


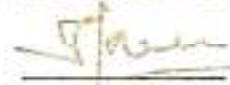



**UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN MEDAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**MEDAN INDONESIA**

Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik Program Strata Satu (S-1) Terakreditasi B Berdasarkan SK BAN-PT No. 4402/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/VII/2022. Menyatakan Bahwa:

Nama : Angela Novenita LumbanTobing  
NPM : 20230029  
Program Studi : Administrasi Publik

Telah Mengikuti Ujian Skripsi Dan Lisan Komprehensive Sarjana Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik Program Strata Satu (S-1) Pada Hari Rabu, 28 Agustus 2024 Dinyatakan LULUS.

- |                      |                                    |
|----------------------|------------------------------------|
| 1. Ketua Sidang      | : Dra. Natalia E.T. Sihombing, MSi |
| 2. Sekretaris Sidang | : Dr. Drs. Johnson Pasaribu, MSi   |
| 3. Penguji Utama     | : Dr. Drs. Nalom Siagian, MM       |
| 4. Anggota Penguji   | : Vera A.R. Pasaribu, S.Sos., MSP  |
| 5. Pembela           | : Dra. Artha Lumban Tobing, MSP    |

- |    |   |
|----|---|
| 1. |  |
| 2. |  |
| 3. |  |
| 4. |  |
| 5. |  |

Diketahui  
kan  
  
Dr. Drs. Nalom Siagian, MM

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

PMI kota medan memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan darah di kota medan dengan mendonorkan dan mendistribusikan darah. Permasalahannya adalah dengan adanya permintaan darah di kota medan yang tidak pasti atau bersifat probabilistik yang dapat mengakibatkan kelebihan dan kekurangan persediaan darah. maka dari itu untuk merencanakan persediaan darah untuk meminimalisir kekurangan persediaan darah serta dapat mengetahui *Reorder Point* dan *Safety Stock* dengan menggunakan metode *Continuous Review System* dan *Periodic Review System*.

Palang Merah Indonesia atau yang biasa di singkat dengan PMI merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang kesehatan, terutama dalam menjamin ketersediaan darah bagi pasien yang membutuhkan. bagian yang bertugas untuk menjamin ketersediaan darah ini adalah Unit Donor Darah. pentingnya ketersediaan darah di Unit Donor Darah – PMI mengharuskan PMI untuk selalu menjaga jumlah dan kualitas dari darah yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan akan transfusi darah. untuk menjalankan fungsi sebagai penyedia darah bagi kebutuhan masyarakat Unit Donor Darah - PMI dituntut untuk membangun jaringan yang sangat luas melalui kerjasama dengan lembaga - lembaga pemerintah, serta membangun jaringan sesama PMI baik nasional maupun internasional. selain kerjasama dengan pemerintah dan membangun jaringan dengan sesama PMI, Unit Donor Darah juga mengadakan kegiatan Donor Darah untuk menjaga ketersediaan jumlah darah di PMI. meskipun kegiatan donor darah telah dilakukan oleh PMI, namun ketersediaan stok darah di PMI sering kali tidak mencukupi kebutuhan masyarakat sehingga banyak masyarakat yang mengeluhkan mengenai ketersediaan darah yang ada di PMI, kebutuhan akan darah merupakan sesuatu hal yang harus di penuhi saat

itu juga, apabila stok darah yang di butuhkan tidak tersedia maka resiko yang akan terjadi adalah kehilangan nyawa bagi pasien yang membutuhkan, oleh sebab itu ketersediaan darah merupakan hal yang mutlak bagi Unit Donor Darah PMI

Sebagai organisasi kemanusiaan, Palang Merah Indonesia harus terus berkembang dan bersiap menghadapi zaman baru, tantangan baru, dan tentu saja iklim baru. Semua ini berdampak pada pelayanan kepada masyarakat setempat. kita perlu terus berinovasi, melahirkan ide dan mengimplementasikan ide-ide baru agar Palang Merah Indonesia dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan, baik pusat, daerah maupun lingkungan usaha milik negara.

