
- b) Menyampaikan pengarahan doktrinasi, evaluasi, teguran.
- c) Memberikan informasi mengenai tujuan organisasi, kebijakan organisasi, insentif.

Seorang pemimpin harus lebih memperhatikan komunikasi dengan bawahannya, dan memahami cara-cara mengambil kebijakan terhadap staf nya. Keberhasilan organisasi dilandasioleh perencanaan yang tepat dan seorang pemimpin organisasi yang memiliki jiwa kepemimpinan. Kedua hal tersebut merupakan modal utama untuk kemajuan organisasi yang dipimpinnya.

Fungsi komunikasi ke atas digunakan untuk:

- a) Memberikan pengertian mengenai laporan prestasi kerja, saran, usulan, opini, permohonan bantuan dan keluhan.
- b) Memperoleh informasi dari bawahan mengenai kegiatan dan pelaksanaan pekerjaan bawahan dari tingkat yang lebih rendah.

Bawahan tentulah berharap agar ide, saran, pendapat, tanggapan maupun kritiknya dapat diterima dengan lapang dada dan hati terbuka oleh pimpinan.

## 2) Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal yaitu bentuk komunikasi secara mendatar, diantara sesama staff yang memiliki kedudukan yang sama. Komunikasi horizontal bersifat formal namun sering juga bersifat tidak formal.

Fungsi komunikasi horizontal atau kesamping digunakan oleh dua pihak yang mempunyai level yang sama. Komunikasi ini berlangsung dengan cara tatap muka, melalui media elektronik seperti telepon atau melalui pesan tertulis.

## 3) Komunikasi Diagonal

Bentuk komunikasi ini sering disebut juga sebagai komunikasi silang. Berlangsung dari seseorang kepada orang lain dalam posisi yang berbeda. Dalam arti pihak yang satu tidak berada pada jalur struktur yang lain.

Fungsi komunikasi diagonal digunakan oleh dua pihak yang mempunyai level berbeda tetapi tidak mempunyai wewenang langsung kepada pihak lain.

## b. Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal adalah komunikasi yang berlangsung dan terjadi dari pihak organisasi dengan khalayak atau statusnya ada di pihak luar organisasi. Komunikasi ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh organisasi terhadap pihak luar organisasi dan sejauh apa organisasi berperan serta berhubungan baik dengan pihak luar organisasinya. Dengan ini organisasi dapat membuat evaluasi mengenai kinerja organisasi dan membentuk citra organisasi tersebut.

Dalam komunikasi eksternal, ada terdapat dua pola didalamnya yaitu:

1) Komunikasi organisasi dengan pihak luar

Pada umumnya komunikasi yang dilakukan oleh organisasi ke pihak luar/khalayak adalah kebanyakan bentuk dari sebuah informasi. Sehingga dalam hal ini pihak luar organisasi juga terlibat dalam komunikasi yang terjadi dan dapat menciptakan komunikasi yang sifatnya dua arah.

2) Komunikasi pihak luar dengan organisasi

Komunikasi ini merupakan *feedback* atau umpan balik dari pihak luar organisasi saat mereka menerima sebuah pesan atau informasi dari organisasi tersebut baik berupa opini publik atau untuk melakukan komunikasi dan tindakan bersama.

### **2.2.2 Tujuan Komunikasi Organisasi**

Liliweri (Ruliana, 2014: 24) mengemukakan bahwa ada empat tujuan komunikasi organisasi, yakni:

- a. Menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat.
- b. Membagi informasi.
- c. Menyatakan perasaan dan emosi.
- d. Melakukan koordinasi.

### **2.2.3 Fungsi Komunikasi Organisasi**

Dalam pemaparannya, Liliweri (Ruliana, 2014: 26-27) menyebutkan bahwa ada dua fungsi komunikasi organisasi yaitu yang bersifat umum dan khusus. Di bawah ini akan dijabarkan dua fungsi tersebut.

a. Fungsi umum

- 1) Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan atau memberikan informasi kepada individu atau kelompok tentang bagaimana melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan kompetensinya.
- 2) Komunikasi berfungsi untuk menjual gagasan dan ide, pendapat, dan fakta. Termasuk juga menjual sikap organisasi dan sikap tentang sesuatu yang merupakan subjek layanan.
- 3) Komunikasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan para karyawan, agar mereka bisa belajar dari orang lain (internal), belajar tentang apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dikerjakan orang lain tentang apa yang “dijual” atau yang diceritakan orang lain tentang organisasi.
- 4) Komunikasi berfungsi untuk menentukan apa dan bagaimana organisasi membagi pekerjaan atau siapa yang menjadi atasan dan siapa yang menjadi bawahan, dan besaran kekuasaan dan kewenangan, serta menentukan bagaimana menangani sejumlah orang, bagaimana memanfaatkan sumber daya manusia, dan mengalokasikan manusia, mesin, metode dan teknik dalam organisasi.

b. Fungsi khusus

- 1) Membuat para karyawan melibatkan diri ke dalam isu-isu organisasi lalu menerjemahkannya ke dalam tindakan tertentu di bawah sebuah komando atau perintah.

- 2) Membuat para karyawan menciptakan dan menangani relasi antarsesama bagi peningkatan produk organisasi.
- 3) Membuat para karyawan memiliki kemampuan untuk menangani dan mengambil keputusan-keputusan dalam suasana yang ambigu dan tidak pasti.

### **2.3 Ketua/Pemimpin**

Dilihat dari sisi bahasa Indonesia “pemimpin” sering disebut sebagai penghulu, pemuka, pelopor, pembina, panutan, pembimbing, pengurus, penggerak, ketua, kepala, penuntun, raja, tua-tua dan sebagainya. Sedangkan istilah memimpin digunakan dalam konteks hasil penggunaan peran seseorang berkaitan dengan kemampuannya mempengaruhi orang lain dengan berbagai cara.

Istilah pemimpin dan memimpin mulanya berasal dari kata dasar yang sama yaitu “pimpin”, dan berikut ini dikemukakan beberapa pengertian pemimpin menurut Kartono (Rivai, dkk, 2014: 1-2).

- a. Pemimpin adalah seseorang yang mempunyai keahlian memimpin, mempunyai mempengaruhi pendirian atau pendapat orang atau sekelompok orang tanpa menanyakan alasan-alasannya.
- b. Pemimpin adalah suatu lakon atau peran dalam sistem tertentu, karenanya seseorang dalam peran formal belum tentu memiliki keterampilan kepemimpinan dan belum tentu mampu memimpin. Istilah *kepemimpinan* pada dasarnya berhubungan dengan keterampilan, kecakapan dan tingkat pengaruh yang

dimiliki seseorang. Oleh sebab itu, kepemimpinan bisa dimiliki oleh orang yang bukan “pemimpin”.

- c. Pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan atau kelebihan di satu bidang sehingga dia mampu mempengaruhi orang-orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu untuk pencapaian satu beberapa tujuan.

Selanjutnya, jika pemimpin dilihat dari sisi bahasa Inggris menjadi “*LEADER*” yang mempunyai tugas untuk me-*LEAD* anggota di sekitarnya. Sedangkan makna *LEAD* adalah:

- a. *Loyalty*, seorang pemimpin harus mampu membangkitkan loyalitas rekan kerjanya dan memberikan loyalitasnya dalam kebaikan.
- b. *Educate*, seorang pemimpin harus mampu untuk mengedukasi rekan-rekannya dan mewariskan *tacit knowledge* pada rekan-rekannya.
- c. *Advice*, memberikan saran dan nasihat dari permasalahan yang ada.
- d. *Discipline*, memberikan keteladanan dan berdisiplin dan menegakkan kedisiplinan dalam setiap aktivitasnya.

Lebih lanjut, Terry (Tambunan, 2015: 8) menjabarkan seorang pemimpin adalah agen perubahan, orang yang tindakannya mempengaruhi orang lain lebih daripada tindakan orang lain mempengaruhi mereka.

Selanjutnya, Clark (Tambunan, 2015: 8) juga menyatakan bahwa pemimpin merupakan masa depan organisasi, yaitu untuk membangun dan menguatkan organisasi mereka.



### 2.3.1 Tugas Pemimpin

Rivai, dkk, (2014) dalam bukunya menjabarkan tugas pemimpin adalah sebagai berikut:

- a. Pemimpin bekerja dengan orang lain. Seorang pemimpin bertanggung jawab untuk bekerja dengan orang lain, salah satunya dengan atasannya, staf, teman sekerja atau atasan lain dalam organisasi sebaik orang di luar organisasi.
- b. Pemimpin adalah tanggung jawab dan mempertanggungjawabkan (akuntabilitas). Seorang pemimpin bertanggung jawab untuk menyusun tugas, menjalankan tugas, mengadakan evaluasi, untuk mencapai *outcome* yang terbaik. Pemimpin bertanggung jawab untuk kesuksesan stafnya tanpa kegagalan.
- c. Pemimpin menyeimbangkan pencapaian tujuan dan prioritas. Proses kepemimpinan dibatasi sumber, jadi pemimpin harus dapat menyusun tugas dengan mendahulukan prioritas. Dalam upaya pencapaian tujuan pemimpin harus dapat mendelegasikan tugas-tugasnya kepada staf. Kemudian pemimpin harus dapat mengatur waktu secara efektif dan menyelesaikan masalah secara efektif.

Selain itu, Keating (Tambunan, 2015: 11-12) menuliskan tugas kepemimpinan yang berhubungan dengan kerja kelompok, yaitu:

- a. Memulai (*inating*), merupakan upaya agar kelompok mulai kegiatan atau gerakan tertentu.
- b. Mengatur (*regulating*), merupakan tindakan untuk mengatur arah dan langkah kegiatan kelompok.

- c. Memberitahu (*informing*), merupakan kegiatan memberi informasi, data, fakta, pendapat yang diperlukan.
- d. Mendukung (*supporting*), merupakan usaha untuk menerima gagasan, pendapat, usul dari bawah dan menyempurnakannya dengan menambah atau menguranginya untuk digunakan dalam rangka penyelesaian tugas bersama.
- e. Menilai (*evaluating*), merupakan tindakan untuk menguji gagasan yang muncul atau cara kerja yang diambil dengan menunjukkan konsekuensi-konsekuensinya dan rugi-ruginya.
- f. Menyimpulkan (*summarizing*), merupakan kegiatan untuk mengumpulkan dan merumuskan gagasan, pendapat dan usul yang muncul, menyingkat lalu menyimpulkannya sebagai landasan untuk pemikiran lebih lanjut.

