

BAB IV

PENYAJIAN , ANALISIS, DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Pusat Pelayanan Terpadu

Pusat Pelayanan Terpadu adalah lembaga non profit yang berfokus pada jasa layanan masyarakat yang didirikan oleh pemerintah provinsi Jawa Timur bersama – sama unsur masyarakat (LSM) untuk memberikan layanan bersifat terpadu bagi perempuan dan anak korban kekerasan yang meliputi medis, medikolegal, psikososial, dan hukum bagi perempuan dan anak korban kekerasan yang berbasis rumah sakit.

4.1.1 Visi Misi

Visi :

Terwujudnya keterpaduan layanan yang memberikan perlindungan kepada perempuan dan anak korban kekerasan.

Misi :

1. Mengupayakan penguatan terhadap perempuan dan anak korban kekerasan dengan memberikan layanan terpadu dan dengan menyederhanakan prosedur layanan

2. Memberikan perlindungan dan rasa aman dengan pendekatan berwawasan bagi perempuan dan anak korban kekerasan, dengan memperhatikan hak – hak korban, dengan layanan berupa:
 - a. Layanan medis dan medikolegal
 - b. Layanan Psikososial (konseling dan psikoterapi)
 - c. Layanan dan pendampingan hukum
 - d. Penyediaan rumah aman (*shelter*)
 - e. Pelatihan kemandirian

4.1.2 Logo

Gambar 4.1 , Gambar 4.2 Logo Pusat Pelayanan terpadu Provinsi Jawa Timur



Sumber :

Internet://google.com/LogoPusatPelayananTerpaduJawaTimur

4.1.3 Sejarah

Awal berdirinya PPT dilandasi atas dasar masukan dari LSM (Lembaga Sosial Masyarakat). Dimulai saat terjadinya kerusuhan pada tahun 1998 sebagai kerusuhan terburuk bagi bangsa Indonesia terjadi di banyak daerah di Indonesia yang mengakibatkan korban dari berbagai kelas sosial, etnik dan tak kenal usia serta jenis kelamin. Pada peristiwa inilah Komisi Nasional perlindungan perempuan lahir sebagai respon atas kasus peristiwa

perkosaan yang menimpa etnis tionghoa. Atas desakan dari masyarakat yang menamakan dirinya masyarakat anti kekerasan berhasil menghimpun petisi yang ditanda tangani oleh empat ribu orang dengan menuntut agar negara bertanggung jawab atas peristiwa tersebut, atas desakan tersebut, presiden Habibie pada tanggal 15 oktober 1998 menandatangani berdirinya KOMNAS anti kekerasan terhadap perempuan yang sering disebut KOMNAS Perempuan. Sedangkan hal – hal yang berkaitan dengan konsep pembangunan pemberdayaan perempuan sendiri, di indonesia secara resmi pengarusutamaan gender (PUG) diadopsi menjadi strategi pembangunan bidang pemberdayaan perempuan melalui instruksi presiden nomor 9 tahun 2000 tentang pengarusutamaan gender dalam pembangunan nasional.

Untuk mewujudkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap penanganan kasus korban kekerasan terhadap perempuan dan anak, serta peran aktif masyarakat yang memiliki perspektif gender dan peduli pada masalah perempuan dan anak, maka dibutuhkan sebuah wadah layanan khusus secara terpadu yang di dasarkan atas kesamaan kepentingan, sasaran dan tujuan yang ingin dicapai. Berdasarkan perkembangan selanjutnya, atas perjuangan dan kerjasama dari para pihak yaitu unsur LSM, pemerintah, Polri dan pihak RS terutama RS Bhayangkara pada tahun 2003 sudah ada Instalasi PPT berkomitmen membuat suatu bentuk layanan terpadu yang kemudian

diaklamasikan dalam rapat majelis PPT untuk membuat PPT di tingkat Provinsi. Akhirnya, tercapailah ada Pusat Pelayanan Terpadu Provinsi Jawa Timur yang ada di RS Bhayangkara atas dasar kesepakatan 3 menteri (Menkes, Mensos dan Meneg PPA beserta Kapolri). Maka pada tahun 2004 Gubernur Jatim (Imam Utomo) langsung meresmikannya dengan memberikan dana bantuan berupa dana hibah dari Provinsi melalui leading sektornya adalah Badan Pemberdayaan Perempuan dan KB (BPPKB). Bentuk kontribusi dari Polri adalah tanah yang di jadikan kantor PPT merupakan tanah dari pihak Polda, sedangkan biaya bangunan dari pemerintahan.