PMI, sebagai bagian dari gerakan palang merah dan bulan sabit internasional, memiliki peran penting dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik pada unit darah PMI di kota medan. dengan jaringan relawan yang luas, sumber daya yang terorganisir, dan komitmen untuk memberikan bantuan kepada yang membutuhkan, PMI dapat menjadi mitra strategis bagi pemerintah dan lembaga kesehatan lainnya dalam upaya meningkatkan ketersediaan dan aksesibilitas layanan publik di tingkat komunitas.

PMI selalu mempunyai tujuh prinsip dasar gerakan internasional palang merah dan bulan sabit merah yaitu kemanusiaan, kesamaan, kesukarelaan, kemandirian, kesatuan, kenetralan, dan kesemestaan. sampai saat ini PMI telah berada di 33 PMI daerah (tingkat provinsi) dan sekitar

408 PMI cabang (tingkat kota/kabupaten) di seluruh Indonesia, palang merah Indonesia tidak memihak golongan politik, ras, suku ataupun agama tertentu. Palang merah Indonesia dalam pelaksanaannya juga tidak melakukan pembedaan tetapi mengutamakan korban yang paling membutuhkan pertolongan segera untuk keselamatan jiwanya. Oleh karena itu, PMI harus dapat menentukan ciri khas peranan sosialnya secara tepat, tidak terlepas dari tugas-tugas konkrit yang telah ditentukan seperti penyelenggaraan transfusi darah, pendidikan dan pelatihan, pembinaan terhadap generasi muda yang peduli terhadap kemanusiaan, peningkatan kemampuan kesiagaan dalam menghadapi bencana alam dan lain sebagainya (Tiwi Widastuti'1).

Sebagai organisasi kemanusiaan, palang merah Indonesia harus terus berkembang dan bersiap menghadapi zaman baru, tantangan baru, dan tentu saja iklim baru. Semua ini berdampak pada pelayanan kepada masyarakat setempat. Kita perlu terus berinovasi, melahirkan ide dan mengimplementasikan ide-ide baru agar palang merah Indonesia dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Dalam organisasi tingkat kesuksesannya tidak lepas dari peran dari sumber daya manusianya. Baik anggota maupun para pengurus dalam sebuah organisasi mempunyai peran yang sangat penting, terkhusus untuk pengurus inilah yang menjalankan sistem roda organisasi tersebut. Setiap organisasi pasti membutuhkan pengurus yang dapat menjalankan tugas-tugas kepengurusan dan dapat mempertanggungjawabkan semua pekerjaannya di dalam organisasi. Selain itu, memiliki jiwa loyalitas terhadap organisasi dan dapat membawa organisasi menjadi lebih baik, sesuai dengan visi dan misi PMI kota medan yang mampu untuk melaksanakan tugas-tugasnya tersebut. Namun di dalam pemilihan pengurus PMI kota medan para jajaran PMI kota medan kurang mengetahui dengan baik setiap calon pengurus yang mencalonkan diri

ataupun di calonkan, sehingga cukup sulit untuk menentukan pilihan yang tepat untuk menduduki posisi pengurus PMI kota medan.

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang masalah saya sebagai peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan menganalisis tentang “ **Peran Palang Merah Indonesia (PMI) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik Di Kantor Unit Donor Darah PMI Di Kota Medan.**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana peran palang merah Indonesia dalam memperluas aksesibilitas bagi masyarakat untuk mendonorkan darah di Kota Medan?
2. Apa saja upaya yang dilakukan oleh palang merah Indonesia untuk meningkatkan kualitas dan kemudahan pelayanan publik di kantor unit donor darah di Kota Medan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor unit donor darah.
2. Menyusun rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan dan aksesibilitas unit donor darah di Kota Medan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah, sehingga dapat disimpulkan manfaat peneliti sebagai berikut :

## 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya, dan lebih mengerti dan paham gambaran utuh tentang meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan Program Studi Administrasi Publik Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas HKBP Nommensen Medan di bidang meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik.

## **BAB II KAJIAN TEORITIS**

### **2.1 Landasan Teoritis**

#### **2.1.1 Pengertian Peran**

Dalam kehidupan bermasyarakat setiap individu mempunyai peran masing – masing, peran tersebut membedakan manusia yang satu dengan manusia yang lainnya. Peran yang dilakukan oleh setiap individu dapat menentukan apa yang akan dipercaya, tindakan apa yang akan ia lakukan, dan peran juga dapat mengatur perilaku seseorang dalam kehidupan bermasyarakat.

