



**INTERAKSI KOMUNIKATIF DI PELAYANAN PUBLIK
UNIT TRANSFUSI DARAH KABUPATEN JEMBER:
SUATU KAJIAN ETNOGRAFI KOMUNIKASI**

SKRIPSI

oleh

**Novi Dwiyanti
NIM 150110201045**

**JURUSAN SASTRA INDONESIA
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS JEMBER
2019**



**INTERAKSI KOMUNIKATIF DI PELAYANAN PUBLIK
UNIT TRANSFUSI DARAH KABUPATEN JEMBER:
SUATU KAJIAN ETNOGRAFI KOMUNIKASI**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Sastra Indonesia (S1) dan mencapai gelar sarjana Sastra

oleh

**Novi Dwiyanti
NIM 150110201045**

**JURUSAN SASTRA INDONESIA
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS JEMBER
2019**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda Suparti dan Ayahanda Yunus yang selalu mendoakan, mencurahkan perasaan cinta dan sayang, memberikan motivasi, serta telah banyak berkorban tenaga dan waktu selama ini;
2. kedua nenek saya, Mbah Ngaisah dan almarhumah Mbah Sumiyem yang selalu memberikan perhatian serta kasih sayang dari kecil hingga dewasa;
3. kakak saya, Luluk Fideasih yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama duduk di bangku kuliah;
4. bapak dan ibu guru sejak taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi yang telah banyak memberikan ilmu serta membimbing dengan penuh kesabaran, dan keikhlasan; dan
5. almamater tercinta Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember.

MOTO

“It is the same with people as it is with riding a bike. Only when moving can one comfortably maintain one’s balance.”

“Seperti halnya orang-orang yang sedang menaiki sepeda. Hanya ketika bergerak seseorang dapat dengan nyaman mempertahankan keseimbangannya.”

Albert Einstein



*) <https://patahtumbuh.com/index.php/id/sepeda-albert-einstein>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

nama : Novi Dwiyanti

NIM : 150110201045

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Interaksi Komunikatif di Pelayanan Publik Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember: Suatu Kajian Etnografi Komunikasi” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan hasil karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, April 2019

Yang menyatakan,

Novi Dwiyanti
NIM 150110201045

SKRIPSI

**INTERAKSI KOMUNIKATIF DI PELAYANAN PUBLIK
UNIT TRANSFUSI DARAH KABUPATEN JEMBER:
SUATU KAJIAN ETNOGRAFI KOMUNIKASI**

oleh

Novi Dwiyanti
NIM 150110201045

Pembimbing:

Pembimbing Utama : Drs. Kusnadi, M.A.

Pembimbing Anggota : Drs. Andang Subahianto, M. Hum.

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Interaksi Komunikatif di Pelayanan Publik Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember: Suatu Kajian Etnografi Komunikasi” telah diuji dan disahkan oleh Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jember pada:

Hari, tanggal : Senin, 15 April 2018

tempat : Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,	Sekretaris,
Drs. Kusnadi, M.A. NIP 1960003271986011003	Drs. Andang Subaharianto, M. Hum. NIP 196504171990021001
Penguji I,	Penguji II,
Dr. Agus Sariono, M.Hum. NIP 19610813198011001	Dr. Agustina Dewi Setiari S.S., M.Hum. NIP 197708182003122002

Mengesahkan
Dekan,

Prof. Dr. Akhmad Sofyan, M.Hum.
NIP 196805161992011001

RINGKASAN

Interaksi Komunikatif di Pelayanan Publik Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember: Suatu Kajian Etnografi Komunikasi; Novi Dwiyanti; 150110201045; 2019; 143 halaman; Jurusan Sastra Indonesia; Fakultas Ilmu Budaya; Universitas Jember.

Interaksi komunikatif yang terjadi pada masyarakat membentuk pola-pola komunikasi di suatu realitas sosial. Penelitian ini mengkaji tentang pola komunikasi, dan termasuk ke dalam kajian linguistik interdisipliner etnografi komunikasi. Penelitian etnografi komunikasi ini terjadi pada ranah sosial bidang pelayanan publik Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember. Penelitian ini mendeskripsikan pola-pola komunikasi yang terjadi antara petugas dan pendonor pada layanan donor di Kantor Unit Transfusi Darah dan kegiatan mobil unit, serta pola-pola komunikasi antara petugas dan keluarga pasien pada layanan darah.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan etnografi untuk menganalisis data. Jenis data pada penelitian ini berupa transkrip teks percakapan baik antara petugas dan pendonor pada layanan donor, maupun antara petugas dan keluarga pasien pada layanan darah. Tahap pengumpulan data dilakukan dengan metode pengamatan terlibat, wawancara mendalam, dan pengumpulan dokumen. Pendekatan yang digunakan pada tahap pengumpulan dan analisis data yaitu pendekatan interpretatif serta menggunakan teknik triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data. Pada tahap analisis data, peneliti melakukan analisis domain, analisis taksonomik, analisis komponensial, dan analisis tema budaya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi komunikatif yang terjadi baik antara petugas dan pendonor maupun keluarga pasien membentuk pola komunikasi yang lugas, terarah, dan luwes berkaitan dengan beberapa hal, yaitu: (1) penggunaan diksi dan struktur bahasa yang sesuai dengan etika pelayanan, sehingga mewujudkan pelayanan yang efektif dan terbuka; (2) interaksi komunikatif yang terjadi berlangsung secara dialogis memunculkan percakapan yang bersifat direktif dan ekspresif, sehingga mewujudkan komunikasi yang

santai dan tidak kaku atau fleksibel; (3) alur komunikasi lebih didominasi oleh petugas, sehingga komunikasi berjalan sesuai dengan arahan petugas; (4) pola urutan secara garis besar terdiri atas identifikasi keperluan, pemberian layanan oleh petugas, serta penutup ditandai dengan selesainya kepentingan pendonor dan keluarga pasien.

Pola komunikasi pada setiap layanan yang diteliti membentuk pola komunikasi dialogis atau dua arah, ditandai dengan adanya hubungan timbal balik, baik antara petugas dan pendonor maupun keluarga pasien. Saat interaksi terjadi, petugas tetap mendominasi percakapan. Hal itu disebabkan oleh pentingnya peran petugas dalam menyeleksi calon pendonor pada saat akan melakukan donor, serta memastikan informasi pasien dan jenis darah yang dibutuhkan demi menghindari terjadinya kesalahan pada saat pengambilan darah. Interaksi tuturan petugas didominasi dengan tuturan direktif dan ekspresif seperti memberikan pertanyaan, arahan dan penjelasan serta ucapan terima kasih. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia ragam lugas untuk mewujudkan komunikasi yang bersifat terbuka.

Berdasarkan uraian di atas, pelayanan yang dilakukan dengan percakapan secara dialogis, direktif dan ekspresif untuk mewujudkan pelayanan yang baik untuk masyarakat, khususnya pendonor dan keluarga pasien yang datang. Hal itu untuk membangun kesan positif terhadap kinerja pelayanan publik serta dijadikan indikator keberhasilan pelayanan yang diberikan Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember. Adapun tema budaya yang diperoleh dari penelitian ini adalah “Spirit untuk membantu sesama dalam konteks kemanusiaan yang dilandasi oleh rasa saling percaya baik antara petugas dan pendonor maupun keluarga pasien yang membutuhkan darah merupakan prinsip dasar interaksi komunikatif dalam pelayanan publik di Kantor Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember”.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Interaksi Komunikatif di Pelayanan Publik Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember: Suatu Kajian Etnografi Komunikasi”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember.

Skripsi ini tidak akan tersusun tanpa adanya dukungan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Akhmad Sofyan, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember;
2. Dra. A. Erna Rochiyati S., M.Hum., selaku Ketua Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember;
3. Drs. Kusnadi, M.A., selaku Dosen Pembimbing Utama dan Drs. Andang Subahianto, M. Hum., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, pikiran, perhatian, dan motivasi dalam penulisan skripsi;
4. Dr. Agus Sariono M.Hum., selaku Penguji I dan Dr. Agustina Dewi Setiari S.S., M.Hum., selaku Penguji II yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk menguji skripsi ini;
5. Abu Bakar Ramadhan M.,S.S.,M.A., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak motivasi dan dorongan selama menjadi mahasiswa;
6. seluruh dosen dan staf pegawai Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember atas keikhlasan hati memberikan ilmu dan tenaganya selama ini;
7. semua informan penelitian, khususnya Pimpinan, TU, petugas Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember, pendonor, serta keluarga pasien yang telah membantu penulis dalam kegiatan pengumpulan data di lapangan;

8. kedua orang tua tercinta, Ibunda Suparti dan Ayahanda Yunus atas semua doa dan dukungan serta jasa-jasa yang tak terhingga sampai saat ini;
9. sahabat-sahabat tercinta Sherly, Dhea, Ainun, Laili, Novi P, Fizu, Lita dan *Team 18* terima kasih atas dukungannya selama ini;
10. teman-teman seperjuangan Jurusan Sastra Indonesia 2015 yang telah bersama-sama melewati masa perkuliahan dengan penuh suka dan duka; dan
11. semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis akan menerima semua kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jember, April 2019

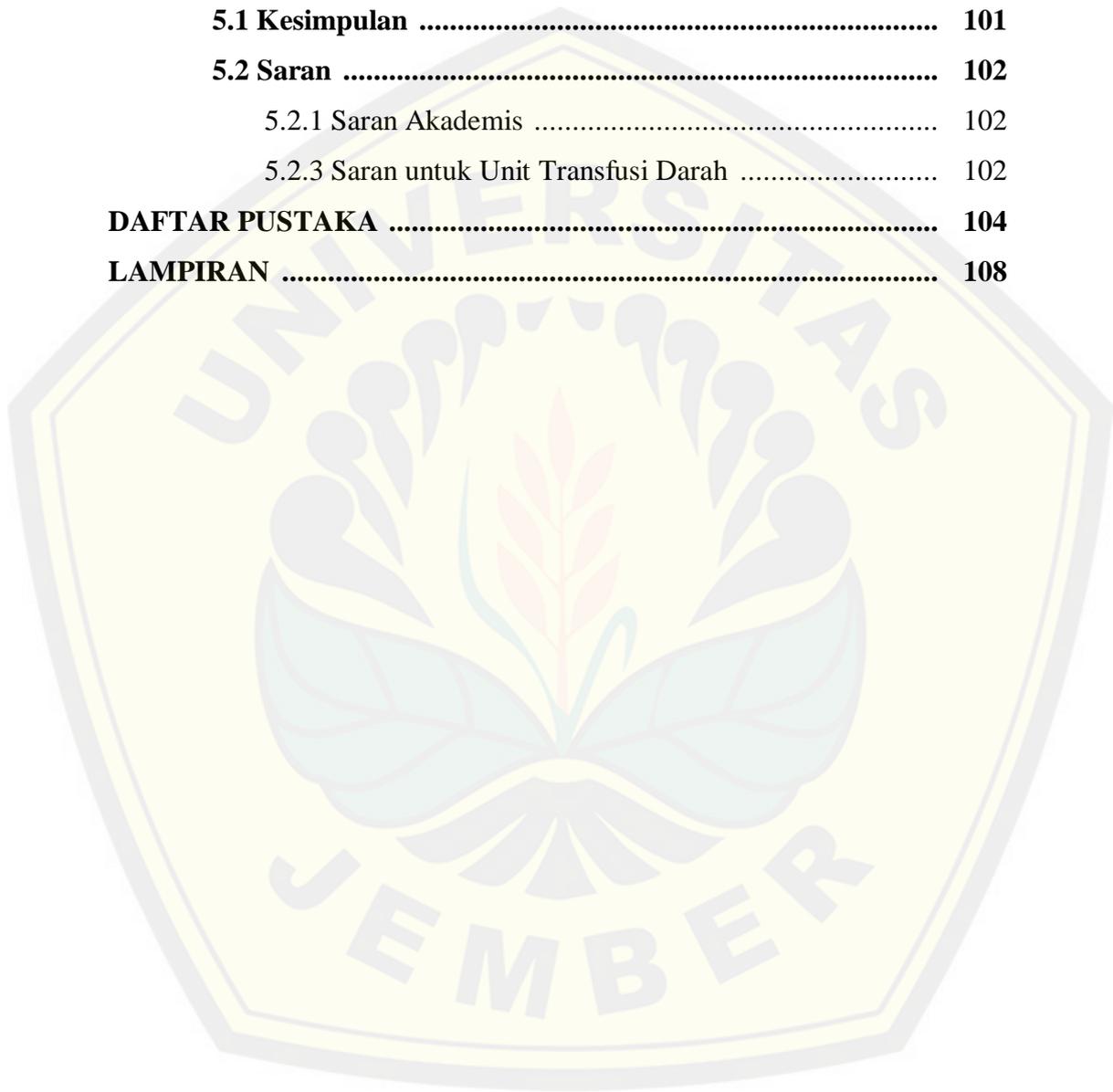
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR BAGAN	xiv
DATAR LAMBANG	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan dan Manfaat	7
1.4.1 Tujuan Penelitian	7
1.4.2 Manfaat Penelitian	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.2 Landasan teori	11
2.2.1 Bahasa dan Interaksi Sosial	11
2.2.2 Komunikasi dan Pola-pola Komunikasi	12
2.2.3 Tindak Komunikatif	14
2.2.4 Motif Tindakan Sosial	17

2.2.5 Teori Interaksionisme Simbolik	18
2.2.6 Komunikasi Organisasi	19
2.2.7 Pelayanan Publik	22
2.2.8 Unit Transfusi Darah	23
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Penelitian Kualitatif Etnografi	25
3.2 Lokasi Penelitian	26
3.3 Data dan Jenis Data	26
3.4 Informan	27
3.5 Metode Pengumpulan Data	27
3.5.1 Pengamatan Terlibat	28
3.5.2 Wawancara mendalam	28
3.5.3 Pengumpulan Dokumen	29
3.6 Metode Analisis Data	29
3.6.1 Analisis Domain	29
3.6.2 Analisis Taksonomi	30
3.6.3 Analisis Komponensial	31
3.6.4 Analisis Tema Budaya	32
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Interaksi Komunikatif antara Petugas dan Pendonor pada Layanan Donor	35
4.1.1 Interaksi Komunikatif antara Petugas dan Pendonor Baru	35
4.1.2 Interaksi Komunikatif antara Petugas dan Pendonor Rutin	53
4.1.3 Interaksi Komunikatif antara Petugas dan Pendonor pada Kegiatan Mobil Unit	69
4.2 Interaksi Komunikatif antara Petugas dan Keluarga Pasien pada Layanan Darah	77
4.2.1 Interaksi Komunikatif antara Petugas	

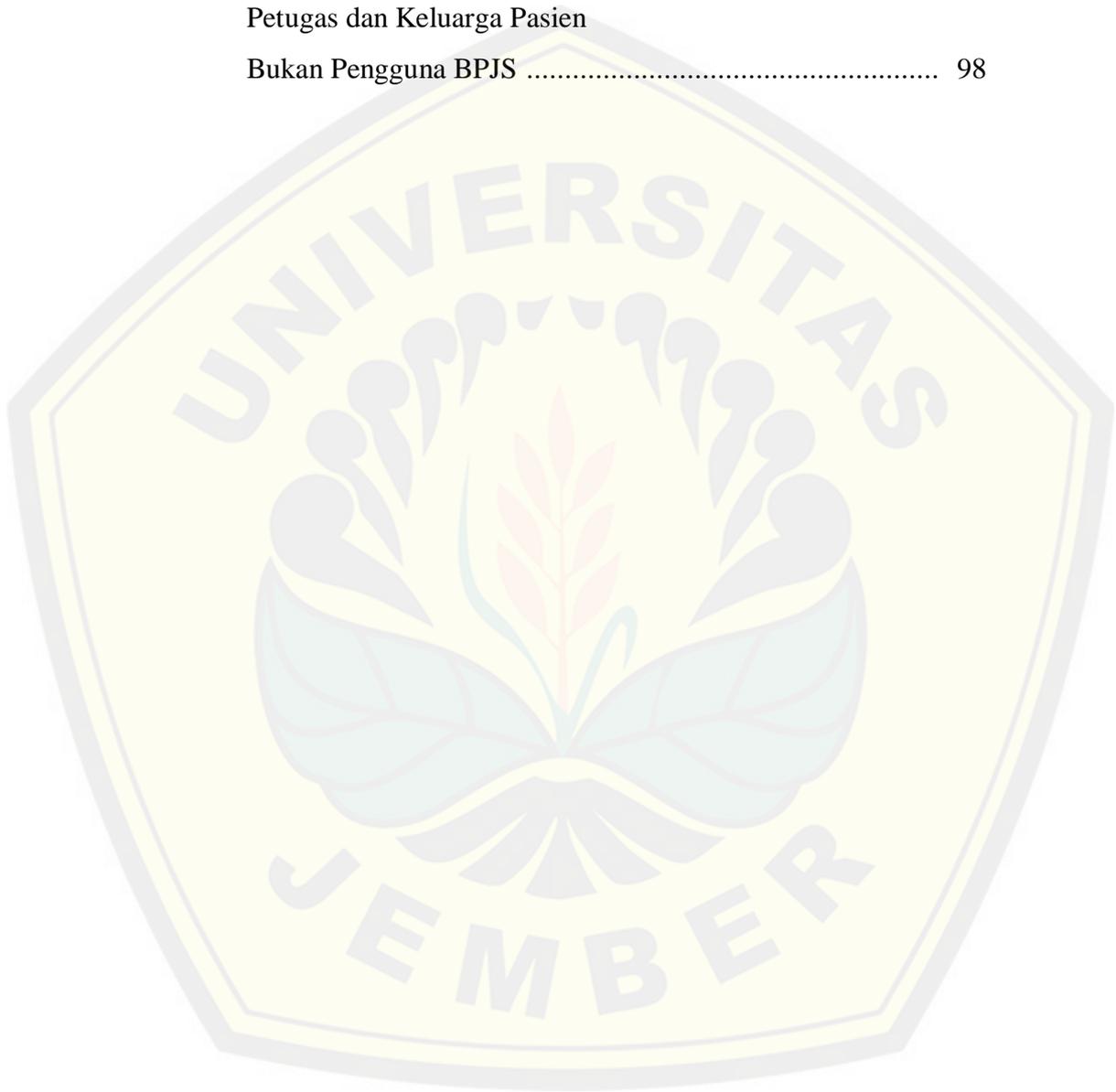
dan Keluarga Pasien Pengguna BPJS	77
4.2.2 Interaksi Komunikatif antara Petugas dan Keluarga Pasien Bukan Pengguna BPJS	88
BAB 5. PENUTUP	101
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	102
5.2.1 Saran Akademis	102
5.2.3 Saran untuk Unit Transfusi Darah	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	108



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan Model Analisis Etnografi Komunikasi	33
Bagan A.1 Struktur Materi Percakapan antara Petugas dan Pendonor Baru	43
Bagan A.2 Struktur Materi Percakapan antara Petugas dan Pendonor Baru	51
Bagan A.3 Pola-pola Komunikasi antara Petugas dan Pendonor Baru	52
Bagan B.1 Struktur Materi Percakapan antara Petugas dan Pendonor Rutin	60
Bagan B.2 Struktur Materi Percakapan antara Petugas dan Pendonor Rutin	67
Bagan B.3 Pola-pola Komunikasi antara Petugas dan Pendonor Rutin	68
Bagan C.1 Struktur Materi Percakapan antara Petugas dan Pendonor pada Kegiatan Mobil Unit	72
Bagan C.2 Struktur Materi Percakapan antara Petugas dan Pendonor pada Kegiatan Mobil Unit	75
Bagan C.3 Pola-pola Komunikasi antara Petugas dan Pendonor pada Kegiatan Mobil Unit	76
Bagan D. 1 Struktur Materi Percakapan antara Petugas dan Keluarga Pasien Pengguna BPJS	82
Bagan D.2 Struktur Materi Percakapan antara Petugas dan Keluarga Pasien Pengguna BPJS	86
Bagan D.3 Pola-pola Komunikasi antara Petugas dan Keluarga Pasien Pengguna BPJS	87
Bagan E.1 Struktur Materi Percakapan antara Petugas dan Keluarga Pasien Bukan Pengguna BPJS	92

Bagan E.2 Struktur Materi Percakapan antara Petugas dan Keluarga Pasien Bukan Pengguna BPJS	97
Bagan E.3 Pola-pola Komunikasi antara Petugas dan Keluarga Pasien Bukan Pengguna BPJS	98