### **2.3.2 Peran Pemimpin**

Rivai, dkk, (2012: 156) menjelaskan bahwa peran dapat diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan dari seseorang dalam posisi tertentu. Pemimpin di dalam organisasi mempunyai peranan, setiap pekerjaan membawa serta harapan bagaimana penanggung peran berperilaku. Fakta bahwa organisasi mengidentifikasi pekerjaan yang harus dilakukan dan perilaku peran yang diinginkan berjalan dengan seiring pekerjaan tersebut, juga mengandung arti bahwa harapan mengenai peran penting dalam mengatur perilaku bawahan.

Sedangkan Covey (Rivai, dkk, 2012: 156) membagi peran kepemimpinan menjadi tiga bagian, yaitu:

- a. *Pathfinding* (pencari alur); peran untuk menentukan visi dan misi yang pasti.

- b. *Aligning* (penyelaras); peran untuk memastikan bahwa struktur, sistem dan proses operasional organisasi memberikan dukungan pada pencapaian visi dan misi.
- c. *Empowering* (pemberdaya); peran untuk menggerakkan semangat dalam diri orang-orang dalam mengungkapkan bakat, kecerdikan dan kreativitas laten untuk mampu mengerjakan apapun dan konsisten dengan prinsip-prinsip yang disepakati.

### **2.3.3 Fungsi Pemimpin**

Fungsi adalah jabatan (pekerjaan) yang dilakukan atau kegunaan sesuatu hal atau kerja suatu bagian tubuh. Sedangkan fungsi kepemimpinan berhubungan langsung dengan situasi sosial dalam kehidupan kelompok/organisasi masing-masing yang mengisyaratkan bahwa setiap pemimpin berada di dalam dan bukan di luar situasi itu.

Lebih lanjut mengenai hal tersebut, maka Rivai, dkk, (2012: 34-35) dalam bukunya menyatakan bahwa secara operasional dapat dibedakan dalam lima fungsi pokok kepemimpinan, yaitu:

- a. Fungsi instruksi

Fungsi ini bersifat komunikasi satu arah. Pimpinan sebagai komunikator merupakan pihak yang menentukan apa, bagaimana, bilamana, dan dimana perintah itu dikerjakan agar keputusan dapat dilaksanakan secara efektif. Kepemimpinan yang efektif memerlukan kemampuan untuk menggerakkan dan memotivasi orang lain agar mau melaksanakan perintah.

b. Fungsi konsultasi

Fungsi ini bersifat komunikasi dua arah. Pada tahap pertama dalam usaha menetapkan keputusan, pemimpin kerap kali memerlukan bahan pertimbangan, yang mengharuskannya berkonsultasi dengan orang-orang yang dipimpinnya yang dinilai mempunyai berbagai bahan informasi yang diperlukan dalam menetapkan keputusan. Tahap berikutnya konsultasi dari pimpinan pada orang-orang yang dipimpin dapat dilakukan setelah keputusan ditetapkan dan sedang dalam pelaksanaan. Konsultasi itu dilakukan untuk memperoleh umpan balik (*feedback*) untuk memperbaiki dan menyempurnakan keputusan-keputusan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan.

c. Fungsi partisipasi

Dalam menjalankan fungsi ini pemimpin berusaha mengaktifkan orang-orang yang dipimpinnya, baik dalam keikutsertaan mengambil keputusan maupun dalam melaksanakannya.

d. Fungsi delegasi

Fungsi ini dilaksanakan dengan memberikan pelimpahan wewenang membuat/menetapkan keputusan, baik melalui persetujuan maupun tanpa persetujuan dari pimpinan. Fungsi delegasi pada dasarnya berarti kepercayaan. Orang-orang penerima delegasi itu harus diyakini merupakan pembantu pemimpin yang memiliki kesamaan prinsip, persepsi, dan aspirasi.

e. Fungsi pengendalian

Fungsi pengendalian bermaksud bahwa kepemimpinan yang sukses/efektif mampu mengatur aktivitas anggotanya secara terarah dan dalam koordinasi yang efektif sehingga memungkinkan tercapainya tujuan bersama secara maksimal. Fungsi pengendalian dapat diwujudkan melalui kegiatan bimbingan, pengarahan, koordinasi, dan pengawasan.

#### **2.4 Komunikasi Organisasi Pimpinan**

Budianto, dkk, (2011: 205) mengatakan bahwa dalam organisasi semua kegiatan organisasi diawali dengan adanya lalu lintas komunikasi. Proses penetapan tujuan, memberikan tugas dan laporan digunakan menggunakan komunikasi. Komunikasi bertindak dan berfungsi mengendalikan perilaku anggota organisasi dalam berbagai cara.

Komunikasi dengan kepemimpinan memiliki hubungan yang erat satu sama lain. Dibalik kemampuan seorang pemimpin yang memiliki wawasan yang luas, bertanggung jawab, dan berani dalam mengambil keputusan, ia juga harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang sangat baik. Karena dengan berkomunikasi lah akan menentukan berhasil atau tidaknya seorang pemimpin dalam memimpin anggotanya.

Dalam bukunya, Rivai, dkk, (2012: 130-131) menyatakan bahwa dalam kehidupan organisasi, pencapaian tujuan dengan segala proses membutuhkan komunikasi yang efektif sehingga seorang pemimpin dalam menyampaikan informasi

berupa perintah, atau bawahan menyampaikan laporan baik secara lisan maupun tulisan sehingga mencapai sasaran dengan persepsi yang sama.

Lebih lanjut, Downey dan Erickson (Tambunan, 2015: 173) menyebutkan bahwa pengorganisasian mencakup pemaduan bagian-bagian organisasi agar cocok satu sama lain. Pengorganisasian merupakan langkah awal sebab seorang pemimpin harus mengenal dan melaksanakan prinsip-prinsip organisasi.

Kemampuan berkomunikasi seorang pemimpin memegang peranan yang penting karena seorang pemimpin akan berhadapan dengan bermacam pribadi yang berbeda watak maupun latar belakangnya. Hal ini perlu disadari oleh seorang pemimpin, sehingga pemimpin akan berusaha memahami pribadi serta watak bawahannya. Komunikasi yang dilakukan oleh seorang pemimpin dapat berupa instruksi atau perintah, saran, bimbingan, petunjuk, nasihat maupun kritik yang sifatnya membangun. Disamping komunikasi dari yang atas yang dilakukan oleh pemimpin, maka komunikasi dari bawah juga sangat penting untuk diperhatikan. Komunikasi peran, keluhan, harapan-harapan serta penyampaian ide-ide yang perlu mendapat perhatian, karena hal semacam ini sering lepas dari perhatian pimpinan.

## **2.5 Koordinasi**

Menurut Rivai, dkk, (2012: 129) koordinasi adalah aktivitas membawa orang-orang, materiil, pikiran-pikiran, teknik-teknik dan tujuan-tujuan ke dalam hubungan yang harmonis dan produktif dalam mencapai suatu tujuan. Untuk dapat menggerakkan bawahan, seorang pemimpin harus dapat melakukan koordinasi, yaitu

menghubungkan, menyatupadukan dan menyelaraskan hubungan antara orang-orang, pekerjaan-pekerjaan, dan satuan-satuan organisasi yang satu dengan yang lain sehingga semuanya berjalan harmonis. Melalui koordinasi yang baik, pembagian kerja akan lebih jelas sehingga bawahan akan lebih memahami apa yang harus dikerjakan dan tidak menimbulkan salah persepsi serta keragu-raguan dalam melaksanakan pekerjaan. Seorang pemimpin harus mampu mnekoordinasikan segala aktivitas yang menjadi tanggung jawabnya. Dengan demikian, koordinasi yang baik dapat merupakan indikator bahwa kepemimpinannya baik.

Selain itu, Bismala, dkk, (2015: 77) juga mengemukakan bahwa koordinasi merupakan proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen atau bidang-bidang fungsional) dalam rangka pencapaian tujuan. Koordinasi diperlukan untuk integrasi keseluruhan fungsi yang berbeda dalam organisasi yang sama.

### **2.5.1 Tipe-tipe Koordinasi**

Mengenai tipe-tipe koordinasi, Tambunan (2015: 176) dalam bukunya merincikan koordinasi dapat dibedakan atas dua tipe, yakni:

- a. Koordinasi vertikal, adalah upaya penyatuan atau pepaduan oleh seorang pemimpin terhadap kegiatan berbagai unit organisasi yang ada di bawah kekuasaannya guna mendukung tercapainya tujuan organisasi.
- b. Koordinasi horizontal, adalah upaya penyatuan atau pepaduan oleh seorang pemimpin terhadap kegiatan berbagai unit organisasi yang berada pada tingkat organisasi (posisi/jabatan) yang setingkat atau sejajar.

## **2.6 Pelayanan**

Keberadaan organisasi pelayanan kemanusiaan (*human service organizations*) dalam suatu dalam suatu sistem kesejahteraan sosial merupakan hal yang mutlak. Melalui organisasi ini berbagai profesi dapat memberikan berbagai layanan yang dibutuhkan oleh *beneficiaries* ataupun klien mereka.

Menurut Adi, (2013: 135-134) pelayanan sosial (*social service*) itu sendiri pada dasarnya merupakan suatu program maupun kegiatan yang didesain secara konkret untuk menjawab masalah, kebutuhan masyarakat ataupun meningkatkan taraf hidup masyarakat. Layanan sosial itu sendiri dapat ditujukan pada individu, keluarga, kelompok-kelompok dalam komunitas, ataupun komunitas sebagai suatu kesatuan.

Dari hal di atas, dapat dilihat bahwa kesejahteraan sosial sebagai suatu kondisi kehidupan yang diharapkan masyarakat tidak dapat terwujud bila tidak dikembangkan layanan kesejahteraan sosial, baik oleh pemerintah, organisasi non pemerintah, maupun dunia usaha. Organisasi yang menyediakan layanan sosial ini sering kali disebut sebagai organisasi pelayanan kemanusiaan. Dan Palang Merah Indonesia merupakan salah satu organisasi pelayanan kemanusiaan tersebut.