### **2.1.2 Teori Peran**

Peran (*Role*) adalah suatu perilaku yang diharapkan oleh orang lain dari seseorang yang menduduki status tertentu (Cohen, 1992:76).

“Peran merupakan aspek dinamis kedudukan, jika seseorang melaksanakan suatu peranan”. Kedudukan dan peran tidak dapat dipisahkan keduanya saling tergantung artinya tidak dapat dipisahkan keduanya saling tergantung artinya tidak ada peran tanpa status dan tidak ada status tanpa peran. Seperti halnya status, setiap orang mempunyai berbagai macam peran yang berasal dari pola pergaulan.

Peran yang melekat pada diri seseorang harus dibedakan dengan posisi dalam pergaulan kemasyarakatan. Posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat (*social position*) merupakan unsur statis yang menunjukkan tempat individu dalam organisasi sosial. Sementara peran lebih banyak menunjuk pada fungsi, artinya seseorang menduduki suatu posisi tertentu dalam masyarakat dan menjalankan suatu peran.

Menurut Lavinson, paling sedikit peran mencakup tiga hal, yaitu :

- a. Peran meliputi norma – norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat.

- b. Peran adalah suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
- c. Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengertian peran di atas maka dapat disimpulkan bahwa peran merupakan aspek dinamis yang dihubungkan dengan posisi seseorang dalam masyarakat. Jadi dapat disinetrisikan bahwa peran adalah suatu kegiatan yang didalamnya mencakup hak – hak dan kewajiban yang dilaksanakan oleh sekelompok orang yang memiliki suatu posisi dalam suatu lembaga.

## **2.2 Pelayanan Publik**

### **2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan salah satu titik strategis dalam membangun praktik pemerintahan yang baik. Menurut Lenvine dalam Safroni (1990: 188), produk dari pelayanan publik dalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator sehingga bisa dikatakan berkualitas, yaitu sebagai berikut.

1. *Responsiveness*, yaitu daya tanggap penyedia pelayanan baik terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan pengguna layanan.
2. *Responsibility*, yaitu yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang telah ditetapkan.
3. *Accountability*, yaitu yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.



Di Indonesia pelayanan publik telah didefinisikan dan dimuat dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, berikut ini :

*“segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun penyelenggara pelayanan publik adalah `instansi pemerintah`. Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintah Non- Departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara, dan Badan usaha Milik Daerah. Adapun pemberi pelayanan publik adalah; ah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangan-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum.”*

Lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1). Yang berbunyi sebagai berikut:

*“pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka Pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”*

### **2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan menurut Stanton (1996: 220) adalah tingkat baik buruknya kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, yang pada hakikatnya bersifat intangible;

merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lainnya. Untuk menghasilkan jasa mungkin perlu atau tidak perlu dipergunakan penggunaan benda nyata (tangible).

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelang (Atep Adya Barata, 2004: 2). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan dijelaskan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1999: 571).

### **2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Berikut ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan publik menurut Moenir (2002:88) yaitu:

1. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
4. Faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
5. Faktor keterampilan petugas.
6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

### **2.3 Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Lenvine, maka produk dari pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yakni : (Agus Dwiyanto 2008: 145):

1. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

#### **2.4 Pengertian Palang Merah Indonesia (PMI)**

Palang merah Indonesia (PMI) adalah sebuah organisasi perhimpunan Nasional di Indonesia yang dibentuk untuk melaksanakan tugas secara sukarela dibidang kemanusiaan. PMI selalu berpegang teguh pada tujuh prinsip dasar Gerakan Internasional Palang Merah dan Bulan Sabit Merah yaitu kemanusiaan, kesamaan, kesukarelaan, kemandirian, kesatuan, kenetralan dan kesemestaan. dan sampai saat ini PMI telah berada di 33 PMI Daerah (tingkat provinsi) dan sekitar 408 PMI Cabang (tingkat kota/kabupaten) diseluruh Indonesia. Palang merah Indonesia tidak berpihak pada golongan politik, ras, suku, ataupun agama tertentu. Palang merah Indonesia dalam pelaksanaannya juga tidak melakukan pembedaan tetapi mengutamakan objek korban yang paling membutuhkan pertolongan segera untuk keselamatan jiwanya. Palang Merah

Indonesia (PMI) juga mewujudkan organisasi kemanusiaan yang professional, tanggap dan dicintai masyarakat diperlukan pelayanan yang memenuhi standar pelayanan dan kebutuhan masyarakat.