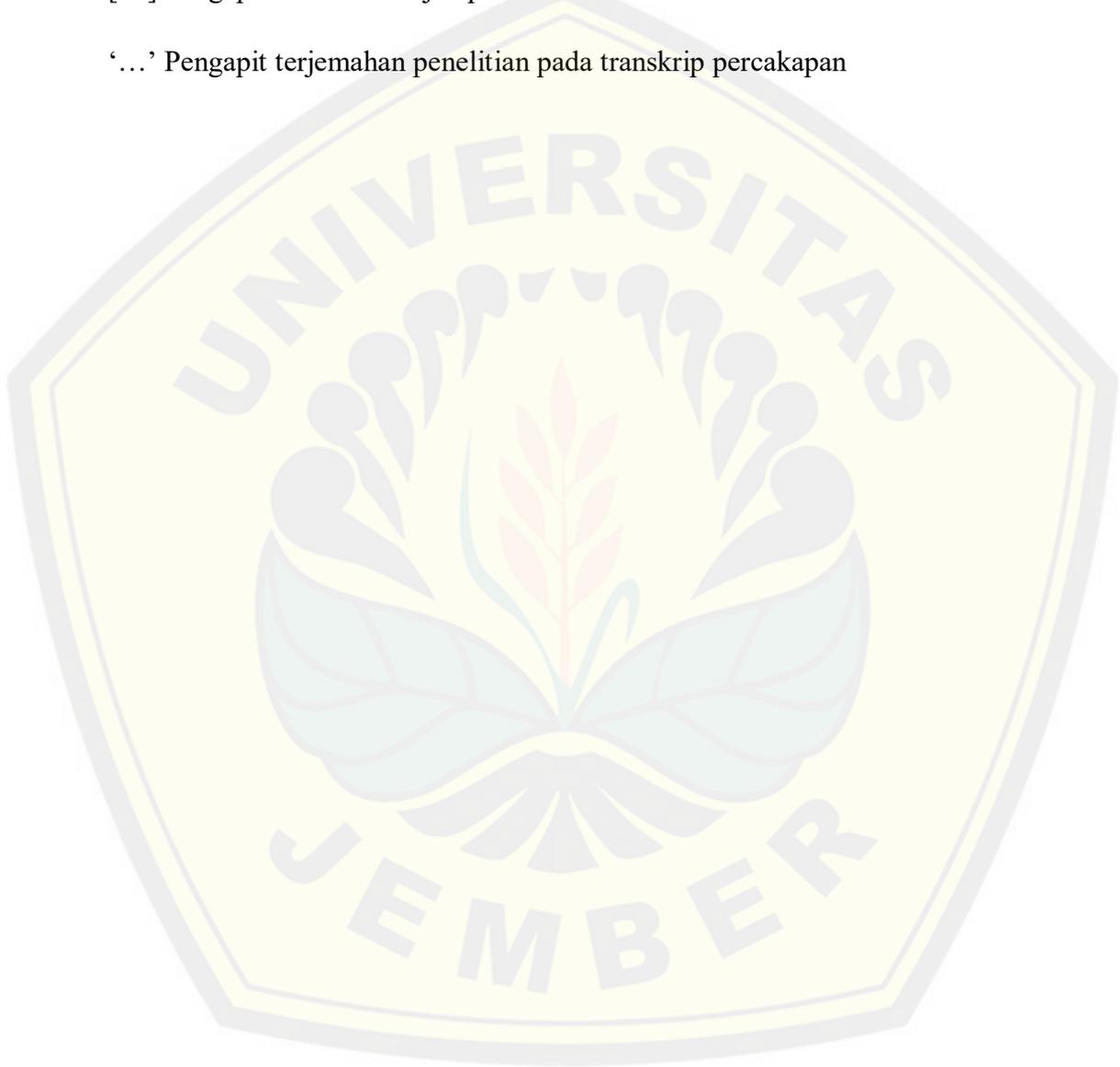


DAFTAR LAMBANG

(...) Pengapit nama seseorang yang dikutip beserta halaman buku, nomor, huruf, dan data lanjutan

[...] Pengapit tindakan subjek penelitian

‘...’ Pengapit terjemahan penelitian pada transkrip percakapan



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Data Layanan Donor antara Petugas dan Pendonor Baru	108
B. Data Layanan Donor antara Petugas dan Pendonor Rutin	115
C. Data Layanan Donor pada Kegiatan Mobil Unit	110
D. Data Layanan Darah antara Petugas dan Keluarga Pasien Pegguna BPJS	123
E. Data Layanan Darah antara Petugas dan Keluarga Pasien Bukan Pegguna BPJS	127
F. Pedoman Wawancara	131
G. Data Informan	132
H. Data Dokumentasi	138

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak lahir manusia selalu berinteraksi dengan sesamanya. Hal itu tampak pada kegiatan yang dilakukan dalam kehidupan sehari-hari. Interaksi yang terjadi menunjukkan bahwa hakikat manusia yaitu sebagai makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri, baik secara konteks fisik maupun dalam konteks sosial budaya. Manusia membutuhkan sesamanya untuk berkolaborasi memenuhi kebutuhan. Kerja sama yang baik akan sangat membantu manusia dalam menjalani kehidupan. Oleh sebab itu, manusia membutuhkan alat, media, dan sarana untuk berkomunikasi dan berinteraksi berupa bahasa. Segala kehendak manusia dapat diungkapkan dengan menggunakan bahasa. Menurut Djarjowidjojo (2003:16) bahasa merupakan suatu sistem simbol lisan yang arbitrer dan digunakan oleh suatu anggota masyarakat untuk bekerja sama, berinteraksi dengan berlandaskan budaya milik bersama, sehingga dapat dikatakan bahwa bahasa digunakan sebagai sarana penyampaian pesan pada saat berkomunikasi baik antarindividu, kelompok maupun masyarakat dalam kehidupan sosial.

Komunikasi dapat menjadi sarana seseorang untuk saling memupuk hubungan kerja sama dengan orang lain. Mulyana dan Rakhmat (1990:13) memaparkan bahwa komunikasi selalu berhubungan dengan perilaku manusia terkait kepuasan terpenuhinya kebutuhan, serta interaksi dengan sesamanya. Kebutuhan ini akan dapat terpenuhi melalui pertukaran pesan. Pesan dapat terealisasi dalam perilaku misalnya ketika seseorang melambaikan tangan, menganggukkan kepala atau memberikan suatu isyarat. Selain itu, pesan juga dapat tersampaikan dengan menggunakan bahasa. Dalam penelitian ini bahasa menjadi fokus utama, tetapi bahasa yang dimaksud di sini tidak dikaji secara struktural, melainkan mendalami perilaku komunikatif pengguna bahasa yang memiliki kebudayaan tertentu.

Hal-hal yang dapat terealisasi dari penggunaan bahasa yaitu dapat dilakukan berbagai macam aktivitas misalnya membaca, menulis, menyimak, mendengar, dan berbicara. Tindakan berbicara dan mendengarkan merupakan hal

pokok dalam munculnya tindak komunikatif (*communicative act*). Suwito (1983:3) mengatakan bahwa dalam praktik penggunaannya, bahasa selalu dihubungkan dengan interaksi antarindividu dalam kegiatan-kegiatan di masyarakat. Penggunaan bahasa selalu dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial budaya, meliputi status sosial, tingkat pendidikan, umur, tingkat ekonomi, jenis kelamin, dan sebagainya. Selain itu, penggunaan bahasa juga dipengaruhi oleh faktor-faktor situasional seperti siapa yang berbicara, bahasa yang digunakan, kepada siapa, kapan, di mana, dan mengenai permasalahan yang sedang dibicarakan. Penggunaan bahasa juga dapat dipengaruhi oleh pola pikir masing-masing individu. Faktor-faktor tersebut menjadi penyebab adanya perbedaan dalam penggunaan bahasa.

Memahami fenomena penggunaan bahasa untuk berkomunikasi harus menekankan bahwa komunikasi merupakan proses sosial. Pada suatu komunikasi selalu ada interaksi, dan saling pengaruh yang ditimbulkan, serta menyebabkan adanya relasi kekuasaan antarkomponen yang terlibat. Segala jenis komunikasi senantiasa melibatkan aspek-aspek sosial, terlebih lagi jika mengenai *human communication* (Sudarma, 2014:11). Hal itulah yang menjadikan fenomena komunikasi dengan melibatkan penggunaan bahasa menjadi sangat penting untuk dipahami.

Menurut Hymes (dalam Ibrahim, 1994:5) etnografi komunikasi merupakan kajian tentang peranan bahasa dalam perilaku komunikatif terkait cara-cara bahasa digunakan dalam masyarakat yang berbeda-beda kebudayaan. Kajian etnografi komunikasi merupakan kajian lintas bidang (disiplin atau keilmuan) yang menyinergikan tiga unsur keilmuan menjadi suatu kesatuan secara setara, yaitu peran fungsional bahasa, kemampuan, dan keterampilan komunikasi serta latar belakang sosial budaya masyarakat. Kajian etnografi komunikasi terkonstruksi oleh tiga disiplin ilmu yaitu linguistik atau bahasa (interaksional), ilmu komunikasi, dan antropologi (Kusnadi, 2019:13). Aspek linguistik atau bahasa menjadi salah satu bagian pokok dari etnografi komunikasi, tetapi masing-masing unsur tidak mendominasi satu sama lain. Oleh karena itu, etnografi komunikasi dapat dikatakan sebagai kajian linguistik interdisipliner. Adanya kolaborasi

dengan disiplin ilmu lain bertujuan untuk memahami bahasa secara komprehensif serta merujuk pada pemahaman kepada linguistik interaksional (juga fungsional) terkait dengan penggunaan bahasa (*language use*) dalam interaksi sosial di masyarakat.

Banyak ahli yang mengatakan bahwa etnografi komunikasi (*ethnography of communication*) dikenal sebagai salah satu cabang ilmu antropologi, khususnya turunan dari etnografi berbahasa (*ethnography of speaking*). Kuswarno (2011:11) memaparkan bahwa Hymes menilai penyebutan etnografi komunikasi sudah tepat, sebab ia beranggapan bahwa yang menjadi kerangka acuan untuk memberikan tempat bahasa dalam suatu kebudayaan harus terfokus pada komunikasi bukan bahasa. Etnografi berupaya menggali pola-pola interaksi komunikatif dan makna-makna budaya yang mendasarinya, serta merupakan cerminan kearifan lokal yang tersebar pada seluruh ranah interaksi sosial. Sudut pandang atau gagasan baru dalam memandang dan memahami bahasa yang digagas oleh kajian interdisipliner etnografi komunikasi akan mampu memperluas khasanah kajian serta dapat mengoptimalkan pemahaman mengenai bahasa.

Penelitian etnografi komunikasi dapat digunakan untuk menjelaskan dan memahami peristiwa komunikasi terkait penggunaan bahasa yang terjadi di masyarakat. Menurut Bungin (2006:57) komunikasi merupakan sebuah proses pemaknaan yang dilakukan seseorang terhadap informasi, sikap, dan perilaku orang lain yang berbentuk pengetahuan, pembicaran, gerak-gerik, perilaku, dan perasaan-perasaan, sehingga seseorang membuat reaksi-reaksi terhadap informasi, sikap, dan perilaku tersebut berdasarkan pada pengalaman yang pernah dialami. Saat ini peristiwa komunikasi dapat terjadi di segala ranah sosial. Suranto (2010:13) memaparkan berdasarkan keterlibatan suatu pihak, proses komunikasi diklasifikasikan menjadi empat bagian, yaitu: (1) komunikasi intrapersonal; (2) komunikasi antarpersonal; (3) komunikasi kelompok; dan (4) komunikasi masa.

Banyaknya fenomena interaksi komunikatif di berbagai ruang lingkup pada ranah sosial, memunculkan adanya perbedaan pola-pola komunikasi. Pemolaan terjadi pada semua tingkat komunikasi baik di suatu masyarakat, kelompok, maupun individu. Ibrahim (1994:13) menjelaskan bahwa pada suatu

masyarakat, komunikasi berpola biasanya dalam bentuk-bentuk fungsi, kategori ujaran (*categories of talk*), dan sikap serta konsepsi tentang bahasa yang penutur gunakan. Komunikasi berpola menurut peran dan kelompok tertentu dalam suatu masyarakat misalnya terkait jenis kelamin, usia, dan status sosial. Komunikasi berpola pada tingkat individu berkaitan dengan tingkat ekspresi dan interpretasi kepribadian misalnya faktor emosional seseorang.

Selain itu, perbedaan pola-pola komunikasi juga dipengaruhi oleh nilai budaya atau norma-norma yang melatarbelakanginya. Hal itu karena lingkungan sosial budaya senantiasa memberlakukan adanya nilai-nilai yang diacu oleh warga masyarakatnya (Suranto, 2010:27). Melalui suatu proses belajar yang dilakukan secara berkelanjutan dan berkesinambungan, masyarakat akan dapat menganut suatu nilai yang diperoleh dari lingkungannya. Nilai-nilai tersebut kemudian akan diimplementasikan dalam suatu bentuk kebiasaan yang tercermin pada perilaku sehari-hari.

Salah satu contoh peristiwa interaksi komunikatif dapat dijumpai di pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik menurut Sinambela dkk (2011:5) adalah pemberian layanan yang sesuai, baik untuk keperluan perorangan maupun masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi, dan didasarkan pada aturan pokok serta tata cara yang telah ditetapkan. Sinambela dkk (2011:6) juga memaparkan bahwa tujuan adanya pelayanan publik untuk memuaskan masyarakat. Dengan demikian, adanya pelayanan publik memudahkan masyarakat dalam proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan sesuai layanan yang diberikan.

Contoh pelayanan publik yaitu pelayanan publik yang berada dalam naungan Palang Merah Indonesia (PMI). PMI merupakan sebuah organisasi perhimpunan nasional di Indonesia yang bergerak dalam bidang sosial kemanusiaan. PMI mempunyai tujuh prinsip dasar gerakan internasional palang merah dan bulan sabit merah yang memiliki makna kemanusiaan, kesamaan, kesukarelaan, kemandirian, kesatuan, kenetralan, dan kesemestaan yang tidak memihak baik pada golongan politik, ras, suku maupun agama tertentu. PMI dalam melaksanakan tanggung jawab yang dimiliki, tidak melakukan pembedaan tetapi mengutamakan korban yang paling membutuhkan pertolongan untuk

keselamatan jiwanya. Pelayanan publik yang berada dalam naungan PMI yaitu Unit Transfusi Darah yang ada di Kabupaten Jember.

Pelayanan publik ini bergerak dalam bidang sosial kemanusiaan dan juga berperan dalam menunjang layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 7 tahun 2011, pemerintah telah menugaskan PMI untuk menyelenggarakan Upaya Kesehatan Transfusi Darah (UKTD). UKTD ini dilaksanakan dengan membentuk Unit Transfusi Darah. Berdasarkan Permenkes Nomor 91 tahun 2015, Unit Transfusi Darah merupakan fasilitas pelayanan publik yang menyelenggarakan donor darah, penyediaan darah, dan pendistribusian darah. Pelayanan yang diberikan terkait dengan penyediaan stok darah yang dibutuhkan pasien, dan fasilitas untuk anggota masyarakat yang secara sukarela ingin mendonorkan darahnya. Dalam hal ini, darah memegang peranan penting untuk keberlangsungan hidup seseorang. Ketersediaan, keamanan, dan kemudahan akses terhadap darah serta produk darah harus dapat dijamin. Hal itu sesuai dengan *World Health Assembly (WHA) 63.12 on availability, safety, and quality of blood products*, yaitu kemampuan untuk mencukupi kebutuhannya sendiri atas darah dan produk darah (*self sufficiency in the supply of blood and blood products*) serta jaminan keamanannya merupakan salah satu tujuan pelayanan kesehatan nasional. Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti menjelaskan dasar pemikiran pada penelitian ini yaitu sebagai berikut.

Pertama, Unit Transfusi Darah merupakan salah satu pelayanan publik yang telah lama melayani masyarakat dalam bidang kemanusiaan untuk menunjang layanan kesehatan. Pelayanan yang diberikan dengan melakukan komunikasi yang efektif terkait kepentingan masyarakat yang datang. Pada interaksi komunikatif yang terjadi akan terlihat perbedaan terkait dengan penggunaan bahasa pada saat melayani masyarakat. Jika dikaji lebih lanjut, dari peristiwa interaksi komunikatif yang terjadi di Unit Transfusi Darah akan tampak fenomena budaya yang melatarbelakangi peristiwa interaksi komunikatif tersebut.

Kedua, Kusnadi (2019:2) memaparkan bahwa pada berbagai ruang interaksi sosial memiliki pola-pola komunikasi yang berbeda-beda. Perbedaan pola terjadi karena situasi sosial (pelaku, aktivitas, dan tempat). Hal itu juga

berlaku dalam pelayanan di Unit Transfusi Darah. Oleh sebab itu, peneliti akan meneliti pola-pola komunikasi yang terjadi baik antara petugas dan pendonor maupun keluarga pasien di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember

Ketiga, penelitian interaksi komunikatif di Unit Transfusi Darah belum pernah dilakukan. Hal itulah yang membuat peneliti tertarik dan ingin mendalami topik penelitian tersebut. Hasil riset ini diharapkan dapat memberi masukan untuk mewujudkan suatu layanan yang lebih baik dan sigap dalam melayani masyarakat.

Objek penelitian ini yaitu interaksi komunikatif baik antara petugas dan pendonor maupun keluarga pasien yang datang. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif. Bogdan dan Taylor (dalam Basrowi dan Suwandi, 2008:1) menyatakan penelitian kualitatif merupakan salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Penelitian ini menggunakan pendekatan etnografi dengan metode penelitian interpretif yang berparadigma fenomenologis.

Menurut Kusnadi (2018:583-584) jika diterapkan ke dalam praktek kebahasaan, paradigma interpretif memiliki asumsi-asumsi dasar yaitu: (1) penutur dan mitra tutur merupakan subjek yang menciptakan realitas interaksi kebahasaan atau interaksi komunikatif di berbagai ruang sosial atau pranata budaya; (2) interaksi komunikatif yang diciptakan subjek memuat ide, gagasan, dan kepentingan subjek tuturan, sehingga ada hubungan yang erat antara ide-ide dan pemikiran subjek dengan realitas kebahasaan yang diciptakan; (3) ungkapan makna dan penemuan prinsip-prinsip budaya yang mendasari interaksi komunikatif (*language use*) harus bertumpu pada persepsi subjek (*emic view*) terhadap realitas interaksi yang ada; dan (4) praktik interaksi kebahasaan (teks) merupakan wilayah wujud *parole* yang kemudian menjadi basis data kajian ilmiah, sehingga dapat dikatakan bahwa paradigma interpretif harus melibatkan subjek untuk memahami makna realitas interaksi kebahasaan yang diciptakannya, sampai diperoleh pemahaman makna yang tepat dan menyeluruh.

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, ruang lingkup penelitian ini yaitu interaksi komunikatif dalam pelayanan publik baik antara petugas dan pendonor maupun keluarga pasien di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan ruang lingkup penelitian, permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pola komunikasi yang terbentuk antara petugas dan pendonor pada layanan donor baik yang terjadi di Kantor Unit Transfusi darah dan kegiatan mobil unit?
- 2) Bagaimana pola komunikasi yang terbentuk antara petugas dan keluarga pasien pada layanan darah di Unit Transfusi Darah?
- 3) Bagaimana tema budaya yang terkandung dalam interaksi komunikatif baik antara petugas dan pendonor maupun keluarga pasien pada layanan donor dan layanan darah di Unit Transfusi Darah?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

- 1) Mendeskripsikan pola komunikasi yang terbentuk antara petugas dan pendonor pada layanan donor baik yang terjadi di Kantor Unit Transfusi Darah dan kegiatan mobil unit;
- 2) mendeskripsikan pola komunikasi yang terbentuk antara petugas dan keluarga pasien pada layanan darah di Unit Transfusi Darah; dan
- 3) mendeskripsikan tema budaya yang terkandung dalam interaksi komunikatif baik antara petugas dan pendonor maupun keluarga pasien pada layanan donor dan layanan darah di Unit Transfusi Darah.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah disebutkan, maka manfaat penelitian ini bersifat teoritis dan praktis.

a. Manfaat teoritis adalah sebagai berikut.

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan pengayaan topik etnografi komunikasi terkait interaksi komunikatif khususnya pada layanan donor dan layanan darah di Unit Transfusi Darah.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan keterampilan peneliti dalam menerapkan metodologi etnografi komunikasi pada pelayanan publik di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember.

b. Manfaat praktis yaitu sebagai berikut.

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat untuk mengembangkan interaksi sosial yang efektif dalam kegiatan kemanusiaan di berbagai ranah sosial.
- 2) Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan kepada petugas pelayanan publik untuk semakin baik dalam melayani dan berinteraksi dengan masyarakat luas karena kunci dari pelayanan yang baik harus ditunjang dengan komunikasi yang baik.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan tahap mencari dan meninjau topik-topik penelitian sebelumnya yang masih terkait dengan topik penelitian yang sedang dikaji. Hal itu dilakukan peneliti untuk menghindari adanya kesamaan dengan topik penelitian-penelitian sebelumnya. Selain itu, dapat digunakan untuk membantu memecahkan persoalan penelitian yang dihadapi. Berdasarkan penelusuran yang telah peneliti lakukan, terdapat beberapa hasil penelitian yang terkait dengan penelitian ini. Tinjauan pustaka diharapkan akan mampu memberikan kontribusi besar dalam sebuah perencanaan penelitian.

