

**KOMUNIKASI PERSUASIF BIDANG HUBUNGAN
MASYARAKAT PALANG MERAH INDONESIA
TERHADAP PENDONOR DARAH YANG TERINVEKSI
VIRUS HIV**

SKRIPSI

Oleh:

MUHAMMAD GUNADY

NPM : 1403110142

Program Studi Ilmu Komunikasi

Konsentrasi Public Relations



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**

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 : **MUHAMMAD GUNADY**

NPM : 1403110142

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : **KOMUNIKASI PERSUASIF BIDANG HUBUNGAN MASYARAKAT PALANG MERAH INDONESIA TERHADAP PENDONOR DARAH YANG TERINVEKSI VIRUS HIV**

Medan, 28 Maret 2018

Pembimbing

Dr. LEYLIA KHAIRANI, M.Si

Disetujui Oleh
KETUA PROGRAM STUDI

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

Plt. Dekan

Dr. RUDIANTO, M.Si

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 : **MUHAMMAD GUNADY**

NPM : 1403110142

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Pada hari : Rabu, 28 Maret 2018

Waktu : 08.00 s/d selesai

TIM PENGUJI

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

PENGUJI II : **Dr. ARIFIN SALEH, M.SP**

PENGUJI III : **Dr. LEYLIA KHAIRANI, M.Si**

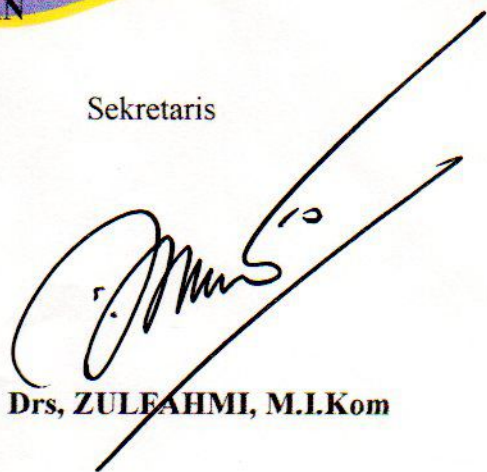
PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris



Dr. RUDIANTO, M.Si



Drs, ZULEAHMI, M.I.Kom

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan demikian saya, Muhammad Gunady, NPM 1403110142, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

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

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia mengajukan banding menerima skripsi :

1. Skripsi saya ini 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 saya terima.

Medan, 18 Maret 2018

Yang menyatakan



Muhammad Gunady

KOMUNIKASI PERSUASIF BIDANG HUBUNGAN MASYARAKAT PALANG MERAH INDONESIA TERHADAP PENDONOR DARAH YANG TERINVEKSI VIRUS HIV

Oleh :

Muhammad Gunady (1403110142)

ABSTRAK

Komunikasi persuasif merupakan hal penting dalam komunikasi antar karyawan maupun dengan pihak lain seperti pasien. Kualitas komunikasi merupakan mutu dari seorang karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia kab.Deli Serdang selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik. Hal ini menjadikan seluruh karyawan harus dapat berkomunikasi dengan baik dan benar kepada publik. Pekerjaan yang dilakukan oleh seluruh karyawan sudah sesuai dengan *SOP (Standart Operasional Prosedur)*. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana cara penyampaian pesan yang diberikan oleh petugas Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia kab.Deli Serdang terhadap pendonor darah yang terinfeksi virus HIV.

Penelitian ini dilakukan selama 6 (enam) bulan terhitung dari Juli 2017 sampai dengan Januari 2018. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Narasumber dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) orang petugas yang bekerja di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia kab.Deli Serdang. Pengumpulan data dilakukan dalam wawancara, observasi dan dokumentasi.. Tidak hanya petugas humas, petugas laboratorium pun juga melakukan komunikasi secara baik kepada calon pendonor dan pendonor guna menjaga terjalannya visi dan misi yang berlaku di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia kab.Deli Serdang sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik. Seluruh petugas yang ada Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia kab.Deli Serdang selalu bekerja dengan etos yang tinggi guna meningkatkan pelayanan dan mutu yang diberikan. Kualitas komunikasi seluruh karyawan pun menjadi hal penting mengingat pekerjaan yang dilakukan seluruh karyawan merupakan pekerjaan publik, dimana pekerjaan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat serta memberikan hasil-hasil pemeriksaan.

Kata Kunci : Komunikasi Persuasif, Hubungan Masyarakat (Humas), Pendonor Darah.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil`alamin, Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah Shubhanallah aw ta`ala dan Nabi Muhammad shallallahu alaihi wasallam yang telah memberikan nikmat dan karunia yang berlimpah kepada peneliti. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Dimana skripsi ini merupakan tugas dan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I (SI) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Komunikasi. Penulisan skripsi ini merupakan kewajiban bagi setiap mahasiswa yang akan mengakhiri masa kuliahnya pada setiap perguruan tinggi seperti pada halnya pada perguruan tinggi swasta Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Dengan penulisan skripsi ini diharapkan dapat meningkatkan mutu suatu perguruan tinggi serta dapat memberikan sumbangan pikiran pada perusahaan tempat penulis mengadakan penelitian di Unit Transfusi Darah PMI kab.Deli Serdang.

Penghargaan dan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda tercinta Alm.Gunawan dan Ibunda tercinta Sakdiah yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang, perhatian moril maupun materil. Begitu juga dengan saudara kandung Ayu Sawitri dan Muhammad Ghufuran. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, kesehatan, karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada peneliti.

Dapat diselesaikannya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik moril maupun materil atas bantuan dan bimbingan yang telah diberikan tersebut. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Agussani, MAP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Alm. Drs. Tasyrif Syam M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Drs. Zulfahmi, M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Nurhasanah Nasution, S.Sos, M.I.Kom selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Akhyar Anshori, S.Sos, M.I.Kom selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Dr. Leylia Khairani., M.Si selaku dosen Pembimbing yang selalu membimbing, mendidik, mendukung dan memberi masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak –Ibu Dosen dan Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

8. Seluruh Karyawan dan narasumber Unit Transfusi Darah PMI kab. Deli Serdang.

9. Teman terdekat penulis Gustini, Fakhrol Ikhas, Tanisa Tarigan, Rizka Tri Utami Purba, Wan Siti Airiah Rahma,dan Nuraini Barus .

10. Teman teman peneliti serta teman teman stambuk 2014 FISIP UMSU khususnya IKO-A HUMAS Sore dan IKO-A HUMAS Malam

Akhir kata peneliti berharap skripsi ini dapat berguna bagi masyarakat luas terkhusus kepada Unit Transfusi Darah PMI kab.Deli Serdang. Peneliti mohon maaf atas segala kekurangan, kiranya dapat disempurnakan dikesempatan lain. Semoga Allah memberikan balasan kepada pihak-pihak yang telah membantu proses pengerjaan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terimakasih.

Medan, 20 Maret 2018

Peneliti

Muhammad Gunady

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|-------------|
| ABSTRAK..... | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR GAMBAR..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Pembatasan Masalah..... | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 7 |
| BAB II URAIAN TEORITIS | 9 |
| 2.1 Komunikasi..... | 9 |
| 2.1.1 Pengertian Komunikasi..... | 9 |
| 2.1.2 Proses Komunikasi | 13 |
| 2.1.3 Strategi Komunikasi | 15 |
| 2.1.4 Unsur Komunikasi | 16 |
| 2.1.5 Fungsi Komunikasi..... | 19 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi..... | 20 |
| 2.1.7 Tujuan Komunikasi Persuasif | 22 |
| 2.2 Komunikasi Organisasi | 22 |
| 2.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi..... | 22 |
| 2.2.2 Bentuk-Bentuk Komunikasi Organisasi..... | 23 |
| 2.3 Pelayanan Publik..... | 24 |
| 2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik..... | 24 |
| 2.3.2 Aspek Penting Dalam Pelayanan Publik..... | 25 |
| 2.3.3 <i>Handling Complaint</i> di Pelayanan Publik..... | 26 |
| 2.4 Komunikator Pelayanan Publik | 28 |
| 2.4.1 Pengertian Komunikator Pelayanan Publik..... | 28 |
| 2.4.2 Bentuk Pelayanan Publik | 29 |
| 2.5 Darah..... | 30 |
| 2.5.1 Pengertian Darah..... | 30 |
| 2.5.2 Jenis-jenis Darah..... | 30 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 33 |
| 3.1 Jenis penelitian | 33 |
| 3.2 Kerangka Konsep..... | 34 |
| 3.3 Defenisi Konsep | 35 |

| | |
|--|-----------|
| 3.4 Kategorisasi..... | 36 |
| 3.5 Narasumber | 36 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data..... | 37 |
| 3.6.1 Data Primer | 37 |
| 3.6.2 Data Sekunder | 38 |
| 3.7 Teknik Analisa Data..... | 38 |
| 3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 39 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 42 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 42 |
| 4.2 Pembahasan..... | 55 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 59 |
| 5.1 Kesimpulan | 59 |
| 5.2 Saran | 60 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 61 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 4.1 Informan I dan Peneliti | 43 |
| Gambar 4.2 Informan I dan Peneliti | 44 |
| Gambar 4.3 Informan I dan Peneliti | 45 |
| Gambar 4.4 Informan I dan Peneliti | 46 |
| Gambar 4.5 Informan I dan Peneliti | 47 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1 Kerangka konseptual Penelitian | 34 |
| Tabel 3.2 Struktur Organisasi Unit Transfusi Darah | 41 |
| Tabel 4.1 7 Prinsip Palang Merah Indonesia | 48 |
| Tabel 4.2 Manfaat Donor Darah..... | 50 |
| Tabel 4.3 Syarat Donor Darah | 51 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Palang Merah Indonesia merupakan organisasi yang bergerak di bidang jasa sosial kemanusiaan. Tugas pokok dari Palang Merah Indonesia di antaranya kesiapsiagaan bantuan dan penanggulangan bencana, pelatihan pertolongan pertama untuk sukarelawan, memberi pelayanan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat serta melakukan donor darah.

Donor darah merupakan kegiatan menyumbangkan, memberikan sebagian darah dari orang yang sehat kepada orang yang membutuhkan darah. Sifat dari donor darah dilakukan secara sukarela tanpa mengharapkan imbalan sesuai peraturan Pemerintah No. 18 tahun 1980 menyatakan bahwa donor darah dilakukan secara sukarela tanpa pengganti biaya dan dilarang memperjualbelikan darah dengan dalih apapun.

Membahas dari segi aspek komunikasinya, interaksi manusia dalam kehidupan bermasyarakat tidak dapat dilepaskan dari komunikasi. Komunikasi menjadi roh kehidupan dalam membangun sebuah peradaban. Sebagaimana setiap orang yang hidup dalam masyarakat, sejak bangun tidur sampai tidur lagi, secara kodrati senantiasa terlibat dalam komunikasi. Komunikasi yang efektif memungkinkan komunikator dengan komunikan mencapai pemahaman yang sama terhadap pesan yang disampaikan, sehingga proses *feedback* pun berjalan proporsional.

Komunikasi tidak hanya penting untuk manusia tetapi juga penting untuk sistem pengendalian manajemen yang merupakan alat untuk mengarahkan, memotivasi, memonitor atau mengamati serta evaluasi pelaksanaan manajemen perusahaan yang mencoba mengarahkan pada tujuan organisasi dalam perusahaan agar kinerja yang dilakukan oleh pihak manajemen perusahaan dapat berjalan lebih efisien dan lancar baik di internal perusahaan maupun eksternal perusahaan.