## **2.7 Ambulance**

Ambulance adalah kendaraan yang dilengkapi peralatan medis untuk mengangkut orang sakit atau korban kecelakaan. Istilah “ambulance” digunakan untuk menerangkan kendaraan yang digunakan untuk membawa peralatan medis



kepada pasien di luar rumah sakit atau memindahkan pasien ke rumah sakit lain untuk perawatan lebih lanjut.

Sebagai sebuah organisasi kemasyarakatan, PMI berkomitmen melaksanakan kegiatan di bidang sosial kemanusiaan dengan partisipasi masyarakat relawan sebagai kekuatan organisasi, dan mempunyai kemampuan menanggulangi penderita kecelakaan dan darurat kesehatan, serta membantu mengevakuasinya ke fasilitas kesehatan yang ada. PMI senantiasa mengembangkan kerjasama dengan mitra kerja, baik yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan seperti puskesmas, balai pengobatan, poliklinik, rumah sakit, maupun penyelenggara pelayanan ambulans lainnya. Pelayanan Ambulans adalah salah satu pelayanan kemanusiaan PMI.

## **2.8 Unit Pelayanan Ambulance Palang Merah Indonesia**

Berdasarkan informasi yang dikutip dari website resmi Palang Merah Indonesia, ([www.pmi.or.id](http://www.pmi.or.id)) Palang Merah Indonesia memiliki tiga unit pelayanan yaitu:

- a. Pelayanan Manajemen Bencana
- b. Pelayanan Kesehatan
- c. Pelayanan Donor Darah

Unit pelayanan ambulance sendiri termasuk ke dalam pelayanan kesehatan. Palang Merah Indonesia menggratiskan layanan ambulance ini disaat-saat terjadinya

kasus darurat medis yang terjadi secara tiba-tiba salah satunya yaitu bencana alam.

Dan juga kategori lain yang termasuk ke dalam pelayanan ambulance gratis yaitu:

- a. Membawa jenazah (dari rumah ke pemakaman) yang berstatus di dalam kota.
- b. Kecelakaan lau lintas dan kecelakaan kerja.
- c. Bencana dan musibah seperti kebakaran.
- d. BPBD (banjir, tanah longsor, dan lain sebagainya).
- e. Membantu dan mendampingi Basarnas (membantu evakuasi).
- f. Membantu dan mendampingi Kepolisian.
- g. Membantu dan membawa orang jalanan baik yang sakit untuk di rujuk ke rumah sakit maupun yang meninggal dunia.
- h. Posko hari raya.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

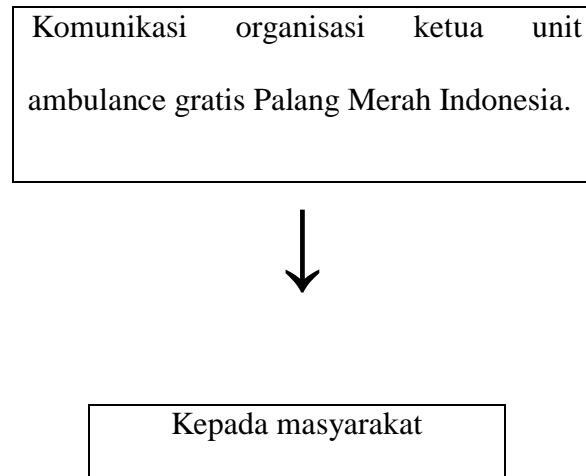
Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Menurut Afrizal (2015: 13) metode penelitian kualitatif didefinisikan sebagai metode penelitian Ilmu-ilmu Sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan-perbuatan manusia serta peneliti tidak berusaha menghitung atau mengkuantifikasikan data kualitatif yang telah diperoleh dan dengan demikian tidak menganalisis angka-angka. Data yang dianalisis dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan perbuatan-perbuatan manusia.

##### **3.1.1 Kerangka Konsep**

Kerangka konsep merupakan hasil pemikiran yang bersifat kritis dalam memperkirakan kemungkinan hasil penelitian yang akan dicapai. Kerangka konsep disusun sebagai perkiraan teoritis dan yang akan dicapai setelah analisa secara kritis berdasarkan persepsi yang dimiliki (Nawawi, 2005: 43).

Konsep yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah komunikasi organisasi ketua unit pelayanan ambulance gratis Palang Merah Indonesia Kota Medan. Agar konsep tersebut dapat dijelaskan, maka kerangka konsep dirangkum dalam sebuah gambar yang mewakili pola pemikiran sebagai berikut:

**Tabel 3.1 : Kerangka Konsep**



### **3.1.2 Definisi Konsep**

Konsep adalah istilah atau definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, atau individu yang akan menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Dari uraian diatas, digunakan konsep pemikiran untuk mempersempit pengertian yang akan diteliti:

a. **Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi memiliki bentuk internal maupun eksternal. Dimana bentuk internalnya adalah yang berlangsung dan terjadi yang melibatkan semua pihak dari organisasi tersebut dan eksternalnya yaitu masyarakat atau pihak di luar organisasinya.

Komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan di dalam organisasi, di dalam kelompok formal maupun informal organisasi. Yang

termasuk dalam komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi pada organisasi. Isinya berupa cara-cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi seperti memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi. Sedangkan yang termasuk komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya tidak pada organisasinya sendiri, tetapi lebih pada anggotanya secara individual (Devito, 2011: 377).

b. Masyarakat

Masyarakat adalah sekelompok orang yang membentuk sebuah sistem semi tertutup atau semi terbuka, dimana sebagian interaksi adalah individu-individu yang berada dalam kelompok tersebut. Masyarakat adalah sebuah komunitas yang interdependen atau saling tergantung satu sama lain. Umumnya, istilah masyarakat digunakan untuk mengacu sekelompok orang yang hidup bersama dalam satu komunitas yang teratur.

### **3.1.3 Kategorisasi**

Kategorisasi merupakan salah satu bahan yang disusun atas pikiran, situasi dan kriteria tertentu. Operasionalisasi konsep menunjukkan cara mengatur suatu variabel penelitian sehingga dapat diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategori penelitian pendukung untuk analisa dari variabel tersebut.

**Tabel 3.2 : Kategorisasi Penelitian**

Konsep Teoritis	Konsep Operasional
Komunikasi Organisasi Ketua Unit Pelayanan Ambulance Gratis Palang Merah Indonesia Kota Medan	1. Komunikasi Organisasi a. Komunikasi Internal Vertikal Horizontal b. Komunikasi Eksternal 2. Koordinasi 3. Pelayanan

Dari table diatas, operasional dari konsep teoritis komunikasi organisasi ketua unit pelayanan ambulance gratis Palang Merah Indonesia Kota Medan adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi organisasi

Komunikasi organisasi merupakan bentuk pertukaran pesan antara unit-unit komunikasi yang berada dalam organisasi tertentu.

a. Komunikasi internal

Vertikal

Komunikasi internal vertikal merupakan komunikasi yang terjadi dimana alurnya ke atas atau ke bawah seperti komunikasi dari atasan ke bawahan dan komunikasi dari bawahan ke atasan.

### Horizontal

Komunikasi internal horizontal merupakan komunikasi yang berlangsung diantara para karyawan ataupun bagian yang memiliki kedudukan yang setara.

#### b. Komunikasi eksternal

Komunikasi eksternal merupakan komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap lingkungan luarnya.

### 2. Koordinasi

Koordinasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh berbagai pihak untuk saling memberikan informasi dan bersama mengatur atau menyepakati sesuatu.

### 3. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu bentuk layanan berupa jasa maupun barang yang dilaksanakan oleh suatu perusahaan, instansi, maupun organisasi dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

#### **3.1.4 Narasumber**

Narasumber merupakan orang yang memberi informasi dan pengetahuan lebih dari orang lain berkaitan dengan objek yang sedang diteliti. Untuk mendapatkan informasi yang diinginkan maka peneliti menentukan narasumber penelitian ini adalah ketua unit pelayanan ambulance Palang Merah Indonesia Kota Medan, satu orang anggota unit pelayanan ambulance Palang Merah Indonesia Kota Medan, dan tiga orang masyarakat yang pernah menggunakan layanan ambulance gratis Palang Merah Indonesia Kota Medan.

### 3.1.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber dan berbagai cara. Demikian pula dalam skripsi ini, metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

#### a. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara peneliti mengajukan pertanyaan secara lisan kepada seseorang (informan atau responden). Selama melakukan wawancara peneliti dapat menggunakan pedoman yang berupa pedoman wawancara atau menggunakan kuesioner (dalam penelitian survey). Ada kalanya seorang peneliti melakukan proses wawancara secara sembunyi-sembunyi sehingga orang yang diwawancarai tidak menyadari bahwa ia sedang menjadi objek sebuah penelitian (Martono, 2016: 85).

Selanjutnya, Bungin, (2008: 155) menjelaskan bahwa wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan, dan sebagainya yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai (*interviewee*).

Narasumber yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah Ketua Unit Pelayanan Ambulance Palang Merah Indonesia, satu orang Anggota Unit Pelayanan Ambulance Palang Merah Indonesia, dan tiga orang masyarakat selaku pengguna layanan ambulance gratis Palang Merah Indonesia.



## b. Observasi

Observasi merupakan sebuah proses pengamatan menggunakan pancaindra kita. Seorang peneliti dapat melakukan observasi dengan berbagai cara. Ia dapat melihat kondisi masyarakat yang menjadi tempat penelitiannya. Peneliti ilmu sosial dapat menggunakan mata, telinga dan kulitnya agar dapat menggambarkan suatu kejadian dan peristiwa. Dalam bukunya, Bungin, (2008: 138-139) menyatakan bahwa pengumpulan data mengharuskan peneliti membenamkan dirinya dalam realita sehari-hari untuk memahami fenomena yang dihadapinya. Oleh karena itu, peneliti selayaknya tinggal dan hidup bersama para pasrtisipan (subjek penelitian) selama penelitian dilakukan.