Tinjauan pustaka yang pertama yaitu hasil penelitian yang dilakukan oleh Herdiansyah (2014) tentang interaksi komunikatif di sentra pelayanan kepolisian terpadu Polres Jember. Penelitian tersebut tentang interaksi komunikatif antara warga yang melaporkan kasus dan petugas yang merespon laporan tersebut dengan memberikan pelayanan sesuai kepentingan pelapor. Pada penelitian tersebut dijelaskan pola-pola komunikasi, makna-makna sosial budaya di balik pola-pola komunikasi yang dibangun, dan implikasi pola-pola komunikasi yang terbentuk terhadap efektivitas pelayanan publik di SPKT Polres Jember.

Hasil penelitian tersebut memaparkan jika pada kasus kehilangan, interaksi komunikatif yang dilakukan memiliki tujuan akhir, yaitu penerbitan Surat Keterangan Laporan Kehilangan. Untuk pelaporan kasus pidana, pelaporan tidak berhenti pada satu periode saja, melainkan penyelesaian kasus pidana yang dilaporkan akan terus dilakukan oleh pihak kepolisian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi komunikatif antara petugas dan pelapor menggambarkan adanya pola-pola komunikasi yang konsisten, dengan tujuan memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

Penelitian kedua yaitu penelitian yang dilakukan oleh Laili (2015) tentang interaksi komunikatif di Puskesmas, Sumbersari Jember. Penelitian tersebut mengungkapkan tentang proses-proses interaksi komunikatif antara dokter dan pasien, pola-pola interaksi komunikatif yang terbentuk, makna yang

menyertainya, dan penemuan tema budaya yang melatarbelakangi interaksi tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa interaksi komunikatif antara dokter dan pasien menggambarkan pola-pola komunikasi yang konsisten yaitu sebagai berikut: (1) interaksi diawali dengan pemanggilan pasien oleh dokter; (2) penggunaan simbol-simbol bahasa yang bersifat lugas dan struktur gramatika yang sederhana bertujuan untuk saling memudahkan pemahaman bersama terhadap pesan yang dipertukarkan; dan (3) terjadinya komunikasi tatap muka dan timbal balik (dialogis) antara dokter dan pasien memudahkan dalam proses meminta dan memberi pelayanan. Hal ini menandakan bahwa dimensi-dimensi tindak komunikatif dipahami oleh dokter dan pasien.

Penelitian ketiga yaitu penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2017) tentang pola interaksi komunikatif mediasi perceraian di pengadilan agama Jember. Penelitian tersebut memaparkan tentang permasalahan dari pihak yang bercerai. Proses interaksi komunikatif yang terjadi cenderung bersifat persuasif dengan cara memberikan solusi yang bisa diwujudkan. Hal itu bertujuan untuk mempengaruhi pihak yang terlibat supaya mengurungkan niatnya untuk bercerai. Pada penelitian tersebut terbagi menjadi dua kategori yaitu mediasi cerai gugat dan cerai talak dengan beberapa gugatan yang diajukan, meliputi: (1) kasus ekonomi; (2) kasus kekerasan dalam rumah tangga; (3) kasus tidak berhubungan suami istri; dan (4) kasus perselingkuhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi komunikatif ketika mediasi perceraian terdapat pola-pola komunikasi yang bersifat persuasif, transaksional, dan direktif representatif yang konsisten.

Penelitian ini dengan ketiga penelitian sebelumnya, memiliki kesamaan dan perbedaan. Kesamaan yang dimiliki terkait dengan ruang lingkup penelitian, yaitu tentang pola-pola komunikasi di pelayanan publik. Perbedaannya terletak pada objek penelitian yang dikaji. Kesamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya menjadi pertimbangan peneliti, serta daya tarik untuk mengkaji topik penelitian interaksi komunikatif yang terjadi di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember.

2.2 Landasan Teori

Teori adalah suatu konseptualisasi yang umum atau sistem pengertian yang diperoleh melalui jalan yang sistematis (Sugiyono, 2016:53). Menurut Kerlinger (dalam Basrowi dan Suwandi, 2008:37) teori merupakan seperangkat konstruk (konsep), definisi, dan proporsi yang berfungsi untuk melihat fenomena secara sistematis, melalui spesifikasi hubungan antarvariabel, sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena. Teori juga digunakan sebagai instrumen yang berfungsi sebagai bekal untuk memahami konteks sosial secara lebih luas dan mendalam. Penggunaan teori dalam penelitian untuk mempermudah peneliti dalam menjelaskan, memahami, dan mengidentifikasi permasalahan dalam penelitian.

2.2.1 Bahasa dan Interaksi Sosial

Bahasa merupakan suatu sistem vokal berupa simbol-simbol yang bebas digunakan oleh anggota masyarakat untuk saling berkomunikasi dan berinteraksi dengan sesamanya. Menurut Nababan dalam (Aslinda dan Syafyaha, 2014:11) fungsi bahasa yang paling mendasar yaitu untuk komunikasi, dengan berkomunikasi maka akan terjadi suatu sistem sosial di masyarakat. Fungsi bahasa menurut Wardhaugh (dalam Chaer dan Agustina, 2004:15) sebagai alat komunikasi manusia, baik secara tertulis maupun lisan. Fungsi tersebut dapat dilihat dari sudut penutur, pendengar, topik, kode, dan amanat pembicara.

Selain itu, fungsi bahasa untuk menciptakan batasan, menyatukan para penuturnya sebagai anggota sebuah masyarakat tutur, dan mengesampingkan *outsiders* dari komunikasi dalam kelompok. Bahasa juga berfungsi sebagai alat identifikasi sosial dalam suatu masyarakat dengan memberikan indikator-indikator linguistik yang bisa digunakan untuk mendorong adanya stratifikasi sosial (Ibrahim, 1994:15). Fungsi bahasa menjadi penghubung alat interaksi baik antarindividu maupun kelompok untuk saling mengenal dan berkomunikasi dalam suatu proses sosial. Menurut Soekanto (dalam Bungin, 2006:55) bentuk umum dari proses sosial yaitu interaksi sosial, sedangkan bentuk khususnya yaitu aktivitas-aktivitas sosial.

Jacky (2015:26-27) memaparkan bahwa interaksi merupakan bentuk tindakan antara dua orang atau lebih yang saling menimbulkan reaksi satu sama lain. Melalui interaksi, manusia menyampaikan maksud, tujuan, dan keinginannya dalam suatu kehidupan sosial. Interaksi sosial bersifat dinamis dan setiap orang yang berbuat sudah pasti terlibat. Menurut Johnson (dalam Liliweri, 2014:5) interaksi sosial merupakan proses kompleks yang dilakukan setiap orang ketika mengorganisasikan ataupun menginterpretasikan persepsinya terhadap orang lain dalam situasi bersama, sehingga menimbulkan kesan tentang identitas orang lain, hal yang sedang dilakukan, dan alasan dilakukannya hal tersebut. Oleh karena itu, identitas diri seseorang tidak hanya ditunjukkan dengan hal yang dimiliki, melainkan juga dengan pengakuan semua orang dan kelompok lain dalam situasi tertentu.

Jacky (2015:27) membagi interaksi sosial menjadi empat bentuk yaitu: (1) interaksi kebetulan (*accidental interaction*) merupakan interaksi sosial yang terjadi tidak direncanakan, biasanya terjadi di antara orang-orang yang belum saling mengenal; (2) interaksi berulang (*repeated interaction*) merupakan interaksi sosial yang terjadi secara kebetulan tetapi terjalin berulang-ulang; (3) interaksi teratur (*regular interaction*) merupakan interaksi yang terjadi antara teman yang sudah saling mengenal; dan (4) interaksi yang diatur (*regulated interaction*) merupakan sebuah interaksi yang dilandasi oleh hukum, adat, kebiasaan, norma, dan moralitas.

2.2.2 Komunikasi dan Pola-pola Komunikasi

Mufid memaparkan (2005:3) komunikasi merupakan proses individu berhubungan dengan sesamanya, kelompok, organisasi, dan masyarakat yang menimbulkan respons serta menciptakan pesan untuk berhubungan dengan lingkungan dan orang lain. Proses komunikasi pada hakikatnya merupakan proses penyampaian pikiran dan perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan) yang bisa berupa gagasan, informasi, opini yang muncul dari benak seseorang (Effendy, 2013:11). Komunikasi dapat berlangsung apabila terjadi kesamaan makna dalam pesan yang diterima komunikan, atau dengan kata

lain komunikasi merupakan proses membuat suatu pesan setara (*tuned*) bagi komunikator dan komunikan. Proses komunikasi ada dua yaitu secara primer dan sekunder. Proses komunikasi secara primer yaitu proses penyampaian pikiran atau perasaan seorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang sebagai media. Media primer dalam proses komunikasi berupa bahasa, kial, isyarat, gambar, warna yang mampu menerjemahkan pikiran atau perasaan komunikator kepada komunikan. Proses komunikasi secara sekunder merupakan proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.

Suwito (1983:13) memaparkan bahwa untuk mengirim pesan, seorang komunikator harus lebih dahulu menata isi pesan itu menjadi kode. Isi pesan yang telah berwujud kode kemudian diterima oleh komunikan. Untuk dapat menerima pesan, komunikan harus mengkodekan kembali (dekode) kemudian dilakukan penafsiran (*interpretative*) terhadap pesan tersebut. Hasil interpretasi dekode itu merupakan tanggapan komunikan terhadap pesan komunikator. Apabila dengan proses seperti itu pesan yang dikirim telah sesuai dengan penerimaan, maka terjadilah komunikasi. Hubungan antara pengiriman dan penerimaan pesan merupakan hubungan timbal balik yang berarti dalam komunikasi seorang komunikator pada saat itu berlaku sebagai komunikator. Bahkan dalam komunikasi langsung seorang komunikator sekaligus berlaku sebagai komunikan dan sebaliknya. Menurut Tubbs dan Moss (dalam Bungin, 2006:257) terdapat tiga model komunikasi sebagai berikut.

- 1) Model komunikasi linier yaitu model komunikasi satu arah (*one way view of communication*). Komunikator memberikan suatu stimulus dan komunikan memberikan respons atau tanggapan yang diharapkan, tanpa perlu mengadakan seleksi dan interpretasi.
- 2) Model komunikasi dua arah yaitu model komunikasi interaksional, model ini merupakan lanjutan dari pendekatan linier. Pada model ini terjadi umpan balik (*feedback*) gagasan. Ada pengirim (*sender*) yang mengirimkan informasi dan ada penerima (*receiver*) yang melakukan seleksi, interpretasi, dan memberikan

respons balik terhadap pesan dari pengirim (*sender*), sehingga komunikasi berlangsung baik dalam proses dua arah (*two way*) maupun proses peredaran atau perputaran arah (*cyclical process*).

- 3) Model komunikasi transaksional, yaitu komunikasi hanya dapat dipahami dalam konteks hubungan (*relationship*) di antara dua orang atau lebih. Sedjaja (dalam Bungin, 2006:258) menjelaskan bahwa proses komunikasi ini menekankan semua perilaku adalah komunikasi dan masing-masing pihak yang terlibat dalam komunikasi memiliki konten pesan yang dibawa dan saling bertukar dalam transaksi.

2.2.3 Tindak Komunikatif

Munculnya tindak komunikatif diawali dengan adanya peristiwa komunikatif yaitu suatu peristiwa berlangsungnya interaksi linguistik dalam satu bentuk ujaran atau lebih dan melibatkan dua pihak yaitu penutur dan lawan tutur, dengan suatu pokok tuturan, di dalam waktu, tempat, dan situasi tertentu (Chaer dan Agustina, 2004:47). Menurut Suwito (1983:33) peristiwa komunikatif merupakan gejala sosial yang terdapat interaksi antarpenerut dalam situasi dan tempat tertentu. Agar dapat dikatakan sebagai peristiwa komunikatif maka ada delapan komponen yang harus ada, delapan komponen tersebut jika digabung akan menjadi sebuah akronim *SPEAKING*. Berikut ini delapan komponen peristiwa komunikatif.

- 1) S yaitu *setting*, dan *scene*. *Setting* berkaitan dengan waktu dan tempat peristiwa komunikatif berlangsung, sedangkan *scene* berkaitan dengan tempat dan situasi psikologis pembicaraan. Adanya perbedaan waktu, tempat dan situasi dapat menyebabkan terjadinya variasi bahasa.
- 2) P yaitu *participant*, berkaitan dengan pihak-pihak baik yang terlibat dalam pertuturan maupun pembicaraan, baik yang menjadi pembicara, lawan bicara, maupun pendengar.
- 3) E yaitu *ends*, merujuk pada maksud dan tujuan dari suatu pertuturan.

- 4) A yaitu *act sequence* berkaitan dengan bentuk dan isi ujaran khususnya penggunaan kata-kata seseorang yang sedang mempergunakan kesempatan bicarannya.
- 5) K yaitu *key*, ragam bahasa yang dipergunakan dalam menyampaikan pendapatnya dan cara mengemukakan kesempatan bicarannya.
- 6) I yaitu *instrumentalities*, alat untuk menyampaikan pendapat misalnya secara lisan, tertulis, lewat telepon, dan sebagainya.
- 7) N yaitu *norm of interaction and interpretative* berkaitan dengan norma atau aturan saat berinteraksi.
- 8) G adalah *genre*, berkaitan dengan jenis bentuk penyampaian

Tindak komunikatif pertama kali dikemukakan oleh J.L Austin. Menurut Searle (dalam Suwito, 1983:33) dalam semua ilmu komunikasi, linguistik bukan sekedar lambang, kata, dan kalimat. Akan lebih tepat apabila disebut produk atau hasil dari lambang, kata, dan kalimat yang berupa perilaku tindak komunikatif (*the performance of speech acts*) atau lebih tegasnya tindak komunikatif merupakan hasil dari suatu kalimat dalam kondisi tertentu serta merupakan kesatuan terkecil dari komunikasi linguistik.

Tindak komunikatif dalam ujaran suatu kalimat merupakan makna kalimat tersebut. Namun, makna suatu kalimat tidak ditentukan oleh satu-satunya tindak komunikatif seperti yang berlaku dalam kalimat yang sedang diujarkan, tetapi selalu dalam prinsip adanya kemungkinan untuk menyatakan secara tepat sesuatu yang dimaksud oleh penuturnya. Oleh sebab itu, dalam setiap tindak komunikatif penutur terkadang menuturkan kalimat yang unik serta berupaya untuk menyesuaikan tuturan dengan konteksnya. *Speech acts* cenderung sebagai gejala individual, bersifat psikologis, dan ditentukan oleh kemampuan bahasa penutur menghadapi situasi tertentu. Austin dalam (Rani, Arifin, Martutik, 2006:160) menyatakan bahwa terdapat tiga macam tindak komunikatif yaitu: (1) tindak lokusi, (2) tindak illokusi (3) tindak perlokusi.

1) Tindak lokusi

tindak lokusi mengacu pada aktivitas bertutur kalimat tanpa disertai tanggung jawab penuturnya untuk melakukan suatu tindakan tertentu.

2) Tindak illokusi

Tindak illokusi merupakan suatu tindak yang dilakukan untuk mengatakan sesuatu seperti membuat janji, membuat pernyataan, mengeluarkan perintah, permintaan dll.

3) Tindak perlokusi

suatu hasil atau efek ujaran terhadap pendengar baik yang nyata maupun yang diharapkan.

Searle dalam (Dardjowijoyo, 2003:99-107) membagi konsep fungsi komunikatif ke dalam lima kategori. Pertama, fungsi representatif digunakan untuk menyatakan sesuatu yang mengandung kebenaran, serta pelaksanaannya dengan menghimpun proposisi, dan memahami makna informasi yang disampaikan. Kedua, fungsi direktif digunakan untuk menuntut pendengar melakukan sesuatu. Pelaksanaan tindak ujaran ini dapat berupa jawaban verbal dan gerak tubuh. Ketiga, fungsi komisif berkaitan dengan perintah yang diarahkan pada pembicara sendiri, seperti berjanji, bersumpah, bertekad termasuk ke dalam tindak ujaran komisif. Pelaksanaan tindak ujaran komisif hanya berupa penyimpanan informasi dalam memori saja karena dalam tindak ujaran tersebut tidak menanyakan atau memerintah seseorang untuk melakukan sesuatu sehingga tidak ada perbuatan yang dilakukan.

Keempat, fungsi ekspresif digunakan untuk menyatakan keadaan psikologisnya (ekspresi) mengenai sesuatu. Misalnya ungkapan terima kasih, bela sungkawa, ungkapan selamat, dan umpatan. Pelaksanaan fungsi ekspresif ini pada umumnya berupa tanggapan verbal namun juga memungkinkan bila pendengar hanya diam dan menyimpan ujaran tersebut dalam memorinya. Kelima, fungsi deklaratif digunakan untuk menyatakan adanya suatu keadaan baru yang muncul karena ujaran itu. Fungsi deklaratif harus memiliki kelayakan (*felicity condition*) agar kalimat yang diucapkan itu bermakna dan mempunyai nilai. Kalimat deklaratif biasanya diucapkan oleh orang yang memiliki wewenang untuk melakukannya.

2.2.4 Motif Tindakan Sosial

Istilah tindakan merupakan suatu pendekatan yang sangat berpengaruh dan menjadi fokus salah satu sosiolog Max Weber. Ia berusaha menganalisis motif tindakan sosial. Menurut Weber dalam (Jacky, 2015:23) memaparkan tindakan sosial merupakan upaya mencari subjektif atau motivasi yang terkait dengan tindakan-tindakan yang dilakukan. Tindakan sosial dimaknai sebagai suatu tindakan rasional karena melibatkan pemaknaan individu (*meaning*). Weber membedakan pengertian tindakan sosial dengan perilaku. Hal itu karena tindakan sosial merupakan tindakan individu yang dihubungkan dengan makna subjektif, sedangkan perilaku merupakan kegiatan naluriah tanpa pemaknaan subjektif. Ada empat faktor yang mendorong suatu tindakan sosial, yaitu: *physical movement*, *meaning*, *directed towards others* dan *wait response*.

Rummel (dalam Jacky, 2015:23) mengatakan tindakan sosial melibatkan *intention* (niat, maksud), *aim* (tujuan), *plan* (rencana), dan *purpose* (pamrih) yang ditujukan kepada orang lain. Unsur dari tindakan sosial meliputi agen (*agents*), pergerakan (*vehicles*) dan makna (*meaning*). Agen merupakan aktor dan objek dari suatu tindakan sosial, yang berperilaku, sedangkan yang lainnya merupakan objek dari perilaku tersebut. Pergerakan merupakan kondisi fisik, aspek, gerakan atau kegiatan dari agen yang memiliki makna bagi mereka, serta makna merupakan elemen dari tindakan sosial.

Ritzer dan Goodman dalam (Jacky, 2015: 24) mengatakan tindakan sosial berbeda dengan interaksi sosial. Jika suatu tindakan sosial melibatkan aktor tunggal, sementara interaksi sosial melibatkan dua orang atau lebih dalam tindakan sosial timbal balik. Ketika berinteraksi, para aktor terlibat dalam proses saling mempengaruhi, sedangkan dalam tindakan sosial, individu hanya bertindak dengan orang lain dalam pikiran. Seorang aktor mencoba menafsirkan pengaruhnya terhadap aktor lain yang terlibat. Meskipun mereka sering terlibat dalam perilaku tanpa berpikir yang mendasar pada kebiasaan, namun mempunyai kapasitas untuk terlibat dalam tindakan sosial.

Memahami tindakan sosial juga harus melihat konteks yang mengikutinya. Jika pada suatu teks, selalu ada teks lain yang menyertainya.

Pengertian ini merujuk pada hal yang menyertai teks tersebut meliputi sesuatu yang tidak hanya dilisankan dan ditulis, tetapi juga peristiwa-peristiwa nirkata (*non-verbal*) yang mencakup keseluruhan teks tersebut. Hal inilah yang menjadi dasar penghubung antara teks dan situasi tempat teks tersebut yang disebut dengan konteks. Halliday dan Hasan (1992:13) memaparkan bahwa konteks merupakan situasi yang menyertai peristiwa kebahasaan yang memberikan keterangan mengenai makna yang sedang dipertukarkan, serta makna-makna yang kemungkinan besar akan dipertukarkan. Penafsiran ini berciri pada hubungan-hubungan makna, dengan melakukan perkiraan tentang makna-makna jenis tertentu, yang akan membantu menjelaskan cara orang berinteraksi. Harus ditekankan pemahaman terhadap teks merupakan contoh proses dan hasil dari makna sosial dalam konteks tertentu. Konteks situasi teks itu terbentang, kemudian dipadatkan dalam teks, bukan dengan cara berangsur-angsur tetapi melalui hubungan yang sistematis antara lingkungan sosial di satu pihak dengan bahasa yang berfungsi di lain pihak (Halliday dan Hasan, 1992:16-17).