Pusat Pelayanan Terpadu (PPT) berdiri di Surabaya tepat pada tanggal 12 Mei 2004, bertempat di rumah sakit Bhayangkara H.S Samsuero Mertojoyo, jalan A. Yani No. 116 Wonocolo dan diresmikan oleh Gubernur JATIM, di dampingi Kapolda JATIM dan Kapusdoskes Polri serta Karumkit Polpus Polri Soekamto. Adapun Landasan hukum berdirinya Lembaga Pusat Pelayanan Terpadu (PPT) Polda Jatim yakni didasarkan pada :

- a. SK Gubernur Tahun 2004 (SK mulai tahun 2004 yang diperbarui tiap tahun) tentang pengurus PPT dan mandat yang diberikan untuk memberikan layanan kekerasan responsif gender.

- b. SK Gubernur Jawa Timur sejak tahun 2004 tentang Pusat Pelayanan Terpadu (PPT) Perempuan dan Anak Jawa Timur.
- c. Perda Jawa Timur No. 16 tahun 2012 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak korban kekerasan.
- d. PerGub Jatim No. 53 tahun 2014 tentang juklak Perda Jatim No. 9 Tahun 2005.

Pembentukan pusat pelayanan terpadu sendiri diilhami oleh keberadaan “*Woman Centre*” di beberapa negara seperti Malaysia, Jepang dan Filipina melalui studi banding. Dari studi banding yang dilakukan di negara - negara tersebut diperoleh masukan bahwa keberadaan “*Woman Centre*” dianggap sangat membantu untuk mempercepat proses terlaksananya pemberdayaan perempuan untuk mewujudkan kesetaraan dan keadilan gender. Kementerian negara pemberdayaan perempuan kemudian menindaklanjuti hasil *study banding* ini dengan menetapkan tiga provinsi sebagai *leaderproject* pembentukan pusat pelayanan terpadu yaitu provinsi Jawa Barat, Lampung dan Jawa Timur. Penetapan ketiga provinsi tersebut didasari oleh :

- Adanya kebutuhan mendesak di wilayah tersebut untuk membentuk pusat pelayanan terpadu karena adanya

ketimpangan dalam menangani masalah perempuan dan anak, sementara jumlah pelayanan di masyarakat kurang memadai.

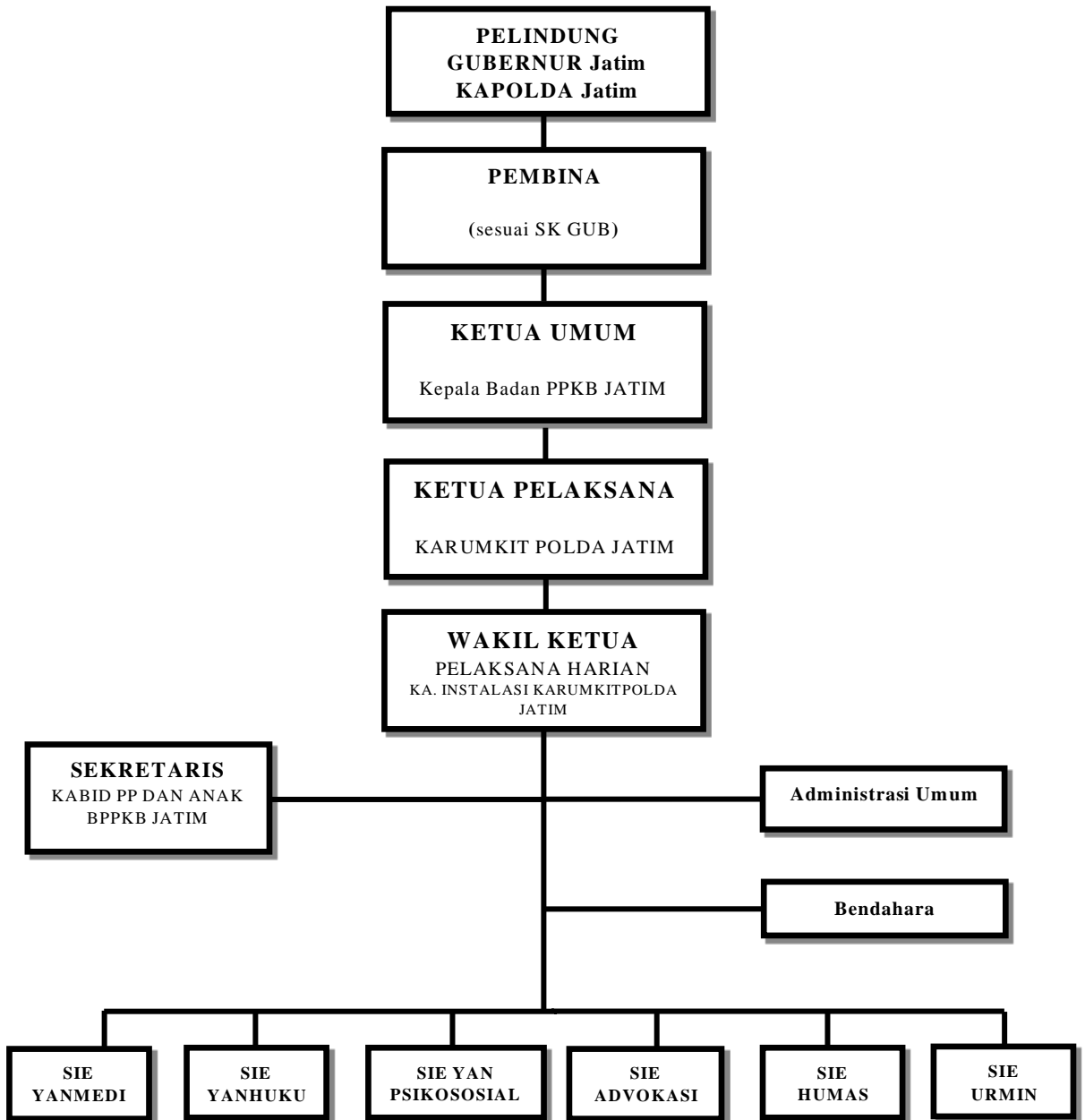
- Wilayah yang ditetapkan telah memiliki biro atau bagian pemberdayaan perempuan sebagai pelaksana dari kementerian pemberdayaan perempuan yang dapat diandalkan untuk program pemberdayaan perempuan.
- Tingginya perhatian dari pemerintah daerah setempat terhadap perlindungan perempuan dan anak.