Palang Merah Indonesia (PMI) mampu melaksanakan kegiatan pelayanan kepalangmerahan secara tepat, professional, terkoordinasi, menyeluruh dan terpadu sesuai standar mutu dengan menerapkan pendekatan berbasis masyarakat.

Kegiatan pelayanan PMI meliputi :

- a. Pelayanan penanggulangan bencana
- b. Pelayanan kesehatan
- c. Pelayanan sosial
- d. Pelayanan donor darah
- e. Pelayanan pemulihan hubungan keluarga (*Restoring Family Link*)

## **2.5 Peran Palang Merah Indonesia (PMI)**

- a. Meningkatkan kapasitas, kinerja dan citra PMI
- b. Memberikan upaya penyelamatan, pertolongan dan perlindungan keselamatan masyarakat.
- c. Menjamin terselenggaranya pelayanan PMI secara terencana, terpadu, terkoordinasi, menyeluruh.
- d. Memberdayakan kapasitas masyarakat dengan menghargai budaya dan kearifan lokal.
- e. Membangun partisipasi dan kemitraan antar pemangku kepentingan.
- f. Mendorong semangat gotong royong, kesetiakawanan dan kedermwanaan.
- g. Menumbuhkan kemandirian dan kapasitas masyarakat.

Untuk dapat melaksanakan Tri Bhakti Palang merah remaja yang berkualitas, maka diperlukan anggota remaja Palang merah Indonesia yang berkarakter kepalang merahan yaitu mengetahui, dan memahami dan berperilaku sesuai prinsip dasar gerakan palang merah dan Bulan sabit merah. Selain itu mereka juga berperan sebagai *peer educator* atau pelatih sebaya, yaitu yang dapat berbagai pengetahuan, keterampilan, dan sikap kepada teman sebayanya, sehingga terjadinya perubahan perilaku positif pada remaja. Hal ini telah tercermin dalam kebijakan palang merah Indonesia dan Federasi bahwa:

- a. Remaja merupakan prioritas pembinaan, baik dalam keanggotaan maupun kegiatan kepalangmerahan.
- b. Palang merah remaja berperan penting dalam pengembangan kegiatan kepalangmerahan.
- c. Palang merah remaja calon pemimpin palang merah masa depan.
- d. Palang merah remaja adalah kader relawan.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1  
Penelitian Terdahulu