2.2.5 Teori Interaksionisme Simbolik

Menurut Johnson dalam (Damsar dan Indrayani, 2016:59) interaksionisme simbolik merupakan upaya untuk memahami realitas sebagai suatu interaksi yang dipenuhi dengan berbagai simbol. Interaksionisme simbolik memiliki persamaan dengan konsep kebudayaan, yaitu sebagai suatu simbol yang berkaitan dengan dunia dan sebuah teori yang menjelaskan tingkah laku manusia dalam kaitannya dengan makna. Blumer (dalam Spradley, 1997:7) mengidentifikasi tiga premis dalam teori ini sebagai berikut.

- 1) Manusia melakukan berbagai hal atas dasar makna yang diberikan kepada mereka.
- 2) Makna berbagai hal muncul melalui interaksi sosial seseorang dengan orang lain.
- 3) Makna dipahami atau dimodifikasi melalui proses penafsiran yang digunakan oleh individu untuk menghadapi interaksi sosial, sehingga membentuk realitas sosial.

Menurut Blummer dalam (Jacky, 2015:147) interaksionisme simbolik mengandung beberapa ide dasar. Pertama, pada suatu masyarakat yang terdiri atas individu-individu yang saling berinteraksi. Kegiatan tersebut saling tak berkesesuaian melalui tindakan bersama, hingga akhirnya membentuk struktur sosial. Kedua, segala interaksi yang terjadi selalu berhubungan dengan kegiatan manusia. Pada interaksi tersebut terdapat interaksi-interaksi nonsymbolis yang muncul karena ada stimulus dan respon yang sederhana. Misalnya, ketika rapat ada seseorang yang pura-pura batuk ketika merasa tidak setuju dengan hal yang disampaikan oleh pembicara, maka batuk itu digunakan sebagai simbol untuk menyampaikan penolakan. Ketiga, objek tidak memiliki makna instrinsik. Makna hanya muncul ketika interaksi sosial terjadi. Blummer mengklasifikasikan objek ke dalam tiga kategori yaitu objek fisik, objek sosial, dan objek abstrak. Salah satu contoh ilustrasi peranan makna yang dikaitkan dengan objek fisik misalnya objek sapi. Jika di India sapi dianggap sebagai hewan yang sakral sedangkan objek sapi di Amerika dianggap sebagai makanan yang berprotein tinggi. Keempat, manusia tidak hanya mengenal objek eksternal. Mereka dapat melihat dirinya sebagai objek lain misalnya seseorang dapat melihat dirinya sebagai suami atau seorang ayah. Kelima, tindakan manusia merupakan tindakan interpretatif yang dibuat oleh manusia itu sendiri.

Interaksionisme simbolik dalam penggunaannya membuktikan adanya hubungan antarbahasa dan komunikasi, sehingga pendekatan ini menjadi dasar pemikiran ahli-ahli ilmu komunikasi (Kuswarno, 2011:22). Faktor-faktor tersebut yang digunakan para ilmuan sosial untuk memahami dan menjelaskan perilaku. Hal itu didasarkan pada strategi interaksionisme simbolik yang menekankan pada keikutsertaan dalam aktivitas kelompok sasaran penelitian dalam kehidupan sehari-hari serta pengamatan secara *on going*.

2.2.6 Komunikasi Organisasi

Organisasi merupakan suatu sistem jaringan yang menampung komunikasi antaranggota-anggotanya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Suatu jaringan komunikasi internal dan eksternal, keduanya melibatkan peran

anggota organisasi yang berbeda-beda, tetapi hal itu dalam hubungan interdependen yang berarti hubungan orang-orang yang mempunyai kedudukan berbeda-beda dan memiliki peran yang saling mempengaruhi. Barnard (dalam Hardjana, 2016:3-4) mengatakan organisasi merupakan sebuah sistem kegiatan dan daya dari dua orang atau lebih yang dikoordinasi secara sadar.

Definisi di atas, jika dijabarkan mengandung pengertian yang mengerucut pada beberapa hal. Pertama organisasi merupakan sebuah sistem. Istilah sistem menunjukkan adanya hubungan subsistem yang bersifat interdependen. Kedua, bagian dari sistem merupakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, sehingga dalam organisasi minimal terdapat dua kegiatan yang berbeda dan tetap berhubungan secara interdependen. Ketiga, yaitu adanya koordinasi antarkegiatan-kegiatan yang dilakukan. Koordinasi merujuk pada sebuah kerja sama untuk mencapai satu tujuan yang telah ditetapkan. Keempat, kegiatan-kegiatan disesuaikan dan diarahkan pada suatu tujuan melalui komunikasi.

Menurut Hardjana (2016:31) komunikasi organisasi merupakan proses komunikasi yang didasarkan pada latar belakang kepentingan organisasi agar segala kepentingan dapat dicapai. Dalam hal ini, bukan organisasinya yang melakukan komunikasi, melainkan anggota-anggotanya. Mereka saling berkomunikasi dengan sesama anggota dan khalayak luar untuk mencapai tujuan organisasi. Terdapat lima ciri komunikasi organisasi yang membedakannya dengan komunikasi sosial di masyarakat, antara lain: (1) proses; (2) terstruktur; (3) bertujuan jelas (*intentional*); (4) multi jenjang (*levels of communications*); dan (5) dapat diramalkan.

Komunikasi organisasi sebagai proses mengandung pengertian dimensi waktu yang bersifat evolusioner yaitu berupa perubahan yang terjadi secara terus-menerus akibat interaksi antarunsur yang saling mempengaruhi, sehingga perubahan yang terjadi pada unsur yang satu juga berpengaruh dengan unsur yang lain. Hal yang harus ditekankan pada komunikasi organisasi yaitu sebagai proses pertukaran pesan antaranggota yang berkaitan dengan perilaku dan kegiatan-kegiatan organisasi. Komunikasi organisasi dikatakan terstruktur karena melibatkan orang-orang yang memiliki kedudukan dan peran yang berbeda-beda

dalam struktur hierarkis. Pada praktiknya, komunikasi berlangsung atas inisiatif atasan (*superior*) dan tertuju pada bawahan (*subordinate*), sehingga terbentuk struktur komunikasi atasan-bawahan langsung melalui saluran lisan tatap muka yang merupakan kegiatan utama organisasi. Struktur komunikasi organisasi menjamin keteraturan, rutinitas, stabilitas dan keteramalan.

Komunikasi organisasi juga bertujuan jelas (intensional), yaitu memiliki tujuan dan bersifat rasional. Hal ini merujuk pada hakikat organisasi yang melibatkan kerja sama secara rasional dan memiliki tujuan yang pasti. Selain itu, komunikasi organisasi berlangsung multijenjang berdasarkan latar ikatan (*settings*) atau *context* yang berbeda-beda. Baik istilah *settings* maupun *context* mengacu pada jumlah orang yang terlibat di dalam komunikasi. Selanjutnya, komunikasi organisasi dapat diramalkan, hal itu karena melibatkan peran yang berbeda-beda dengan pola hubungan yang stabil dan mengikuti aturan yang mapan sehingga komunikasi organisasi dapat diramalkan dan tidak menimbulkan kejutan dalam hal saluran, proses, situasi, dan isi pesan. Komunikasi yang melibatkan struktur, kedudukan, peran, dan aturan formal serta tujuan bersama merupakan komunikasi yang mengikuti prosedur serta berisi pesan yang terkait dengan pencapaian tujuan organisasi.

2.2.7 Pelayanan Publik

Menurut Mukarom dan Laksana (2016:15) pelayanan merupakan aktivitas yang dapat dirasakan dengan adanya hubungan antara pemberi dan penerima layanan, menggunakan alat baik yang berupa organisasi maupun lembaga perusahaan. Tata pedoman pelaksanaan pelayanan didasarkan pada keputusan menteri negara tentang pendayagunaan aparatur negara nomor 81 tahun 1993. Konsep publik menurut Soekanto (dalam Mukarom dan Laksana, 2016:36) yaitu kelompok yang bukan kesatuan, tetapi melakukan interaksi secara tidak langsung melalui media komunikasi secara umum seperti pembicaraan baik secara pribadi maupun media komunikasi massa.

Konsep pelayanan publik atau pelayanan umum pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan (Istianto, 2011:118). Selain itu, Mukarom dan Laksana (2016:41) mendefinisikan pelayanan publik (*public service*) sebagai pemberian layanan kepada masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun nonjasa yang dilakukan oleh organisasi dan pemerintah. Negara sebagai sistem pemerintah menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya. Peningkatan kualitas pelayanan (*quality of service*) akan semakin penting, sebab manajemen publik sejak tahun 1980-an telah berubah oleh fenomena internasional, ditandai lahirnya kompetisi tingkat global (*global competitiveness*) dalam sektor pelayanan.

Pelayanan publik dapat dijadikan sebagai tolak ukur kinerja pemerintah di suatu negara. Masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, hal itu karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan semua kalangan yang dampaknya dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Usaha yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan publik merupakan cerminan layanan publik yang berkualitas. Mukarom dan Laksana (2015:93) juga menjelaskan bahwa berdasarkan Kep. MenPan No. 63/2004 jenis pelayanan publik dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu sebagai berikut.

- 1) Kelompok pelayanan administratif merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik seperti status kewarganegaraan, kepemimpinan, penguasaan suatu barang, sertifikat kompetensi contohnya KTP, SIM, STNK, akta pernikahan, akta kelahiran, BPKB, dll.
- 2) Kelompok pelayanan barang merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik contohnya air bersih, tenaga listrik, jaringan telepon dsb.
- 3) Kelompok pelayanan jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik contohnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi dsb.

2.2.8 Unit Transfusi Darah

Unit Transfusi Darah merupakan salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan untuk masyarakat. Unit Transfusi darah bernaung dalam organisasi PMI yang menganut pada tujuh prinsip dasar. Unit Transfusi Darah bergerak di bidang kemanusiaan yang fungsinya untuk mendukung layanan kesehatan masyarakat, khususnya yang sedang membutuhkan bantuan donor darah demi kesembuhan dari penyakit tertentu. Unit Transfusi Darah menyediakan fasilitas layanan kesehatan, meliputi donor darah, penyediaan darah, dan pendistribusian darah.

Rachman dan Aditya (2013:6) menuturkan bahwa pelayanan darah bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar dengan tujuan kemanusiaan. Darah memegang peranan penting untuk kesembuhan seseorang yang sedang membutuhkan darah dengan melakukan transfusi darah atau upaya pemindahan darah dari seseorang yang sehat (donor) kepada orang lain yang membutuhkan darah (resipien). Proses ini dapat dilaksanakan baik di rumah sakit maupun di tempat yang menyediakan fasilitas layanan kesehatan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dilakukan oleh petugas medis yang memiliki kompetensi di bidangnya.

Unit Transfusi Darah bertujuan melakukan upaya pelayanan kesehatan meliputi perencanaan, pengerahan, pelestarian donor darah, penyediaan darah, dan pendistribusian darah serta tindakan medis pemberian darah kepada pasien untuk sembuh dari penyakit tertentu. Donor darah merupakan kunci dari pelayanan darah. Hal itu karena tanpa adanya kegiatan donor darah, maka darah tidak akan bisa tersedia. Menurut Rachman dan Aditya (2013:2) pendonor darah adalah orang yang menyumbangkan darah atau komponennya ke pasien, untuk tujuan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan.

Untuk melakukan donor darah ada syarat-syarat serta prosedur yang harus dilalui. Syarat-syarat donor darah meliputi kondisi kesehatan pendonor, hal ini didasarkan pada pasal 28 ayat (4) yang berbunyi “pendonor darah harus memberikan informasi yang benar perihal kesehatan dan perilaku hidupnya”. Hal itu bertujuan untuk menghindari kemungkinan terburuk yang bisa terjadi ketika seseorang melakukan donor darah dalam kondisi yang kurang sehat. Setelah syarat-syarat tentang kondisi kesehatan sudah sesuai, dilanjutkan dengan prosedur pengecekan darah untuk memastikan kualitas darah pendonor. Pengecekan kualitas darah sangat penting untuk dilakukan karena darah akan ditransfusikan kepada seseorang. Darah yang akan ditransfusikan harus darah yang benar-benar memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan standar kesehatan. Apabila darah pendonor dinyatakan baik, maka prosedur donor darah dapat dilakukan.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Penelitian Kualitatif Etnografi

Setiap penelitian selalu membutuhkan metode untuk menunjang langkah-langkah penelitian yang akan dilakukan. Metode merupakan prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu dengan melakukan langkah-langkah sistematis, sedangkan metodologi ialah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan suatu metode. Metodologi penelitian merupakan suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan yang terdapat pada penelitian (Usman dan Akbar, 2009:41).

Penelitian ini termasuk ke dalam kategori penelitian kualitatif. Menurut Strauss dan Corbin (2007:4) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang hasil temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau hitungan lainnya. Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk meneliti kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, gerakan sosial, dan hubungan kekerabatan. Prosedur ini menghasilkan data deskriptif yang berasal baik dari ucapan maupun tulisan orang-orang yang diamati. Penelitian kualitatif juga disebut penelitian dengan pendekatan interpretif yaitu pendekatan yang berupaya memahami gejala sosial dengan memosisikan individu sebagai makhluk yang aktif. Pendekatan ini didasari pemikiran Weber melalui konsep *verstehen*, yaitu proses menggali pemahaman subjektif seseorang mengenai fenomena sosial yang berada di sekitarnya (Martono, 2015:192).

Berdasarkan pemaparan jenis penelitian kualitatif yang telah dijelaskan di atas, penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kajian etnografi yang bertujuan untuk mendeskripsikan suatu gejala sosial budaya, memahami suatu pandangan hidup dari sudut pandang masyarakat yang bersangkutan, sehingga penelitian etnografi tidak hanya mempelajari masyarakat, tetapi juga belajar dari masyarakat. Inti dari penelitian etnografi ini yaitu upaya memperhatikan tindakan dari suatu kejadian yang menimpa orang yang ingin dipahami. Makna tindakan ini ada yang terekspresikan secara langsung dalam bahasa dan ada yang dipaparkan secara tersirat atau tidak langsung melalui kata dan perbuatan yang dilakukan.

Setiap masyarakat tetap menggunakan sistem makna yang kompleks untuk mengatur tingkah laku, memahami diri sendiri, dan memahami orang lain, serta memahami dunia tempat mereka hidup (Spradley, 1997:5).

3.2 Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian pada Unit Transfusi Darah yang ada di Kabupaten Jember. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 83 tahun 2014 Unit Transfusi Darah merupakan layanan yang dinaungi oleh PMI yang berbentuk unit pelaksana teknis. Unit Transfusi Darah merupakan jasa pelayanan publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat di antaranya layanan darah yang meliputi permintaan dan pendistribusian darah, layanan donor darah, dan layanan klaim. Unit Transfusi Darah terletak di Jl. Srikoyo No.115 Patrang, Kabupaten Jember.

3.3 Data dan Jenis Data

Data merupakan segala jenis informasi lapangan dari informan yang didapatkan melalui observasi dan wawancara. Data adalah segala sesuatu yang terjadi sebagai bukti yang ditemukan secara empiris melalui penelitian. Suatu data dan informasi yang diperoleh dari informan dapat diperkuat (bisa dipercaya kebenarannya *valid* dan *reliable*) dengan menggunakan teknik triangulasi sumber (Moleong, 1994:178). Afrizal (2014:168) menjelaskan bahwa triangulasi dilakukan untuk memperkuat sebuah data, supaya peneliti semakin meyakini kebenaran dan kelengkapan data.

Berdasarkan sumbernya, data dapat dibedakan menjadi dua, yaitu data utama (data primer) dan data tambahan (data sekunder). Sumber data primer atau utama dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata dan tindakan, orang-orang yang diamati atau diwawancarai. Sumber tertulis berupa dokumen pribadi, foto, dan sebagainya merupakan jenis data sekunder atau tambahan. Pada penelitian ini, data primer berupa transkrip percakapan baik antara petugas dan pendonor maupun keluarga pasien, tindakan-tindakan yang menyertainya, serta hasil wawancara yang dilakukan dengan pimpinan, petugas, pendonor, dan keluarga

pasien yang didasarkan pada konteks sosial percakapan yang melatarbelakanginya. Transkrip percakapan diambil dari kedua jenis layanan yang diteliti yaitu layanan donor dan layanan darah, sedangkan data sekunder dalam penelitian ini berupa foto, serta dokumen-dokumen yang berisi panduan pelayanan di Unit Transfusi Darah.

3.4 Informan

Informan adalah individu dari masyarakat yang sedang diteliti untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi masyarakatnya (Basrowi dan Suwandi, 2008:86). Informan sangat diperlukan ketika melakukan penelitian, karena dengan adanya informan segala informasi yang dibutuhkan untuk mendukung penelitian bisa didapatkan. Syarat-syarat informan dalam penelitian etnografi (Spradley, 1997: 61-69) yaitu sebagai berikut: (1) enkulturasi penuh; (2) keterlibatan langsung; (3) suasana budaya yang tak dikenal; (4) waktu yang cukup; dan (5) nonanalitik.

Menurut Afrizal (2014:138-143) ada dua kategori informan yaitu informan kunci dan informan pelaku. Informan kunci yaitu informan yang memberikan informasi tentang orang-orang di suatu kejadian kepada peneliti atau dapat dikatakan sebagai saksi suatu kejadian. Informan pelaku merupakan informan yang memberikan keterangan tentang dirinya, perbuatannya, pikirannya, interpretasinya (maknanya), dan tentang pengetahuannya. Pada penelitian ini yang menjadi informan kunci yaitu pimpinan dan TU Unit Transfusi Darah, dan informan pelaku yaitu pihak-pihak yang terlibat pada interaksi komunikatif pada saat pelayanan berlangsung, meliputi petugas yang bertanggung jawab melayani masyarakat pada layanan donor dan layanan darah, serta pendonor dan keluarga pasien yang datang di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu hal yang penting dalam penelitian. Metode merupakan strategi untuk mendapatkan data yang diperlukan (Basrowi dan Suwandi, 2008:93). Hal tersebut didasarkan pada peranan manusia

sebagai instrumen penelitian. Menurut Afrizal (2014:133) teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara pengamatan terlibat, wawancara mendalam, dan pengumpulan dokumen.

3.5.1 Pengamatan Terlibat

Menurut Kusnadi (2019:164) pengamatan terlibat merupakan langkah yang dilakukan oleh peneliti melalui keterlibatan secara langsung dalam aktivitas objek penelitian. Pengamatan terlibat dibagi menjadi dua, yaitu pengamatan dengan keterlibatan penuh (*full participant observation*) dan pengamatan dengan keterlibatan sebagian (*partial participant observation*). Pada penelitian ini, peneliti melakukan kedua jenis pengamatan.

Pada layanan darah peneliti melakukan pengamatan dengan keterlibatan penuh yaitu ikut melayani keluarga pasien pada layanan darah. Selanjutnya, untuk layanan donor, peneliti melakukan pengamatan dengan keterlibatan sebagian yaitu dengan terlibat pada proses pendaftaran donor hingga pencetakan kuesioner kemudian dilanjutkan dengan mengamati secara langsung prosedur pemeriksaan kesehatan dari awal hingga akhir. Peneliti menggunakan alat bantu dengan melakukan teknik rekam, teknik catat, dan teknik foto. Teknik rekam digunakan untuk merekam seluruh interaksi komunikatif yang terjadi pada saat pelayanan berlangsung. Kemudian, teknik catat digunakan untuk mencatat hal-hal terkait konteks pada saat pelayanan terjadi, dan hal-hal yang dianggap penting, serta pengambilan foto digunakan untuk dokumentasi pada saat berlangsungnya interaksi komunikatif.

3.5.2 Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam adalah suatu wawancara tanpa alternatif pilihan jawaban dan dilakukan untuk mendalami informasi dari seorang informan (Afrizal, 2014:136). Menurut Emzir (2010:49) wawancara terdiri atas sejumlah pertanyaan yang disiapkan oleh peneliti dan diajukan kepada seseorang mengenai topik penelitian secara tatap muka, dan peneliti merekam jawaban-jawabannya sendiri. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara mendalam untuk

mengetahui lebih dalam terkait sesuatu yang dianggap penting dalam penelitian. Wawancara dilakukan dengan menyesuaikan kondisi yang ada. Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan pimpinan, TU, petugas, pendonor, dan keluarga pasien.

3.5.3 Pengumpulan Dokumen

Pengumpulan dokumen pada penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan segala jenis dokumen meliputi catatan-catatan yang telah dibuat dan dianggap penting oleh peneliti, foto-foto pada saat penelitian, dan dokumen-dokumen yang berisi tentang ketentuan dalam layanan donor dan layanan darah. Dokumen-dokumen tersebut digunakan peneliti untuk mempermudah menganalisis data. Data-data yang diperoleh dalam dokumentasi ini merupakan jenis data sekunder.