Komunikasi yang dilakukan baik bersifat langsung maupun tidak langsung pasti mempunyai dampak yang besar bagi komunikan baik secara psikolog maupun mental. Sehingga dalam penyampain komunikasi perlu di perhatikan secara khusus agar komunikasi tersebut dapat dikatakan berhasil.

Berkomunikasi adalah sebuah cara yang di lakukan manusia untuk mengungkapkan ide, mengekspresikan perasaan dan mencitrakan diri. Cara seseorang berkomunikasi akan menjelaskan tentang bagaimana dia mempersepsi dirinya dan orang lain. Dalam pelaksanaan penyampain informasi kepada individu maupun kelompok, keterampilan berkomunikasi menjadi salah satu aspek penting yang akan mempengaruhi efektifitas pelayanan yang diberikan. Keterampilan komunikasi juga akan menentukan bagaimana masyarakat sebagai pelanggan dalam merespons dan mencitrakan organisasi pemberi layanan. Berkomunikasi berarti haruslah mampu menempatkan manusia pada posisi yang terhormat sebagaimana pula pelayanan publik adalah ikhtiar memanusiaikan manusia .

Berhasil tidaknya suatu komunikasi tergantung dari bagaimana cara penyampaian komunikator terhadap komunikan. Bagaimana komunikator bisa

mempengaruhi komunikannya, sehingga bisa bertindak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh komunikator, bahkan bisa merubah sikap dan perilaku dari komunikasi tersebut.

Kualitas kerja karyawan yang baik terbentuk karena adanya *Human Resource Development*. *Human Resources* merupakan terjemahan dari sumber daya manusia. *Human Resources* merupakan satu-satunya sumber daya manusia yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya. Semua potensi berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuannya (Sutrisno, 2009:3).

Dalam komunikasi kita mengenal adanya komunikasi persuasif, yaitu komunikasi yang bersifat mempengaruhi komunikannya, sehingga bertindak sesuai dengan apa yang di harapkan oleh komunikator.

Dalam organisasi sendiri pun merupakan suatu unit social yang terdiri atas organ-organ yang memiliki tugas dan pembagian kerja masing-masing namun saling berhubungan dan berkaitan satu sama lain guna mencapai suatu tujuan tertentu. Organisasi merupakan bagian penting dalam kehidupan manusia dalam rangka mencapai tujuan dan cita cita bersama.

Dalam hal ini sering terjadinya miskomunikasi yang terjadi antara komunikator maupun komunikannya, hal ini lah yang membuat saya menjadikan ini sebagai latar belakang masalah yang mana hal ini harus dapat terselesaikan mengingat masalah yang akan di hadapi baik dari PMI maupun dari pendonor itu sendiri akan tidak baik. Sebab komunikasi humas mempunyai peranan besar

dalam hal ini. Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik tentu saja akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Sebaliknya, ketidakmampuan membangun komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik dapat mengakibatkan terjadinya bentuk pelayanan publik yang buruk. Dari pengamatan yang penulis lakukan, di Kantor Palang Merah Indonesia Unit Transfusi Darah.

Unit Transfusi Darah Kabupaten Deli Serdang, yang menjadi perangkat utama dalam memberikan pelayanan di bidang Transfusi Darah. Kantor Palang Merah Indonesia Unit Transfusi Darah Kabupaten Deli Serdang sebagai salah satu organisasi publik, di antaranya bertugas melakukan dan mensosialisasikan donor darah. Oleh karena itu petugas di Kantor Palang Merah Indonesia Unit Transfusi Darah Kabupaten Deli Serdang langsung berhubungan dengan masyarakat, maka para petugas ini harus dapat menjalin komunikasi dan dapat memberikan informasi yang akurat mengenai donor darah serta hasil pemeriksaan darah.

Namun dalam melayani masyarakat petugas Kantor Palang Merah Indonesia Unit Transfusi Darah Kabupaten Deli Serdang sering tidak menjabarkan secara jelas yang berkaitan dengan informasi donor darah dan hasil pemeriksaan darah dalam kegiatan donor darah, sehingga sering terjadinya kesalahpahaman antara pendonor dengan petugas. Komunikasi yang tidak baik tentu menghambat Kantor Palang Merah Indonesia Unit Transfusi Darah Kabupaten Deli Serdang dalam memberikan pelayanan pelaksanaan donor darah untuk masyarakat. Sehingga perlu dilakukan penelitian tentang bagaimana tindakan komunikasi

antara petugas dengan pendonor darah yang mana darahnya terinfeksi virus HIV baik dari usia muda maupun dewasa dalam konteks berkomunikasi.

Pendekatan merupakan langkah awal dalam melakukan penyampaian pesan. Teknik pendekatan juga menjadikan dasar pedoman humas di Unit Transfusi Darah PMI kab.Deli Serdang, sebab teknik juga dapat membantu meredam emosi yang didapatkan oleh pendonor dalam menerima hasil donor darah.

Pada dasarnya donor darah ini bersifat sukarela, namun kenyataannya masyarakat yang akan mendonorkan darahnya tidak menyadari akan apa yang pernah di alami sebelumnya, seperti pernah berhubungan bebas, menggunakan jarum suntik yang tidak pada peruntukannya, dan pola hidup yang tidak sehat. Sehingga menimbulkan gejala penyakit yang menjadi momok di kalangan masyarakat yaitu penyakit HIV.

Namun hal ini tidak disadari oleh para pendonor sehingga ketika pendonor melakukan kegiatan pengambilan darah dan setelah dilakukan pengecekan darah dan ternyata hasilnya menunjukkan positif HIV, tetapi pendonor tersebut tidak dapat menerima dengan alasan yang berbagai macam bentuknya. Hal ini lah yang harus diperhatikan secara penuh dalam memberikan penjelasan atau pemaparan secara rinci agar pendonor dapat menerima meskipun tidak mudah.

Tantangan yang didapat petugas humas merupakan tantangan tersulit guna meredam emosi ketika ada pendonor yang tidak dapat menerima hasil yang telah dikeluarkan petugas lab Unit Transfusi Darah PMI kab.Deli Serdang.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang Komunikasi Persuasif Bidang Hubungan Masyarakat Palang Merah Indonesia Terhadap Pendonor Darah Yang Terinfeksi Virus HIV .

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka perumusan masalah penelitian adalah Bagaimana Cara Komunikasi Petugas Humas Dalam Menyampaikan Hasil Donor Darah yang Darahnya Terinfeksi Virus HIV di Kantor Palang Merah Indonesia Unit Transfusi Darah Kabupaten Deli Serdang ?

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk mempermudah dan mempersempit ruang lingkup masalah, sehingga tidak mengaburkan penelitian, maka batasan masalah yang akan diteliti ditujukan hanya untuk temuan darah HIV pada bulan Juli 2017 – Januari 2018 di Unit Transfusi Darah PMI kab.Deli Serdang.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Cara Penyampaian Komunikasi Persuasif Bidang Hubungan Masyarakat Palang Merah Indonesia Terhadap Pendonor Darah Yang Terinfeksi Virus HIV.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat menambah uraian-uraian yang bersifat teoritis serta karya ilmiah ini di harapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan referensi bagi banyak orang tentang komunikasi.
2. Secara akademis yaitu sebagai sarana dalam menerapkan ilmu yang di dapat penulis selama menjadi Mahasiswa Ilmu Komunikasi FISIP UMSU serta menambah wawasan penulis.
3. Secara praktisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada berbagai pihak dalam rangka membuat kebijakan tentang Komunikasi Persuasif Bidang Hubungan Masyarakat Palang Merah Indonesia Terhadap Pendonor Darah Yang Terinfeksi Virus HIV .

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, uraian teoritis, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang melandaskan penelitian yang akan mengurai pengertian komunikasi, komunikasi antarpribadi, komunikasi organisasi, pelayanan publik dan darah.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari jenis penelitian, kerangka konsep, defenisi konsep, kategorisasi, informan atau narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, lokasi dan waktu penelitian.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menguraikan pengujian data yang di peroleh dari lapangan sehingga peneliti dapat memberikan interpretasi dari permasalahan yang akan diteliti.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini penulis menguraikan kesimpulan dan saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Komunikasi

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari *communis* (Bahasa latin) yang berarti sama (*common*) kemudian berubah menjadi kata kerja *communcare*, yaitu menyebarkan atau memberitahukan. Jadi menurut asal katanya, komunikasi berarti menyebarkan atau memberitahukan informasi kepada pihak lain guna mendapatkan pengertian yang sama (Zulkarnain,2013:62)

Pengertian komunikasi menurut (Widjaja,2008:1), komunikasi adalah kontak antar dan antara manusia baik individu maupun kelompok. Dalam kehidupan sehari-hari disadari atau tidak komunikasi adalah bagian dari kehidupan manusia itu sendiri.

Menurut (Cangara,2007:15), dalam ruang lingkup yang lebih terinci, komunikasi yang menggambarkan bagaimana seseorang menyampaikan sesuatu lewat bahasa atau simbol-simbol tertentu kepada orang lain.

Menurut Hoveland, Janis dan Kelly (Fajar,2009: 31) komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang komunikator menyampaikan stimulus dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku. Dalam komunikasi itu sendiri, komunikasi merupakan kebutuhan tiap-tiap individu atau kelompok dimana dalam kegiatan apapun dan dimana pun komunikasi kerap dilakukan baik secara lisan maupun tulisan. Sehingga tidak heran perkembangan teknologi juga berdampak

dengan cara berkomunikasi manusia pada jaman sekarang. Hal ini bisa berdampak baik kepada komunikator terhadap komunikan begitu juga sebaliknya.

Hal ini tidak luput dari kejujuran petugas dalam memberikan hasil yang benar dalam penyampaian hasil donor darah kepada pendonor. Kejujuran adalah ketulusan hati seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan kepadanya (Hanggraeni, 2012:128).

Menurut (Mulyana,2002:26) bahwasanya komunikasi tak satupun perilaku-prilaku manusia merupakan komunikasi. Bila kita melihat apa yang terjadi ketika seseorang terlibat dalam komunikasi, kita menemukan bahwa terdapat dua bentuk umum tindakan yang terjadi.:

a. Penciptaan pesan atau lebih tepatnya, penciptaan pertunjukan

b. Penafsiran pesan atau penafsiran pertunjukan

a. Penciptaan pesan

Penciptaan atau pertunjukan pesan berarti bahwa anda membawa sesuatu untuk diperhatikan seseorang atau orang lain. Jadi, menunjukan berarti menempatkan sesuatu sehingga terpancang secara jelas dan berada dalam suatu posisi menyenangkan bagi pengamatan tertentu.

b. Penafsiran pesan

Bentuk kedua perilaku yang terjadi ketika seseorang terlibat dalam komunikasi adalah menafsirkan pertunjukan pesan, berarti menguraikan atau memahami sesuatu dengan cara tertentu.

Hal yang perlu di perhatikan pada komunikator ialah bagaimana pesan yang disampaikan berhasil di terima dengan baik oleh komunikan sehingga tidak timbulnya rasa menyinggung terhadap si penerima pesan atau komunikan.

Komunikasi akan dapat berhasil baik apabila sekiranya timbul saling pengertian, yaitu jika kedua belah pihak si pengirim dan si penerima dapat saling memahami.

Jadi berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah penyampaian informasi yang di lakukan diantara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut pendapat(Cangara,2007:30), bahwa tipe komunikasi ada 4 macam tipe diantaranya :

a. Komunikasi Dengan Sendiri (*Intrapersonal Communication*)

Komunikasi dengan diri sendiri adalah proses komunikasi yang terjadi di dalam diri individu, atau dengan kata lain proses berkomunikasi dengan diri sendiri.