Dalam perkembangannya, kementerian negara pemberdayaan perempuan sejak tahun 2002 sampai 2007 telah memfasilitasi pembentukan Pusat Pelayanan Terpadu atau P2TP2A (Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak) di 14 Provinsi dan 41 kabupaten dan kota. Selama kurun waktu tersebut PPT telah memiliki buku panduan yang digunakan sebagai pedoman bagi daerah daerah yang akan membentuk atau mendirikan PPT. Dalam proses pembentukan pusat pelayanan terpadu, pemerintah hanya memfasilitasi pembentukannya saja, untuk proses selanjutnya diserahkan kepada pemerintah daerah bersama masyarakat setempat untuk pengelolaan dan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Setiap daerah yang akan membentuk wadah ini dapat menentukan bentuk dan nama sesuai dengan visi misi, keinginan dan tujuan masing masing

daerah. Pada prinsipnya, pembentukan PPT ini berbasis masyarakat, namun demikian dalam proses pembentukannya diperlukan adanya kekuatan hukum yaitu berupa surat keputusan gubernur provinsi atau surat keputusan bupati atau walikota setempat. Hal ini sebagai salah bentuk koordinasi antara pemerintah dan masyarakat, sehingga terjadi pembagian peran antara pemerintah sebagai fasilitator dan masyarakat sebagai pelaksana lapangan.

Gambar 4.2

Struktur Organisasi Pusat Pelayanan Terpadu Jawa Timur



4.1.4 Program Kerja

- a. Program layanan medis dan medikolegal
 - VeR oleh dokter umum atau spesialis
 - IRD (Instalasi Rawat Darurat
 - Rawat Inap
 - Rawat Jalan
 - Pemeriksaan Penunjang (Laboratorium, Rontgen, USG)\
 - Operasi atau Anastesi
 - VCT HIV-AIDS

- b. Program Layanan Hukum
 - Konsultasi Hukum
 - Mediasi
 - Pendampingan Hukum
 - Investigasi
 - Dukungan Pendaftaran Acara

c. Program Layanan Psikososial

- Konseling Psikologi
- *Home Visite*
- Pendampingan Bagi Korban Pada Saat Sidang
- Saksi Ahli
- Psikoterapi
- *Shelter*
- *Tracking* (Penelusuran Alamat Bagi Korban *Human Trafficking*)

d. Program Layanan Seksi Advokasi dan Diklat

- *Workshop* Pelatihan Bagi Pendamping
- Fasilitasi Pembentukan dan Monitoring Pusat Pelayanan Terpadu Untuk Kabupaten atau Kota di Jawa Timur
- Bedah Kasus
- Fasilitasi Magang Bagi Para Mahasiswa
- Pemberdayaan Korban Kerjasama Dengan Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur

e. Program Seksi HUMAS

- Sosialisasi Melalui Radio, TV Lokal, Leaflet
- Mengikuti Pameran Pelayanan Publik Jawa Timur

4.1.5 Mekanisme Pelayanan

1. Jenis Layanan

Dalam penyelenggaraannya PPT mempunyai kewajiban untuk memberikan layanan kepada korban yang meliputi layanan pengaduan, layanan rehabilitasi kesehatan, layanan psiko-sosial, bantuan hukum, pemulangan dan reintegrasi sosial. Selain itu PPT mempunyai fungsi memfasilitasi penyediaan berbagai pelayanan bagi korban, baik fisik (pemberian layanan rehabilitasi kesehatan, rehabilitasi sosial) maupun non fisik (pemberian informasi, pendampingan, rujukan, konsultasi). Bagi PPT yang belum memberikan layanan seperti tersebut di atas dapat mengadakan kerjasama/kemitraan dengan pihak lain yang dapat melengkapi layanan. Dalam memberikan layanan kepada korban PPT mengacu kepada Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar

Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan. Layanan yang diberikan oleh PPT adalah:

a. Layanan pengaduan/identifikasi korban berbentuk:

- *Screening* atau proses identifikasi
- *Assessment* yaitu proses penyiapan untuk korban agar mendapatkan layanan yang dibutuhkan
- Rencana Intervensi

b. Dalam Rehabilitasi kesehatan Dalam pemberian layanan kesehatan korban dapat memperoleh layanan antara lain berupa :

- Pelayanan non kritis
- Pelayanan semi kritis
- Pelayanan kritis
- Pelayanan medikolegal

Dilakukan oleh dokter/dokter gigi, perawat/bidan terlatih tentang tata laksana kasus kekerasan perempuan dan anak. Pelayanan spesialisik dilakukan oleh tenaga medis spesialisik, adapun tata laksana pelayanan medis mengacu pada pedoman pengembangan puskesmas dan SOP rumah sakit.

c. Dalam Rehabilitasi Sosial korban mendapat layanan Psiko-sosial yang berupa:

- Kontrak sosial
- Konseling awal
- Konseling lanjutan
- Bimbingan mental dan spiritual
- Pendampingan
- Rujukan

d. Bantuan Hukum diberikan dalam bentuk :

- Perlindungan saksi dan/ korban
- BAP (Berita Acara Pemeriksaan)
- Penuntutan
- Putusan
- Restitusi

Layanan konsultasi hukum, pendampingan, pembelaan dilakukan oleh petugas yang membidangi hukum, seperti: Polisi, LBH, Kejaksaan, LSM, P2TP2A, Lembaga Advokat, Pengadilan Negeri, LPSK. Adapun tata laksana bantuan hukum mengacu pada SOP yang berlaku. Layanan tersebut

dilakukan oleh pekerja sosial, psikolog/psikolog klinis, petugas konseling terlatih. Pada kasus tertentu dimana korban mengalami depresi berat, dilakukan penanganan oleh psikiater. Adapun tata laksana pelayanan psikososial mengacu pada SOP masing-masing tempat pelayanan.

e. Pemulangan diberikan dalam bentuk:

- Koordinasi dengan dinas terkait untuk menyiapkan pemulangan korban.

f. Reintegrasi sosial dilakukan dengan cara:

- Penyatuan dengan keluarga/keluarga pengganti
- Pemberdayaan ekonomi, sosial dan pendidikan
- Monitoring/bimbingan lanjut

Pemulangan dan Reintegrasi sosial dilakukan oleh Dinas sosial, LSM, masyarakat, Dinas Tenaga Kerja, Dinas Perhubungan, Dinas Pendidikan Nasional, Kementerian Luar Negeri (Perwakilan RI di luar negeri), BNP2TKI, BP3TKI, KP3, Unit Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Adapun tata laksana kegiatan reintegrasi mengacu pada SOP yang berlaku.

g. Dalam kasus korban berada dalam bahaya yang berasal dari luar (mafia trafiking, dll) maka untuk melindungi dari pelaku tersebut, korban ditempatkan dalam Rumah Aman/Rumah Perlindungan/Shelter/Rumah Singgah. Kegiatan ini dilakukan oleh Pemerintah (dinas sosial) dan LSM, dan tata laksana pelayanan di rumah aman mengacu pada SOP masing-masing tempat.

4.1.6 Dokumentasi Kegiatan Pusat Pelayanan Terpadu

Gambar 4.4 Pengurus Pusat Pelayanan Terpadu



Sumber : Dokumentasi Pusat Pelayanan Terpadu

Gambar 4.5 Pengurus Pusat Pelayanan Terpadu



Sumber : Dokumentasi Pusat Pelayanan Terpadu

Gambar 4.6 Pengurus Pusat Pelayanan Terpadu



Sumber : Dokumentasi Pusat Pelayanan Terpadu

Gambar 4.7 Pengurus Pusat Pelayanan Terpadu



Sumber : Dokumentasi Pusat Pelayanan Terpadu

Gambar 4.4 – 4.7 merupakan Rapat Bulanan Rutin Yang dilakukan oleh seluruh pegawai Pusat Pelayanan Terpadu. Salah satu bahasan rapat meliputi evaluasi bulanan atau pembuatan rencana program kedepan untuk memakmisalkan pelayanan kepada perempuan dan anak korban kekerasan.