3.6 Metode Analisis Data

Analisis merupakan suatu proses penemuan jawaban atas permasalahan dalam penelitian. Analisis data kualitatif (etnografi) pada dasarnya untuk memahami situasi sosial (objek dalam penelitian kualitatif) menjadi bagian-bagian, hubungan antarbagian, dan hubungannya dengan keseluruhan (Sugiyono, 2016:116). Dengan demikian, diperoleh pemahaman makna terhadap objek yang diteliti yaitu baik hubungan antara petugas dan pendonor maupun keluarga pasien secara mendalam di Unit Transfusi Darah kabupaten Jember. Penelitian etnografi ini memiliki tahapan analisis data secara etnografi terdiri atas: (1) analisis domain; (2) analisis taksonomi; (3) analisis komponensial; dan (4) menemukan tema budaya (Spradley, 1997:139-249)

3.6.1 Analisis Domain

Analisis domain merupakan langkah pertama dalam proses analisis data penelitian etnografi. Analisis domain bertujuan untuk memperoleh gambaran umum dan menyeluruh dari objek penelitian atau situasi sosial. Melalui

pertanyaan umum dan pertanyaan rinci peneliti menemukan berbagai kategori atau domain tertentu sebagai pijakan penelitian selanjutnya (Emzir, 2010:209).

Analisis domain dalam penelitian ini diawali dengan mengamati berbagai instansi pelayanan publik di kota Jember meliputi pelayanan publik asuransi, pelayanan publik BPJS, pelayanan publik di bank, pelayanan publik di kepolisian, dan pelayanan publik di Unit Transfusi Darah. Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu, akhirnya peneliti menetapkan Unit Transfusi Darah sebagai objek penelitian. Langkah selanjutnya yang dilakukan peneliti yaitu memilih situasi sosial (subjek, tempat, aktivitas).

Melalui tahap ini pada situasi sosial di Unit Transfusi Darah ditemukan domain-domain interaksi komunikatif. Peneliti menguraikan hasil pengamatan domain sebagai berikut.

- 1) interaksi komunikatif antara petugas dan pimpinan;
- 2) interaksi komunikatif antara petugas dan petugas;
- 3) interaksi komunikatif antara petugas dan pendonor; dan
- 4) interaksi komunikatif antara petugas dan keluarga pasien.

Berdasarkan beberapa interaksi komunikatif yang terjadi, peneliti menetapkan dua domain untuk diteliti lebih lanjut. Domain tersebut yaitu interaksi yang melibatkan baik petugas dan pendonor maupun keluarga pasien. Kedua domain tersebut menjadi bagian utama dalam pelayanan di Kantor Unit Transfusi Darah, karena banyak melibatkan khalayak umum serta menjadi gambaran pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

3.6.2 Analisis Taksonomi

Langkah peneliti setelah melakukan analisis domain yaitu melakukan analisis taksonomi. Menurut Emzir (2010:210) analisis taksonomi merupakan langkah yang dilakukan untuk menjabarkan domain-domain yang telah dipilih menjadi lebih rinci sehingga akan diketahui struktur internalnya, dengan melakukan pengamatan yang lebih terfokus. Artinya, dengan melakukan analisis taksonomi akan tampak sub-subbagian yang berhubungan dengan keseluruhan. Setelah peneliti menetapkan domain interaksi komunikatif baik antara petugas dan

pendonor maupun keluarga pasien di Unit Transfusi Darah, peneliti berupaya mendalami kedua domain dengan melakukan pengamatan terlibat, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Hal itu bertujuan agar peneliti dapat merincikan interaksi komunikatif antara petugas dan pendonor di Unit Transfusi Darah yang terjadi pada: (1) layanan donor; (2) layanan pembuatan kartu donor; dan (3) layanan pembuatan piagam donor. Selain itu, peneliti juga merincikan interaksi komunikatif antara petugas dan keluarga pasien yang terjadi pada: (1) layanan darah; dan (2) layanan klaim. Setelah melakukan peninjauan terhadap hasil pengamatan yang telah dilakukan pada semua layanan yang ada, peneliti menetapkan dua layanan untuk diteliti lebih lanjut, yaitu layanan donor dan layanan darah. Hal itu dikarenakan, hambatan terkait dengan susahny pengambilan data pada layanan pembuatan kartu donor, layanan pembuatan piagam donor dan layanan klaim, sehingga peneliti tidak mencantumkan ketiga layanan tersebut dalam penelitian.

3.6.3 Analisis Komponensial

Langkah selanjutnya setelah melakukan analisis taksonomi, peneliti melakukan analisis komponensial. Menurut Emzir (2010:210) analisis komponensial adalah langkah mencari ciri spesifik pada setiap struktur internal dengan cara mengontraskan antarelemen. Pada tahap ini peneliti mengidentifikasi hasil transkrip percakapan dan menentukan ciri pembeda pada interaksi komunikatif dalam layanan publik di Unit Transfusi Darah. Pada tahapan interaksi komunikatif antara petugas dan pendonor pada layanan donor meliputi interaksi: (1) petugas dengan pendonor baru; (2) petugas dengan pendonor rutin; dan (3) petugas dengan pendonor pada kegiatan mobil unit. Selanjutnya, interaksi komunikatif pada layanan darah meliputi interaksi: (1) antara petugas dan keluarga pasien pengguna BPJS; dan (2) antara petugas dan keluarga pasien bukan pengguna BPJS. Pada kedua layanan tersebut, peneliti mengamati cara petugas melayani serta berinteraksi dengan pendonor pada layanan donor, serta antara petugas dan keluarga pasien pada layanan darah. Setelah itu, peneliti melanjutkan dengan melakukan perekaman segala interaksi komunikatif yang terjadi.

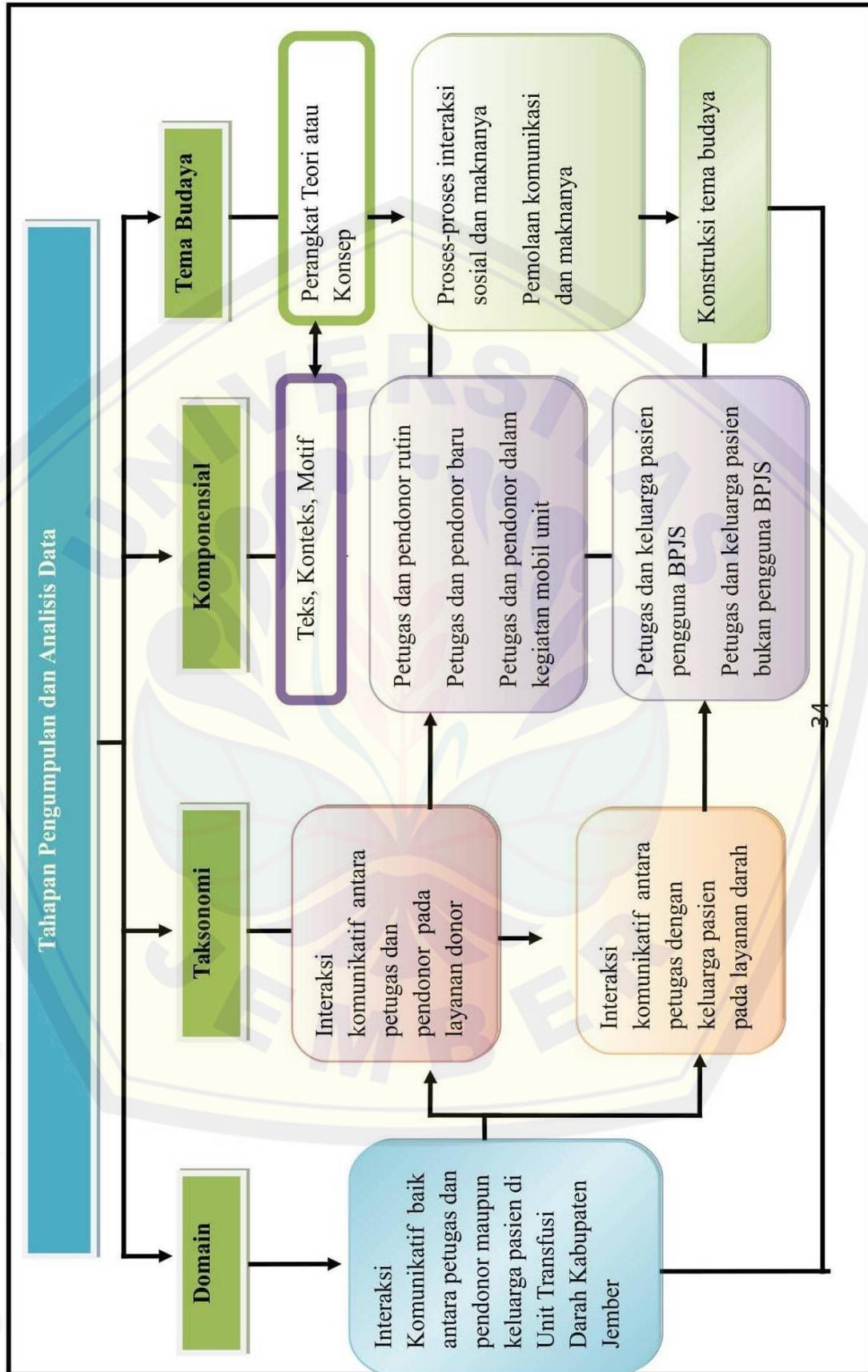
Kemudian mentranskrip hasil percakapan secara menyeluruh baik antara petugas dan pendonor maupun keluarga pasien.

Layanan donor setiap harinya selalu melayani anggota masyarakat yang secara sukarela ingin melakukan donor, sehingga kegiatan donor menjadi aktivitas yang selalu terjadi di Unit Transfusi Darah. Selain itu, adanya kegiatan donor bertujuan untuk memenuhi permintaan darah yang selalu ada setiap hari, sehingga dengan adanya kegiatan donor maka stok darah dapat tersedia. Waktu pelayanan donor dimulai pukul 08.00-21.00 WIB. Untuk layanan darah, interaksi melibatkan petugas dan keluarga pasien. Kepentingan keluarga pasien yaitu untuk mengajukan permintaan dan pengambilan darah. Layanan darah beroperasi selama 24 jam, hal itu dilakukan untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Selain itu, layanan darah sangat penting khususnya untuk membantu pasien jika tiba-tiba membutuhkan darah untuk proses transfusi.

3.6.4 Analisis Tema Budaya

Setelah melakukan analisis komponensial, langkah selanjutnya yang dilakukan peneliti yaitu menentukan tema budaya. Menurut Emzir (2010:260) tema budaya adalah suatu prinsip yang muncul berulang dalam sejumlah domain, baik secara tacit atau eksplisit dalam suatu makna budaya. Tema-tema budaya tersebut, membentuk suatu kebudayaan terdiri atas simbol-simbol yang dihubungkan dan mempunyai makna tacit atau eksplisit. Adapun langkah-langkah dalam menentukan tema budaya sebagai berikut: (1) memahami interaksi dan komunikasi yang terjadi; (2) memahami teks percakapan baik antara petugas dan pendonor maupun keluarga pasien; (3) memahami konteks percakapan; dan (4) memahami makna pola-pola komunikasi pada saat interaksi sosial tersebut berlangsung. Langkah-langkah tersebut untuk memudahkan peneliti menggali dan merumuskan dengan teknik kontemplatif. Suatu tema budaya sebagai prinsip kognitif yang mendasari aktivitas interaksi komunikatif baik antara petugas dan pendonor maupun keluarga pasien di Unit Transfusi Darah.

Bagan 1. Model Analisis Etnografi Komunikasi



BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Objek utama penelitian ini adalah interaksi komunikatif di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember antara petugas dan pendonor pada layanan donor, serta antara petugas dan keluarga pasien pada layanan darah. Pada layanan donor, Unit Transfusi Darah menyelenggarakan dua jenis kegiatan donor, yaitu donor di Kantor Unit Transfusi Darah dan kegiatan mobil unit yang dilakukan dengan berkeliling dari satu daerah ke daerah lain, sedangkan untuk layanan darah, pelayanan hanya terjadi di Kantor Unit Transfusi Darah. Interaksi komunikatif yang menjadi objek penelitian ini merupakan aktivitas utama pelayanan publik di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember.

Berdasarkan hasil analisis data ditemukan hal-hal berikut ini, yang berpola secara konsisten. *Pertama*, penggunaan bahasa dalam percakapan pada saat terjadi interaksi komunikatif sangat menentukan kelancaran layanan yang diberikan. Hal ini terbukti dari pemilihan diksi dengan struktur bahasa yang lugas dan mudah dipahami serta memperhatikan etika interaksi sosial sehingga mewujudkan pelayanan yang efektif. *Kedua*, sikap dan perilaku petugas pada saat melakukan pelayanan kepada pendonor dan keluarga pasien berlangsung akrab dan familier. Dalam interaksi tersebut, petugas mengambil peran dominan. Inisiatif perbincangan lebih banyak dari petugas. Hal itu berkaitan dengan upaya petugas menciptakan situasi sosiopsikologis yang kondusif untuk mendukung aktivitas layanan donor dan layanan darah. *Ketiga*, struktur teks percakapan (tindak tutur) tersusun dengan materi sebagai berikut: identifikasi keperluan, pemberian layanan oleh petugas, dan penutup yang ditandai dengan selesainya layanan donor dan layanan darah.

Berdasarkan ketiga hal di atas, pola komunikasi yang terbentuk dalam layanan donor dan layanan darah adalah “dialogis-direktif-ekspresif”. Komunikasi berlangsung secara dialogis untuk mengungkapkan dan mempertukarkan gagasan masing-masing pihak, sehingga diperoleh pemahaman bersama terhadap praktek

layanan donor untuk pendonor, dan pemenuhan kebutuhan darah untuk keluarga pasien. Pada saat terjadinya interaksi komunikatif, petugas cenderung lebih aktif menginisiasi pertanyaan-pertanyaan dan perintah baik kepada pendonor maupun keluarga pasien. Hal ini terjadi karena petugas memerlukan kuantitas dan kualitas informasi yang harus digali baik dari pendonor, maupun keluarga pasien untuk memastikan kegiatan pelayanan donor dan pelayanan darah berlangsung secara lancar. Selain itu, komunikasi yang terbangun baik antara petugas dan pendonor, maupun antara petugas dan keluarga pasien bersifat ekspresif dengan tujuan untuk membangun kedekatan personal yang lebih intensif kedua belah pihak, baik pada saat akan melakukan donor, maupun pada saat proses pengambilan darah. Kedua fungsi komunikatif tersebut memberi kontribusi positif terhadap pelayanan publik yang efektif dan produktif.

Pola-pola komunikasi pelayanan publik yang efektif dan produktif telah menumbuhkan respons positif dari masyarakat terhadap jasa layanan Unit Transfusi Darah, sehingga warga masyarakat rela dan ikhlas menyumbangkan darahnya (pendonor) demi kepentingan kemanusiaan dan warga yang membutuhkan darah dapat direspons dengan baik oleh pihak Unit Transfusi Darah. Aktivitas demikian telah menjamin keberlangsungan pelayanan publik dalam mewujudkan hak-hak warga untuk mendonorkan darahnya dan terhadap pemenuhan kebutuhan darah untuk penyembuhan pasien. Keberlanjutan aktivitas tersebut menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember.

Dengan memperhatikan uraian di atas, tema budaya yang diperoleh dari penelitian ini adalah spirit untuk membantu sesama dalam konteks kemanusiaan yang dilandasi oleh rasa saling percaya baik antara petugas dan pendonor maupun keluarga pasien yang membutuhkan darah, merupakan prinsip dasar interaksi komunikatif dalam pelayanan publik di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember. Tema budaya ini menjadi pengikat dan jembatan di antara beragam interaksi komunikatif di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember untuk menunjang aktivitas pelayanan publik, memenuhi hak-hak warga masyarakat yang ingin mendonorkan darahnya, dan memfasilitasi layanan darah bagi keluarga pasien.

Baik para pendonor, keluarga pasien maupun petugas Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember merupakan pilar-pilar yang mengabadikan tanggung jawab kemanusiaan tetap hidup dalam kebersamaan bermasyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan keseluruhan hasil analisis terhadap data-data penelitian, peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut.

5.2.1 Saran Akademis

Pada skripsi ini, peneliti hanya melakukan kajian tentang interaksi komunikatif antara petugas dan pendonor pada layanan donor, serta antara petugas dan keluarga pasien pada layanan darah. Interaksi komunikatif yang lain, seperti pada layanan klaim, layanan pembuatan kartu donor dan pembuatan piagam donor masih belum diteliti, sehingga hal ini berpotensi untuk dikaji lebih lanjut oleh peneliti lain.

5.2.2 Saran untuk Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember

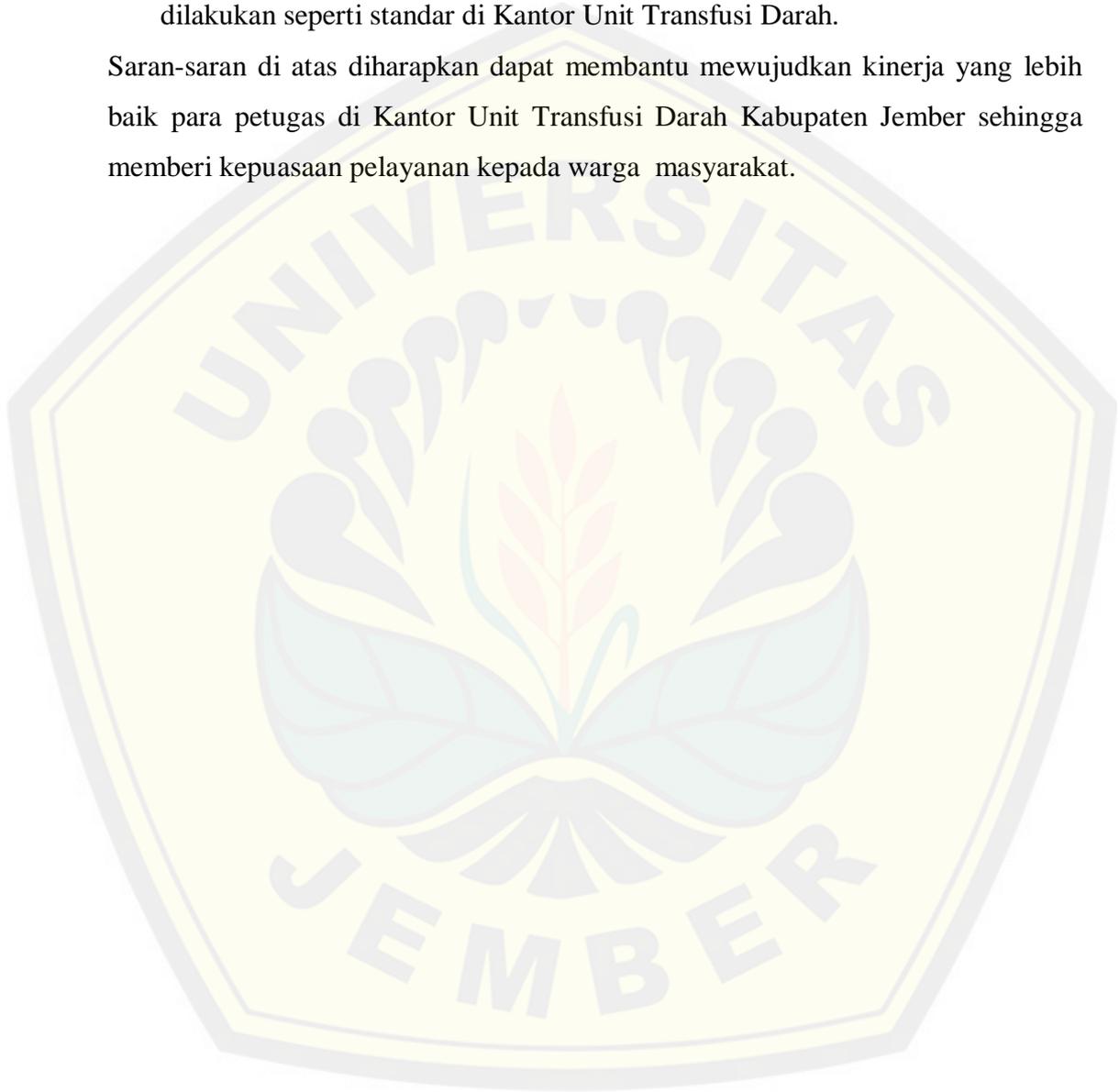
Adapun saran untuk petugas dan Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember yaitu sebagai berikut.