Terjadinya proses komunikasi di sini karena adanya seseorang yang memberi arti terhadap suatu objek diamatinya atau tebetik dalam pikirannya. Objek dalam hal ini bisa saja dalam bentuk benda, kejadian alam, peristiwa, pengalaman, fakta yang mengandung arti bagi manusia, baik yang terjadi diluar maupun di dalam diri seseorang.

b. Komnikasi Antar Pribadi (*Interpersonal Communication*)

Komunikasi antarpribadi yang dimaksud di sini ialah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Menurut sifatnya, komunikasi yang berlangsung antarpribadi dapat dibedakan atas dua macam, yakni Komunikasi Diadik (*Dyadic Communication*) dan Komunikasi Kelompok Kecil (*Small Group Communiaction*).

Komunikasi diadik ialah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka. Komunikasi diadik dapat dilakukan dalam tiga bentuk

1. Percakapan
2. Dialog
3. Wawancara

Pecakapan berlangsung dalam suasana yang bersahabat dan informal. Dialog berlangsung dalam situasi lebih intim, lebih dalam, dan lebih personal. Sedangkan wawancara sifatnya lebih serius, yakni adanya pihak yang dominan pada posisi bertanya dan yang lainnya pada posisi menjawab.

Komunikasi kelompok kecil ialah proses komunikasi yang berlangsung antara tiga orang atau lebih secara tatap muka, di mana anggota-anggotanya saling berinteraksi satu sama lainnya.

c. Komunikasi Publik (*Public Communication*)

Komunikasi publik biasa di sebut komunikasi pidato, komunikasi kolektif, komunikasi retorika, *public speaking* dan komunikasi khalayak (*audience communication*). Apa pun namanya, komunikasi publik menunjukkan suatu proses komunikasi dimana pesan-pesan di sampaikan oleh pembicara dalam situasi tatap muka di depan khalayak yang lebih besar.

Komunikasi publik memiliki ciri komunikasi *interpersonal* (pribadi), karena berlangsung secara tatap muka, tetapi terdapat beberapa perbedaan yang cukup mendasar sehingga memiliki ciri masing-masing.

d. Komunikasi Massa (*Mass Communication*)

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

2.1.2 Proses Komunikasi

Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan dalam seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan).

Pikiran itu juga bisa berupa gagasan, opini dan lain lain yang dapat muncul dari dirinya. Perasaan biasanya keyakinan, kepastian, keragu-raguanan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, kegagahan dan sebagainya.

Menurut (Bungin,2008:58) proses yang terjadi saling pengertian dan kerja sama timbal balik antara orang perorangan atau kelompok dengan lainnya, dimana proses ini menghasilkan pencapaian tujuan-tujuan bersama.

Proses komunikasi dapat terjadi apabila ada interaksi antar manusia dan ada penyampaian pesan untuk mewujudkan motif komunikasi. Jika pesan yang disampaikan di terima secara akurat, *reciver* akan memiliki informasi yang sama seperti yang dimiliki sender, oleh karena itu tindak komunikasi telah terjadi.

Tahapan proses komunikasi sebagai berikut :

1. Motif komunikasi.
2. Penyandian.
3. Pengiriman.
4. Perjalanan.
5. Penerimaan.
6. Penyandian Balik
7. Motif Komunikasi balik.

2.1.3 Strategi Komunikasi

Adapun strategi komunikasi adalah suatu kombinasi rencana strategi komunikasi dengan misi dan nilai organisasi (Patterson dan Radtke, 2009:7) :

1. Menyiapkan rencana
2. Analisis situasi
3. Targeting
4. Communication Objektif
5. Menentukan pesan
6. Pemilihan Media
7. Evaluasi

Suatu strategi di pengaruhi oleh unsur-unsur tertentu yang berkaitan dengan lingkungan kondisi, visi, arah dan tujuan dari suatu pola menjadi dasar budaya perusahaan atau organisasi seperti :

- a. Secara makro, lingkungan perusahaan/organisasi akan di pengaruhi oleh unsur kebijakan umum, budaya yang dia anut, sistem perekonomian dan teknologi yang di kuasai oleh perusahaan.

b. Secara mikro, tergantung dari misi perusahaan, sumber-sumber yang dimiliki, sistem perorganisasian dan rencana program dalam jangka pendek dan panjang dan disertai dengan sasaran yang hendak di capai. (Rosady, 2005: 131).

Strategi humas di klarifikasikan kedalam strategi generik. Istilah strategi dikemukakan oleh porter, bahwa strategi generik adalah suatu pendekatan perusahaan dalam rangka mengungguli pesaing dalam industri sejenisnya. (Umar, 2003: 32)

2.1.4 Unsur Komunikasi

Unsur komunikasi menurut (Widjaja,2008:12) menunjukkan bahwa komunikasi meliputi 6 unsur yaitu :

a. Sumber (*source*)

Sumber adalah dasar yang digunakan di dalam penyampian pesan, yang digunakan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri. Sumber dapat berupa orang, lembaga, buku dan sejenisnya. Dalam hal sumber ini yang perlu kita perhatikan kredibilitas terhadap sumber baru, lama, sementara dan lain sebagainya.

b. Komunikator

Komunikator dapat berupa individu yang sedang berbicara, menulis, kelompok orang, organisasi komunikasi seperti surat kabar, radio, televisi, film dan sebagainya. Dalam komunikator menyampaikan pesan kadang-kadang

komunikator dapat menjadi komunikan sebaliknya komunikan menjadi komunikator.

c. Pesan

Pesan adalah keseluruhan dari pada apa yang di sampaikan oleh komunikator. Pesan seharusnya mempunyai inti pesan (tema) sebagai pengarah di dalam usaha mencoba mengubah sikap dan tingkah laku komunikan. Pesan dapat disampaikan panjang lebar, namun yang perlu di perhatikan dan diarahkan kepada tujuan akhir dari komunikasi .

d. Saluran

Saluran komunikasi selalu menyapaikan pesan yang dapat di terima melalui panca indera atau menggunakan media. Saluran komunikasi memiliki peran penting dalam membentuk satu komunikasi yang baik. Berdasarkan hasil penelitian terkait, terdapat beberapa prinsip yang dimiliki saluran komunikasi, diantaranya sebagai berikut :

1. Saluran komunikasi massa relatif memainkan peran penting pada tahap pengetahuan dan ketika melakukan komunikasi antar pribadi.
2. Saluran jenis kosmopolot lebih penting digunakan saat berada di tahap pengetahuan.
3. Saluran jenis lokal penting digunakan saat berada di tahap persuasif.

e. Komunikasikan

Komunikasikan atau penerima pesan dapat di golongkan dalam 3 jenis yakni personal, kelompok, dan massa. Atau dengan perkataan lain dari segi sasarannya maka komunikasi dapat :

a. Komunikasi personal (orang seorang)

b. Komunikasi kelompok

c. Komunikasi massa

(a) Komunikasi personal

Komunikasi yang ditujukan kepada sasaran yang tunggal, bentuknya dapat berupa tukar pikiran. Komunikasi personal efektivitasnya paling tinggi karena komunikasinya timbal balik dan terkonsentrasi, hanya kurang efisien dibandingkan dengan bentuk lainnya.

(b) Komunikasi kelompok

Komunikasi yang ditujukan kepada kelompok yang tertentu. Kelompok adalah suatu kumpulan manusia yang mempunyai antar hubungan sosial yang nyata dan memperlihatkan struktur yang nyata pula.

(c) Komunikasi massa

Komunikasi yang ditujukan kepada massa atau komunikasi yang menggunakan media massa. Massa disini adalah kumpulan orang-orang yang

hubungan antar sosialnya tidak jelas dan mempunyai struktur tertentu. Komunikasi sangat efisien karena dapat menjangkau daerah yang luas dan pendengar yang praktis tak terbatas.

2.1.5 Fungsi Komunikasi

Menurut (Widjaja,2008:9) juga menjelaskan fungsi dari komunikasi tersebut sebagai berikut :

- a. Informasi : pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data gambar, fakta dan pesan opini dan komentar yang dibutuhkan agar dapat dimengerti dan beraksi secara jelas terhadap kondisi lingkungan dan orang lain agar dapat mengambil keputusan yang tepat.
- b. Sosialisasi : penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif sehingga ia sadar akan fungsi sosialnya sehingga ia dapat aktif di dalam masyarakat.
- c. Motivasi : menjelaskan tujuan setiap masyarakat jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong orang menentukan pilihan dan keinginannya, mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan bersama yang akan di kejar.
- d. Pendidikan : pengalihan ilmu pengetahuan sehingga mendorong perkembangan intelektual, pembentukan watak dan pendidikan keterampilan dan kemahiran yang diperlakukan pada semua bidang kehidupan.

- e. Memajukan kebudayaan : penyebaran hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan warisan masa lalu, perkembangan kebudayaan dengan memperluas horison seseorang, membangunkan imajinasi dan mendorong kreativitas dan kebutuhan estetikanya
- f. Hiburan : penyebarluasan sinyal, simbol, suara dan image dari drama, tari, kesenian, musik, olahraga, permainan dan lain lain untuk rekreasi, dan dapat menghibur serta dapat memberikan kesenangan kelompok dan individu itu sendiri dalam kehidupannya.

Menurut Bismala, dkk (2015:147) Terdapat empat fungsi komunikasi, sebagai berikut :

- a. Komunikasi berfungsi sebagai pengendali perilaku anggota.
- b. Komunikasi berfungsi sebagai untuk membangkitkan motivasi.
- c. Komunikasi berperan sebagai pengungkapan emosi.
- d. Komunikasi berperan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

2.1.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi

Untuk mencapai komunikasi yang baik perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut (Widjaja 2008:21), tahap proses komunikasi yang efektif dilaksanakan melalui 4 tahap, yaitu :

- a. *Fact Finding*

b. *Planning*

c. *Communicating*

d. *Evaluation*

a) *Fact Finding*

Ialah mencari dan mengumpulkan fakta dan data sebelum seseorang melakukan kegiatan komunikasi. Untuk berbicara di depan masyarakat perlu dicari fakta dan data tentang masyarakat tersebut keinginannya, komposisinya dan seterusnya.

b) *Planning*

Dari fakta dan data dibuat suatu rencana tentang apa yang di kemukakan dan bagaimana mengemukakannya.

c) *Communicating*

Setelah *planning* disusun maka tahap selanjutnya adalah berkomunikasi.

e) *Evaluation*

Penilaian dan menganalisa kembali untuk setiap kali, hasil komunikasi tersebut. Hal ini di perlukan untuk dijadikan bahan bagi perencanaan selanjutnya.

2.1.7 Tujuan Komunikasi Persuasif

Tujuan komunikasi persuasif adalah mengubah pendapat, sikap dan perilaku. Mengubah pendapat berkaitan dengan aspek kognitif, yaitu hal-hal yang berkaitan dengan aspek-aspek kepercayaan, ide atau pun konsep. Dalam proses ini, terjadinya perubahan pada diri khalayak yang berkaitan dengan pikirannya. Ia menjadi tahu sesuatu atau mengetahui bahwa pendapatnya keliru atau perlu di perbaiki.

2.2 Komunikasi Organisasi

2.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi

Menurut (Mulyana,2002:31), Komunikasi organisasi dapat di definisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.