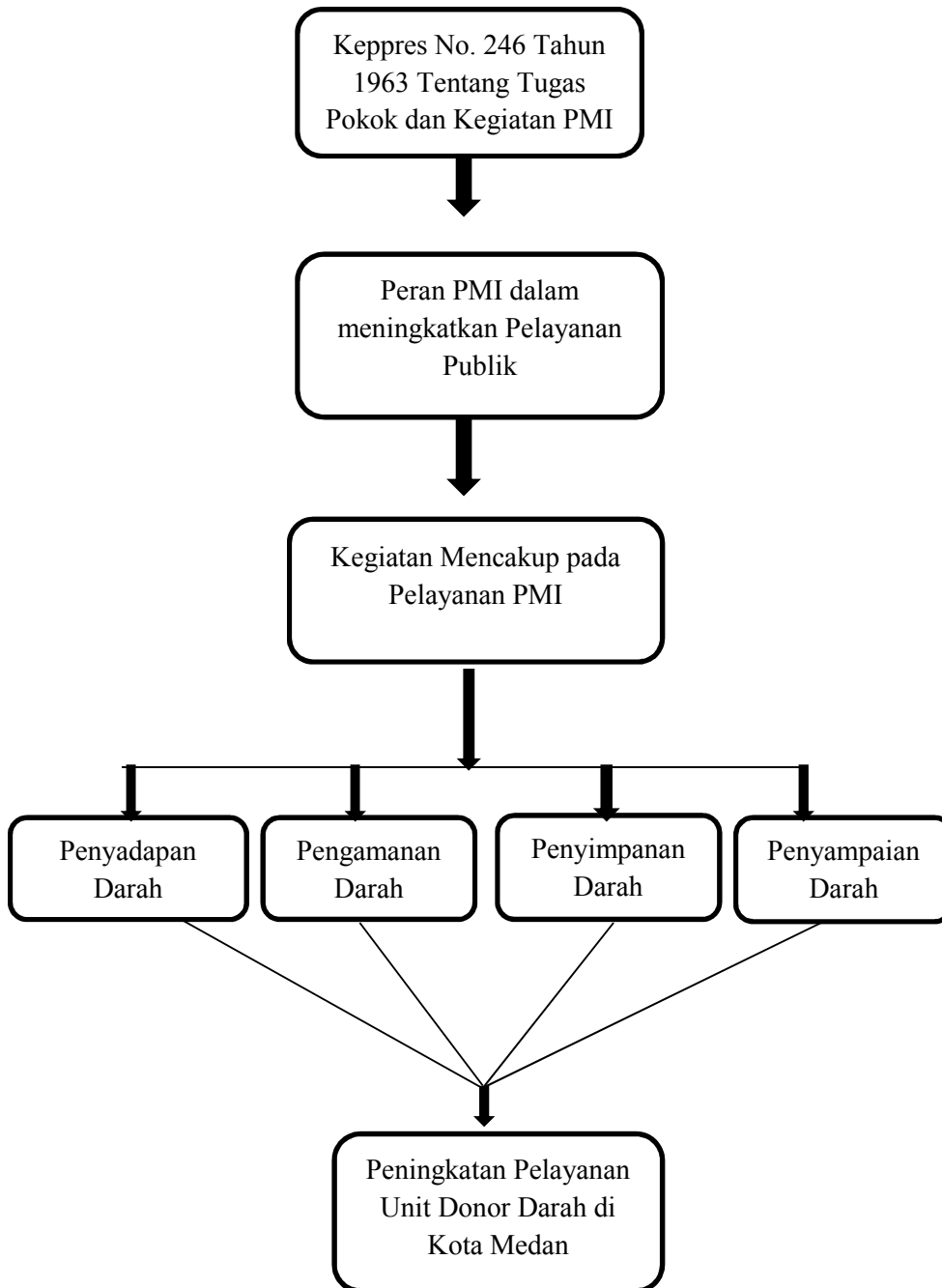
No	Penelitian & Judul	Metode Penelitian & Teori Pendekatan	Hasil Penelitian	Perbedaan/Persamaan Penelitian

1.	<p>Jurnal Informasi dan komunikasi Administrasi</p> <p>Volume 7, Nomor 3, (2023)</p> <p>Deva septiani, patni ninghardjanti, nur rahmi akbarini</p> <p>Judul : Peran humas PMI kabupaten blora sebagai wadah komunikasi publik di tengah pandemi covid - 19</p>	<p>Kualitatif Menggunakan Observasi, Wawancara, Dan Dokumentasi.</p>	<p>Hasil penelitian: 1) peran divisi humas, meliputi: a) komunikator, b) hubungan, c) manajemen cadangan, dan d) citra perusahaan; 2) faktor pendukung, yaitu: a) kerjasama yang baik dengan eksternal publik, b) ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Kendala yaitu: a) kurangnya koordinasi, b) tingkat partisipasi seseorang dalam kegiatan donor darah menurun dan masyarakat belum mematuhi protokol kesehatan, c) kurangnya sumber daya manusia untuk mengelola media komunikasi PMI; 3) upaya mengatasi kendala yaitu: a) koordinasi rutin, b) sosialisasi rutin mengenai pencegahan COVID-19, dan c) rekrutmen pegawai.</p>	<p>1. Lokasi penelitian terdahulu berbeda dengan lokasi penelitian saya</p> <p>2. Fokus penelitian terdahulu dengan penelitian saya mempunyai persamaan yaitu menganalisis peran pmi dalam hubungan masyarakat</p>
2	<p>Jurnal Prodi Administrasi Negara</p> <p>Volume 3, Nomor 2, (2020)</p> <p>Serli Indriyana</p> <p>Judul : Peranan palang merah Indonesia cabang kabupaten jember dalam bidang sosial kemanusiaan 1980 - 2007</p>	<p>Kualitatif, Menggunakan Observasi, Wawancara Dan Dokumentasi.</p>	<p><u>menunjukkan bahwa PMI merupakan organisasi yang bergerak pada bidang sosial kemanusiaan yang netral dan mandiri. PMI memiliki peranan yang penting dalam kehidupan masyarakat. Di dalam bidang sosial kemanusiaan, PMI memiliki 4 tugas pokok antara lain kesiapsiagaan bantuan dan penanggulangan bencana, pelatihan pertolongan pertama untuk sukarelawan, pelayanan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat, serta pelayanan transfusi darah. keberadaannya PMI cabang kabupaten Jember membawa perubahan dalam hal kesehatan di kabupaten Jember. perubahan tersebut meliputi adanya penyediaan darah-darah bagi yang membutuhkan, adanya bantuan dalam bencana alam dengan mengirimkan berbagai jasa kesehatan dan obat-obatan, PMI juga melakukan pendidikan untuk sukarelawan, dan melakukan</u></p>	<p>1. Lokasi penelitian terdahulu berbeda dengan lokasi penelitian saya.</p> <p>2. Fokus penelitian terdahulu dengan penelitian saya mempunyai persamaan yaitu menganalisis peranan palang merah Indonesia (PMI)</p>