- 1) Demi terciptanya pelayanan yang lebih baik lagi, pihak-pihak yang terlibat pada proses pelayanan Unit Transfusi Darah agar mengontrol sikap dan tetap mengedepankan etika pelayanan yang ramah pada saat melayani anggota masyarakat yang datang dari berbagai latar belakang sosial, sehingga membangun citra positif terhadap pelayanan yang diberikan Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember.
- 2) Diberikannya papan skema alur pelayanan agar anggota masyarakat, baik pendonor maupun keluarga pasien, lebih mudah memahami proses pelayanan serta akan lebih baik jika ada SOP pelayanan untuk petugas.
- 3) Perlu diadakan sosialisasi tentang manfaat donor darah ditinjau dari segala aspek, khususnya untuk warga masyarakat yang masih merasa takut jika akan melakukan donor. Dengan demikian, masyarakat akan lebih memahami

bahwa melakukan donor darah dapat memberikan manfaat kesehatan untuk tubuh dan mengasah kepedulian kemanusiaan demi membantu sesama.

- 4) Akan lebih baik apabila pemilihan lokasi kegiatan mobil unit lebih memperhatikan tempat yang ada wastafel agar prosedur donor dapat dilakukan seperti standar di Kantor Unit Transfusi Darah.

Saran-saran di atas diharapkan dapat membantu mewujudkan kinerja yang lebih baik para petugas di Kantor Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember sehingga memberi kepuasan pelayanan kepada warga masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Grafindo.
- Aslinda dan Leni Syafyaha. 2007. *Pengantar Sociolinguistik*. Bandung: Refika Aditama.
- Chaer, Abdul dan Leonie Agustina. 2004. *Sociolinguistik: Perkenalan Awal*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2006. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Chaer, Abdul dan Leonie Agustina. 2004. *Sociolinguistik: Perkenalan Awal*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Damsar dan Indrayani. 2016. *Pengantar Sosiologi Perdesaan*. Jakarta: Kencana.
- Dardjowidjojo, Soenjono. 2003. *Psikolinguistik*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Effendy, Omong Uchjana. 2013. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Halliday dan Ruqaiya Hasan. 1992. *Bahasa, Konteks, dan Teks*. Yogyakarta: Gajah Mada University Pers.
- Hardjana, Andre. 2016. *Komunikasi Organisasi: Strategi dan Kompetensi*. Jakarta: Kompas Media Nusantara.
- Ibrahim, Abd. Syukur. 1994. *Panduan Penelitian Etnografi Komunikasi*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Prespektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Jacky, M. 2015. *Sosiologi: Konsep, Teori, dan Metode*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

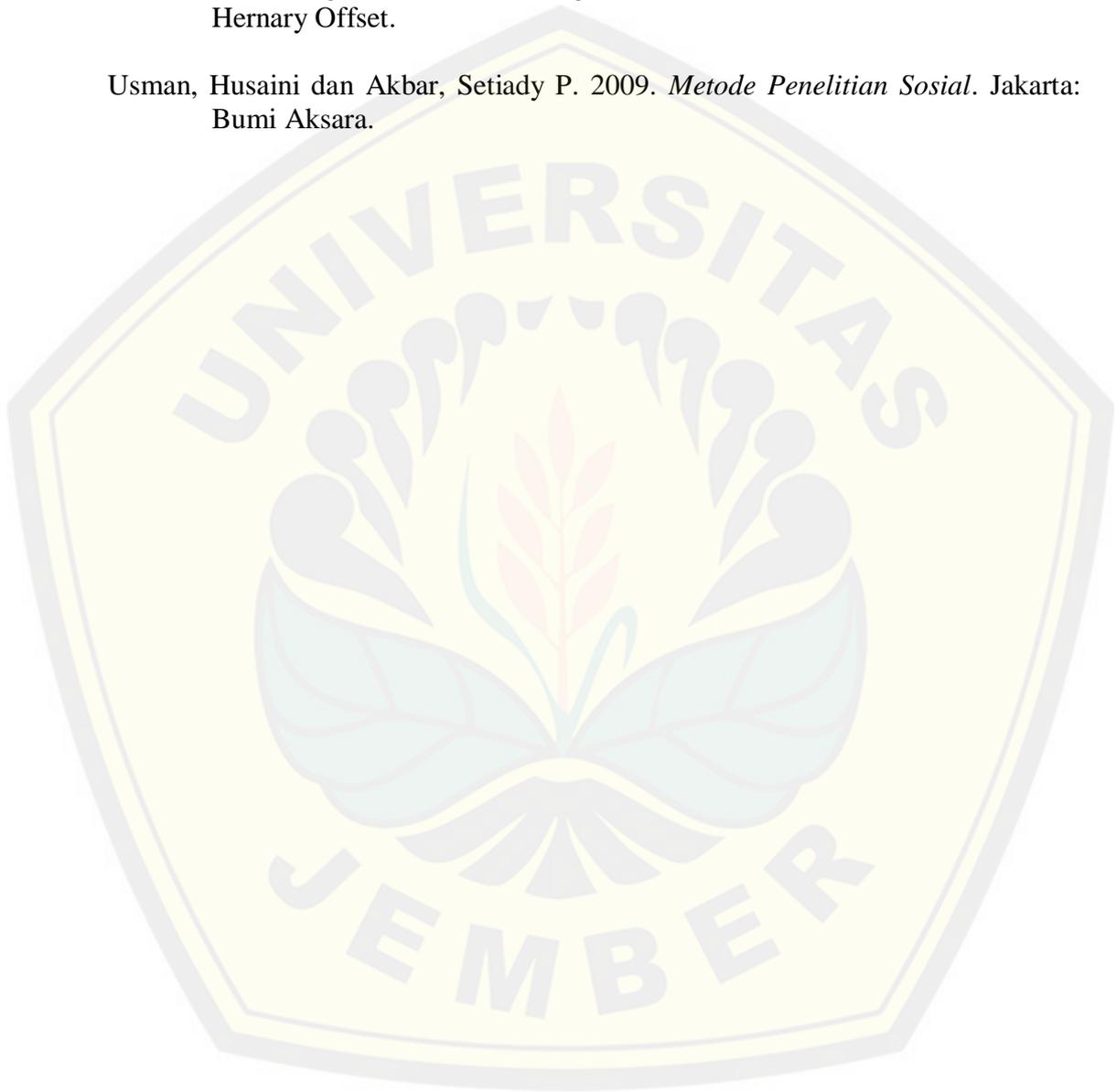
- Kusnadi. 2018. "Paradigma Interpretif dalam Kajian Antropolinguistik", dalam Novi Anoeграjekti, Heru Sp Saputra, Titik Maslikatin, Sudartomo Macaryus (Ed.) *Sastra dan Perkembangan Media*. Yogyakarta: Ombak, halaman 577-593.
- Kusnadi. 2019. *Pengantar Etnografi Komunikasi*. Yogyakarta: Laksbang Press Indo.
- Kuswarno, Engkus. 2011. *Etnografi Komunikasi: Suatu Pengantar dan Contoh Penelitiannya*. Bandung: Widya Padjajaran.
- Liliwari, Alo. 2014. *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 1994. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Martono, Nanang. 2015. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mufid, Muhammad. 2005. *Komunikasi Regulasi dan Penyiaran*. Jakarta: Kencana.
- Mukarom, Zaenal dan Laksana, M. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mukarom, Zaenal dan Laksana, M. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyana, Dedy dan Rakhmat Jalaluddin. 1990. *Komunikasi Antarbudaya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rachman, Sidikah dan Aditya N. 2013. *Question and Answer Donor Darah*. Jakarta : Gramedia.
- Rani, Abdul. Bustanul A., dan Martutik. 2006. *Analisis Wacana*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Spradley, James P. 1997. *Metode Etnografi*. Yogyakarta: Tiara Wacana Yogya.
- Strauss, Anseim dan Juliet Corbin. *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*. 2007. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudarma, Momon. 2014. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suranto Aw. *Komunikasi Sosial Budaya*. 2010. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suwito. 1983. *Pengantar Awal Sociolinguistik: Teori dan Problema*. Surakarta: Hernary Offset.

Usman, Husaini dan Akbar, Setiady P. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.



Skripsi

Laili, Novilia Tilawatil. 2015. *Interaksi Komunikatif antara Dokter dengan Pasien atau Keluarga Pasien di Puskesmas Sumbersari: Jember: Suatu Kajian Etnografi Komunikasi*. Tidak diterbitkan. Jember: Skripsi, Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jember.

Wulandari, Santi Setyo. 2017. *Pola Komunikatif Mediasi Perceraian di Pengadilan Agama Jember (Kajian Etnografi Komunikasi)*. Tidak diterbitkan. Jember: Skripsi, Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jember.

Jurnal

Herdiansyah, Yahya Rian. 2014. "Interaksi Komunikatif dalam Pelaporan Kasus Kehilangan di Sentra Pelayanan Terpadu Polres Jember: Suatu Studi Etnografi Komunikasi". dalam *Jurnal Publika Budaya*. Volume 2 (2).

Internet

www.pmi.or.id/ (diakses pada 30 November 2018, 13:00 WIB).

<https://www.persi.or.id/images/regulasi/permenkes/pmk912015.pdf> (diakses pada 18 Oktober 2018, 09:00 WIB).

**LAMPIRAN A. DATA INTERAKSI KOMUNIKATIF ANTARA
PETUGAS DAN PENDONOR BARU**

Data A.1

Konteks

Interaksi antara petugas [PT] dan pendonor baru [PB] yang belum pernah melakukan donor darah di Kantor Unit Transfusi Darah. Interaksi berlangsung pada Jumat, 12 Oktober 2018 pukul 10.30 WIB. Pendonor baru memasuki Kantor Unit Transfusi Darah dan menuju ke meja petugas. Bahasa yang digunakan oleh petugas dan pendonor yaitu bahasa Indonesia.

47. PB : [Memasuki ruangan, melihat sekeliling dan menuju ke meja petugas].
48. PT : [Melihat pendonor] selamat siang ada yang bisa dibantu?
49. PB : Saya mau donor.
50. PT : Sebelumnya sudah pernah donor?
51. PB : Belum.
52. PT : Ada KTP?
53. PB : Ada [menyerahkan KTP].
54. PT : Saya *entry* data dulu ya.
55. PB : [Duduk di kursi tunggu yang berada di depan petugas].
56. PT : Mbak Rurita, nomor HP-nya?
57. PB : 085649298989 (Kosong delapan lima enam empat sembilan dua sembilan delapan sembilan delapan sembilan).
58. PT : Nama ibu kandung?
59. PB : Wiji.
60. PT : [Mencetak kuesioner dan memberikannya kepada pendonor bersamaan dengan mengembalikan KTP] ini diisi dulu lalu diserahkan ke petugasnya.
61. PB : Sebelah mana Mbak?
62. PT : Sebelah sini Mbak [menunjukkan arah].
63. PB : [Menerima formulir, mengisi dan menyerahkannya kepada petugas yang membantu proses donor].
- (beberapa saat kemudian)
64. PB : Rurita Anggraini.
65. PB : [Mendatangi petugas dan duduk].
66. PT : [Melihat kuesioner] pertama kali donor ya?
67. PB : Iya pertama kali di sini.
68. PT : Sudah makan?
69. PB : Sudah.
70. PT : Tidurnya jam berapa tadi malam?
71. PB : Jam 11 (jam sebelas).
72. PT : [Menghitung dengan jari] beratnya berapa?
73. PB : Gak tau.
74. PT : Timbang dulu.

75. PB : [Menimbang badan dan kembali duduk di hadapan petugas] 50 (lima puluh).
76. PT : Sedang menstruasi?
77. PB : Enggak Mbak.
78. PT : Tensi dulu ya [memasangkan sfigmomanometer dan memeriksa tekanan darah] sebelum donor di sini, pernah donor dimana?
79. PB : Dulu pernah, tapi waktu masih sekolah.
80. PT : 110/70 (seratus sepuluh per tujuh puluh) cek HB sama golongan darah dulu ya.
81. PB : [Tetap menjulurkan tangan].
82. PT : [Melakukan prosedur pengecekan golongan darah dan kondisi HB] golongan darahnya O+, HB-nya juga cukup, silahkan cuci tangan dulu di wastafel.
83. PB : Kanan atau kiri?
84. PT : Bebas.
85. PB : [Mencuci tangan di wastafel].
86. PT : Kalau sudah silahkan masuk ruangan ya Mbak.
87. PB : [Masuk ruang donor].
(beberapa saat kemudian)
88. PB : [Keluar ruangan donor dan menghampiri petugas].
89. PT : Ini bingkisannya, terima kasih ya Mbak.
90. PB : [Menerima bingkisan] kapan bisa donor lagi Mbak?
91. PT : Dua bulan lagi, nanti Mbak akan dapat SMS.
92. PB : Oh iya [meninggalkan petugas].

Data A.2

Konteks

Interaksi antara petugas [PT] dan pendonor baru [PB] yang belum pernah melakukan donor darah di Kantor Transfusi Darah. Interaksi berlangsung pada Rabu, 16 Oktober 2018 pukul 09.00. Pendonor memasuki Kantor Unit Transfusi Darah dan menuju ke meja petugas. Bahasa yang digunakan oleh petugas dan pendonor yaitu bahasa Indonesia dan terdapat sedikit serpihan Bahasa Jawa.

43. PB : [Mendatangi petugas] assalamualaikum.
44. PT : Iya walaikumsalam [senyum].
45. PB : Saya mau donor darah tapi belum pernah.
46. PT : Iya gapapa, ada KTP?
47. PB : Ada [menyerahkan KTP].
48. PT : Saya *entry* data dulu Pak, silahkan ditunggu dulu.
49. PB : [Duduk di kursi depan meja petugas].
50. PT : Maaf bapak, nomor teleponnya?
51. PB : 085732842764 (Nol delapan lima tujuh tiga dua delapan empat dua tujuh enam empat).

52. PT : Nama ibu kandung?
53. PB : Sumina.
54. PT : [Memasukkan identitas pendonor dan mencetak kuesioner] ini diisi dulu ya Pak, sama TTD di sebelah sini, diisi semua, terus nanti diserahkan pada petugasnya.
55. PB : Diisi di mana?
56. PT : Di meja sebelah sana [menunjukkan meja tempat pengisian kuesioner]
- (beberapa saat kemudian)
57. PT : Bapak Sumarno.
58. PR : [Mendatangi petugas] assalamualaikum.
59. PT : [Tersenyum] walaikumsalam Pak, monggo Pak, dengan bapak Sumarno nggeh? 'walaikumsalam Pak, silahkan Pak, dengan Bapak Sumarno ya?'
60. PB : Nggeh 'ya'.
61. PT : Sudah makan Pak?
62. PB : Tadi pagi.
63. PT : Siang belum nggeh? 'siang belum ya?'
64. PB : Iya.
65. PT : Tadi malem tidur jam berapa?
66. PB : Jam 11-an. (jam sebelasan)
67. PT : Bangunnya?
68. PB : Jam 5-an (jam limaan).
69. PT : Berat badannya berapa Pak?
70. PB : [Berdiri dan menuju timbangan] 70 (tujuh puluh).
- (lanjutan data A.2)
71. PT : Saya tensi dulu ya [memasang sfigmomanometer dan memastikan tekanan darah] normal 120 (normal seratus dua puluh).
72. PB : Alhamdulillah normal, soalnya baru perjalanan.
73. PT : Dari mana Pak?
74. PB : Dari pasuruan kemarin Mbak ada pekerjaan.
75. PT : Dines dimana Pak?
76. PB : Pindah-pindah Mbak, ini saya donor aja, gara-gara kata temen saya bilang kalau habis donor itu enteng, jadi saya donor [tertawa].
77. PT : Cek golongan darah kaleh HB riyen Pak 'cek golongan darah sama HB dulu Pak'.
78. PB : [Menjulurkan tangan].
79. PT : [Melakukan prosedur cek golongan darah dan kualitas HB] darahnya AB+, HB-nya juga bisa silahkan cuci tangan di wastafel, setelah itu masuk ke ruangan ya Pak.
80. PB : iya Mbak.
- (beberapa saat kemudian)
81. PB : [Keluar ruangan dan menghampiri petugas].
82. PT : [Memberikan bingkisan] terima kasih sudah donor,

- semoga Bapak selalu diberikan kesehatan.
83. PB : Amin, moggo 'amin, mari'.
84. PT : Monggo-monggo 'mari-mari'.

Data A.3

Konteks

Interaksi antara petugas [PT] dan pendonor baru [PB] yang belum pernah melakukan donor darah di Kantor Transfusi Darah. Interaksi berlangsung pada Rabu, 10 Oktober 2018 pukul 09.00. Pendonor memasuki Kantor Unit Transfusi Darah dan menuju ke meja petugas. Bahasa yang digunakan oleh petugas dan pendonor yaitu bahasa Indonesia dan terdapat sedikit serpihan Bahasa Jawa.

1. PB : [Mendatangi petugas]
2. PT : Silahkan Mbak.
3. PB : Mau donor.
4. PT : Ada kartunya?
5. PB : Enggak ada Mbak.
6. PT : Pernah donor Mbak?
7. PB : Gak pernah.
8. PT : Pinjam KTP-nya dulu ya Mbak.
9. PB : [Menyerahkan KTP].
10. PT : Monggo duduk dulu 'silahkan duduk dulu'.
11. PB : [Duduk di kursi depan petugas]
12. PT : [Menginput data pendonor] nomor HPnya?
13. PB : 082332456819 (Nol delapan dua tiga tiga dua empat lima enam delapan satu sembilan).
14. PT : Nama ibu kandung?
15. PB : Endah.
16. PT : [Melanjutkan menginput data dan mencetak kuesioner] ini diisi dulu ya [menyerahkan formulir dan mengembalikan KTP].
17. PB : [Menerima formulir dan KTP] dikasihkan ke siapa Mbak?
18. PT : Petugas yang di sana [menunjukkan arah].
19. PB : [Mengisi kuesioner dan menyerahkan kepada petugas].
(beberapa saat kemudian)
20. PT : Milda
21. PB : Iya [menuju petugas].
22. PT : Silahkan duduk.
23. PB : [Duduk di kursi].
24. PT : Pertama kali donor nggeh? 'pertama kali donor ya'?
25. PB : [Tersenyum] iya.
26. PT : Sudah makan?
27. PB : Sudah tadi.
28. PT : Pusing Mbak?
29. PB : Enggak.
30. PT : Keluhan lain?

31. PB : Gak ada.
32. PT : Tensi dulu.
33. PB : [Menjulurkan tangan]
34. PT : [Memasang sfigmomanometer dan memeriksa tekanan darah] 130/80 (seratus tiga puluh per delapan puluh) cek HB.
35. PB : [Tetap menjulurkan tangan]
36. PT : [Melakukan prosedur pengecekan HB] bisa, cuci tangan dulu.
37. PB : Di mana?
38. PT : Itu di wastafel [menunjukkan tempat wastafel].
39. PB : [Mencuci tangan dan masuk ke dalam ruang donor].
(beberapa saat kemudian)
40. PB : [Keluar ruangan dan menghampiri petugas] sudah Mbak.
41. PT : Ini oleh-olehnya, terima kasih [memberikan bingkisan]
42. PB : [Menerima bingkisan] iya mari.
43. PT : Iya.

Data A.4

Konteks

Interaksi antara petugas [PT] dan pendonor baru [PB] yang belum pernah melakukan donor darah di Kantor Unit Transfusi Darah. Interaksi berlangsung pada Senin, 22 Oktober 2018 pukul 09.00. Pendonor memasuki Kantor Unit Transfusi Darah dan menuju ke meja petugas. Bahasa yang digunakan oleh petugas dan pendonor yaitu bahasa Indonesia.

1. PB : [Memasuki ruangan dan menuju ke meja petugas]
2. PT : Ada yang bisa dibantu?
3. PB : Mau donor.
4. PT : Ada kartu donor atau KTP?
5. PB : KTP
6. PT : belum pernah donor?
7. PB : iya
8. PT : KTP-nya Mbak [menunjuk KTP yang sedang dipegang pendonor]
9. PB : [Memberikan KTP]
10. PT : Saya *entry* dulu, duduk dulu Mbak.
11. PB : [Duduk di kursi tunggu]
12. PT : Nomor HP-nya?
13. PB : 085332319398 (Kosong delapan lima tiga tiga dua tiga satu sembilan tiga sembilan delapan)
14. PT : Nama ibu Kandung?
15. PB : Khalim.
16. PT : [Mencetak kuesioner dan memberikan kuesioner serta mengembalikan KTP] ini diisi dulu, kalau sudah nanti dikasihkan ke petugasnya.