Komunikasi organisasi juga mempunyai peranan besar dalam cara menyampaikan pesan kepada publik baik internal maupun eksternal, sehingga dalam komunikasi juga perlu pemerhatian pola kata dan nada dalam berkomunikasi sehingga pencapaian pesan pun dapat berjalan dengan baik. Organisasi juga sebagai sebuah struktur hubungan kekuasaan dan kebiasaan orang dalam suatu sistem administrasi (Bismala, dkk, 2015:3).

2.2.2 Bentuk-Bentuk Komunikasi Organisasi

Komunikasi Organisasi pada umumnya membahas struktur pada fungsi organisasi, hubungan antarmanusia, komunikasi dan proses pengorganisasian serta budaya organisasi. Komunikasi organisasi diberi batasan sebagai arus pesan dalam suatu jaringan yang sifatnya saling bergantung satu sama lain meliputi arus komunikasi vertical dan horizontal (Suryanto, 2015:320)

a. Komunikasi Internal

Komunikasi internal merupakan komunikasi yang berlangsung dalam unit unit, individu-individu di dalam internal suatu organisasi. Komunikasi internal dibagi menjadi dua yaitu :

(a) Komunikasi Personal

Komunikasi personal merupakan komunikasi yang terjadi diantara individu dengan individu anggota organisasi. Dalam komunikasi personal ini terdapat dua macam yaitu tatap muka dan komunikasi bermedia.

(b) Komunikasi kelompok

Komunikasi kelompok adalah komunikasi antara seseorang dengan suatu kelompok (bidang) tertentu, atau antar kelompok secara tatap muka dalam suatu organisasi.

b. Komunikasi Eksternal

Komunikasi Eksternal adalah komunikasi yang terjadi antara organisasi dengan khalayak diluar organisasi.

Komunikasi eksternal ini dibagi menjadi dua yaitu :

- (a) Komunikasi dari organisasi kepada khalayak.
- (b) Komunikasi dari khalayak kepada organisasi.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut (Saleh,2010:1), kegiatan pelayanan adalah kegiatan sadar yang dilakukan oleh seseorang dalam memenuhi kebutuhan orang lain dengan cara yang terbaik. Melayani adalah kesedian seseorang untuk memberikan pada orang lain. Kesian memberi haruslah muncul dari sebuah keasadaran dalam diri seseorang tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Berbeda halnya dengan loyalitas pelanggan adalah hasil dari kepuasan yang diterima oleh pelanggan atas layanan yang diterimanya. Agar tercipta kepuasan maka perhatian terhadap pelayanan yang berkualitas menjadi sebuah langkah yang harus di ambil oleh setiap aparatur pemerintah atau petugas pelayanan di organisasi swasta atau perusahaan.

Pelayanan publik yang prima merupakan tanda dari kesadaran berupa dari pemerintah atau organisasi atas tanggung jawab utama dalam mengelola

pemerintahan atau organisasi dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat. Agar pelayanan yang di berikan dapat lebih memuaskan masyarakat, maka perlu perubahan *mindset* dari seluruh aparaturnya pelaksanaan pelayanan publik sebagai langkah awal dalam memberikan pelayanan yang prima tersebut.

2.3.2 Aspek Penting Dalam Pelayanan Publik

Menurut (Saleh,2010:77), tugas utama pelaku humas adalah sebagai alat manajemen organisasi untuk menjalin hubungan baik dengan publiknya dalam mencapai rasa saling pengertian antara organisasi dengan publiknya.

Dalam rangka menjalin hubungan baik dan upaya saling pengertian, suatu organisasi harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik pada publiknya dengan melakukan strategi komunikasi yang terbaik melalui optimalisasi fungsi dan tugas humas. Terdapat tiga aspek penting dalam komunikasi pelayanan publik di antaranya :

1. Communicator Performance Image

Aspek pertama dalam sebuah komunikasi pelayanan adalah kesan yang di tampilkan oleh aparaturnya pelayanan yaitu bagaimana pemberi layanan mencitrakan dirinya dalam memberikan pelayanan khususnya pada saat interaksi dengan pelanggan (*costumer*).

2. *Multiple Image*

Aspek kedua yang menentukan dalam komunikasi pelayanan publik adalah tampilan yang bersifat *tangible* sesuatu yang tampak muda terlihat misalnya seragam yang di pakai pelaku humas. Pemakaian seragam sangat penting untuk memberikan kesan *professional, friendly*, dan tidak birokratis serta kaku. Sehingga para pelanggan dapat dengan mudah, terbuka dan tidak ada rasa sungkan untuk menerima dan meminta pelayanan maupun berinteraksi dengan petugas layanan.

3. *Institution*

Aspek penting lainnya yang mempengaruhi pencitraan dalam komunikasi pelayanan publik adalah kesan atau lembaga itu sendiri yang dihasilkan dari informasi yang di produksi oleh lembaga dan tampilkan kepada publik misalnya publikasi lembaga atau organisasi melalui brosur, *leaflet*, maupun file tentang pelayanan.

2.3.3 *Handling Complaint* di Pelayanan Publik

Dalam (Saleh,2010:155) , dalam sebuah tindakan pelayanan akan selalu menyediakan beragam kemungkinan respon publik, yaitu puas dan tidak puas. Bagi mereka yang puas berkemungkinan mereka akan berlanjut pada tingkat loyalitas sedangkan bagi mereka yang tidak puas berkemungkinan melakukan complain atau bahkan menarik diri dari berhubungan dengan organisasi pelayanan tersebut. Berikut penyebab munculnya kompalin antara lain :

1. Adanya ketidakpuasan pelanggan atas produk barang dan jasa.
2. Kegagalan organisasi pelayanan memenuhi harapan pelanggan.
3. Rendahnya respon aparat pelayanan atas keluhan pelanggan.

Begitu pula komplain atau keluhan bisa terjadi karena konsumen tidak dapat mendapatkan barang atau jasa seperti yang di harapkan atau di janjikan. Sumber keluhan dapat berasal dari internal, misalnya dari karyawan atau manajemen dan keluhan yang bersumber dari eksternal, misalnya dari konsumen, masyarakat, pers, pemerintah. Bentuk keluhan dapat di salurkan melalui surat, telepon, media cetak, *faximile*, *email*, *internet* atau apapun yang bersangkutan datang untuk menyampaikan keluhan secara langsung.

Manfaat Komplain

1. Organisasi semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
2. Dengan adanya komplain, perusahaan tahu dimana letak persisnya kualitas yang harus diperbaiki.
3. Sebagai alat intropeksi diri organisasi untuk senantiasa responsive dan mau memperhatikan suara dan pilihan pelanggan.
4. Mempermudah organisasi mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya.

5. Bila segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya di perhatikan.
6. Dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan.
7. Penanganan komplain yang benar dan berhasil bisa meningkatkan kepuasan pelanggan.
8. Mendesak karyawan perusahaan untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik.
9. Setiap komplain akan membuat orang bekerja dengan baik.
10. Menangani komplain dengan memuaskan akan meningkatkan loyalitas nasabah.
11. Sebagian besar dari nasabah yang komplain sebetulnya perhatian pada perusahaan.

2.4 Komunikator Pelayanan Publik

2.4.1 Pengertian Komunikator Pelayanan Publik

Secara garis besar komunikator adalah pihak yang bertindak sebagai pengirim pesan dalam sebuah proses komunikasi. Yang dimaksud dengan komunikator adalah seseorang atau sekelompok orang yang merupakan tempat asal peran, sumber berita, informasi, atau pengertian yang di sampaikan atau bisa kita sebut sebagai orang atau pihak yang mengirim atau menyampaikan berita.

Dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan komunikator pelayanan publik adalah seseorang atau sekelompok orang dari birokrasi yang mengirim atau menyampaikan berita atau pesan dan memberikan pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat sebagai warga negara yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dengan prinsip kesetaraan.

2.4.2 Bentuk Pelayanan Publik

Ada pun bentuk pelayanan publik ialah :

(a) Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang atau sebagainya.

(b) Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

(c) Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan lain sebagainya.

2.5 Darah

2.5.1 Pengertian Darah

Darah adalah suatu jaringan tubuh yang terdapat di dalam pembuluh darah yang berwarna merah. Warna merah itu keadaannya tidak tetap tergantung pada banyaknya kadar oksigen dan karbondioksida didalamnya. Darah yang banyak mengandung karbon dioksida warnanya merah tua. Adanya oksigen dalam darah diambil dengan cara pernapasan, dan zat tersebut sangat berguna pada peristiwa pembakaran atau metabolisme di dalam tubuh.

Pada tubuh yang sehat atau orang dewasa terdapat darah sebanyak kira-kira 1/13 dari berat badan atau kira-kira 4,5 liter. Keadaan jumlah tersebut pada tiap-tiap orang tidak sama, tergantung pada umur, pekerjaan, keadaan jantung, atau pembuluh darah.

2.5.2 Jenis-jenis Darah

1. Golongan Darah O

Manusia yang memiliki golongan darah O dapat mendonorkan darahnya kepada golongan A, B, AB dan O. Akan tetapi mereka yang memiliki golongan darah O tidak bisa asal menerima transfusi darah. Mereka hanya bisa mendapatkan transfuse dari darah tipe O saja. Sebaliknya, golongan darah AB tergolong penerima universal. Orang yang memiliki golongan darah AB bisa menerima transfusi darah dari jenis A, AB, atau O. Namun pemilik golongan

darah ini hanya dapat mendonorkan darahnya kepada mereka dengan darah sejenis AB saja.

Faktor rhesus (Rh) adalah jenis antigen yang ada pada sel darah merah. Jika seseorang memiliki faktor Rh, maka dia tergolong positif dan jika tidak, maka ia tergolong negatif. Orang yang memiliki Rh negative dapat mendonorkan darahnya kepada orang yang memiliki status Rh negatif dan Rh Positif. Pendonor dengan Rh positif hanya bisa memberikan darahnya kepada orang dengan status Rh positif saja.

2. Golongan Darah A

Orang yang memiliki golongan darah A, maka orang tersebut memiliki antigen A pada sel darah merahnya dan memproduksi antibody untuk melawan sel darah merah dengan antigen B. Selain itu golongan darah orang tua juga berpengaruh terhadap golongan anaknya. Jika golongan kedua orang tuanya adalah A, maka anaknya berpotensi besar memiliki golongan darah A atau O. Namun jika kedua orangtuanya memiliki golongan darah A dan B maka anaknya akan memiliki golongan darah O, A, B atau AB.

3. Golongan Darah B

Orang yang memiliki golongan darah B, maka orang tersebut memiliki antigen B pada sel darah merahnya sehingga dapat memproduksi antibodi A untuk melawan sel darah merah dengan antigen A. Selain itu golongan darah orang tua juga berpengaruh terhadap golongan anaknya. Jika golongan kedua orang tuanya

adalah B dan B, maka anaknya berpotensi besar memiliki golongan darah B atau O.

4. Golongan Darah AB

Orang yang memiliki golongan darah AB maka orang tersebut memiliki antigen A dan B pada sel merah. Ini juga berarti orang tersebut tidak memiliki antibodi A dan B pada plasma darah.

- Jika kedua orang tua memiliki golongan darah AB dan O. Maka anaknya akan memiliki golongan darah A atau B.
- Jika kedua orang tua memiliki golongan darah AB dan A. Maka anaknya akan memiliki golongan darah A, B atau AB.
- Jika kedua orang tua memiliki golongan darah AB dan B. Maka anaknya akan memiliki golongan darah A, B atau AB.
- Jika kedua orang tua memiliki golongan darah AB dan AB. Maka anaknya akan memiliki golongan darah A, B atau AB.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian

Jenis penelitian yang sedang diteliti adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang digunakan dalam mengungkapkan permasalahan dalam kehidupan kerja organisasi pemerintah, swasta, kemasyarakatan, kepemudaan, perempuan, olahraga, seni dan budaya, sehingga dapat dijadikan suatu kebijakan untuk dilaksanakan demi kesejahteraan sosial (Gunawan,2013:80).