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi secara langsung saat di kantor Unit Pelayanan Ambulance Palang Merah Indonesia maupun saat di lapangan.

## c. Dokumentasi

Menurut Gunawan, (2013: 178) dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, tim gambar (foto), dan karya-karya monumental yang semua itu memberikan informasi bagi proses penelitian. Jadi melakukan dokumentasi sama dengan melakukan pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Dokumentasi yang diambil untuk penelitian ini adalah berupa gambar yang berupa foto-foto baik dengan Ketua Unit Pelayanan Ambulance, Anggota Unit

Pelayanan Ambulance, dan tiga orang masyarakat selaku pengguna layanan ambulance gratis.

### **3.1.6 Teknik Analisis Data**

Bogdan (Gunawan, 2013: 210) menyatakan analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Berdasarkan hal tersebut diatas, dapat dikemukakan disini bahwa, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan diperoleh dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Sebelum dianalisis, data-data peneliti peroleh dalam penelitian terlebih dahulu diklasifikasikan sesuai dengan jenisnya sehingga didapatkan data yang benar-benar lengkap sesuai dengan tujuan dan fokus penelitian. Kemudian data tersebut bersifat deskriptif kualitatif sehingga akan memudahkan didalam mengolah dan menginterpretasi data hasil penelitian.

### **3.1.7 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Unit Pelayanan Ambulance Palang Merah Indonesia Kota Medan yang beralamat di Jalan Perintis Kemerdekaan No. 37, Kelurahan Gaharu, Kecamatan Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara 20235.

### **3.1.8 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2019.

### **3.1.9 Deskripsi Objek Penelitian**

#### **a. Sejarah Palang Merah Indonesia**

Berdirinya Palang Merah di Indonesia sebenarnya sudah dimulai sejak masa sebelum Perang Dunia Ke-II. Saat itu, tepatnya pada tanggal 21 Oktober 1873 Pemerintah Kolonial Belanda mendirikan Palang Merah di Indonesia dengan nama *Nederlands Rode Kruis Afdeling Indie* (Nerkai), yang kemudian dibubarkan pada saat pendudukan Jepang.

Tujuh belas hari setelah proklamasi kemerdekaan 17 Agustus 1945, yaitu pada tanggal 3 September 1945, Presiden Soekarno mengeluarkan perintah untuk membentuk suatu badan Palang Merah Nasional. Atas perintah Presiden, maka Dr. Buntaran yang saat itu menjabat sebagai Menteri Kesehatan Republik Indonesia Kabinet I, pada tanggal 5 September 1945 membentuk Panitia 5 yang terdiri dari: dr R. Mochtar (Ketua), dr. Bahder Djohan (Penulis), dan dr Djuhana, dr Marzuki, dr. Sitanala (anggota). Akhirnya Perhimpunan Palang Merah Indonesia berhasil dibentuk pada 17 September 1945 dan merintis kegiatannya melalui bantuan korban perang revolusi kemerdekaan Republik Indonesia dan pengembalian tawanan perang sekutu maupun Jepang.

Oleh karena kinerja tersebut, PMI mendapat pengakuan secara Internasional pada tahun 1950 dengan menjadi anggota Palang Merah Internasional dan disahkan keberadaannya secara nasional melalui Keppres No.25 tahun 1959 dan kemudian

diperkuat dengan Keppres No.246 tahun 1963. Kini jaringan kerja PMI tersebar di 30 Daerah Propinsi / Tk.I dan 323 cabang di daerah Tk.II serta dukungan operasional 165 unit Transfusi Darah di seluruh Indonesia.

b. Profil Palang Merah Indonesia Kota Medan.

Palang Merah Indonesia Kota Medan yang menempati gedung peralihan dari Palang Merah Belanda yang merupakan bangunan cagar budaya Kota Medan berdasarkan UU cagar budaya no. 11 Tahun 2010 dan Perda Kota Medan No. 2 Tahun 2012 yang terletak di Jalan Palang Merah No. 17 kelurahan Aur Kecamatan Medan Maimun Medan 20151 – Sumatera Utara Telp/fax : 061-4567638,Email : pmikotamedan@yahoo.comwebsite : www.pmimedan.or.id.

Kepengurusan PMI Kota Medan keberadaannya telah disahkan dengan Surat Keputusan Pengurus Palang Merah Indonesia Provinsi Sumatera Utara Nomor : 01/1.02.00/KEP/PMI Prov.SUMUT/III/2014 tentang Pengesahan Pengurus PMI Kota Medan dan Surat Keputusan Pengurus Palang Merah Indonesia Provinsi Sumatera Utara Nomor : 008/1.02.00/KEP/PMI Prov.SUMUT/X/2017 tentang Pengesahan Penggantian Antar Waktu Pengurus Kota PMI Medan dimana walikota Medan sebagai Pelindung. Dengan masa kerja yang di miliki Pengurus Saat ini, Pengurus PMI Kota Medan terus bekerja secara maksimal untuk mengembangkan keberadaan PMI di Kota Medan.

Upaya yang telah di lakukan untuk mengembangkan PMI oleh Pengurus PMI Kota Medan dengan penguatan Pengurus PMI Kecamatan yang telah terbentuk di 21 Kecamatan se-Kota Medan dan pembentukan TIM SATGANA (Satuan Penanganan

Bencana) PMI Kota Medan. Pengurus PMI Kota Medan hingga saat ini terus mengembangkan keberadaan Korps Suka Rela (KSR) yang telah terbentuk sebanyak 6 unit KSR Perguruan Tinggi (UIN SU, UNIMED, ITM, STIKES RS. Haji, Panca Budi dan unit Markas) serta pengembangan Palang Merah Remaja (PMR) yang berada di 95 sekolah Negeri dan Swasta yang berada di wilayah Kota Medan.

#### VISI

“Mewujudnyatakan PMI Kota Medan sebagai organisasi kemanusiaan yang konsisten dan professional dalam pelayanan sosial kemanusiaan, sebagai perwujudan semangat kesukarelaan, kemandirian dan kenetralan”.

#### MISI

- 1) Menumbuhkembangkan dan melembagakan aplikasi dasar gerakan Palang Merah sesuai dengan situasi pertumbuhan dan perkembangan Kota Medan.
- 2) Melaksanakan pelayanan Kepalangmerahan yang bermutu dan tepat waktu, meliputi :
  - a) Bantuan Kemanusiaan dalam keadaan darurat.
  - b) Pelayanan Sosial dan Kesehatan Masyarakat
  - c) Memasyarakatkan kegiatan donor darah sukarela.
- 3) Pembinaan Generasi Muda dalam Kepalangmerahan dan kesehatan.
- 4) Melakukan konsolidasi organisasi dan pengembangan potensi sumber daya manusiadan sumber dana untukmenjadikan PMI Kota Medan yang netral mandiri dengan kinerja yang proporsional dan professional.

c. Profil Unit Pelayanan Ambulance Palang Merah Indonesia Kota Medan.

Program Pelayanan Ambulance dirancang untuk meningkatkan mutu pelayanan pra-rumah sakit pada umumnya dan pelayanan ambulance pada khususnya. Pelayanan pra-rumah sakit adalah pelayanan medis yang diberikan kepada masyarakat sebelum tiba di rumah sakit. Untuk itu, diperlukan kerjasama dengan berbagai pihak, peningkatan akses masyarakat terhadap informasi pelayanan ambulance serta upaya peningkatan kapasitas ambulance dan rumah sakit rujukan.

Palang Merah Indonesia didukung oleh Palang Merah Jerman (GRC) dan Palang Merah Hongkong (HKRC), membentuk Konsorsium Pelayanan Ambulance Palang Merah Indonesia Sumatera Utara bermaksud: Membangun sistem Pelayanan Ambulance di wilayah Sumatera Utara umumnya dan 6 kabupaten/kota di Propinsi Sumatera Utara khususnya, yang di mulai di Kota Medan, Kota Pematang Siantar dan Kabupaten Langkat, melalui pemberdayaan ambulance (dengan cara: pengadaan ambulance gawat darurat, melengkapi standard gawat darurat, penyediaan kru ambulance terlatih, ketersediaan ambulance 24 jam dan pelatihan berkelanjutan), perbaikan sistem informasi dan komunikasi (pengadaan nomor telepon khusus untuk ambulance, pengadaan sistem radio medis, dan pelatihan komunikasi berkelanjutan), pengembangan sistem pembiayaan, pengembangan organisasi dan kampanye sosialisasi serta perbaikan sarana dan prasarana penunjang lainnya.

Medan dijadikan contoh untuk Pelayanan Ambulance Gawat Darurat Terpadu di Sumatera Utara, target program adalah masyarakat yang berada di Sumatera Utara pada umumnya dan Kota Medan pada khususnya, dari berbagai lapisan masyarakat.

Baik masyarakat ekonomi kuat, menengah maupun dengan ekonomi lemah, yang terdiri atas:

- 1) Korban kecelakaan lalu lintas.
- 2) Korban kecelakaan kerja.
- 3) Penderita kedaruratan medis, seperti serangan jantung, kejang, asma, tenggelam, terbakar, dan lain sebagainya.
- 4) Korban bencana dan korban massal.

Program ini di rancang untuk dapat dilaksanakan seterusnya, dalam tahap awal, tahun 2007 dikembangkan untuk 3 PMI cabang kabupaten/kota, antara lain: Kota Medan, Kota Pematang Siantar dan Kabupaten Langkat. Pada tahun 2008 dikembangkan di PMI cabang 3 kabupaten/kota lainnya, sehingga pada akhir tahun 2008 PMI Sumatera Utara telah mengembangkan pelayanan ambulance di 6 kabupaten/kota.

Sejak terbentuknya pada tahun 2008, Unit Pelayanan Ambulance Palang Merah Indonesia Kota Medan memiliki 5 unit armada pada saat itu dan berlanjut hingga kini pada tahun 2019 Palang Merah Indonesia Kota Medan memiliki 13 unit armada ambulance, yang terbagi atas:

- 1) 5 unit ambulance gawat darurat (sesuai dengan sistem pelayanan ambulance gawat darurat terpadu).
- 2) 5 mobil jenazah.
- 3) 3 unit ambulance transportasi.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 HASIL PENELITIAN**

##### **4.1.1 Daftar Narasumber**

Narasumber I

Nama : Drs. Arman Samara, SH

Jabatan : Koordinator/Ketua Unit Pelayanan Ambulance Palang  
Merah Indonesia Kota Medan.