17. PB : [Menerima kuesioner dan KTP] petugasnya dimana Mbak?
18. PT : Di sebelah sana Mbak [menunjukkan arah].
19. PB : Makasih.
20. PT : Iya Mbak.
21. PB : [Mengisi kuesioner dan menyerahkan kepada petugas] (beberapa saat kemudian).
22. PT : Yunita Sari.
23. PB : [Mendatangi petugas].
24. PT : Silahkan duduk.
25. PD : [Duduk di hadapan petugas].
26. PT : Baru pertama donor?
27. PD : Iya.
28. PT : Sudah makan?
29. PD : Sudah.
30. PT : Semalam tidur jam berapa?
31. PD : Sekitar jam 11.
32. PT : Batuk, pilek?
33. PD : Enggak.
34. PT : Alergi?
35. PD : Alergi udang, tapi gapapa sih.
36. PT : Berapa berat badannya?
37. PD : 58 (lima delapan).
38. PT : Tensi dulu.
39. PD : [Menjulurkan tangan]
40. PT : [Memasang sfigmomanometer dan mulai memeriksa tekanan darah] 110 normal.
41. PD : Normal Mbak?
42. PT : Iya, permisi saya cek HB-nya.
43. PD : Untuk apa Mbak?
44. PT : Kalau ini cek HB untuk menentukan kualitas darah Mbak, bisa donor apa enggak, nanti kedua cairan ini sebagai indikator untuk mengetahui HB-nya normal apa kurang. Saya cek golongan darahnya dulu [melakukan prosedur pengecekan golongan darah] O+.
45. PD : Loh O+, saya kira B.
46. PT : Bukan, O+. Periksa dimana B?
47. PD : Dulu waktu masih kecil.
48. PT : Bukan, O+ kok.
49. PD : Tapi gak masalah kan ya?
50. PT : Iya [meneruskan prosedur pengecekan kualitas HB].
51. PD : HB-nya juga normal.
52. PT : Silahkan cuci tangan dulu.
53. PD : Tangannya bebas?
54. PT : Iya bebas.
55. PD : [Mencuci tangan setelah itu masuk ruangan]

(beberapa saat kemudian)

56. PT : [Melihat pendonor keluar ruangan dan berjalan ke arahnya] ini bingkisannya, terima kasih sudah donor [bersamaan memberikan bingkisan].
57. PD : Sama-sama [menerima bingkisan].



**LAMPIRAN B. INTERAKSI KOMUNIKATIF ANTARA
PETUGAS DAN PENDONOR RUTIN**

Data B.1

Konteks

Interaksi antara petugas [PT] dan pendonor rutin [PR] yang akan melakukan donor darah. Interaksi berlangsung pada Selasa, 9 Oktober 2018 pukul 10.30 WIB di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember. Pendonor memasuki Kantor Unit Transfusi Darah dan menuju ke meja petugas. Bahasa yang digunakan oleh petugas dan pendonor yaitu bahasa Indonesia.

44. PR : [Memasuki ruangan dan menuju meja petugas].
45. PT : [Petugas melihat dan tersenyum].
46. PR : Mau donor Mbak [mengeluarkan dompet].
47. PT : Ada kartunya?
48. PR : Ada [menyerahkan kartu].
49. PT : [Menerima kartu] sebentar ya Pak [melakukan *barcode* kartu pasien dan mencetak kuesioner donor, kemudian menyerahkan kuesioner donor dan kartu] ini Pak silahkan diisi dulu.
50. PR : [Menerima formulir dan mengisi, kemudian menyerahkan kepada petugas yang akan membantu proses donor darah dan ia duduk kembali].
(beberapa saat kemudian)
51. PT : Bapak Andi.
52. PR : [Mendatangi petugas].
53. PT : Silahkan duduk Pak.
54. PR : [Duduk berhadapan dengan petugas].
55. PT : Sudah pernah donor Pak?
56. PR : Sering Mbak.
57. PT : Sudah sarapan Bapak?
58. PR : Sudah.
59. PT : Fit badannya?
60. PR : Iya Mbak.
61. PT : Sekarang tidak pusing?
62. PR : Alhamdulillah enggak.
63. PT : Tidak ada keluhan lain?
64. PR : Enggak.
65. PT : Tadi malam tidur jam berapa?
66. PR : Jam 1 (jam satu).
67. PT : Kok malam sekali Pak, tensi dulu ya Pak.
68. PR : [Menjulurkan lengan].
69. PT : [Memasang alat sfigmomanometer] biasanya berapa Pak?.

70. PR : Biasanya 120/70 (biasanya seratus dua puluh per tujuh puluh).
71. PT : Sekarang 140 (sekarang seratus empat puluh), agak tinggi cek HB dulu.
72. PR : [Tetap menjulurkan tangan].
73. PT : [Melakukan prosedur pengecekan HB] nonton Indonesia Jepang ya Pak? HB-nya cukup.
74. PR : Iya nonton Mbak, tapi kalah.
75. PT : Berarti Indonesia tidak masuk piala dunia ya Pak.
76. PR : Hahaha iya.
77. PT : Banyak minum air putih sama jangan tidur terlalu malam Pak.
78. PR : Nanti boleh olahraga?
79. PT : Kalau nanti jangan olahraga dulu Pak, karena di kertas ini ada ketentuan tidak boleh olahraga, kalau untuk hari ini tidak olahraga saya perbolehkan donor.
80. PR : Oh iya sudah.
81. PT : Silahkan cuci lengan yang mau dipakai donor di wastafel.
82. PR : Iya [mencuci tangan].
83. PT : Silahkan masuk ke ruangan Pak.
(beberapa saat kemudian)
84. PR : [Kembali menghampiri petugas] sudah selesai Mbak.
85. PT : Ini bingkisannya Pak, terima kasih ya Pak.
86. PR : Iya, mari [meninggalkan petugas].

Data B.2

Konteks

Interaksi antara petugas [PT] dan pendonor rutin [PR] yang akan melakukan donor darah. Interaksi berlangsung pada Kamis, 11 Oktober 2018 pukul 08.30 WIB di Kantor Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember. Pendonor datang dan menuju ke meja petugas. Bahasa yang digunakan oleh petugas dan pendonor yaitu bahasa Indonesia dan sedikit campuran Bahasa Jawa.

31. PR : [Memasuki ruangan dan mendatangi petugas].
32. PT : Mau donor Bu?
33. PR : Iya.
34. PT : Ada kartu donornya?
35. PR : Ada Mbak [menyerahkan kartu donor kepada petugas].
36. PT : Sebentar nggeh Bu [mencari identitas pendonor ke dalam sistem komputer dan mencetak kuesioner donor] monggo diisi dulu 'silahkan diisi dulu [menyerahkan kuesioner].
37. PR : [Menerima kuesioner, kemudian mengisinya dan menyerahkan kepada petugas yang akan membantu proses donor].
(beberapa saat kemudian)
38. PT : [Petugas melihat pendonor] monggo-monggo, silahkan

- duduk dulu ‘mari-mari silahkan duduk dulu’.
39. PR : Iya Mbak [duduk di hadapan petugas dan menyerahkan kuesioner].
40. PT : Dengan Ibu Lani nggeh? ‘dengan Ibu Lani ya?’
41. PR : Iya.
42. PT : Tadi malam tidur jam berapa?
43. PR : Jam sembilan Mbak.
44. PT : Tidak pusing?
45. PR : Enggak.
46. PT : Tensi dulu.
47. PR : Kapan hari ke sini tapi HB-nya kurang.
48. PT : Vitaminnya sudah diminum Bu?
49. PR : Iya sudah.
50. PT : Rumahnya dimana Bu? [sambil memeriksa tekanan darah pasien].
51. PR : Patrang sini Mbak [melihat petugas yang berulang kali sfigmomanometer] bagaimana bisa?
52. PT : Bisa, tapi ini ngepres, cek HB riyen nggeh Bu ‘bisa, tapi ini ngepres, cek HB dulu ya Bu’.
53. PR : [Menjulurkan tangan].
54. PT : [Melakukan pengecekan HB] HB-nya cukup silahkan cuci tangan dulu.
55. PR : [Berdiri dari tempat duduk dan menuju wastafel untuk mencuci tangan].
56. PT : [Melihat pendonor selesai mencuci tangan] bisa langsung masuk ruangan Bu.
57. PR : [Tersenyum] Iya Mbak.
(beberapa saat kemudian)
58. PR : [Mendatangi petugas].
59. PT : [Menyerahkan kartu donor yang telah diberikan stempel dan memberikan bingkisan sebagai oleh-oleh setelah donor] terima kasih Bu semoga sehat selalu nggeh ‘terima kasih Bu semoga sehat selalu ya’.
60. PR : Amin, monggo ‘amin, mari’ [tersenyum dan meninggalkan petugas].

Data B.3

Konteks

Interaksi antara petugas [PT] dan pendonor rutin [PR] yang akan melakukan donor darah. Interaksi berlangsung pada Selasa, 16 Oktober 2018 pukul 09.30 WIB di Kantor Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember. Pendonor datang dan menuju ke meja petugas. Bahasa yang digunakan oleh petugas dan pendonor yaitu bahasa Indonesia.

1. PR : [Memasuki ruangan dan berjalan menuju petugas].

2. PT : Mau donor Mas?
3. PR : Iya.
4. PT : Ada kartunya?
5. PR : [Memberikan kartu donor].
6. PT : [Menerima kartu donor dan mencari identitas pendonor] sebentar ya.
7. PR : [Tetap berdiri di hadapan petugas].
8. PT : [Selesai mencetak kuesioner] silahkan diisi dulu.
9. PR : [Menerima kuesioner dan mengisinya kemudian memberikannya pada petugas yang membantu proses donor]

(Beberapa saat kemudian)

10. PT : Feri Pradana.
11. PR : [Berdiri menghampiri meja petugas kemudian duduk di kursi di depan meja petugas].
12. PT : Sudah sarapan?
13. PR : Sudah.
14. PT : Semalam tidurnya jam berapa?
15. PR : Jam 10 (jam sepuluh).
16. PT : Pusing?
17. PR : Enggak.
18. PT : Ada keluhan lain?
19. PR : Gak ada.
20. PT : Tensi dulu.
21. PR : [Menjulurkan tangan].
22. PT : [Memasang sfigmomanometer].
23. PT : Tensinya normal.
24. PR : Normal?
25. PT : Iya normal.
26. PT : Cek HB dulu?
27. PR : Tangan yang mana?
28. PT : Sebelah kanan.
29. PR : [Menjulurkan tangan kanan].
30. PT : [Memeriksa HB pendonor] bisa Mas, silahkan cuci tangan dulu di wastafel.
31. PR : [Berdiri dan mencuci tangan di wastafel setelah itu masuk ke ruangan].

(beberapa saat kemudian)

32. PT : Sudah Mas?
33. PR : Sudah.
34. PT : [Mengembalikan kartu donor dan memberikan bingkisan] terima kasih Mas.
35. PR : Sama-sama.

Data B.4

Konteks

Interaksi antara petugas [PT] dan pendonor rutin [PR] yang akan melakukan donor darah. Interaksi berlangsung pada Kamis, 11 Oktober 2018 pukul 9.20 WIB di Kantor Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember. Pendonor datang dan menuju ke meja petugas. Bahasa yang digunakan oleh petugas dan pendonor yaitu bahasa Indonesia dan sedikit campuran Bahasa Jawa.

1. PD : [Memasuki ruangan dan mendatangi petugas] donor Mbak.
2. PT : [Tersenyum] ada kartunya?
3. PD : Ada [menyerahkan kartu donor].
4. PT : [Menerima kartu dan mencetak kuesioner] silahkan di isi.
5. PD : [Menerima kuesioner dan mengisinya, lalu menyerahkan kepada petugas].
6. PT : Melinda
7. PD : [Berdiri dan mendatangi meja petugas lalu duduk]
8. PT : Semalam jam berapa tidurnya?
9. PD : Setengah 7 (setengah tujuh).
10. PT : Malamnya gak bangun?
11. PD : Enggak.
12. PT : Batuk?
13. PD : Enggak.
14. PT : Saya tensi dulu.
15. PD : [Mengulurkan tangan].
16. PT : [Mulai memeriksa tekanan darah] bisa, saya cek HB-nya dulu ya [melakukan prosedur pengecekan HB] HB-nya cukup, silahkan cuci lengan dulu yang mau dipakai donor.
17. PD : Iya [menuju wastafel dan mencuci lengan kemudian masuk ke ruang donor].
(beberapa saat kemudian)
18. PT : [Melihat pendonor keluar ruangan dan menghampiri petugas] ini bingkisannya [menyerahkan bingkisan].
19. PR : terima kasih [menerima bingkisan].

**LAMPIRAN C. INTERAKSI KOMUNIKATIF ANTARA PETUGAS DAN
PENDONOR PADA KEGIATAN MOBIL UNIT**

Data C.1

Konteks

Interaksi antara petugas [PT] dan pendonor [PD] yang akan melakukan donor. Interaksi berlangsung pada Kamis, 28 Desember 2018 pukul 14.30 WIB di Pondok Pesantren Nurul Anwar Jombang. Pendonor memasuki ruangan tempat dilakukan donor. Bahasa yang digunakan oleh petugas dan pendonor yaitu bahasa Indonesia dan sedikit campuran Bahasa Jawa.

18. PD : [Memasuki ruangan]
19. PT : Monggo Pak, kuesionernya diisi dulu ‘silahkan Pak, kuesionernya diisi dulu’.
20. PD : [Mengambil kuisisioner yang telah disediakan dan mengisinya, kemudian memberikannya kepada petugas].
(beberapa saat kemudian)
21. PT : Bapak Saifudin.
22. PD : [Mendatangi petugas dan menimbang berat badan].
23. PT : Berapa beratnya Pak? [memasang sfigmomanometer].
24. PD : 67 Mbak (enam tujuh Mbak).
25. PT : Sudah pernah donor Pak [sambil memeriksa tekanan darah].
26. PD : Pernah.
27. PT : Kemarin istirahatnya jam berapa?
28. PD : Jam 10-an Mbak (jam sepuluh-an Mbak).
29. PT : Dua hari ini tidak mengonsumsi obat?
30. PD : Enggak.
31. PT : 130 (seratus tiga puluh).
32. PD : Cek golongan darah kaleh HB riyen nggeh Pak ‘cek golongan darah sama HB dulu ya Pak’
33. PT : [Menjulurkan tangan].
34. PD : [Melakukan pengecekan golongan darah dan HB] golongan darahnya A+, HB-nya cukup silahkan langsung ke sana Pak [menyerahkan kuesioner dan mengarahkan pendonor untuk ke petugas yang akan menangani donor].

Data C.2

Konteks

Interaksi antara petugas [PT] dan pendonor [PD] yang akan melakukan donor darah. Interaksi berlangsung pada Kamis, 28 Desember 2018 pukul 15.00 WIB di Pondok Pesantren Nurul Anwar Jombang. Pendonor memasuki ruangan tempat dilakukan donor. Bahasa yang digunakan oleh petugas dan pendonor yaitu bahasa Indonesia dan sedikit campuran Bahasa Jawa.

13. PD : [Memasuki ruangan mengambil kuesioner dan mengisi, kemudian menyerahkan kepada petugas].
14. PT : [Menerima formulir, lima menit kemudian memanggil pendonor] Bapak Kanto.
15. PD : [Mendatangi petugas dan menyerahkan kartu donor].
16. PT : [Menerima kartu dan memasang sfigmomanometer] tadi sudah makan?
17. PD : Sudah.
18. PT : Dua hari ini tidak mengonsumsi obat-obatan Pak.
19. PD : Alhamdulillah enggak.
20. PT : Tensinya 120 (tensinya seratus dua puluh), cek HB dulu ya Pak.
21. PD : [Menjulurkan tangan].
22. PT : [Melakukan prosedur pengecekan HB].
23. PT : HB-nya cukup, monggo langsung ke sana Pak 'HB-nya cukup, silahkan langsung ke sana Pak'.
24. PD : [Meninggalkan petugas dan melakukan donor].

Data C.3

Konteks

Interaksi antara petugas [PT] dan pendonor [PD] yang akan melakukan donor darah. Interaksi berlangsung pada Kamis, 28 Desember 2018 pukul 15.45 WIB di Pondok Pesantren Nurul Anwar Jombang. Pendonor memasuki ruangan tempat dilakukan donor. Bahasa yang digunakan oleh petugas dan pendonor yaitu bahasa Indonesia dan sedikit campuran Bahasa Jawa.

1. PD : [Memasuki ruangan mengambil kuesioner dan mengisi, kemudian menyerahkan kepada petugas].
2. PT : Menerima kuesioner (beberapa saat kemudian)
3. PT : Bu Siti Halima.
4. PD : [Menimbang badan dan mendatangi petugas].
5. PT : Berat badannya berapa?
6. PD : 65 (Enam lima).
7. PT : [Memasang alat sfigmamometer] sudah makan siang Bu?

8. PD : Sudah.
9. PT : Dua hari ini minum obat?
10. PD : Alhamdulillah jarang minum obat Mbak.
11. PT : Sekarang pusing-pusing Buk'e?
12. PD : Enggak.
13. PT : Tensinya 110/80, cek HB riyen nggeh Bu 'cek HB dulu ya Bu'.
14. PD : [Menjulurkan tangan]
15. PT : [Melakukan prosedur pengecekan HB] HB-nya cukup, langsung mriku mawon Bu 'langsung ke situ saja Bu' [mengarahkan pendonor pada petugas yang membantu proses donor].

Data C.4

Konteks

Interaksi antara petugas [PT] dan pendonor [PD] yang akan melakukan donor darah. Interaksi berlangsung pada Kamis, 28 Desember 2018 pukul 14.45 WIB di Pondok Pesantren Nurul Anwar Jombang. Pendonor memasuki ruangan tempat dilakukan donor. Bahasa yang digunakan oleh petugas dan pendonor yaitu bahasa Indonesia dan sedikit campuran Bahasa Jawa.

1. PD : [Memasuki ruangan mengambil kuesioner dan mengisi, kemudian menyerahkan kepada petugas].
2. PT : Menerima kuesioner.
(beberapa saat kemudian)
3. PT : Ibu Badriah.
4. PD : [Mendatangi petugas].
5. PT : [Memasang alat tensi] semalam istirahatnya jam berapa?
6. PD : Jam 9 (jam sembilan).
7. PT : Dua malam ini tidak minum obat?
8. PD : Enggak.
9. PT : Deg-degkan?
10. PD : Enggak.
11. PT : Sudah makan Bu?
12. PD : Sudah Mbak.
13. PT : Tensinya 110 cek HB dulu Bu.
14. PD : [Menjulurkan tangan].
15. PT : [melakukan prosedur pengecekan HB] HB-nya juga cukup, bisa langsung donor Bu, di sana [menunjuk pada petugas yang akan membantu proses donor].
16. PD : [Meninggalkan petugas dan melakukan donor].

LAMPIRAN D. INTERAKSI KOMUNIKATIF ANTARA PETUGAS DAN KELUARGA PASIEN PENGGUNA BPJS

Data D.1

Konteks

Interaksi antara petugas [PT] dan Keluarga pasien [KP] pengguna BPJS pada layanan darah. Interaksi berlangsung pada Senin, 15 Oktober 2018 pukul 08.10 WIB di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember. Keluarga pasien memasuki Kantor Unit Transfusi Darah dan menuju meja ke petugas. Bahasa yang digunakan oleh petugas dan keluarga pasien yaitu bahasa Indonesia dan terdapat sedikit serpihan bahasa Jawa.

31. KP : [Tersenyum] ambil darah Mas.
32. PT : Berkasnya Bu?
33. KP : Ini [menyerahkan berkas dan sampel darah].
34. PT : [Menerima berkas] nanti ke sini lagi sekitar jam 10.
35. KP : Ini ditinggal sini [merujuk pada *box* darah].
36. PT : Dibawa aja Bu.
37. KP : [Meninggalkan petugas].
(2 jam kemudian)
38. PT : Mau ambil darah Bu?
39. KP : Iya Mas.
40. PT : Atas nama siapa?
41. KP : Atmuya.
42. PT : Ditunggu sebentar.
43. KP : [Duduk di kursi tunggu].
(beberapa saat kemudian)
44. PT : Atmuya [memanggil keluarga pasien].
45. KP : [Mendatangi petugas].
46. PT : Ini darahnya dua kantong, diambil semua?
47. KP : Iya mas, perawatnya bilang dua.
48. PT : Alamatnya dimana?
49. KP : Sumberjambe.
50. PT : Golongan darahnya A?
51. KP : Iya.
52. PT : BPJS ya?
53. KP : iya Mas.
54. PT : Tanda tangan di sini [menunjukkan kolom pada berkas permintaan darah].
55. KP : [Membubuhkan tanda tangan].
56. PT : *Box* nya Bu [mengarah kepada kotak yang untuk membawa darah].
57. KP : Ini [menyerahkan *box* dan mengambil salah satu lembar

- persyaratan sebagai acuan pada saat melakukan input ke dalam sistem komputer].
58. PT : Ini berkasnya nanti berikan perawatnya [memasukkan darah ke *box*] sudah Bu.
59. KP : Makasih mas [meninggalkan petugas].
60. PT : Sami-sami Bu ‘sama-sama Bu’.