Gambar 4.8 Pengurus Pusat Pelayanan Terpadu



Sumber : Dokumentasi Pusat Pelayanan Terpadu

Gambar 4.9 Pengurus Pusat Pelayanan Terpadu



Sumber : Dokumentasi Pusat Pelayanan Terpadu

Gambar 4.10 Pengurus Pusat Pelayanan Terpadu bersama masyarakat



Sumber : Dokumentasi Pusat Pelayanan Terpadu

4.8 – 4.10 adalah dokumentasi Pusat Pelayanan Terpadu yang rutin mengikuti pameran layanan publik guna memberikan penyuluhan dan informasi terkait program perlindungan anak dan perempuan kepada masyarakat.

4.2 Penyajian Data

4.2.1 Hasil Wawancara

Pengumpulan data melalui metode wawancara dilakukan kepada seorang narasumber yaitu ibu Yanti selaku konselor atau pendamping psikososial di Pusat Pelayanan Terpadu Provinsi Jawa Timur. Ibu Yanti merupakan seorang konselor yang bertugas untuk melakukan pendampingan terhadap anak atau perempuan korban kekerasan dengan memberikan layanan psikososial ataupun mediator dalam kasusnya. Berikut laporan hasil wawancara dengan beliau :

1. Bagaimana pendapat ibu mengenai fenomena kekerasan yang terjadi khususnya di Provinsi Jawa Timur ?

“Untuk kasus kekerasan yang umum terjadi pada beberapa tahun belakangan ini memang lebih banyak kasus kekerasan terhadap anak yang mengarah kepada kekerasan seksual. Kekerasan terhadap perempuan memang ada namun tidak terlalu banyak apabila dibandingkan dengan kasus kekerasan terhadap anak dan kasus yang umum terjadi adalah kekerasan dalam rumah tangga yang berujung pada perceraian, masalah yang biasanya dihadapi adalah mengenai hak asuh anak, penelantaran anak.”

2. Faktor apa yang mendasari terjadinya tindak kekerasan terhadap perempuan ?

“Selama melakukan konseling, itu umum terjadi karena adanya ketidakcocokan pasangan yang menyebabkan suami selingkuh dan istri yang cenderung memilih untuk bertahan sehingga terjadi penelantaran ekonomi karena tidak mendapatkan nafkah dari suaminya.”

3. Dampak apa yang biasanya dirasakan oleh perempuan korban pasca kekerasan ?

“Tergantung oleh faktor penyebabnya, penelantaran salah satunya, kemudian bisa jadi terjadi gangguan mental. Jadi semua dampak yang dirasakan tergantung oleh penyebabnya.”

4. Pada rentang usia berapa biasanya cenderung terjadi tindak kekerasan terhadap perempuan ?

“Usia yang paling dominan rentan terjadi tindak kekerasan biasanya pada rentan usia 15 sampai dengan 50 tahun atau pada usia produktif. Ada juga kasus yang terjadi pada perempuan berusia 60 sampai 70 tahun juga.”

5. Bagaimana peran pemerintah dalam menanggulangi kasus kekerasan tersebut ?

“Untuk pemerintah daerah seperti kita itu berada dalam naungan dinas pemberdayaan perempuan dengan dana operasional dari pemerintah provinsi melalui dinas pemberdayaan perempuan. Maka perannya jelas, mereka memberikan dana bantuan yaitu dana hibah untuk pelayanan korban dan advokasi kasus untuk korban kekerasan. Dari hukum, untuk saat ini mereka sudah menerapkan undang undang yang berlaku dengan sanksi sesuai dengan pelanggaran undang undang yang dilakukan. Dari segi kesehatan, di setiap puskesmas di surabaya sudah tersedia layanan psikolog, untuk masalah deteksi mereka kasus kekerasan sudah dilakukan dibawah pengendalian dinas pengendalian penduduk atau biasa disebut (DP5A) Dinas Pengendalian Penduduk Perlindungan Perempuan dan Anak. Semua bidang yang terkait dengan peran pemerintah dari kesehatan, hukum dan lain sebagainya sudah cukup berjalan baik hingga saat ini.”

6. Kenapa memilih rumah sakit sebagai tempat untuk Pusat Pelayanan Terpadu ?

“Kenapa di rumah sakit, karena pada saat korban datang biar dia tidak punya masalah, bukan karena masalah tetapi karena sakit, jadi recovery nya biar tidak seperti terbebani dan tidak merasa dia itu sedang mempunyai kasus, karena apabila mindset nya dia mempunyai kasus itu akan berat. Tapi kalau sakit, kita sama sama merawat dirumah sakit dengan psikolog disini untuk melakukan pemulihan.”

7. Apakah dikenakan biaya tertentu selama proses penanganan dan pelayanan bagi perempuan korban kekerasan berlangsung ?

“Untuk layanan kesehatan awal seperti fisum dan unit gawat darurat tidak dikenakan biaya, namun apabila melaukan test lain seperti tes DNA dikenakan biaya dengan menggunakan BPJS nya.”