Narasumber II

Nama : Irsan Daeng

Jabatan : Komandan/Anggota Unit Pelayanan Ambulance Palang  
Merah Indonesia Kota Medan.

Narasumber III selaku masyarakat pengguna layanan ambulance gratis PMI.

Nama : Gustina Wati

Alamat : Jl. Bajak 2 H Gang Bersama Lingkungan 9.

Umur : 42 Tahun.



Narasumber IV selaku masyarakat pengguna layanan ambulance gratis PMI.

Nama : Ahmad Afandi

Alamat : Jl. Bromo Gang Keluarga No. 7.

Umur : 27 Tahun.

Narasumber V selaku masyarakat pengguna layanan ambulance gratis PMI.

Nama : Boy Irsan

Alamat : Jl. Panglima Nyak Makam No. 29.

Umur : 49 Tahun.

#### **4.1.2 Hasil Wawancara Dengan Narasumber**

Dibawah ini akan dijelaskan hasil wawancara dengan para narasumber :

##### **Narasumber I**

Unit Pelayanan Ambulance Palang Merah Indonesia Kota Medan memiliki seorang ketua atau koordinator yang bernama Bapak Drs. Arman Samara, SH yang telah menjabat sebagai ketua unit pelayanan ambulance Palang Merah Indonesia Kota Medan selama kurang lebih dua tahun.

Sebagai ketua dari unit pelayanan ambulance Palang Merah Indonesia Kota Medan, beliau mengatakan bahwa biasanya beliau melakukan komunikasi dengan

bawahannya dan memberikan perintah tugas melalui via telekomunikasi seperti telepon khususnya ketika beliau sedang berada di luar atau sedang tidak berada di tempat. Lain halnya jika beliau sedang berada di tempat, maka beliau akan berkomunikasi secara langsung secara tatap muka.

Dalam melakukan komunikasi, beliau mengatakan bahwa hal yang biasanya beliau sampaikan dan komunikasikan kepada bawahannya adalah yang bersifat pelaksanaan tugas atau perintah yang berbentuk operasional dan informasi yang dimana hal tersebut beliau perintahkan kepada bawahannya untuk disampaikan kepada masyarakat.

Selanjutnya mengenai instruksi dan informasi, beliau menjelaskan bahwa Palang Merah Indonesia khususnya unit pelayanan ambulance sendiri sudah memiliki *Standart Operasional Procedur (SOP)* yang memang sudah ada. Jadi instruksi dan perintah yang beliau berikan kepada bawahannya tidak lari dari aturan-aturan yang ada di unit pelayanan ambulance khususnya yang dimiliki oleh Palang Merah Indonesia dan peraturan kementerian kesehatan mengenai pelayanan ambulance. Dan menurut beliau para bawahannya sudah menerapkan instruksi dan informasi yang beliau berikan dengan baik kepada masyarakat.

Proses koordinasi yang beliau lakukan dalam memberikan instruksi dan informasi pada bawahannya agar bawahannya melaksanakan tugas dengan segera, yang utama beliau mengkoordinasikan tugas tersebut kepada anggota yang sedang

mendapat jadwal piket. Unit pelayanan ambulance sendiri memiliki jadwal piket sebanyak tiga shift (pagi, siang, dan malam). Kemudian beliau melanjutkan, jika permintaan itu banyak dan bersifat darurat maka beliau memerintahkan anggota dari shift lain untuk masuk. Namun biasanya yang ditugaskan jika hal itu terjadi adalah komandan kru ambulance dan bagian keuangan yang memang tinggal di unit pelayanan ambulance tersebut.

Dalam mengontrol ketenangan bagi para bawahannya saat menghadapi situasi darurat, beliau memaparkan bahwa anggota pelayanan ambulance sendiri sudah terlatih. Tidak semua dari anggotanya yang ketika bergabung di Palang Merah Indonesia langsung menjadi anggota pelayanan ambulance, tetapi anggotanya melalui tahap-tahap yang harus di lewati agar mereka bisa menjadi seorang anggota syaratnya yaitu salah satunya adalah kematangan emosi. Jadi apapun jenis kejadian yang ada, mereka harus bisa mengontrol diri. Beliau juga menjelaskan bahwa di dalam pertolongan pertama itu ada yang namanya penilaian dini dan ada penilaian keadaan. Jika mereka sudah mampu menjaga dan menerapkan hal tersebut maka menurut beliau semua yang dilakukan bisa terkontrol

Selanjutnya, sebagai ketua beliau memiliki cara untuk menyatukan perbedaan pendapat antara bawahannya dan juga cara mengambil keputusan yaitu yang pertama adalah beliau tentu harus melihat dahulu kondisi yang ada dan pendapat yang mana yang bisa dilaksanakan dan dilakukan tindakan. Beliau mengatakan bahwa dirinya dan anggota yang lain tidak bisa mengambil tindakan dan keputusan sendiri karena

mereka adalah sebuah tim yang dimana tim harus memiliki kesepakatan bersama. Jadi semuanya harus tetap berkoordinasi kepada yang lain agar tindakan pelayanan yang diberikan tidak salah praktek.

Lalu dalam menjaga dan meningkatkan motivasi dan semangat kerja bagi para bawahannya, maka beliau mengatakan untuk memberikan hal yang terbaik kepada orang lain saat mereka meminta pelayanan ambulance khususnya pelayanan ambulance gratis. Karena walaupun tidak membayar, mereka tetap harus mendapatkan pelayanan yang terbaik. Beliau juga memberikan gambaran bahwa untuk melaksanakan tugas itu anggaplah yang ada di posisi korban atau masyarakat tersebut adalah keluarga sendiri. Dan karena anggota pelayanan ambulance ini memiliki dasar sebagai relawan, maka menurut beliau anggotanya paham apa yang harus mereka lakukan.

Lebih lanjut mengenai komunikasi yang beliau jalin dengan ketua dari unit lain, beliau mengatakan bahwa selagi dirinya dan ketua unit lain berada dibawah naungan Palang Merah Indonesia, komunikasi yang terjalin tetap stabil dan tidak ada masalah di dalamnya. Komunikasi itu semakin efektif saat di adakannya rapat. Beliau menegaskan bahwa karena beliau dan ketua dari unit lain berada dibawah satu bendera yaitu pelayanan, maka komunikasi dan pelayanan itu memang harus tetap melakukan kerjasama dan tidak bisa antara satu dengan yang lainnya dipisahkan.

Sebagai ketua, tentu beliau memiliki kendala saat menjalankan tugasnya dan cara tersendiri untuk mengatasi kendala tersebut. Bagi beliau, kendala yang terjadi adalah jika permintaan pelayanan ambulance itu banyak dan harus segera dilaksanakan secara bersamaan. Maka beliau melakukan koordinasi dengan anggota dari luar unit pelayanan ambulance contohnya beliau meminta bantuan dari relawan yang ada di markas Palang Merah Indonesia serta anggota dari unit donor darah.

Kemudian mengenai ada atau tidaknya keluhan yang diajukan oleh masyarakat melalui bawahannya perihal pelayanan ambulance gratis dan cara beliau menanggapi adalah beliau memberitahukan bahwa keluhan itu pasti ada. Contohnya saat semua ambulance sudah penuh terpakai dan saat masyarakat ingin cepat menggunakan jasa ambulance tiba-tiba sirine mati. Karena sirine itu sifatnya bisa sering konslet, maka ketika sirine itu mati pengendara lain tidak dapat segera memberi jalan untuk ambulance lewat. Atau terkadang masalah keterlambatan ketika tiba di lokasi tujuan dikarenakan jauhnya jarak ataupun kemacetan. Walaupun sirine telah dihidupkan, masih sulit untuk menerobos kemacetan, apalagi menurut beliau sebagian masyarakat belum paham mengenai aturan-aturan pelayanan ambulance mengenai hal yang harus di dahulukan. Dengan keluhan yang ada, beliau memberi masukan kepada para bawahannya untuk menjelaskan hal-hal yang memang sebenarnya terjadi.

## **Narasumber II**

Sebagai anggota dari Unit Pelayanan Ambulance Palang Merah Indonesia Kota Medan dan juga menjabat sebagai komandan, Bapak Irsan Daeng mengatakan bahwa beliau pernah dan selalu mendapatkan instruksi dan informasi dari ketua unit pelayanan ambulance.

Sebagai anggota, beliau memaparkan bahwa komunikasi yang terjalin dari ketua unit pelayanan ambulance kepada beliau harus tetap terjaga dan tidak boleh terputus. Jadi apapun informasi dan instruksinya, ketua unit pelayanan ambulance langsung melakukan koordinasi kepada beliau dan anggota yang lain. Begitu pula beliau yang tetap melakukan komunikasi dan koordinasi kembali kepada ketua unit pelayanan ambulance agar tetap ada timbal balik diantara keduanya. Komunikasi yang beliau lakukan dengan ketua unit pelayanan ambulance bisa secara langsung, melalui telepon, ataupun melalui aplikasi WhatsApp. Kemudian selain itu, beliau menjelaskan bahwa setiap hari beliau dan anggota yang lain membuat jurnal yang nantinya akan dilaporkan kepada ketua.

Selanjutnya, cara beliau mengkomunikasikan kembali informasi dari ketua unit pelayanan ambulance kepada masyarakat adalah informasi tersebut biasanya lebih sering dari anggota sendiri yang menginformasikan kepada masyarakat secara langsung atau dari masyarakat nantinya berlanjut ke masyarakat yang lain. Beliau menambahkan, iklan juga sempat ada, brosur-brosur, dan majalah yang diterbitkan oleh Palang Merah Indonesia. Dan ketika ada pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh masyarakat di Palang Merah Indonesia, hal tersebut memang harus disampaikan

kepada masyarakat bahwa Palang Merah Indonesia memiliki pelayanan ambulance khususnya ambulance gratis. Dari situ juga nantinya akan diberitahukan sistemnya dan kontak nomor yang bisa dihubungi. Beliau melanjutkan bahwa Palang Merah Remaja yang ada di setiap sekolah juga menjadi tempat mereka menyampaikan informasi.