Data D.2

Konteks

Interaksi antara petugas [PT] dan keluarga pasien [KP] pengguna BPJS pada layanan darah. Interaksi berlangsung pada Senin, 8 Oktober 2018 pukul 09.00 WIB di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember. Keluarga pasien memasuki Kantor Unit Transfusi Darah dan menuju ke meja petugas. Bahasa yang digunakan oleh petugas dan keluarga pasien yaitu bahasa Indonesia dan terdapat sedikit serpihan bahasa Jawa.

23. PT : [Tersenyum] ada yang bisa dibantu Bu?
24. KP : Ini Mbak [menyodorkan berkas pengambilan darah serta sampel].
25. PT : [Menerima berkas] nanti ibu kesini sekitar jam 12 ya Bu.
26. KP : Bapak yang itu kok tadi langsung dapat Mbak.
27. PT : Bapaknya sudah dari pagi Bu.
28. KP : Oh iyawes Mbak.
29. PT : [Meninggalkan petugas].
- (3 jam kemudian)
30. KP : [Kembali ke Kantor Unit Transfusi Darah) darahnya sudah Mas?
31. PT : Atas nama siapa?
32. KP : Nanda.
33. PT : Sebentar nggeh Bu ‘sebentar ya Bu’ [mencari kantong darah yang dimaksud pasien].
34. KP : [Tetap berdiri di depan meja petugas].
35. PT : Nanda Widiastuti nggeh Bu? ‘Nanda Widiastuti ya Bu?’
36. KP : Iya.
37. PT : [Mencocokkan identitas yang tertulis di berkas pengambilan darah dan yang tertulis di kantong darah] satu kantong ya Bu.
38. KP : Iya Mas
39. PT : BPJS nggeh? ‘BPJS ya?’
40. KP : nggeh ‘iya’.
41. PT : Tanda tangan di sini bu [menunjuk salah satu kolom di berkas pengambilan darah].
42. KP : [Menandatangani].
43. PT : [Memasukkan darah dalam *box* dan mengambil satu lembar persyaratan berkas pengambilan darah sebagai arsip] sudah Bu.

44. KP : Monggo Mas ‘mari Mas’ [meninggalkan petugas].

Data D.3

Konteks

Interaksi antara petugas [PT] dan keluarga pasien [KP] pengguna BPJS pada layanan darah. Interaksi berlangsung pada Selasa, 9 Oktober 2018 pukul 08.10 WIB di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember. Keluarga pasien memasuki Kantor Unit Transfusi Darah dan menuju meja petugas. Bahasa yang digunakan oleh petugas dan keluarga pasien yaitu bahasa Indonesia

1. KP : Mas [menyerahkan berkas]
2. PT : [Menerima berkas dan memeriksanya] nanti jam 10 ke sini lagi.
3. KP : Kardusnya ditinggal sini? [merujuk pada *box* darah]
4. PT : Dibawa saja Bu.
5. KP : [Pergi meninggalkan meja petugas].
(dua jam kemudian)
6. KP : Darahnya sudah?
7. PT : Atas nama siapa Bu?
8. KP : Amin Mas.
9. PT : Duduk dulu Bu [mencari kantong darah sesuai identitas pasien]
10. KP : [Duduk di kursi tunggu]
(beberapa saat kemudian)
11. PT : Bapak Amin
12. KP : Iya [berdiri mendatangi petugas].
13. PT : Dirawat di ruang apa Bu?
14. KP : Mawar Mas.
15. PT : Dua kantong ya
16. KP : Iya
17. PT : Tanda tangan di sini Bu [menunjukkan tempat anda tangan pada berkas permintaan darah].
18. KP : [Membubuhkan tanda tangan].
19. PT : [Memasukkan darah ke dalam *box* dan mengambil satu lembar persyaratan sebagai arsip] sampun Bu.
20. KP : Makasih Mas [meninggalkan petugas].

Data D.4

Konteks

Interaksi antara petugas [PT] dan keluarga pasien [KP] pengguna BPJS pada layanan darah. Interaksi berlangsung pada Rabu, 11 Oktober 2018 pukul 09.00 WIB di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember. Keluarga pasien memasuki Kantor Unit Transfusi Darah dan menuju ke meja petugas. Bahasa yang digunakan oleh petugas dan keluarga pasien yaitu bahasa Indonesia.

1. KP : [Tersenyum dan menyerahkan berkas].
2. PT : [Menerima berkas] jam 11 ya Pak (jam sebelas ya Pak), sampelnya Pak.
3. KP : [Memberikan sampel darah] ditunggu ini Mbak?
4. PT : Ditinggal gak papa.
(2 jam kemudian).
5. KP : [Mendatangi petugas].
6. PT : Ambil darah Pak?
7. KP : Iya.
8. PT : Namanya?
9. KP : Regita Cahyani.
10. PT : Ditunggu sebentar nggeh Pak, silahkan duduk dulu.
(beberapa saat kemudian)
11. PT : Regita.
12. KP : [Mendatangi meja petugas].
13. PT : BPJS nggeh Pak 'BPJS ya Pak'?
14. KP : Enggeh 'iya'.
15. PT : Pasiennya di ruang apa Pak?
16. KP : Sakura.
17. PT : Tanda tangan di sini [menunjukkan tempat tanda tangan pada berkas permintaan darah].
18. KP : [Membubuhkan tanda tangan].
19. PT : [Memasukkan darah ke dalam box dan mengambil satu lembar Persyaratan pada berkas permintaan darah sebagai arsip].
20. KP : Sudah ya Mbak?
21. PT : Iya Pak.
22. KP : [Meninggalkan petugas].

**LAMPIRAN E. INTERAKSI KOMUNIKATIF ANTARA PETUGAS
DAN KELUARGA PASIEN BUKAN PENGGUNA BPJS**

Data E. 1

Konteks

Interaksi antara petugas [PT] dan keluarga pasien [KP] bukan pengguna BPJS pada layanan darah. Interaksi berlangsung pada Rabu, 23 Oktober 2018 pukul 11.00 WIB di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember. Keluarga pasien memasuki kantor Unit Transfusi Darah dan menuju ke meja petugas. Bahasa yang digunakan oleh petugas dan keluarga pasien yaitu bahasa Indonesia dan terdapat serpihan bahasa Jawa.

26. KP : Permissi Mbak [tersenyum] suruh ambil darah.
27. PT : Berkasnya Pak.
28. KP : [Menyerahkan berkas dan sampel darah].
29. PT : [Memeriksa berkas] jam 1 an ya Pak 'jam satuan ya Pak'.
30. KP : [Mengangguk] bayarnya nanti apa sekarang?
31. PT : Oh umum ya Pak [melihat berkas kembali] nanti aja Pak.
32. KP : Ya mas [meninggalkan petugas].
(2 jam kemudian)
33. KP : Sudah darahnya Mas?
34. PT : Yang tadi ya, atas nama siapa tadi?
35. KP : Hidayati Mas.
36. PT : Sebentar ya.
37. KP : [Duduk di kursi tunggu yang berada di depan meja petugas].
38. PT : Hidayati.
39. KP : [Berdiri dan mendatangi petugas].
40. PT : Dirawat sudah berapa hari Pak?
41. KP : Mulai Senin, tiga hari.
42. PT : Golongan darahnya AB, dua kantong ya?
43. KP : Iya Mas.
44. PT : Tanda tangan di sini.
45. KP : [Membubuhkan tanda tangan]
46. PT : 720.000 ribu Pak (tujuh ratus dua puluh ribu Pak).
47. KP : [Menyerahkan uang].
48. PT : [Menerima uang dan memberikan nota bukti pembayaran dan memasukkan kantong darah dalam *box* darah serta mengambil satu lembar persyaratan sebagai acuan saat menginput informasi pasien].
49. KP : Makasih Mas, monggo 'makasih Mas, mari'.

Data E.2

Konteks

Interaksi antara petugas [PT] dan keluarga pasien [KP] bukan pengguna BPJS pada layanan darah. Interaksi berlangsung pada Kamis, 1 November 2018 pukul 09.15 WIB di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember. Keluarga pasien memasuki kantor Unit Transfusi Darah dan menuju ke meja petugas. Bahasa yang digunakan oleh petugas dan keluarga pasien yaitu bahasa Indonesia.

25. KP : [Menyerahkan berkas dan sampel darah kepada petugas].
26. PT : [Menerima berkas] jam 11 ya Pak (jam sebelas ya Pak).
27. KP : Ditunggu apa ditinggal Mbak?
28. PT : Ditinggal bisa, ditunggu di sini juga gapapa.
29. KP : Ya Mbak [memutuskan untuk duduk di kursi tunggu].
(2 jam kemudian)
30. PT : Pak [memanggil keluarga pasien]
31. KP : [Mendatangi petugas]
32. PT : Tadi atas nama siapa Pak?
33. KP : Kristiana Mbak.
34. PT : Sebentar ya Pak.
35. KP : [Menunggu dengan tetap berdiri di hadapan meja petugas].
36. PT : [Menemukan kantong darah yang bertuliskan identitas pasien yang bernama Kristiana] 1 kantong ya Pak (satu kantong ya Pak).
37. KP : Iya Mbak.
38. PT : Tanda tangan.
39. KP : [Membubuhkan tanda tangan].
40. PT : 360.000 Pak (Tiga ratus enam puluh ribu Pak)
41. KP : [Menyerahkan uang].
42. PT : [Menyiapkan nota dan memberikannya kepada keluarga pasien] besok kalau mau ngeklaim langsung ke lantai dua ya Pak
43. KP : Klaim?
44. PT : iya Pak, nanti uang yang tadi sudah dibayarkan bisa dikembalikan lagi Pak. Nanti bapak tanya ke perawatnya syarat-syarat yang harus dibawa buat klaim.
45. KP : Iya Mbak [menerima nota].
46. PT : [Memasukkan darah ke dalam *box* lalu memberikannya pada keluarga pasien dan mengambil satu lembar persyaratan sebagai acuan saat proses input ke dalam sistem komputer]] sudah Pak.
47. KP : Makasih Mbak [meninggalkan petugas].
48. PT : Ya Pak.

Data E.3

Konteks

Interaksi antara petugas [PT] dan keluarga pasien [KP] bukan pengguna BPJS pada layanan darah. Interaksi berlangsung pada Rabu, 31 Oktober 2018 pukul 11.30 WIB di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember. Keluarga pasien memasuki kantor Unit Transfusi Darah dan menuju meja petugas. Bahasa yang digunakan oleh petugas dan keluarga pasien yaitu bahasa Indonesia.

1. KP : [Memasuki ruangan dan menuju ke meja petugas]
2. PT : Ada yang bisa dibantu Pak?
3. KP : [Menyerahkan berkas persyaratan permintaan darah].
4. PT : [Melihat dan memeriksa berkas] nanti setelah duhur ya jam setengah satu ke sini lagi.
5. KP : Bayarnya sekarang?
6. PT : Bayarnya nanti saja ya.
7. KP : [Pergi meninggalkan petugas].
(2 jam kemudian)
8. KP : [Memasuki ruangan dan menuju ke meja petugas] Mbak.
9. PT : Iya Pak.
10. KP : Mau ambil darah.
11. PT : Atas nama siapa Pak?
12. KP : Romli.
13. PT : Sebentar ya Pak.
14. KP : [Tetap berdiri di depan meja petugas].
15. PT : [Mencari kantong darah di wadah yang masing-masing berisi kantong darah yang sesuai dengan identitas pasien] ke sini jam berapa Pak?
16. KP : Tadi jam 11.
17. PT : Oh ini Romli, ini Pakai apa Pak BPJS atau umum?
18. KP : Umum.
19. PT : Tanda tangan di sebelah sini ya Pak, memang Pakai umum ya Pak, gak ada BPJS?
20. KP : Belum jadi Mbak [bersamaan dengan membubuhkan tanda tangan].
21. PT : 360 ribu Pak (tiga ratus enam puluh ribu) semisal sudah jadi, uang bapak yang bapak bayarkan bisa dikembalikan, nanti Bapak ke sini lagi mengurus pengembalian uang [menyerahkan kantong darah dan menyerahkan nota pembayaran, serta mengambil satu lembar persyaratan pada berkas pengambilan darah].
22. KP : Iya Mbak [membayar biaya pengambilan darah].
23. PT : [Menerima uang pembayaran].
24. KP : Makasih Mbak [meninggalkan petugas].
25. PT : Iya.

Data E.4

Konteks

Interaksi antara petugas [PT] dan keluarga pasien [KP] bukan pengguna BPJS pada layanan darah. Interaksi berlangsung pada Kamis, 1 November 2018 pukul 09.00 WIB di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember. Keluarga pasien memasuki kantor Unit Transfusi Darah dan menuju meja petugas. Bahasa yang digunakan oleh petugas dan keluarga pasien yaitu bahasa Indonesia.

1. KP : [Memasuki ruangan dan menyerahkan berkas permintaan darah kepada petugas].
2. PT : [Menerima berkas] jam 11 ke sini lagi Mbak (jam sebelas ke sini lagi).
3. KP : Harganya berapa?
4. PT : Dua kantong ya 720.000 (tujuh ratus dua puluh ribu).
5. KP : Saya tunggu wes Mbak [duduk di kursi tunggu].
(2 jam kemudian)
6. KP : [Mendatangi meja petugas] darahnya sudah Mas?
7. PT : Namanya siapa?
8. KP : Siti Mutmainah.
9. PT : Sebentar ya Mbak.
10. KP : [Menunggu petugas dan tetap berdiri di depan meja petugas].
11. PT : Namanya Siti Mutmainah ya?
12. KP : Iya.
13. PT : Dua kantong ya?
14. KP : Iya.
15. PT : Tanda tangan di sini Mbak [merujuk pada berkas permintaan darah bersamaan menyiapkan nota bukti pembayaran]
16. KP : [Membubuhkan tangan] tujuh ratu dua puluh ya Mbak
17. PT : Iya Mbak
18. KP : Menyerahkan uang.
19. PT : [Memberikan nota pembayaran dan memasukkan darah dalam *Box* dan mengambil satu lembar persyaratan pada berkas permintaan darah].
20. KP : Makasih Mbak [meninggalkan petugas].
21. PT : Sama-sama.

LAMPIRAN F. PEDOMAN WAWANCARA

A. Untuk Petugas

1. Layanan apa saja yang ada di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember?
2. Bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik kepada pendonor maupun keluarga pasien?
3. Apakah selama ini pelayanan yang diberikan sudah maksimal?
4. Apa keluhan yang petugas rasakan saat melayani pendonor dan keluarga pasien?
5. Ada berapa kategori pendonor di Unit Transfusi darah?
6. Apa yang membedakan kategori tersebut?
7. Ada berapa kategori keluarga pasien di Unit Transfusi Darah
8. Apa harapan anda untuk Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember?

B. Untuk Pendonor

1. Menurut anda, bagaimana kriteria petugas yang baik pada saat melayani di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember?
2. Menurut anda, bagaimana kualitas pelayanan pada layanan donor yang diberikan Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember?
3. Apakah yang anda rasakan setelah melakukan donor?
4. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan?
5. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai yang diharapkan?

C. Untuk Keluarga Pasien

1. Menurut anda, apakah petugas telah memberikan pelayanan yang baik?
2. Menurut anda, bagaimana kualitas pelayanan pada layanan darah yang diberikan Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember?
3. Apakah ada merasa puas dengan layanan yang diberikan?
4. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai yang diharapkan?

LAMPIRAN G. DATA INFORMAN

Pendonor

Data informan 1

Nama : Rurita Anggraini

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 24 tahun

Alamat : Jember

Data Informan 2

Nama : Sumarno

Jenis Kelamin : Laki-laki

Usia : 46 tahun

Alamat : Jember

Data Informan 3

Nama : Milda

Jenis kelamin : Perempuan

Usia : 27 tahun

Alamat : Arjasa Jember

Data Informan 4

Nama : Yunita Sari

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 22 tahun

Alamat : Patrang Jember

Data Informan 5

Nama : Feri Pradana

Jenis Kelamin : Laki-laki

Usia : 25 tahun

Alamat : Rambipuji Jember

Data Informan 6

Nama : Melinda

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 32 tahun

Alamat : Jember

Data Informan 7

Nama : Andi Efendi

Jenis Kelamin : Laki-laki

Usia : 55 tahun

Alamat : Jember

Data Informan 8

Nama : Lani Rahayu

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 45 tahun

Alamat : Patrang Jember

Data Informan 9

Nama : Badriah

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 50 tahun

Alamat : Jombang Jember

Data Informan 10

Nama : Saifudin

Jenis Kelamin : Laki-laki

Usia : 44 tahun

Alamat : Jombang Jember

Data Informan 11

Nama : Kanto

Jenis Kelamin : Laki-laki

Usia : 53 tahun

Alamat : Jombang Jember

Data Informan 12

Nama : Siti Halima

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 42 tahun

Alamat : Jombang Jember

Keluarga Pasien

Data Informan 1

Nama : Darmi

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 43 tahun

Alamat : Jember

Data Informan 2

Nama : Suwinarsih

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 52 tahun

Alamat : Jember

Data Informan 3

Nama : Lilik

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 37 tahun

Alamat : Umbulsari Jember

Data Informan 4

Nama : Agus

Jenis Kelamin : Laki-laki

Usia : 39 tahun

Alamat : Jember

Data Informan 5

Nama : Khomarudin

Jenis Kelamin : Laki-laki

Usia : 58 tahun

Alamat : Sidonganti Jember

Data Informan 6

Nama : Slamet

Jenis Kelamin : Laki-laki

Usia : 40 tahun

Alamat : Sumber Sari Jember

Data Informan 7

Nama : Sherli Betrik

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 26 tahun

Alamat : Puger Jember

Data Informan 8

Nama : Anisa

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 32 tahun

Alamat : Jember

Data Informan 9

Nama : Siti Maryam

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 45 tahun

Alamat : Jember

Data Informan 10

Nama : Sudarmono

Jenis Kelamin : Laki-laki

Usia : 49 tahun

Alamat : Sumberjambe Jember

LAMPIRAN H. DOKUMENTASI



Gambar 1. Layanan Darah di Kantor Unit Transfusi Darah



SERIE : B/80
 Sudah terima dari : _____ 001618
 Jumlah Uang : Bisa kofas pa paku kaku
 Buat Pembayaran : Labu darah 2
 Nama Penderita : Mu Dew @ Rp. 360.000
 Macamnya : a. Darah Biasa (Whole Blood) Gol. darah : _____ Rh : _____
 b. Sel Darah Merah yang dipadatkan (Poked Red Cell) Dari Bagian : _____
 c. Plasma
 d. TC
 No. Bags :
 1. 2071962 6. _____
 2. 50871964 7. _____
 3. _____ 8. _____
 4. _____ 9. _____
 5. _____ 10. _____
 Jam : _____
 Jember, tanggal 16 - 06 2016
 Unit Transfusi Darah PMI Kabupaten Jember
 Terbilang Rp. 720.000
 ([Signature])

Gambar 7. Nota Bukti Pembayaran pada Layanan Darah

Jember, 20 Juni 2016

Nomor : 413/02.06.34/UTD/VI/2016
 Lamp : _____
 Perihal : Prosedur Permintaan Darah

Kepada Yth. Direktur
 RSD Dr. Soebandi
 Di Jember

Bersama ini kami beritahukan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan darah bagi yang membutuhkan :

1. Sampel menggunakan tabung reaksi dengan volume min 3 cc dengan anti koagulan EDTA
2. Formulir permintaan rangkap 4 harus terbawa lengkap pada saat permintaan darah ke UTD PMI Kabupaten Jember.
3. Setiap form permintaan darah yang masuk ke UTD PMI Kabupaten Jember harus diisi lengkap data, dan catatan medis yang bersangkutan, jenis produk komponen, jumlah kantong yang dibutuhkan.
4. Tanda tangan dokter yang merawat harus ada, sesuai dengan format isian pada formulir permintaan darah yang telah ada disertai stempel rumah sakit yang meminta sebagai legal rumah sakit.
5. Data sample darah harus sama dengan nama dan nomor register yang tertera dalam formulir permohonan darah.

Kelengkapan data tersebut akan menentukan KEAMANAN, KETEPATAN, DAN KELANCARAN proses distribusi darah.
 Apabila kelengkapan diatas tidak terpenuhi, mohon maaf apabila permintaan darah tidak dapat dilayani dan formulir beserta sampel akan dikembalikan.

Demikian surat pemberitahuan ini atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

UTD PMI KABUPATEN JEMBER
 ([Signature])

Tembusan :
 • Arsip

UNIT TRANSFUSI DARAH PALANG MERAH INDONESIA KABUPATEN JEMBER
 Jl. Dr. Soebandi 293 Jember Telp. (0331) 484383 Fax. (0331) 488490
 Website : <http://www.donordarahsehat.com> email : utdpmijember@gmail.com

Gambar 8. SOP Permintaan Darah



Gambar 9. Ruang Tunggu Unit Transfusi Darah