8. Jenis kekerasan apa saja yang ditangani oleh Pusat Pelayanan Terpadu Jawa Timur ?

“Ada dua yaitu kekerasan yang terjadi dalam domestik dan publik. Kekerasan domestik umum dilakukan oleh suami terhadap istrinya. Sedangkan pada kekerasan kekerasan publik pelaku tidak mempunyai hubungan kekerabatan dan diluar pernikahan. Bentuk kekerasan pada kekerasan domestik dan publik beragam mulai dari kekerasan fisik, seksual, psikis dan penelantaran ekonomi. Kekerasan Domestik bisa terjadi di dalam dan diluar rumah, salah satu contohnya begini, ada kasus pelecehan seksual di dalam rumah dengan pelakunya adalah bapaknya sendiri, jadi sempat kita kebingungan dengan konseling korban awal yang dikira temannya ternyata pelakunya adalah bapaknya sendiri. Jadi memang harus pintar-pintar kita bekerjasama dengan pihak kepolisian kalau memang korban bisa cerita dengan nyaman, namun terkadang rumit karena memberikan keterangan palsu, tapi dalam proses penyidikannya kami dan kepolisian berhasil menemui keanehan dalam keterangan korban dan akhirnya menyimpulkan bahwa pelakunya adalah ayahnya sendiri.”

9. Berapa orang yang ditangani oleh seorang pendamping?

“Gabisa diukur juga karena untuk penanganan semua melakukan konseling, operasionalnya 4 – 5 orang konselor.”

10. Jenis kekerasan apa yang paling dominan terjadi ?

“Biasanya kekerasan domestik , yaitu kekerasan dalam rumah tangga, bisa berupa penelantaran ekonomi, psikis ataupun fisik.”

11. Apakah pelayanan terhadap korban dalam masing masing bentuk kekerasan mempunyai perbedaan ?

“Jelas beda, semua bermula pada permintaan korban, kalau fisik kan dipukuli, berarti harus dilakukan fisum luar oleh kepolisian terlebih dahulu yang dilakukan oleh dokter ahli forensik .kalau seksual , ada juga yang kesini namun tidak ingin memberikan laporan, ya harus konseling dulu, maka dari itu tergantung dari kebutuhan korban, untuk kekerasan seksual ini penanganan awalnya memang dilakukan fisum juga yaitu fisum dalam karena menyangkut alat kelamin. Fisum dilakukan apabila sudah ada laporan polisi baru bisa penanganannya melalui fisum, tapi kalau tidak ada, maka kita akan lakukan konseling dulu dan menngarahkan kepada korban maunya seperi apa. Berlaku juga untuk kekerasan psikis yang mana akan penanganan medis memalui dokter jiwa yang apabila ada rekomendasi untuk dilakukan pemeriksaan psikologi, maka akan dilakukan penguatan psikologisnya.”

12. Bagaimana bentuk pendampingan yang dilakukan kepada konseli ?

“Semua layanan di PPT ini diawali oleh Triage atau pendataan , biasanya kalau orangnya gamau ngomong, kerabat atau sudaranya yang ngomong, supaya tau masalahnya apa untuk pendalaman, karena komunikasi verbal perlu ada teknik khusus, semua bisa melakukan konseling awal. Dia ngomong dengan orang baru memang butuh waktu, kebanyakan korban yang datang pada saat awal konseling memang diam dan sedikit gemetar atau sibuk memainkan benda disekitarnya seperti memutar bolpoin atau fokus ke telepon genggamnya,ada juga yang langsung banyak ngomong jadi tergantung tipe orang nya. Pendampingan, tergantung kebutuhan korban , tapi semua yang masuk kesini harus melakukan pendampingan psikologis dulu, jadi walaupun intervensi medis harus melakukan pendampingan psikologis dulu, supaya saat terjadi intervensi medis terjadi pendekatan antara korban dan konselor apalagi korban dengan dokter, karena agar bisa menjelaskan kepada dokter untuk meminta keterangan mengapa sampai bisa terjadi seperti ini. Kemudian pendampingan hukum disini apabila kasus itu awalnya sudah dilaporkan ke kepolisian, maka PPT siap untuk berkoordinasi lebih lanjut dengan korban untuk membantunya. Karena dari proses laporan awal fisum sampai kemudian sidang itu kan butuh waktu berbulan bulan dan itukan harus memori nya harus diingatkan kembali untuk kasus yang dialami, bukan masalah hukum yang ditakuti tapi psikisnya. Untuk itulah pendampingan sangat diperlukan untuk penguatan mental korban.”