Sebagai anggota, beliau tentunya mendapatkan informasi dan perintah dari ketua unit pelayanan ambulance untuk diterapkan kepada masyarakat. Dalam hal ini beliau mengatakan bahwa beliau dan anggota yang lain sejauh ini sudah menerapkan hal yang disampaikan oleh ketua unit pelayanan ambulance kepada masyarakat.

Mengenai pernah atau tidaknya beliau mendapat keluhan dari masyarakat, sebagai anggota yang turun langsung ke lapangan beliau mengatakan bahwa beliau mendapatkan keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan ambulance gratis salah satunya keluhan itu biasanya mengenai keterlambatan datang ke lokasi yang masyarakat minta dikarenakan beberapa kendala di jalan seperti macet dan kendala lainnya.

Selanjutnya, setelah mendapat keluhan dari masyarakat cara beliau menyampaikan keluhan tersebut kepada ketua unit pelayanan ambulance adalah yang pertama beliau menegaskan terlebih dahulu bahwa keluhan itu harus tetap disampaikan baik melalui telepon ataupun aplikasi chatting. Beliau juga mengatakan bahwa setiap bulan mereka memiliki evaluasi kerja, maka melalui evaluasi kerja

itulah semuanya disampaikan baik itu tanggapan dari masyarakat maupun permasalahan di lapangan.

Mengenai cara yang beliau gunakan untuk menyampaikan pendapat kepada ketua unit pelayanan ambulance adalah biasanya beliau sampaikan secara langsung, bisa juga melalui telepon jika untuk harian karena ketua unit pelayanan ambulance sendiri tidak selalu berada di tempat. Tetapi jika memang ada hal yang sangat perlu disampaikan dan harus bertemu langsung, maka beliau menelepon ketua nya dan ketua nya akan langsung datang. Beliau melanjutkan bahwa ketua unit pelayanan ambulance sendiri tetap selalu melakukan kontrol baik secara langsung maupun via telepon. Beliau juga menambahkan, unit pelayanan ambulance memiliki evaluasi kerja setiap bulan dan disitulah semua hal bisa disampaikan.

Mengenai komunikasi yang terjalin antara beliau dengan sesama anggota yang berkedudukan sama dengannya juga terjalin efektif dan berjalan lancar. Jika dalam komunikasi tersebut ada membahas hal-hal yang menyangkut pekerjaan khususnya tentang rencana di kemudian hari, setiap bulannya komunikasi itu bisa terjalin dan disampaikan dalam rapat evaluasi. Dan untuk komunikasi yang tidak formal atau diluar pekerjaan juga tetap efektif dan berjalan dengan baik.

Sebagai anggota yang pernah berhalangan untuk menjalankan tugasnya, beliau memiliki cara untuk meminta bantuan kepada anggota lain untuk menggantikannya. Sebelumnya, beliau mengatakan bahwa hal itu pernah terjadi. Dan karena prinsip



mereka adalah melayani dan pelayanannya adalah dua puluh empat jam, maka ketika ada anggota yang berhalangan menjalankan tugasnya tetap akan digantikan dengan anggota lain untuk saling mengisi dengan cara meminta menggantikan secara langsung maupun melalui telepon. Apalagi jika permintaan di unit pelayanan ambulance penuh, maka beliau akan meminta bantuan pada anggota lain yang ada di markas dan unit donor darah melalui kepala markas dan pelaksana harian atau bagian staf nya.

Selanjutnya, cara beliau dalam menyampaikan informasi dan pendapat kepada sesama anggota yang lain adalah beliau biasanya menyampaikan hal tersebut secara langsung saat bertatap muka dan saat rapat evaluasi ataupun terkadang melalui telepon.

### **Narasumber III**

Ibu Gustina Wati selaku masyarakat pengguna layanan ambulance gratis Palang Merah Indonesia mengemukakan pendapatnya mengenai pelayanan ambulance gratis yang diberikan oleh Palang Merah Indonesia. Beliau mengatakan bahwa beliau sangat berterima kasih kepada Palang Merah Indonesia yang menyediakan layanan ambulance gratis karena hal tersebut sangat membantu bagi masyarakat yang tidak mampu khususnya saat terjadi musibah meninggal dunia yang dimana hal tersebut perlu bantuan khususnya bagi masyarakat tidak mampu untuk mengantar jenazah ke pemakaman. Dan menurut beliau pelayanan yang diberikan juga sangat baik.

Mengenai keuntungan dari pelayanan ambulance gratis Palang Merah Indonesia, beliau mengatakan bahwa keuntungannya cukup terasa. Salah satunya yaitu beliau tidak perlu mengeluarkan biaya saat akan menggunakan kendaraan medis tersebut untuk keperluan-keperluan darurat medis khususnya bagi keluarganya yang membutuhkan tindakan cepat atau saat akan membawa jenazah ke pemakaman.

Selanjutnya, mengenai kabar ataupun pengalaman pribadi penolakan permintaan dari unit pelayanan ambulance Palang Merah Indonesia terkait keterbatasan unit armada, beliau mengatakan bahwa beliau pernah merasakan sendiri penolakan dari unit pelayanan ambulance karena memang permintaan untuk pelayanan ambulance sudah penuh.

Sebagai masyarakat yang membutuhkan ambulance gratis, beliau dapat menerima dan memahami alasan penolakan yang diberikan oleh pihak unit pelayanan ambulance Palang Merah Indonesia jika memang saat beliau membutuhkan akan tetapi permintaan sudah penuh, beliau menyadari bahwa tidak bisa memaksa karena siapa saja bisa membutuhkan ambulance gratis tersebut dalam waktu yang tidak bisa di prediksi.

Lebih lanjut, saran yang dapat beliau berikan sebagai masyarakat pengguna layanan ambulance gratis untuk pelayanan ambulance gratis Palang Merah Indonesia adalah beliau berharap unit pelayanan ambulance Palang Merah Indonesia dapat

menambah unit armada ambulance. Lalu beliau juga berharap agar tenaga pekerja juga dapat ditambah agar dapat menyesuaikan dengan kondisi yang ada.

#### **Narasumber IV**

Bapak Ahmad Afandi selaku masyarakat pengguna layanan ambulance gratis Palang Merah Indonesia mengemukakan pendapatnya mengenai pelayanan ambulance gratis yang diberikan oleh Palang Merah Indonesia. Beliau mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ambulance Palang Merah Indonesia sangat baik karena beliau mengetahui bahwa unit pelayanan ambulance Palang Merah Indonesia bersifat kemanusiaan. Dan bagi beliau unit pelayanan ambulance Palang Merah Indonesia sudah melaksanakan sifat kemanusiaan itu dengan baik dan benar.

Mengenai keuntungan dari pelayanan ambulance gratis Palang Merah Indonesia, beliau mengungkapkan bahwa keuntungan yang pertama adalah respon dari unit pelayanan ambulance Palang Merah Indonesia cukup cepat, tidak dipersulit, dan administrasi lancar. Beliau menambahkan, keuntungan yang utama adalah beliau sangat merasa terbantu dengan adanya ambulance gratis Palang Merah Indonesia.

Selanjutnya, mengenai kabar ataupun pengalaman pribadi penolakan permintaan dari unit pelayanan ambulance Palang Merah Indonesia terkait keterbatasan unit armada, beliau menjawab untuk merasakan sendiri beliau tidak pernah, tetapi jika mendengar penolakan tersebut beliau mengatakan pernah.

Sebagai masyarakat yang membutuhkan ambulance gratis, beliau dapat menerima dan memahami alasan penolakan yang diberikan oleh pihak unit pelayanan ambulance Palang Merah Indonesia jika hal tersebut terjadi pada beliau. Karena dari yang beliau dengar, alasan penolakan tersebut adalah permintaan sudah penuh dan itu dapat dimaklumi.

Lebih lanjut, saran yang dapat beliau berikan sebagai masyarakat pengguna layanan ambulance gratis untuk pelayanan ambulance gratis Palang Merah Indonesia adalah, dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat saat ini beliau berharap unit armada ambulance yang dimiliki oleh Palang Merah Indonesia dapat diperbaharui menjadi semakin baik karena dengan adanya ambulance gratis dari Palang Merah Indonesia ini masyarakat sangat terbantu.

#### **Narasumber V**

Bapak Boy Irsan selaku masyarakat pengguna layanan ambulance gratis Palang Merah Indonesia mengemukakan pendapatnya mengenai pelayanan ambulance gratis yang diberikan oleh Palang Merah Indonesia. Beliau berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh unit Palang Merah Indonesia adalah baik dan pelayanannya juga tergolong cepat.

Mengenai keuntungan dari pelayanan ambulance gratis Palang Merah Indonesia, beliau mengungkapkan bahwa keuntungan yang pertama adalah dengan adanya pelayanan ambulance gratis Palang Merah Indonesia sangat membantu

masyarakat khususnya keluarga beliau. Karena menurutnya sebelum memasuki tahun dua ribuan masyarakat masih membawa jenazah dengan cara di tandu dan berjalan kaki dari rumah ke pemakaman. Kini dengan adanya ambulance gratis dari Palang Merah Indonesia, masyarakat sudah dapat menggunakan jasa ambulance tersebut secara gratis bukan hanya untuk membawa jenazah ke pemakaman, tetapi beberapa kategori pelayanan ambulance gratis lainnya.

Selanjutnya, mengenai kabar ataupun pengalaman pribadi penolakan permintaan dari unit pelayanan ambulance Palang Merah Indonesia terkait keterbatasan unit armada, beliau mengatakan penolakan itu adalah hal yang biasa terjadi dan pernah beliau dengar juga beliau rasakan sendiri. Karena saat itu sudah banyak orang lain yang lebih dulu mendaftar untuk menggunakan jasa pelayanan ambulance itu sendiri.