			<u>penolongan pertama pada kecelakaan. Hambatan yang dialami oleh PMI Cabang Kabupaten Jember dalam melaksanakan peranannya, yaitu hambatan internal dan eksternal.</u>	
3.	<p>Jurnal Pendidikan Tambusai</p> <p>Volume 7, Nomor 3,(2023)</p> <p>Annisa Rahmadani, fadya Sahfitri Rahman, Nurul handini</p> <p>Judul : Peran kegiatan palang merah remaja dalam menanamkan sikap kepedulian sosial dalam kegiatan jumbara Kota Medan</p>	<p>Kualitatif, Menggunakan Observasi, Wawancara Dan Dokumentasi.</p>	<p>Penelitian ini membahas peran kegiatan Jumbara dalam menanamkan sikap kepedulian sosial pada remaja. Kegiatan Jumbara di Kota Medan menjadi salah satu wadah untuk mengembangkan sikap kepedulian sosial melalui berbagai kegiatan sosial dan kesehatan. Kegiatan Jumbara memiliki tujuan membantu siswa mengembangkan tingkat kepedulian sosial yang tinggi dalam konteks keluarga, sekolah, dan masyarakat.</p>	<p>1. Lokasi penelitian terdahulu sama dengan lokasi berbeda dengan penelitian saya.</p> <p>2. Fokus penelitian terdahulu dengan penelitian saya mempunyai persamaan tentang peran PMI dengan PMR dalam sikap kepedulian sosial</p>
4.	<p>Jurnal ilmu sosial</p> <p>Volume 8, Nomor 01,(2023)</p> <p>Raka jhon,dika hanjani</p> <p>Judul : Peran Humas PMI Kota Mojokerto (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Persuasi)</p>	<p>Kualitatif Deskriptif</p>	<p>Dengan menggunakan teori komunikasi persuasif, hasil penelitian yang diperoleh yaitu strategi yang digunakan humas PMI kota Mojokero dalam meningkatkan kesadaran masyarakat desa Pening terkait pentingnya melakukan donor darah yaitu Strategy of publicity dan Strategy of.</p>	<p>1. Lokasi penelitian terdahulu berbeda dengan lokasi penelitian saya</p> <p>2. Fokus Penelitian saya mempunyai persamaan tentang peran humas PMI dalam komunikasi</p>

Dari beberapa penelitian terdahulu diatas, sesuai dengan judul peneliti yaitu “ Peran Palang Merah Indonesia (PMI) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik Di Kantor Unit Donor Darah PMI Di Kota Medan”, memiliki perbedaan mulai dari metode penelitian, tempat penelitian, waktu penelitian, hasil penelitian yang membuktikan bahwa peran PMI sudah terlaksana dengan maksimal; penelitian ini berfokus kepada peningkatan aksesibilitas pada pelayanan publik.