Secara harfiah, sesuai dengan namanya, penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak di peroleh melalui proses kuantifikasi, perhitungan statistik, atau bentuk cara-cara lainnya yang menggunakan ukuran angka. Kualitatif berarti sesuatu yang berkaitan dengan aspek kualitas, nilai atau makna yang terdapat dibalik fakta. Kualitas, nilai atau makna yang hanya dapat di ungkapkan dan dijelaskan melalui linguistik, bahasa, atau kata-kata (Gunawan,2013:82).

Penelitian kualitatif sifatnya deskriptif analitik. Data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, hasil pemotretan analisis dokumen, catatan lapangan, disusun peneliti dilokasi penelitian, tidak dituangkan dalam bentuk dan angka-angka (Gunawan,2013:87).

Menurut Hikmat (2011:37) Metode kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan berperilaku yang dapat diamati.

Metode kualitatif di pergunakan dengan beberapa pertimbangan :

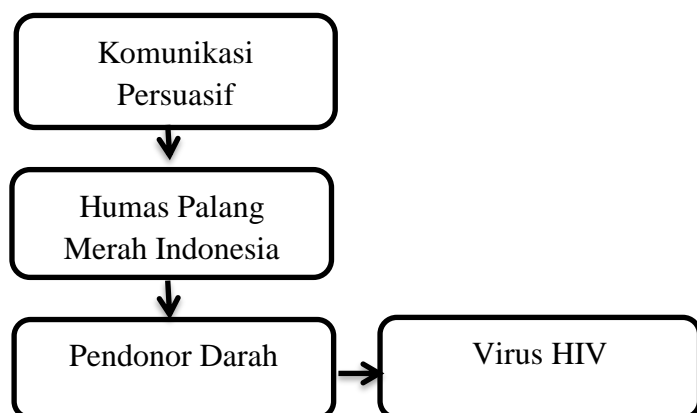
a. Menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda.

b. Metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden.

c. Metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. Penelitian kualitatif menyusun desain yang secara terus-menerus disesuaikan dengan kenyataan dilapangan, tidak harus menggunakan desain yang telah disusun secara ketat dan kaku, sehingga tidak dapat diubah lagi.

3.2 Kerangka Konsep

Tabel 3.1
Kerangka Konseptual Penelitian



Sumber : Hasil Olahan, 2018

3.3 Defenisi Konsep

Berdasarkan uraian teoritis yang di kemukan sebelumnya, di gunakan konsep pemikiran untuk mempersempit pengertian yang akan di teliti, yaitu :

- a) Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat atau perilaku baik secara langsung atau pun tidak langsung.
- b) Komunikasi Antarpribadi adalah proses pertukaran dan penyampaian informasi di antara seseorang dengan paling kurang seseorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang berkomunikasi terhadap pesan-pesan yang digunakan dalam proses komunikasi.
- c) Komunikasi Organisasi adalah suatu metode penyampaian informasi terutama bagi organisasi baik yang mempunyai jabatan di organisasi maupun kepada pihak eksternal organisasi itu sendiri.
- d) Pelayanan Publik adalah suatu bentuk dalam memberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
- e) Komunikator pelayanan publik adalah seseorang atau sekelompok orang dari suatu organisasi atau birokrasi publik yang mengirim, menyampaikan berita, pesan dan memberikan pelayanan kepada orang atau masyarakat sebagai konsumen publik yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan dengan prinsip kesetaraan.

- f) Darah adalah suatu jaringan tubuh yang terdapat di dalam pembuluh darah yang berwarna merah. Warna merah itu keadaanya tidak tetap tergantung pada banyaknya kadar oksigen dan karbondioksida didalamnya. Darah yang banyak mengandung karbon dioksida warnanya merah tua.

3.4 Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variable penelitian sehingga di ketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variable tersebut. Kategorisasi dalam penelitian ini adalah :

- Adanya komunikasi yang tepat waktu dan sasaran.
- Adanya harus memperhatikan situasi dan kondisi.
- Adanya komunikasi persuasif dalam komunikasi.

3.5 Narasumber

Narasumber dalam penelitian ini adalah Hubungan Masyarakat dan karyawan Unit Transfusi Darah PMI kab.Deli Serdang . Narasumber berjumlah 5 (lima) orang. Adapun 5 (lima) orang tersebut ialah :

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| 1. dr. Lili Indah Sari Siregar | : sebagai Dokter Transfusi Darah PMI |
| 2. Zulfahmi | : sebagai Humas |
| 3. Sri Mahyuni | : sebagai Staf Humas |
| 4. Santi Arwati | : sebagai Kepala Laboratorium |
| 5. Herliza Syafitri | : sebagai Staf Laboratorium |

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan relevan, dan dapat di pertanggung jawabkan maka penulis menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data karena masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangan. Agar penelitian ini mencapai maksimal maka penelitian menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

3.6.1 Data Primer

Yakni pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian atau objek yang di teliti atau data yang di peroleh. Adapun data primer terdiri dari

1. Wawancara

Wawancara yakni melakukan wawancara mendalam yakni metode untuk mengumpulkan data dengan cara mengajukan pertanyaan yang sudah disusun kepada informan-informan. Seperti melakukan tanya jawab dengan pihak yang mempunyai kewenangan pada Unit Transfusi Darah.

2. Pengamatan Lapangan

Penelitian mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek peneliti yang sedang diteliti atau melihat apa saja yang terjadi terhadap objek yang sedang diteliti guna memperoleh data yang dibutuhkan sebagai bahan penelitian.

3.6.2 Data Sekunder

Melalui studi kepustakaan penelitian yakni menggunakan data –data yang relevan dengan permasalahan yang di teliti yang diperoleh dari buku dan refrensi, serta naskah lainnya. Data yang diperoleh data sekunder dan digunakan sebagai pendukung dalam analisis data.

3.7 Teknik Analisa Data

Analisis data yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan seperti yang di sarankan dan sebagai usaha memberikan bantuan dan tema. Dengan demikian analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola kategorisasi dan satuan uraian dasar.

Data yang telah diolah kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif adalah analisa yang diwujudkan dengan cara menggambarkan kenyataan atau keadaan-keadaan atas suatu objek dalam bentuk uraian kalimat berdasarkan keterangan-keterangan dari pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan penelitian ini. Hasil analisis tersebut kemudian diinterpretasikan sesuai data yang diperoleh dari hasil wawancara dan uraian secara deskriptif tentang Komunikasi Persuasif Bidang Hubungan Masyarakat Palang Merah Indonesia Terhadap Pendorong Darah Yang Terinfeksi Virus HIV guna memberikan gambaran yang jelas terhadap permasalahan yang di ajukan.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.8.1 Profil Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kab.Deli Serdang

Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kab.Deli Serdang merupakan salah satu dari unit yang ada di Palang Merah Indonesia (PMI). Unit Transfusi Darah (UTD) kab.Deli Serdang berdiri pada tahun 2012 . UTD sendiri merupakan kegiatan pengambilan serta pengolahan darah. UTD juga memiliki team mobile yaitu tim yang bergerak melakukan kegiatan donor darah langsung di lokasi menggunakan Bus Donor Darah.

Unit Transfusi Darah terletak di Jend. Ahmad Yani No.2 B, Kec. Lubuk Pakam, dekat dengan 2 (dua) Rumah sakit besar yang ada di kabupaten Deli Serdang yaitu Rumah Sakit Umum Deli Serdang dan Rumah Sakit GrandMed.

Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kab.Deli Serdang juga mempunyai sebuah Laboraturium yang mempuni untuk mengecek hasil dari kegiatan donor darah serta mempunyai tempat penyimpanan darah yang mempunyai daya tampung hingga 1000 kantong darah.

No Telpon *061-42075016*

E-mail. utd.pmideliserdang@yahoo.com

3.8.2 Visi dan Misi Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kab.Deli Serdang

a. Visi

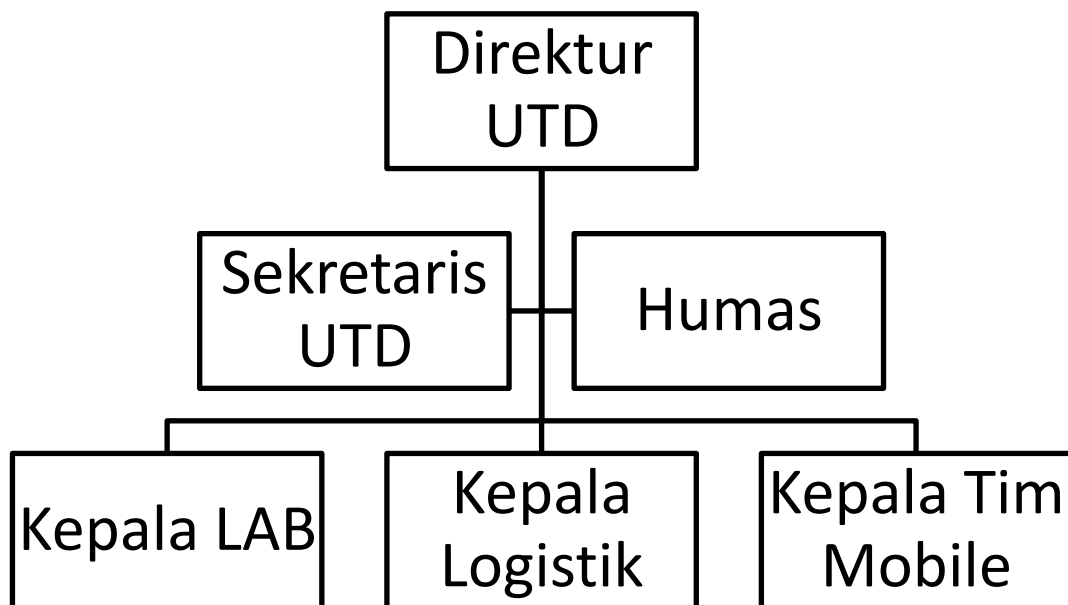
Terwujudnya Pemenuhan Kebutuhan Darah yang Aman, Tepat dan Cepat.

b. Misi

Menjalin Ketersediaan Darah yang Aman dan Sistem Pelayanan yang Tepat dan Cepat melalui :

1. Pengerahan dan Pelestarian Donor Darah Sehat yang Berkesinambungan.
2. Pengambilan Darah yang Aman dan Nyaman.
3. Pengolahan Komponen darah dengan Tepat.
4. Pengamanan Darah yang Optimal.
5. Penyimpanan dan Pendistribusian Darah yang Maksimal.

Tabel 3.2
Struktur Organisasi Unit Transfusi Darah
Palang Merah Indonesia
Kab.Deli Serdang



Sumber : Unit Transfusi Darah PMI kab.Deli Serdang

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan menguraikan data dan hasil penelitian yang dilakukan selama kurang lebih 3 (tiga) bulan tentang permasalahan yang sudah ada dirumusan masalah pada bab I, yaitu Cara Penyampaian Komunikasi Persuasif Bidang Hubungan Masyarakat Palang Merah Indonesia Terhadap Pendorong Darah Yang Terinfeksi Virus HIV. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang diperoleh dengan hasil pengamatan, hasil wawancara dan catatan lapangan yang dilakukan oleh peneliti. Metode kualitatif menghasilkan data yang berupa deskriptif kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang ada di lokasi penelitian. Peneliti dituntut untuk menggali data berdasarkan dengan apa yang terjadi di lapangan bukan berdasarkan dengan apa yang dipikirkan oleh peneliti.