Sebagai masyarakat yang membutuhkan ambulance gratis, beliau dapat menerima dan memahami alasan penolakan yang diberikan oleh pihak unit pelayanan ambulance Palang Merah Indonesia. Beliau bisa memaklumi hal tersebut karena beliau tau pihak unit pelayanan ambulance Palang Merah menolak bukan berarti tidak mau memberikan layanan ambulance gratis melainkan unit armada ambulance sudah lebih dulu dipakai dan akan dipakai oleh orang lain.

Lebih lanjut, saran yang dapat beliau berikan sebagai masyarakat pengguna layanan ambulance gratis untuk pelayanan ambulance gratis Palang Merah Indonesia

adalah beliau berharap masalah keterbatasan unit armada ambulance dan masyarakat yang tidak terlayani itu semoga bisa diatasi dengan menambah unit armada baru.

#### **4.2 Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Komunikasi Organisasi Ketua Unit Pelayanan Ambulance Gratis Palang Merah Indonesia Kota Medan, maka akan menghasilkan pembahasan sebagai berikut :

Komunikasi organisasi yang diterapkan oleh ketua unit pelayanan ambulance Palang Merah Indonesia berjalan dengan baik dan efektif. Baik itu hubungan komunikasi yang terjalin antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, maupun dengan sesama pegawai yang berkedudukan sama di dalam organisasi Palang Merah Indonesia khususnya Unit Pelayanan Ambulance.

Komunikasi dari ketua unit pelayanan ambulance Palang Merah Indonesia kepada bawahannya terjalin cukup baik. Dalam hal ini, yang selalu menjadi pokok pembahasan dalam komunikasi tersebut adalah berupa pelaksanaan tugas atau perintah yang berbentuk operasional dan informasi yang ketua unit pelayanan ambulance perintahkan untuk disampaikan kepada masyarakat. Komunikasi bisa terjadi secara langsung dengan bertatap muka ataupun dengan media berupa telepon seluler.

Tidak jauh berbeda dari komunikasi yang terjalin dari ketua unit pelayanan ambulance dengan bawahannya, bawahannya ataupun anggotanya dapat dengan

leluasa menjalin komunikasi dengan atasannya baik berupa pendapat ataupun laporan dan hal tersebut juga berjalan dengan baik. Anggota sendiri selalu melaporkan kegiatan yang mereka kerjakan setiap hari melalui jurnal harian kepada ketua. Komunikasi tersebut dilakukan melalui tatap muka secara langsung ataupun melalui telepon seluler dan aplikasi WhatsApp.

Sama halnya dengan komunikasi yang terjalin antara ketua unit pelayanan ambulance Palang Merah Indonesia dengan anggotanya dan anggotanya dengan ketua, komunikasi yang terjalin di Palang Merah Indonesia khususnya pada unit pelayanan ambulance terjadi sangat baik antara pegawainya. Hal ini dapat diketahui dari bagaimana cara mereka melakukan komunikasi dengan sigap saat masa-masa darurat dan komunikasi yang tetap berjalan efektif walaupun terlibat dalam obrolan di luar pekerjaan.

Komunikasi eksternal juga merupakan kunci utama dan sangat penting bagi unit pelayanan ambulance Palang Merah Indonesia. Dari penelitian ini dapat diketahui bahwa komunikasi yang terjalin antara ketua unit pelayanan ambulance Palang Merah Indonesia bersama dengan anggotanya berjalan dengan sangat baik kepada masyarakat. Dilihat dari banyaknya permintaan layanan ambulance khususnya ambulance gratis, dapat dinilai bahwa ketua unit pelayanan ambulance Palang Merah Indonesia dengan anggotanya berhasil menyampaikan pesan-pesan berupa informasi kepada masyarakat. Sebaliknya, masyarakat juga dapat berkomunikasi dengan baik kepada pihak unit pelayanan ambulance. Dan jika ada keluhan yang diterima pihak

unit pelayanan ambulance menanggapi dengan baik keluhan tersebut dan menjelaskan dengan sebenar-benarnya kendala yang memang terjadi.

Mengenai koordinasi, pihak unit pelayanan ambulance khususnya ketua unit pelayanan ambulance melakukan proses koordinasi dengan baik dan terarah sesuai dengan standard operasional yang berlaku. Ketua unit pelayanan ambulance melakukan koordinasi dengan cara menyampaikan instruksi dan informasi kepada anggota yang sedang dalam jadwal piket. Dengan koordinasi yang tepat inilah instruksi yang berupa perintah ataupun informasi dapat berjalan dengan baik dan tujuan dari proses koordinasi yang terjadi di dalam unit pelayanan ambulance itu dapat tercapai.

Selanjutnya mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak unit pelayanan ambulance kepada masyarakat juga sangat baik dan masyarakat merasa puas serta merasa sangat terbantu dengan adanya program ambulance gratis dari Palang Merah Indonesia saat ini.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi yang biasanya dilakukan oleh ketua unit pelayanan ambulance Palang Merah Indonesia adalah berupa perintah tugas dan informasi dari ketua unit pelayanan ambulance kepada anggotanya, pembuatan jurnal setiap harinya dan evaluasi kerja setaip bulannya yang dilaporkan oleh anggota kepada ketua, serta komunikasi yang terjalin dengan sesama anggota yang berkedudukan sama juga berjalan efektif baik formal maupun tidak formal.
2. Proses komunikasi eksternal yang dilakukan oleh ketua unit pelayanan ambulance bersama dengan anggotanya juga biasanya berlangsung melalui via telekomunikasi maupun media seperti brosur, majalah terbitan Palang Merah Indonesia, dan juga penyampaian secara langsung kepada masyarakat saat ada pelatihan di Palang Merah Indonesia serta Palang Merah Remaja di sekolah-sekolah.
3. Proses koordinasi yang dilakukan oleh ketua unit pelayanan ambulance yaitu dengan memberikan instruksi dan informasinya secara langsung maupun memalui

via telepon dan aplikasi chat. Jika ada kendala yang terjadi, maka ketua unit pelayanan ambulance akan segera berkoordinasi dengan anggotanya begitu pula sebaliknya. Dan juga pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ambulance kepada masyarakat berjalan cukup baik. Hal tersebut dapat dinilai dari info yang didapat dari tiga orang narasumber selaku pengguna jasa layanan ambulance gratis, hanya saja narasumber menyarankan untuk menambah unit armada ambulance agar tidak ada lagi masyarakat yang tidak terlayani.

## **5.2 Saran**

1. Agar kedepannya tidak ada lagi masyarakat yang tidak dapat terlayani, ada baiknya lakukan penambahan unit armada ambulance dan juga penambahan anggota unit pelayanan ambulance dengan tujuan agar terpenuhinya permintaan masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan ambulance.
2. Dengan teknologi yang semakin maju saat ini, ada baiknya lakukan pembaharuan unit armada ambulance agar semakin baik dan tidak terjadi lagi sirine yang mati atau kendala internal lain yang membuat pengguna jalan lainnya tidak dapat segera memberikan akses jalan untuk ambulance yang akan lewat.
3. Disarankan untuk terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat khususnya masyarakat yang belum pernah mendapatkan sosialisasi dan belum paham bagaimana cara meminta layanan ambulance Palang Merah Indonesia dan masyarakat yang belum paham mengenai ambulance sebagai kendaraan medis yang harus didahulukan jalannya ketika sedang melaju di jalan raya.

#### 4. DAFTAR PUSTAKA

5. Adi, Isbandi Rukminto. 2018. *Kesejahteraan Sosial (Pekerjaan Sosial, Pembangunan Sosial, dan Kajian Pembangunan)*. Depok: Rajawali Pers.
- 6.
7. Afrizal. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- 8.
9. Bismala, Lila. dkk. 2015. *Perilaku Organisasi*. Medan: UMSU PRESS.
- 10.
11. Budianto, Heri. dkk. 2011. *Ilmu Komunikasi: Sekarang dan Tantangan Masa Depan*. Jakarta: Kencana.
- 12.
13. Bungin, Burhan. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- 14.
15. Cangara, Hafied. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Kedua*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- 16.
17. Devito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- 18.
19. Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori & Praktek Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- 20.
21. Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- 22.
23. Martono, Nanang. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- 24.
25. Morissan. 2013. *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana.
- 26.

27. Muhammad, Arni. 2014. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- 28.
29. Nawawi, Hadari. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- 30.
31. Rivai, Veithzal. dkk. 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- 32.
33. Rivai, Veithzal. dkk. 2014. *Pemimpin dan Kepemimpinan Dalam Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- 34.
35. Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: Rajawali Pers.
- 36.
37. Tambunan, Toman Sony. 2015. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- 38.
39. Wood, Julia T. 2013. *Komunikasi Teori dan Praktik*. Jakarta Selatan: Salemba Humanika.
- 40.
41. Sumber lain:
42. Website resmi Palang Merah Indonesia ([www.pmi.or.id](http://www.pmi.or.id)) diakses pada 27 Februari 2019 pukul 10.14 WIB
- 43.
44. <https://www.kompasiana.com/daniakhyar/59d1c0690f64db1075276ea2/komunikasi-organisasi-dulu-dan-sekarang?page=all> diakses pada 19 Maret 2019 pukul 07.18 WIB
- 45.
46. <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Masyarakat> diakses pada 19 Maret 2019 pukul 07.24 WIB



Cerdas dan Terpercaya  
Jab. Surat ini agar disebarkan  
tanggalnya

115-11  
MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapitan Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

PERMOHONAN-PERSETUJUAN  
JUDUL SKRIPSI

Sk-1

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Ketua Jurusan ILMU KOMUNIKASI  
FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 05 DESEMBER 2018

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : KHAIRANI  
N P M : 1503110248  
Jurusan : ILMU KOMUNIKASI  
Tabungan sks : 128 sks, IP Kumulatif 3,57

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul Skripsi	Status
1	Komunikasi organisasi Ketua Unit Pelayanan Ambulance gratis Palang Merah Indonesia Kota Medan	✓ 11/12-2018
2	Analisis Media Komunikasi spanduk No Swap No Gratifikasi dalam mewujudkan citra positif Polsek Medan Timur	
3	Komunikasi Pemasaran divisi marketing Indosat Doredo dalam menjalankan promosi program Indosat 4G Plus (Studi deskriptif Kualitatif di PT. Indosat Kota Medan)	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal;\*

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Jurusan :  
Diteruskan kepada Dekan untuk  
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Pemohon,

Medan, tgl. 11 Desember 2018.