## 2.7 Kerangka Berpikir





## **Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**

Palang Merah Indonesia (PMI) mencakup berbagai aspek penting dalam pelayanan darah. Kerangka berpikir Keputusan Presiden No. 246 Tahun 1963 tentang tugas pokok dan kegiatan Fokus utamanya adalah memastikan ketersediaan darah yang aman dan memadai bagi masyarakat. Kegiatan utama PMI meliputi:

- Pelayanan PMI : Mencakup berbagai layanan kemanusiaan dan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.
- Penyadapan Darah : Proses pengumpulan darah dari donor untuk memastikan pasokan darah yang cukup.
- Pengamanan Darah : Langkah-langkah yang diambil untuk memastikan darah yang disimpan aman dari kontaminasi dan penyakit.
- Penyimpanan Darah : Proses menyimpan darah dengan metode yang tepat agar tetap dalam kondisi baik hingga dibutuhkan.
- Penyampaian Darah : Distribusi darah kepada rumah sakit atau pasien yang memerlukan.
- Peningkatan Pelayanan Unit Donor Darah Kota Medan : Usaha untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan donor darah di Kota Medan.

Seluruh kegiatan ini diarahkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan darah, serta memastikan bahwa kebutuhan darah di masyarakat dapat terpenuhi dengan baik.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif menurut Creswell (2019:2) “merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau sekelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Peneliti membangun gambaran yang kompleks dan holistik, menganalisis kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan melakukan penelitian dalam setting alamiah”.

### **3.2 Lokasi Penelitian Dan Waktu**

Lokasi Penelitian mengenai peran Palang Merah Indonesia (PMI) dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di kantor unit donor darah PMI di Kota Medan berlokasi di Kantor Palang Merah Indonesia di jl.perintis kemerdekaan No.37,Gaharu,Kec.Medan Timur,Kota Medan. Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu 3 bulan,yakni dari bulan Mei 2024 hingga bulan juli 2024.

### **3.3 Informan Penelitian**

Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari orang yang akan di wawancarai langsung yang disebut sebagai narasumber. Dalam penelitian ini maka informannya terdiri dari :

#### **Informan Kunci**

Kepala Humas Palang Merah Indonesia (PMI) di Kota Medan : untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang program – program PMI yang berfokus pada aksesibilitas pelayanan kesehatan di wilayah tersebut. tetapi juga mengetahui informan utama. Informan kunci pada penelitian ini adalah Bapak Bayu Lubis Selaku Humas PMI

### Informan Utama

Dokter atau tenaga medis yang bekerja di unit kesehatan PMI di Kota Medan : untuk memahami implementasi program – program kesehatan PMI dan dampaknya pada aksesibilitas pelayanan kesehatan. Informan utama pada penelitian ini adalah Dr. Miftahul Khairah Selaku Dokter atau Tenaga Medis

### Informan Tambahan

Anggota Relawan PMI atau Masyarakat di Kota Medan : untuk mendapatkan wawasan tentang kegiatan relawan dalam mendukung program – program kesehatan PMI. Informan Tambahan pada penelitian ini adalah Bapak Prayogi Kurniawan selaku Tata Usaha Donor Darah, Ibu Regina Maris Selaku pemilik Bank Darah di Rs.Bina Kasih dan Ibu Mike Florida Nababan selaku relawan (Pendonor Darah)

### **Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini diperlukan data atau keterangan dan informasi. Untuk itu, penelitian menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Data Primer

Yaitu pengumpulan data yang diperoleh secara langsung pada saat melakukan penelitian di lapangan. Teknik pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen sebagai berikut :

a) Wawancara

Yaitu dengan teknik wawancara mendalam dan wawancara bertahap. Wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Sedangkan wawancara bertahap ini adalah dilakukan secara bertahap dan pewawancara tidak harus terlibat dalam kehidupan sosial informan.