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Profil Narasumber

Narasumber dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) orang karyawan yang memiliki jabatan penting dalam Unit Transfusi Darah PMI kab.Deli Serdang dan sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

a. dr. Lili Indah Sari Siregar

dr. Lili yang akan berusia 29 tahun pada bulan Mei 2018 ini merupakan pimpinan dari Unit Transfusi Darah PMI kab.Deli Serdang yang mana beliau sudah bekerja hampir 2 tahun. dr.Lili mempunyai jabatan yang begitu penting dalam Unit Transfusi Darah PMI kab.Deli Serdang karena beliau menaungi seluruh karyawan yang ada di Unit Transfusi Darah PMI kab.Deli Serdang.

Gambar 4.1
Informan 1 dan Peneliti



Sumber: Muhammad Gunady,2018

b. Zulfahmi

Pria yang baru berusia 25 tahun ini merupakan seorang karyawan yang menempati jabatan sebagai Hubungan Masyarakat atau *Public Relations*. Bapak Fahmi sudah bekerja selama 4 tahun di Unit Transfusi Darah PMI kab.Deli Serdang.

Jabatan yang di pegang beliau juga merupakan jabatan penting dikarenakan beliau lah orang yang langsung berkomunikasi dengan pasien yang mempunyai masalah dalam kegiatan donor darah.

Gambar 4.2**Informan II dan Peneliti**

Sumber: Muhammad Gunady,2018

c. Sri Mahyuni

Ibu Sri Mahyuni berusia 29 tahun pada bulan April 2018 mendatang ini merupakan seorang karyawan yang menempati jabatan sebagai staf Humas di Unit Transfusi Darah PMI kab.Deli Serdang. Beliau baru bekerja selama 1 tahun namun pengalaman beliau di humas sudah lebih dari 5 tahun. Ibu Yuni mempunyai andil dalam pendataan pasien serta tindak lanjut dari pasien yang mengalami permasalahan dalam kegiatan donor darah.

Gambar 4.3

Informan III dan Peneliti



Sumber: Muhammad Gunady,2018

d. Santi Arwati

Ibu Santi Arwati merupakan Kepala Laboraturium di Unit Transfusi Darah PMI kab. Deli Serdang, beliau berusia 27 tahun dan sudah bekerja 4 tahun di Unit Transfusi Darah PMI kab. Deli Serdang. Pengalaman beliau bekerja di bagian lab sudah lebih dari 10 tahun, sebab beliau dulunya merupakan pekerja lab di Rumah Sakit Umum kab.Deli Serdang .

Gambar 4.4

Informan IV dan Peneliti



Sumber: Muhammad Gunady,2018

e. Herliza Syafitri

Ibu Herliza yang berusia 24 tahun pada bulan Maret 2018 ini ialah seorang karyawan yang membantu pekerjaan dari ibu Santi sebelumnya. Ibu

Herliza sudah bekerja 3 tahun di Unit Transfusi Darah PMI kab.Deli Serdang. Dan beliau juga sudah mempunyai pengalaman lebih di bidangnya.

Sebab beliau juga merupakan pekerja di laboratorium Rumah Sakit Umum kab.Deli Serdang.

Gambar 4.5

Informan V dan Peneliti



Sumber: Muhammad Gunady,2018

4.1.2 Pola Prosedur Komunikasi terhadap Hasil Donor Darah.

Setelah melakukan penelitian, peneliti mendapatkan bahwa pola komunikasi yang dilakukan Hubungan Masyarakat terhadap pendonor darah yang darah terinfeksi virus HIV.

Dalam hal ini peneliti melihat langsung bagaimana petugas Hubungan Masyarakat melakukan prosedur penyampaian hasil donor darah yang darahnya terinfeksi virus HIV. Komunikasi yang dilakukan begitu akrab seperti selakanya hubungan keluarga dekat. Semua karyawan terlibat dalam prosedur penyampaian hasil donor darah baik dokter, petugas lab dan petugas humas.

Tabel 4.1

7 Prinsip Palang Merah Indonesia

| 7 Prinsip Palang Merah Indonesia |
|----------------------------------|
| Kemanusiaan |
| Kesamaan |
| Kenetralan |
| Kemandirian |
| Kesukarelaan |
| Kesatuan |
| Kesemestaan |

Sumber : Palang Merah Indonesia,2018

Narasumber dr.Lili Indah Sari Siregar

“ Komunikasi yang dilakukan dalam penyampaian hasil donor darah termasuk dalam hal penting di Unit Transfusi Darah, sebab hal ini merupakan hal yang sangat sensitif untuk menyampaikan hasil donor darah yang mana darahnya ada yang terinfeksi virus HIV. “

Narasumber Zulfahmi

“ Se jauh yang saya tangkap komunikasi yang kami berikan dalam hal penyampaian hasil donor darah masi dalam kategori baik, sebab sejauh ini seluruh pasien yang mengalami kendala dapat teratasi dengan baik, sehingga jarang terjadinya permasalahan yang berkelanjutan dalam penyampaian hasil donor darah.”

Narasumber Sri Mahyuni

“ Komunikasi dengan seluruh karyawan juga baik, sehingga berdampak pada komunikasi kepada pasien yang juga baik.”

Narasumber Santi Arwati

“ Komunikasi yang baik di ajarkan oleh pemimpin kami sehingga berlangsung komunikasi ke bawah dan juga komunikasi terhadap pasien. Komunikasi yang kami berikan pastinya komunikasi yang terbaik sebab kami bergerak di bidang pelayanan publik, sehingga tutur kata dan intonasi merupakan hal yang paling kami jaga dalam komunikasi”

Narasumber Herliza Syafitri

“ Penyampaian hasil donor darah yang pastinya hasil yang pertama kali keluar dari hasil pemeriksaan laboratorium, sehingga kami lah orang pertama yang dapat memberikan hasil donor darah kepada petugas humas dan dokter untuk menyampaikan secara langsung nantinya kepada pasien yang bersangkutan.”

4.1.3. Edukasi Sebelum Melakukan Tindakan Donor Darah.

Berbagai tindakan edukasi yang dilakukan dalam kegiatan donor darah ialah mulai dari penyuluhan dan sosialisasi sebelum melakukan kegiatan pengambilan darah serta pembagian brosur donor darah.

Tabel 4.2

Manfaat Donor Darah

| No | Manfaat Donor Darah |
|----|--|
| 1 | Dapat mengontrol kesehatan secara teratur, seperti : Tekanan Darah, Hb dan Ht. |
| 2 | Mengurangi resiko Hypertensi, penyakit Jantung, Stroke, dan Kolesterol. |
| 3 | Memperoleh rasa segar dan hilangnya rasa berat dan pening di kepala yang disebabkan oleh kekentalan darah. |
| 4 | Kontrol kesehatan secara gratis dari penyakit berbahaya, HIV, Hepatitis B, Hepatitis C, Sifilis dan Malaria. |
| 5 | Menjadikan diri lebih sehat karena darah tergantikan secara teratur. |
| 6 | Menghilangkan pegal dan kaku dipundak. |
| 7 | Mempelancar peredaran darah di tubuh. |
| 8 | Menyelamatkan jiwa orang lain atau keluarga |

Sumber: Palang Merah Indonesia, 2018

Narasumber dr.Lili Indah Sari Siregar

“ Pastinya sebelum melakukan pengambilan darah, baik petugas medis maupun humas melakukan sosialisasi secara singkat mengenai donor darah, baik cara pengambilan maupun manfaat yang di peroleh.”

Table 4.3

Syarat Donor Darah

| No | Syarat Donor Darah. |
|----|--|
| 1 | Umur 17 tahun – 60 Tahun. |
| 2 | Berat Badan minimal 50 Kg. |
| 3 | Kadar Hemoglobin darah 12gr/dl atau maksimal 18gr/dl. |
| 4 | Tekanan darah sistolik 100-160mmHG dan tekanan darahdistolik antara 60-100 mmHg. |
| 5 | Denyut nadi 60-100 x/menit. |
| 6 | Suhu tubuh tidak lebih dari 37C. |
| 7 | Tidak menderita penyakit seperti : Jantung, Paru-Paru, Hati, Ginjal, Kencing Manis, Penyakit darah dan penyakit Pembekuan Darah, Epilepsi, Kanker dan penyakit kulit kronis. |
| 8 | Tidak dalam pengaruh obat-obatan seperti misalnya golongan narkotika dan alkohol. |
| 9 | Untuk wanita : tidak dalam keadaan hamil, menyusui atau menstruasi. |
| 10 | Pengambilan darah selanjutnya setelah minimal 2,5 bulan. |

Sumber: Palang Merah Indonesia, 2018

Narasumber Zulfahmi

“ Edukasi yang kami berikan itu bersifat wajib sebelum melakukan tindakan donor darah untuk mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan dalam kegiatan donor darah.”

Narasumber Sri Mahyuni

“ Edukasi yang kami lakukan pada calon pendonor darah sangat kami utamakan dalam hal ini saya mempunyai peranan besar terhadap pemahaman calon pendonor yang akan melakukan kegiatan donor darah sehingga mencegah terjadinya kesalahpahaman dalam hal manfaat dan keuntungan donor darah, sehingga donor darah dapat berjalan lancar.”

Narasumber Santi Arwati

“ Saya pribadi selalu melakukan secara langsung kepada calon pendonor yang sebelumnya sudah mendapatkan edukasi dari petugas humas, jadi pada saat pendonor sudah berbaring saya sambil melakukan pengambilan darah saya melakukan pembicaraan ringan mengenai donor darah.”

Narasumber Herliza Syafitri

“ Sama Halnya yang di lakukan oleh ibu Santi, nama saya melakukannya dengan cara simpel. Yaitu dengan membagikan brosur kepada calon pendonor. Agar kegiatan pengambilan darah dapat berlangsung dengan baik.

4.1.4 Tindakan lanjut petugas Unit Transfusi Darah menanggapi Pasien yang Mengidap Virus HIV.

Pada akhirnya peneliti mengungkapkan tindak lanjut dari penelitian ini ialah langkah kedepan yang dilakukan petugas Unit Transfusi Darah dalam menanggapi pasien yang mengidap Virus HIV agar tidak terjadinya kesalahpahaman antara petugas dengan pasien yang mengalami kendala dalam hasil uji darahnya yang dilakukan petugas laboratorium.

Narasumber dr.Lili Indah Sari Siregar

“ Tindakan lanjut yang kami lakukan ialah memberikan penjelasan lebih rinci mengenai Virus HIV, agar pasien yang mengidap tersebut dapat menerima apa yang dialami oleh dia sendiri, serta membantu melakukan tindakan pengecekan lanjut, namun dibalik semua itu kita juga tidak luput dari yang namanya pemberian bantuan psikolog kepada si penderita. Sebab tidak mudah semua orang dapat menerima kenyataan ini begitu saja.”

Narasumber Zulfahmi

“ Pada umumnya menyampaikan informasi ini tidaklah mudah sebab ini merupakan hasil semua orang tidak dapat menerimanya, penyakit HIV merupakan penyakit besar. Jadi tata cara penyampaianya pun tidak main-main. Bahkan saya sendiri saja selalu berhati-hati ketika akan menyampaikan informasi yang cukup riskan ini, agar apa yang saya sampaikan tidak menjadikan si pendonor ngedrop secara tiba-tiba. Hal ini pernah terjadi sebelumnya”.