KHAIRANI

Ketua,

ABRAR ADHANI S.Sos., M.I.kom

PB: ABRAR ADHANI



Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menandatangani surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474

Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI  
DAN PEMBIMBING**

**Nomor : 11.115/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2018**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi tertanggal : **11 Desember 2018** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **KHAIRANI**  
N P M : 1503110248  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2018/2019  
Judul Skripsi : **KOMUNIKASI ORGANISASI KETUA UNIT PELAYANAN  
AMBULANCE GRATIS PALANG MERAH INDONESIA KOTA  
MEDAN**

Pembimbing : ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom.

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal : 11 Desember 2019.**

Ditetapkan di Medan,  
Medan, 03 Rabiul Akhir 1440 H  
11 Desember 2018 M

Dekan



**Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.**

Tembusan :

1. Ketua P.S. Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peringgal.





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

Nomor : 095/KET/IL3-AU/UMSU-03/F/2019  
Lampiran : -  
Hal : **Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa**

Medan, 22 Jumadil Awal 1440 H  
28 Januari 2019 M

Kepada Yth : **Kepala Bagian Unit Pelayanan Ambulance Palang Merah Indonesia**  
di-  
Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama Mahasiswa : **KHAIRANI**  
N P M : 1503110248  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Semester : VII (Tujuh) / Tahun Akademik 2018/2019  
Judul Skripsi : **KOMUNIKASI ORGANISASI KETUA UNIT PELAYANAN AMBULANCE GRATIS PALANG MERAH INDONESIA KOTA MEDAN**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.  
Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan



**Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.**

Medan, 04 Februari 2019

Nomor : 007/1.02.01/ADM/1/2019

Hal : Balasan Izin Penelitian

Kepada Yth:

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Dekan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 095/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2019 tanggal 27 Januari 2019 perihal Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa.

Adapun mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : KHAIRANI

NPM : 1503110248

Semester : VII (Tujuh)/Tahun Akademik 2018/2019

Judul Skripsi : Komunikasi Organisasi Ketua Unit Pelayanan Ambulance Gratis Palang Merah Indonesia Kota Medan.

Maka dengan ini kami pihak PMI Kota Medan menyatakan bahwasanya mengizinkan yang bersangkutan untuk melaksanakan penelitian sesuai dengan judul skripsi diatas.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Pengurus Kota  
**PALANG MERAH INDONESIA**  
Medan

Wakil Bidang Pengembangan Citra  
& Hubungan Lembaga

  
Drs. Arman Samara, SH

Tembusan:

1. Ketua PMI Kota Medan, sebagai laporan





*Ingat, Cerdas dan Terpercaya*  
 Menjawab surat ini agar disebutkan  
 dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
 Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-3

PERMOHONAN  
 SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.  
 Bapak Dekan FISIP UMSU  
 di  
 Medan.

Medan, 03. JANUARI.....2018

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : KHAIRANI  
 N P M : 1503110248  
 Jurusan : ILMU KOMUNIKASI

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 11.115 /SK/IL3/UMSU-03/F/2018.. tanggal 11 DESEMBER 2018 dengan judul sebagai berikut :

KOMUNIKASI ORGANISASI KETUA UNIT PELAYANAN AMBULANCE GRATIS  
PALANG MERAH INDONESIA KOTA MEDAN

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

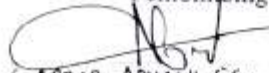
Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing

  
 (ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom.)

Pemohon,

  
 (.....KHAIRANI.....)

**UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor: 011/UND/III.3-AU/UMSU-03/F/2019

Program Studi : Ilmu Komunikasi  
 Hari, Tanggal : Selasa, 08 Januari 2019  
 Waktu : 09.00 WIB s.d. selesai  
 Tempat : Ruang 207-CFISIP UMSU  
 Pemimpin Seminar : Nurhasanah Nasution, S.Sos, M.I.Kom

No	NAMA/ALAMAT/No. HP	NOMOR DOKUMEN	PENGAMPUAN	PENGAMPUAN	TOPIC
6	YULIA SARI	1503110013	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	PUJI SANTOSO, S.S., MSP.	PENERAPAN KODE ETIK JURNALISTIK DALAM PROSES EDITING PROGRAM BERITA KRIMINAL DI KOMPAS TV MEDAN
7	SANTY HANDAYANI	1503110009	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	RIBUT PRIADI, S.Sos., M.I.Kom.	MEDIA RELATIONS SEBAGAI UPAYA PEMBENTUK REPUTASI PEMERINTAH KOTA MEDAN
8	FITRI	1503110145	Dr. RUDIANTO, M.Si.	MUHAMMAD THARIQ, S.Sos., M.I.Kom.	ANALISIS WACANA BERITA PEMILU 2019 DI HARIAN WASPADIA
9	M. ARDIANSYAH	1403110243	Dr. RUDIANTO, M.Si.	RIBUT PRIADI, S.Sos., M.I.Kom.	REPRESENTASI SOLIDARITAS DALAM FILM JEMBATAN PENSIL KARYA HASTO BROTO
10	KHAIRANI	1503110248	Dr. YAN HENDRA, M.Si.	ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom.	KOMUNIKASI ORGANISASI KETUA UNIT PELAYANAN AMBULANCE GRATIS PALANG MERAH INDONESIA KOTA MEDAN

Medan, 28 Rajabul Akhir 1440 H  
 05 Januari 2019 M



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP.



Insipul Cerdas & Terampil  
 Kita menjauhkan surat ini agar tidak dikawatirkan  
 oleh para mahasiswa

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTAR**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
 Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : KHAIRANI  
 N P M : 1503110248  
 Jurusan : ILMU KOMUNIKASI  
 Judul Skripsi : KOMUNIKASI ORGANISASI KETUA UNIT PELAYANAN AMBULANCE GRATIS PALANG MERAH INDONESIA KOTA MEDAN

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	20/12 2018	Bimbingan Bab 1, 2, dan 3	
2.	21/12 2018	Revisi Bab 1, 2, dan 3	
3.	26/12 2018	Acc Bab 1, 2 dan 3	
4.	25/01 2019	Bimbingan dan Acc Draft wawancara	
5.	15/02 2019	Bimbingan dan revisi Bab 4	
6.	1/03 2019	Acc Bab 4	
7.	5/03 2019	Bimbingan dan revisi Bab 5	
8.	6/03 2019	Acc Bab 5	
9.	8/03 2019	Acc Skripsi	

Medan, 08 MARET 2019

Dekan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing ke-1 .....

Lt ARIFIN SALEH, S.Sos, M.S.P

NURHACANAH NASUTIONG, S.Sos, M. Kom

ABRAR ADHANI, S.Sos., M. Kom





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

SK-10

**UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI**  
Nomor : 383/UND/II.3-AU/UMSU-03/IF/2019

Pogram Studi : Ilmu Komunikasi  
Hari, Tanggal : Rabu, 13 Maret 2019  
Waktu : 07.45 Wib s.d. selesai  
Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
16	YULIA SARI	1503110013	RAHMANITA GINTING, HJ. Ph.D	ELVITA YENNI, S.S, M.Hum	FUJI SANTOSO, S.S, M.SP	PENERAPAN KODE ETIK JURNALISTIK DALAM PROSES EDITING PROGRAM BERITA KRIMINAL DI KOMPAS TV MEDAN
17	PUTRI NADHYA	1503110007	Dr. LEYLIA KHAIRANI, M.Si	TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	PUJI SANTOSO, S.S, M.SP	PRODUKSI PROGRAM SIARAN "WAJAH SUMUT" DI METRO TV SUMUT (MANAJEMEN KOMUNIKASI DAN PRODUKSI PROGRAM SIARAN "WAJAH SUMUT" DI METRO TV SUMUT)
18	LISA APRILIA	1503110241	ABRAR ADHANI, S.Sos, M.I.Kom	PUJI SANTOSO, S.S, M.SP	MUHAMMAD THARIQ, S.Sos, M.I.Kom	SKILL BERKOMUNIKASI ANTARPRIBADI GURU DENGAN SISWA DALAM MENGHADAPI LINEK ONLINE DI SMK NEGERI 9 MEDAN
19	M. FAUZI RAHMAN 56	1303110042	LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom	PUJI SANTOSO, S.S, M.SP	Dra. Hj. ASMAWITA, AM, MA	PENGARUH BERITA TENGGELAMNYA KAPAL MOTOR SINAR BANGUN DI DANAU TOBA TERHADAP MINAT BERKUNJUNG WISATAWAN ASAL MEDAN
20	KHAIRANI	1503110248	LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom	Dr. ANANG ANAS AZHAR, M.A	ABRAR ADHANI, S.Sos, M.I.Kom	KOMUNIKASI ORGANISASI KETUA UNIT PELAYANAN AMBULANCE GRATIS PALANG MERAH INDONESIA KOTA MEDAN

Notulis Sidang :

1.

Ditetapkan oleh :

Rektor

Rektor I



Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Ketua,

Dr. ARFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Panitia Ujian



Secretaris

Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom

Medan, 04 Rajab 1440 H

11 Maret 2019 M

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama : Khairani  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat Tanggal Lahir : Medan, 29 Mei 1995  
Status Perkawinan : Belum Menikah  
Agama : Islam  
Alamat : Jalan Pasar No. A 9 Kelurahan Pulo Brayan Bengkel  
Kecamatan Medan Timur

### Status Keluarga

Nama Ayah : Hariono  
Nama Ibu : Almh. Diani Sapitri / Sri Handayani Rahayu,S.Pd.Aud  
Pekerjaan Ayah : Wiraswasta  
Pekerjaan Ibu : Guru

### Status Pendidikan

2001 – 2007 : SD Swasta YWKA Medan  
2007 – 2010 : SMPN 24 Medan  
2010 – 2013 : SMKN 1 Medan  
2015 – 2019 : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu  
Komunikasi, Konsentrasi Hubungan Masyarakat  
(Humas)

Demikian daftar riwayat hidup saya buat dengan sebenar-benarnya.  
Terima kasih.

Penulis,



Khairani