13. Kesulitan atau kendala apa yang biasanya dihadapi dalam proses konseling dengan konseli ?

“Jadi kesulitan bila korban mengalami blocking, artinya korban tertutup dan tidak memberikan banyak keterangan mengenai kasus apa yang dialami dampak faktor penyebab, maka kita akan kesulitan memberikan intervensi dan pemulihan, konseling bermanfaat untuk membuka blocking ini. Kendala bahasa juga menjadi faktor, seperti bahasa daerah yang tidak kami mengerti serta bahasa isyarat.”

14. Bagaimana tahapan dalam proses konseling dengan konseli ?

“Penyesuaiannya disesuaikan kebutuhannya dulu, apabila anak - anak akan diajak bermain dulu, kalau dia sudah nyaman, keterbukaan komunikasi akan terjadi, dan itu butuh waktu lama, efektifnya ada kontrak waktu, satu sisi kita target pemecahan masalah juga. Apabila pada perempuan juga sama membuat nyaman, artinya disini kita akan mencoba untuk memahami kondisi beliau, merasakan apa yang dideritanya, mencoba untuk menguatkan mentalnya kembali, dan kemudian memberikan alternatif solusi yang kami berikan atas pertimbangan korban serta risikonya seperti apa, karena kalau sudah penangan hukum itu sudah pasti, pidana atau perdata kalau kasus perempuan. Apabila konseling sudah jelas, kita akan sinergi dengan bagian hukum. Apabila tidak mau, konseling saja dan dikuatkan.”

15. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk korban mampu menyelesaikan kasusnya ?

“Tergantung kasusnya, tidak bisa diukur dengan waktu. Dalam arti kasus penyelesaian masalah dan individunya. Karena ada korban yang memang kurang kuat dan kita kuatkan lagi untuk memutuskan mana yg terbaik. Kalau sudah siap dan tekad kuat gampang untuk selesai.”

16. Apakah perempuan korban kekerasan mampu kembali menyesuaikan diri terhadap lingkungan sosialnya setelah masalahnya selesai ?

“Bisa ,namun sedikit susah karena korban butuh kekuatan mental dan sosial. Bagaimana lingkungan sosial mendukungnya. Kalau tidak mendukung, dia akan putus asa dan out dari lingkungan sosial nya, karena menurutnya itu keputusan yang terbaik untuk dirinya, daripada nanti dia terbelenggu dan merasa tidak nyaman dan aman, seperti pindah dan itu membuat kesulitan kami pendamping karena pindah alamat.”

17. Bagaimana cara ibu merasakan apa yang sedang dialami oleh perempuan korban kekerasan?

“Iya jadi kan kalau diterjemahkan berarti kita berbicara mengenai empati, pada saat kita melakukan konseling, dari situ kita tahu korban menyampaikan informasinya mengenai kekerasan yang dialami .Bagaimanma kita mencoba untuk korban agar mau menyuarkan haknya, kalau dia tidak mau ya kita tidak akan memaksa, kalau misalkan kejadian itu terulang lagi ya kami bantu untuk laporkan ke polsek tempat

pada saat dia laporan ke polisi. Jadi bentuknya yaitu melakukan sesuatu yang membuat korban aman dan mampu keluar dari masalahnya.”

18. Apakah media lain seperti telefon dibutuhkan selama proses konseling dengan konseli berlangsung?

“Berbicara mengenai konseling, kalau pada saat awal konseling nyaman, pasti terjadi proses keterbukaan hati, nah dari situ kan ada proses komunikasi. Komunikasi yang terjadi bisa face to face ataupun melalui media. Komunikasi dengan media dilakukan melalui pesan WhatsApp atau SMS , biasanya beliau memberikan kabar mengenai perkembangannya melalui media tersebut. Komunikasi melalui media dilakukan untuk menghindari ketakutannya dengan suami atau pihak yang mengancam keamanannya. Apabila terjadi kesulitan komunikasi, kita akan pergi menemui korban menuju lokasi korban, biasanya kita tidak sendiri namun dengan teman layanan hukum.”

19. Bagaimana cara konselor menanamkan pemikiran yang positif kepada perempuan korban *pasca* kekerasan ?

“Dalam konseling biasanya kita menggunakan metode client centre, kita mengajak korban untuk melihat berbagai kemungkinan penyebab ataupun dampak yang terjadi diluar sana, dari situ kita ajak korban untuk berfikir dan untuk melihat segala resiko yang terjadi dari setiap keputusan yang dibuat, jadi itu butuh waktu untuk korban bisa memutuskan, maka kemudian dia mampu untuk mengambil keputusan yang tepat. Cenderung korban pakai hati dan kurang menggunakan logika, kita juga sampaikan ada sisi

yang perlu dipikirkan kembali, sejauh mana kalau itu kemudian kita sampaikan kepada korban , kalau misal diam saja apa yang terjadi, kalau bereaksi dan memberikan solusi apa yang terjadi. Kita juga tidak pernah berprasangka buruk atau pun menaruh curiga terhadap korban begitupun sebaliknya yang kami harapkan dari korban untuk melakukan hal serupa ”