Narasumber Sri Mahyuni

“ Tindakan lanjut yang kami berikan pertaman kali pada umumnya ialah pemanggilan secara langsung kepada pasien yang bersangkutan agar dapat di sampaikan pesanya secara langsung sehingga pesan yang di terima dapat di terima dengan baik oleh pasien. Serta kami tidak pernah melakukan pemberian hasil donor darah yang terinfeksi virus kepada perantara atau bukan orang si pendonornya itu sendiri, sebab hal ini bisa merusak privasi pendonor itu sendiri”

Narasumber Santi Arwati

“ Pada umumnya langkah awal yang kami berikan kepada pendonor yang mengidap virus HIV ialah memastikan hasil lab kami agar tidak terjadi kesalahan, sebab kenapa. Hasil yang kami periksa merupakan hasil akhir yang kami berikan kepada pendonor darah. Maka dari itu pendonor harus bisa menerima apapun hasil yang di berikan dengan lapang dada.

Narasumber Herliza Syafitri

“ Sama halnya yang dilakukan oleh Ibu Santi, hal yang kami lakukan ialah memastikan hasil lab kami tidak salah, sebab hasil lab merupakan hasil akhir yang harus diberikan kepada pendonor yang merupakan hak dari setiap pendonor darah. Dan jujur sih saya berharap agar ketika has ail donor darah ada yang terinfeksi vius HIV itu adalah kesalahan, agar tidak ada orang yang mengidap penyakit tersebut, penyakit ini menjadi momok bagi seluruh manusia. Sebab sampai sekarang ini belum ditemukan obat yang mampu mengobati penyakit tersebut”

4.2 Pembahasan

Setelah memperoleh informasi melalui wawancara secara mendalam terhadap 5 (lima) narasumber dari Unit Transfusi Darah PMI kab.Deli Serdang dalam pola Komunikasi Persuasif Bidang Hubungan Masyarakat Palang Merah Indonesia Terhadap Pendonor Darah yang Terinfeksi Virus HIV.

Komunikasi yang dilakukan Humas terhadap pendonor yang darahnya terinfeksi Virus HIV tergolong baik. Hal ini terlihat dari bagaimana pengelolaan komunikasi yang dilakukan bidang humas mulai dari pimpinan hingga petugas berlangsung dengan baik.

Kualitas komunikasi bidang humas Unit Transfusi Darah PMI kab.Deli Serdang menunjukkan yang terbaik, sebab tutur kata, intonasi, gerakan tubuh mendukung dalam memberikan penjelasan kepada pasien. Sehingga minim terjadinya hal-hal yang menjadi permasalahan yang berkelanjutan dalam kegiatan pengambilan darah. Hal ini merupakan komitmen awal yang dilakukan dalam kegiatan donor darah sesuai dengan Visi dan Misi Unit Transfusi Darah .

Sehingga tercapailah komunikasi yang baik dalam penyampain hasil laboraturium kepada pasien yang merupakan hak untuk dapat mengetahui hasil darah mereka. Yang nantinya meskipun ada sebagian kecil tidak dapat menerima hasil keputusan atau pun hasil uji laboraturium darah mereka.

Namun, bidang hubungan masyarakat telahantisipasi terhadap hal-hal yang bakal terjadi dengan cara pendekatan lebih dalam penyampian informasi yang tidak dapat diberikan secara bebas kepada orang lain. Sebab penyakit ini

merupakan penyakit yang dapat dikatakan penyakit yang cukup besar untuk dialami oleh orang pada umumnya.

Dalam hal ini penyampian hasil donor darah pada umumnya memberikan kesan yang menakutkan, sebab hasil donor darah itu bervariasi sehingga hal-hal yang tidak diinginkan bisa saja terjadi dan mengakibatkan kepanikan bagi si pendonor darah itu. Tidak itu saja, dalam penyampaian hasil donor darah, komunikasi juga menjadi hal penting untuk di amati, sebab komunikasi lah yang menjadi dasar tercapai atau tidaknya pesan yang disampaikan kepada pendonor dengan baik. Sehingga hal ini dirasakan sangat perlu di perdalam guna memberikan rasa nyaman dan aman kepada pendonor darah.

Pendonor pada umumnya merupakan orang yang awam dalam hal darah, sehingga sangat perlunya pemahaman secara singkat mengenai donor darah. Baik itu secara lisan atau tulisan.

Hal-hal seperti ini yang menjadikan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Deli Serdang berkomitmen tinggi dalam mencapai komunikasi terbaik dalam memberikan hasil donor darah dan pemahaman singkat mengenai donor darah. Baik itu dalam hal manfaat atau pun syarat donor darah itu sendiri.

Sehingga hal-hal yang tidak diinginkan dapat dihindarkan dari kegiatan donor darah, baik itu donor darah di kantor maupun donor darah yang dilakukan diluar kantor dengan menggunakan Bus Donor Darah.

Pada akhirnya peneliti mampu mengungkapkan bahwa komunikasi bidang hubungan masyarakat Palang Merah Indonesia terhadap pendonor darah yang terinfeksi virus HIV memiliki peranan besar dalam mencapai keberhasilan penyampaian pesan hasil dari uji lab darah yang. Selain itu, edukasi yang diberikan guna mencapai keberhasilan donor darah juga sudah maksimal sehingga pemahaman calon pendonor meningkat mengenai donor darah. Hal tersebut dapat disimpulkan dari hasil pengamatan peneliti pada proses penelitian, dan para narasumber yang berasal dari berbagai jabatan yang ada di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia kab.Deli Serdang yang secara langsung berkomunikasi dengan peneliti.

Melihat apa yang telah dilakukan oleh petugas humas Unit Transfusi Darah PMI kab.Deli Serdang dalam hal memberikan pelayanan terbaik guna menjalankan visi dan misi yang ada di Unit Transfusi Darah PMI kab.Deli Serdang sungguh tidak mudah dengan banyaknya rintangan yang dihadapi.

Mengingat masyarakat pada umumnya tidak begitu peduli dengan kesehatan, namun pandangan masyarakat mereka selalu sehat. Hal ini membuat petugas humas berupaya besar dalam memberikan pelayanan terbaik dalam hal penyampaian pesan kepada pendonor agar dapat di terima.

Pesan yang disampaikan juga merupakan pesan yang dapat merubah kepribadian seseorang dalam kurun waktu yang cukup singkat. Sehingga pada penyampaian pesan harus benar-benar berhati hati dalam hal intonasi, tutur kata,

gerakan tubuh dalam penyampaian pesan kepada pendonor darah yang darahnya terinfeksi Virus HIV.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka penelitian mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Komunikasi persuasif bidang hubungan masyarakat dengan pendonor tergolong baik. Hal ini dikarenakan petugas humas melakukannya dengan sangat baik, mulai dari cara pendekatan hingga cara kekeluargaan sehingga pencapaian keberhasilan dalam menyampaikan pesan pun dapat berlangsung sebagai mana mestinya.
2. Sosialisasi yang dilakukan petugas humas pun juga berpengaruh besar terhadap calon pendonor yang akan mendonorkan darahnya. Baik dibantu oleh media cetak maupun media sosail. Serta para karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP (*standart Operasional Prosedur*) yang berlaku di Unit Transfusi Darah PMI kab.Deli Serdang.
3. Tindak lanjut yang dilakukan Unit Transfusi Darah PMI kab.Deli Serdang pun merupakan tindakan yang baik sehingga membuat pasien yang darahnya terinfeksi virus HIV pun dapat menerima pernyataan yang diberikan petugas dengan cara penyampaian yang baik dan benar. Komunikasi merupakan hal dasar dari seluruh kegiatan yang ada di Unit Transfusi Darah PMI kab.Deli Serdang. Sehingga komunikasi yang dilakukan pun tidak sembarangan dan harus sesuai dengan kondisi lawan bicara tersebut (calon pendonor darah)

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas,maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Komunikasi yang sudah terjalin dengan baik harus dapat diajaga agar hubungan dalam pekerjaan dapat berlangsung dengan baik. Baik internal maupun eksternal pekerjaan.
2. Sebaiknya menyampaikan pesan ataupun hasil dari donor darah harusnya tidak terlalu lama memakan waktu agar pendonor dapat mengetahui langsung hasil darah mereka.
3. Diharapkan pada peneliti selanjutnya, teknik komunikasi penyampaian pesan harus lebih dikembangkan lagi sebab banyak teknik komunikasi lain. Sehingga hasil yang diperoleh lebih maksimal dan bermanfaat untuk organisasi lainnya. Dan melakukan wawancara secara mendalam terhadap narasumber.

DAFTAR PUSTAKA

- Bismala Lila, Arianty Nel, Farida Titin. 2015. *Prilaku Organisasi*. UMSU Press.Medan
- Bungin Burhan. 2006. *Sosiologi Komunikasi : Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi Masyarakat*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta
- Cangara Hafield.2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Deddy Mulyana. 2002. *Komunikasi Organisasi-Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. PT.Remaja Rosdakarya. Bandung
- Fajar, W. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. PT.Bumi Aksara. Jakarta
- Hanggraeni, Dewi. 2012. *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Husein Umar. 2003. *Staregi Manajemen Of Startegic Public Relation*. Gramedia Pustaka Utama. Bandung
- Nugroho Riant. 2004. *Komunikasi Pemerintahan*. PT. Alex Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta
- Paterrson, S,J., and Janel M. Radtke. 2009. *Stategic Communication For Non Profit Organizations*, New Jersey : Jhon Wiley and Sons. London
- Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan*, UMM Press. Malang
- Ruslan Rosadi. 2005. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*. PT. Raja Grapindo Persada. Jakarta
- Saleh Muwafik. 2010. *Public Service Communication- Praktik Komunikasi dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan*. UMM Press. Malang
- Suryanto. 2015. *Penghantar Ilmu Komunikasi*. CV. Pustaka Setia. Bandung

Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenadamedia Group. Jakarta

Widjaja, H.a.w. 2008. *Komunikasi dan hubungan masyarakat*. PT. Bumi Aksara. Jakarta

Zulkarnain, Wildan.2013. *Dinamika Kelompok*. PT.Bumi Aksara. Jakarta.



Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (081) 8610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Medan, 04 Desember 2017

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

Assalamu'alaikum wrs wb.

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

Nama lengkap : MUHAMMAD GUNADY
N P M : 1403110142
Jurusan : ILMU KOMUNIKASI (Humas)
Tabungan sks : 131 sks, IP Kumulatif 3.59

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

| No | Judul yang diusulkan | Persetujuan |
|----|--|----------------|
| 1 | Komunikasi Perawat Humas Palang Merah Indonesia Kabupaten Deli Serdang terhadap penderita demam yang terkontaminasi virus H1N1 (Studi Kasus Deskinis Kuitery Humas PMI Kabupaten Deli Serdang) | ✓ 9/11-2017 |
| 2 | Pran Public Relations dalam masyarakat ISU penguatan Darul di PMI Deli Serdang | |
| 3 | Komunikasi Efektifitas Humas PMI Deli Serdang dalam Selayang Syarah Dover Darul | |

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.

Medan, tgl. 04 Desember 2017

Ketua,

(Muhhammad Nasran)

Pemohon,

(M. GUNADY)

PB : LEYLIA KHAIRANI

*) dilampirkan setelah judul ditandasetujui oleh Ketua Jurusan.



Zhggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
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> E-mail: rektor@umsu.ac.id

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**
Nomor : 111 /SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2017

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 1 Tahun 2003 dan Rekomendasi Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi tertanggal **04 Desember 2017** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **MUHAMMAD GUNADY**
N P M : 1403110142
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2017 / 2018
Judul Skripsi : **KOMUNIKASI PERSUASIF BIDANG HUBUNGAN
MASYARAKAT PALANG MERAH INDONESIA
TERHADAP PENDONOR DARAH YANG
TERINFEKSI VIRUS HIV.**

Pembimbing : Dr. Leylia Khairani., M.Si.

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 1 Tahun 2015 tanggal 13 Muharram 1437 H / 26 Oktober 2015 M.
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 04 Desember 2018

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 15 RabiulAwal 1439 H
04 Desember 2017 M



Dekan

Farid Syam., M.Si.

Tembusan :

1. Ketua P.s. Ilmu Komunikasi
2. Pembimbing ybs. Di Medan;
3. Peringgal.



Unggul Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini eger disebutkan nomor dan tanggalnya

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> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 16 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 : MUHAMMAD GUNADY
N P M : 1403110142
Jurusan : ILMU KOMUNIKASI

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 111/SK/II.3/UMSU-03/F/2017.. tanggal 04 DESEMBER 2017.. dengan judul sebagai berikut :

KOMUNIKASI PERSUASIF BIDANG HUBUNGAN MASYARAKAT PALANG MERAH
(INDONESIA TERHADAP PENDONOR DARAH YANG TERINJEKSI VIRUS HIV

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. Proopsosal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 5)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP.

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

Menyetujui :
Pembimbing

(Dr. Leylia Khairani, M.Si)

Pemohon,

(MUHAMMAD GUNADY)

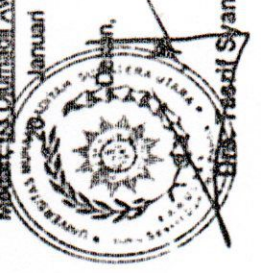
UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 013/UND/III.3-AU/UMSU-03/F/2018

Program studi : Ilmu Komunikasi
 Hari, Tanggal : Sabtu, 20 Januari 2018
 Waktu : 08.00 WIB s/d. selesai
 Tempat : LAB. FISIP Gedung C UMSU
 Pemimpin Seminar : NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom

| No | Nama Mahasiswa (Punya) | Nomor Polid (Majelis) | Bosca Penanggap | Bosca Pembimbing | Judul (Proposa) (Strips) |
|----|------------------------|-----------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| 41 | SURYA HADI WICAKSONO | 1303110056 | 1 PUJI SANTOSO, S.S, M.SP | 1 ARIFIN SALEH, Dr, M.SP. | PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI ALAT PROMOSI FOTO WEDDING RUMAH PRODUKSI MEDIA KREASI PRODUCTION (Studi Deskriptif Kualitatif Terhadap Media Sosial Dalam Mempromosikan Eksistensi Foto Wedding) |
| 42 | KIKI ALDAMA SILALAH | 1403110132 | 1 DEWI KURNIAWATI, Hj, P.hd | 1 ELVITA YENNI, SS, M.Hum | SIKAP MASYARAKAT PADA PENGATURAN SALURAN FREKUENSI TERHADAP PERILAKU MENONTON TELEVISI (Studi Deskriptif Kualitatif di Dook Sumbang Kecamatan Hutabayu Raja Kabupaten Simatungun) |
| 43 | DENY SILVIA NINGSIH | 1403110149 | 1 ARIFIN SALEH, Dr, M.SP. | 1 ABRAR ADHANI, M.I.Kom | OPINI PUBLIK TERHADAP PENCITRAAN PASANGAN CALON GUBERNUR DAN WAKIL GUBERNUR SUMUT TAHUN 2018 |
| 44 | CUT ASNI JULIANI | 1403110242 | 1 LEYLA KHAIRANI, Dr, M.SI | 1 MUHAMMAD THARIQ, M.I.Kom | MAKNA PLURALISME DALAM FILM "7 (TANDA TANYA) KARYA HANUNG BRAMANTYO (SEBUAH ANALISIS SEMIOTIKA) |
| 45 | MUHAMMAD GUNADY | 1403110142 | 1 IRWAN SYARI T.J.G, S.Sos., M.AP. | 1 LEYLA KHAIRANI, Dr, M.SI | KOMUNIKASI PERSUASIF BIDANG HUBUNGAN MASYARAKAT PALANG MERAH INDONESIA TERHADAP PENDORONG DARAH YANG TERINFEKSI VIRUS HIV |

Mohor: 03.Diumadil Awwal 1439 H
 Januari 2018 M





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
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

Unggul, Cerdas dan Terpercaya
 Bila menjawab surat ini agar dicantumkan nomor dan tanggalnya

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : MUHAMMAD GUNADY
 NPM : 1403110142
 Jurusan : ILMU KOMUNIKASI
 Judul Skripsi : Komunikasi Persuasif Bidang Hubungan Masyarakat Cabang Mera Indonesia Terhadap Pantonor Daerah Yang Terpapar Virus HIV

| No. | Tanggal | Kegiatan Advis/Bimbingan | Paraf Pembimbing |
|-----|------------|---|------------------|
| 1 | 12 Januari | Menyribani utama kanti | [Signature] |
| 2 | 20 Januari | Menyribani pekt hubngan Masalah | [Signature] |
| 3 | 21 Feb | Menyribani proposal jada Skripsi - Komensi di perbayas - Kategorisasi | [Signature] |
| 4 | 28 Feb | penlatasan Masah - pembarn tabel dan PMI | [Signature] |
| 5 | 12 Maret | Perayaan dan pmi | [Signature] |
| 6 | 14 Maret | Kategorisasi di ubah | [Signature] |
| 7 | 16 Maret | Konjulan analisis | [Signature] |
| 8 | 20 Maret | - Sorani - Rapta LSI | [Signature] |

Medan,Maret.....2018.....

dan Dekan,

[Signature]

(Dr. Rudiana, M.Si)
 ABRAR ADILANSI

Ketua Program Studi,

[Signature]

(Nurhasanah, S.Si, M.Hum)

Pembimbing ke :

[Signature]

(Dr. Layla Khairani, M.Si)



Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab 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

Nomor : (85 / KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2018
Lampiran : -.-
Hal : *Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 20 Djumadil Awwal 1439 H
06 Februari 2018 M

Kepada Yth,
Direktur UTD PMI
Deli Serdang
di -
Tempat

Assalamu 'alaikum wr. wb.

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 : MUHAMMAD GUNADY
N P M : 1403110142
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2017 / 2018
Judul Skripsi : **KOMUNIKASI PERSUASIF BIDANG HUBUNGAN
MASYARAKAT PALANG MERAH INDONESIA TERHADAP
PENDONOR DARAH YANG TERINFEKSI VIRUS HIV.**

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



Dekan,

Dr. TASRIF SYAM, M.Si.

Lubuk Pakam, Februari 2018

No : 030/B/UTD/PMI/II/2018
Lamp : -
Hal : Pemberian Izin Penelitian Mahasiswa

Kepada Yth :
Bapak Dekan
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Di
Tempat

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat permohonan izin penelitian mahasiswa yang Bapak sampaikan, kami selaku pihak UTD PMI Kabupaten Deli Serdang, dengan ini memberikan izin penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Muhammad Gunady
NPM : 1403110142
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2017/2018
Judul Skripsi : KOMUNIKASI PERSUASIF BIDANG HUBUNGAN
MASYARAKAT PALANG MERAH INDONESIA
TERHADAP PENDONOR DARAH YANG TERINFEKSI
VIRUS HIV

Demikianlah surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
Unit Transfusi Darah
Palang Merah Indonesia
Deli Serdang
Direktur



dr Lili Indah Sari Siregar

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 415/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2018

Pogram Studi : Ilmu Komunikasi

Hari, Tanggal : Kamis, 29 Maret 2018

Waktu : 08,00 s.d. Selesai

Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU

| No. | Nama Mahasiswa | Nomor Pokok Mahasiswa | TIM PENGUJI | | | Judul Skripsi |
|-----|----------------------|-----------------------|--|--------------------------------|--------------------------------|--|
| | | | PENGUJI I | PENGUJI II | PEMBIMBING | |
| 6 | MUHAMMAD GUNADY | 1403110142 | Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom | Dr. ARIFIN SALEH, M.SP | Dr. LEYLIA KHAIRANI, M.Si | KOMUNIKASI PERSUASIF BIDANG HUBUNGAN MASYARAKAT PALANG MERAH INDONESIA TERHADAP PENDONOR DARAH YANG TERINFEKSI VIRUS HIV |
| 7 | REZA PAHLEVI | 1403110123 | Dr. RUDIANTO, M.Si | PUJI SANTOSO, S.S, M.SP | Dr. ANANG ANAS AZHAR, M.A | REPRESENTASI FILM IT KARYA STEPHEN KING (Analisis Semiotika Nilai Kekerasan Pada Film IT) |
| 8 | CHAIRIL MAURIZA | 1403110068 | MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos, M. I.Kom | Drs. BAHRUM JAMIL, MAP | ABRAR ADHANI, S.Sos, M.I.Kom. | PERAN IKLIM ORGANISASI DALAM PEMBENTUKAN KARAKTER GURU-GURU DI SMA 14 MEDAN |
| 9 | MITA RISTI YULIANI | 1403110264 | RIBUT PRIADI, S.Sos, M.I.Kom | AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom | JUNAIDI, S.Pdi, M.Si | POLA KOMUNIKASI DAKWAH USTAZ ABDUL SOMAD TERHADAP PENINGKATAN PERILAKU SPIRITUAL MAHASISWA STAI SYEKH H. ABDUL HALIM HASAN AL-ISLAHIYAH BINJAI |
| 10 | SILVIRA OCTARI LUBIS | 1403110181 | LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom | Dr. ANANG ANAS AZHAR, M.A | AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom | IKLAN POLITIK CALON GUBERNUR SUMATERA UTARA TAHUN 2018 TERHADAP SIKAP PEMILIH PEMULA DI DESA BUNTU BEDIMBAR KECAMATAN TANJUNGG MORAWA |

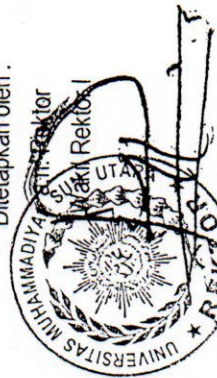
Notulis Sidang :

1.

Medan, 10 Rajab 1439 H

27 Maret 2018 M

Ditetapkan oleh :



DR. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Ketua,

Dr. RUDIANTO, M.Si

Panitia Ujian



Sekretaris

DRS. ZULFAHMI, M.I.Kom

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Muhammad Gunady
NPM : 1403110142
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Tempat, Tanggal lahir : Medan, 11 Mei 1996
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Anak ke : 2 dari 3 bersaudara
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Jalan Sentosa Lama Gang Ripin No.29
Medan Perjuangan, Kota Medan.
Email : adygun8@gmail.com

Nama Orang Tua

Bapak : Gunawan (alm)
Ibu : Sakdiah

Latar Belakang Pendidikan Formal

Tahun 2008 : SD Swasta Taman Harapan
Tahun 2011 : SMP Negeri 13 Medan
Tahun 2014 : SMK Negeri 1 Percut Sei Tuan
Tahun 2014- 2018 : Tercatat sebagai Mahasiswa Program
Studi Ilmu Komunikasi Universitas
Muhammadiyah Sumatera Utara