2. Data Sekunder

Pengumpulan data yang dilakukan melalui studi bahan-bahan kepustakaan yang diperlukan untuk mendukung data primer. Teknik pengumpulan data sekunder dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen sebagai berikut:

b) Dokumentasi

Dokumentasi teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumentasi-dokumentasi yang ada di lokasi penelitian atau sumber-sumber lain yang terkait dengan objek penelitian. Metode dokumentasi merupakan proses mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya. Dalam metode ini yang diamati bukanlah benda hidup melainkan benda mati sehingga untuk menggunakan metode ini peneliti memegang chek-list untuk mencari variabel yang sudah ditentukan. Dalam dokumentasi

pada umumnya dokumentasi digunakan sebagai instrumen tambahan saja yang sifatnya memperkuat atau menambah reliabilitas dari instrumen utama yaitu observasi dan wawancara. Bentuk dokumentasi yang bisa digunakan oleh peneliti yaitu dokumen pribadi dan dokumen resmi.

Dari berbagai pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian.

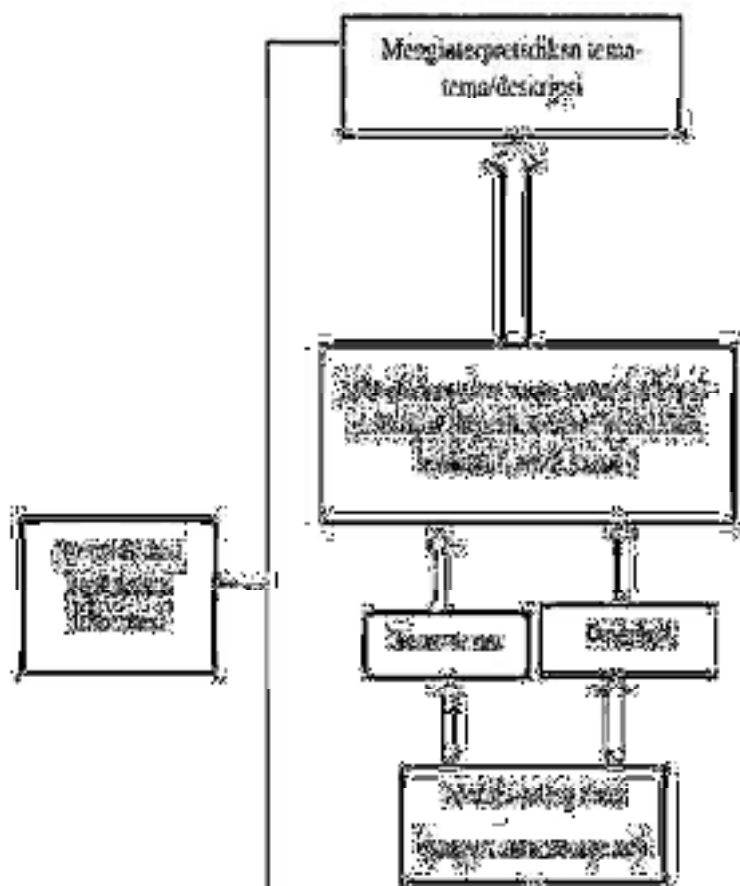
### **3.4 Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analisis dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Analisis data melibatkan pengumpulan data yang terbuka dan didasarkan pada pertanyaan-pertanyaan umum dan analisis informasi dari para partisipan. Analisis bukti (data) terdiri atas pengujian pengkategorian, pentabulasian, ataupun pengombinasian, kembali untuk menunjukkan proposal awal suatu penelitian. (John W. Creswell, 2016)

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mengelola dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Dalam langkah ini melibatkan transkrip wawancara dan scanning materi, menulis data serta memilah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung sumber informasi yang didapatkan.
2. Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun generealense atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan.

3. Menganalisis secara detail dengan meng-coding data. Coding data merupakan proses pengelola materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Dalam langkah ini melibatkan beberapa tahapan mengambil data tulisan atau gambar yang telah di kumpulkan selama proses pengumpulan, mensegmentasi kalimat-kalimat atau paragraf-paragraf.
4. Menerapkan proses coding untuk mendeskripsikan setting orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang dianalisis. Dalam hal ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokas-lokasi, peristiwa-peristiwa dalam setting tertentu.
5. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema yang akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif.
6. Langkah yang terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasi data atau memaknai data.



**Gambar 2.2 Analisis Data**