20. Bagaimana cara ibu menempatkan diri sebagai seorang konselor pada saat melakukan konseling dengan konseli ?

“itu merupakan egaliter istilahnya, jadi memang kita semua tidak memandang kita orang yang lebih dari beliau, jadi ada proses komunikasi yang sama , karena kita sudah menganggap bahwa kita dan korban itu adalah mitra, jadi bagaimana kita menganggap bahwa kita itu sama sama kaum wanita atau perempuan , proses komunikasi pun juga bisa enak, dan terbuka karena awal- awalnya sudah membentuk sebuah mitra tadi dan tidak membuat sebuah pagar untuk membatasi kita,yang penting tidak menciptakan sebuah kesenjangan antara kita dan korban,kita juga ikut merasa senasib dan sepenanggungan dengan melihat dan mengerti penderitaan yang dia alami.”

21. Bentuk kekerasan seperti apa yang biasa ibu tangani sebagai konselor?

“Biasanya saya menangani di kasus pencabulan ya, kasus pencabulan itu kan kasus yang dilaporkan dari kepolisian dalam rentang usia anak – anak hingga remaja dan sampai melakukan hubungan seksual terkadang sampai penetrasi. Jadi seperti ini ceritanya, situasinya memang waktu itu kondisinya anak ini

menurut cerita dari korban awalnya anak ini mengalami kondisi yang sangat terganggu, korban kenal dengan pelaku, pelaku kan sama sama teman bermain tapi beda sekolah dan usianya pun sama. Bermula dari kenalan dari bertukar nomor telepon. Kondisinya waktu itu dia kenalan dikenalkan oleh temannya, awalnya tidak ada respon dan tidak ada niat ingin jadian, tapi kemudian setelah melakukan beberapa kali pertemuan, akhirnya dengan seringnya diajak main keluar dan sering menghabiskan waktu bersama akhirnya sampailah terjadi hubungan badan, yang sebenarnya dia pun tidak mau karena dia dalam posisi sedang bersekolah dan dia tau bahwa itu merupakan perbuatan dosa, tetapi dengan tipu daya pelaku, akhirnya si korban menuruti kemauan si pelaku dengan alasan sudah terlanjur sayang dan suka dan apabila tidak menuruti takut kalau semisal akan diputus oleh pelaku. Kemudian setelah melakukan hal tersebut, dia tidak tau kalau dia terlambat haid dan pasti terjadi pembuahan di rahimnya, dia hamil. Pada awalnya orang tua nya tidak tau, karena dia pamitnya keluar dengan temannya”

22. Apakah pada saat dilakukan pendataan, konseli membutuhkan bantuan dari orang lain seperti kerabat atau temannya ?

“Awalnya korban hanya nangis diam saja dan malu, tapi kemudian bapak dan kakaknya yang memberi kita informasi mengenai kejelasan kasusnya, terus selain itu setelah pulang dari PPT, kakak nya itulah yang selalu koordinasi dengan saya, artinya kakaknya lah yang terus mengupdate kondisi dia saat dirumah seperti apa, dan alhamdulillah masih bisa sekolah dan tanpa ada satu pun guru yang tau, karena pada kasus ini terjadinya diluar sekolah dan pelakunya juga berasal dari luar sekolahnya, jadi prosesnya terus ada pendekatan ke korban supaya bagaimana si anak ini

tidak merasa terkucilkan dan bisa membangun dirinya kedepan. Anak ini harus siap menerima kenyataannya , minimal dia harus siap untuk melahirkan karena sudah kejadian seperti ini.”

23. Apakah pada saat melakukan konseling, beliau melakukan *blocking* pada saat pemberian informasi terkait kekerasan yang dialaminya ?

“Blocking kerap ditemui, pada awalnya pasti dia malu untuk cerita tentang apa yang dialaminya, maka apabila terjadi blocking kita sudah memberikan keyakinan kepada dia bawah pertama, kasus yang dialaminya itu tidak hanya dia saja yang mengalami dan masih banyak lagi perempuan diluar sana yang mengalami hal serupa bahkan lebih parah lagi dan itu memotivasi dia untuk kedepan dan membuat anak ini nyaman dengan konsep diri yang jelas kedepan. Supaya anak ini tidak putus sekolah, dan tetap bisa melahirkan dengan aman. Konselor disini juga tidak pernah sama sekali menghakimi atas apa yang sudah dilakukan oleh korban yang walaupun itu mungkin berupa hal yang bersifat menyimpang atau kurang berkenan.”

24. Bagaimana cara konselor mampu membuka *blocking* yang dibentuk oleh konseli ?

“Konseling yang saya lakukan adalah bagaimana si korban ini meyakinkan dirinya bahwa apa yang sudah terjadi bukanlah kesalahannya, dan bagaimana si korban ini tidak membuat satu kasus baru dan jadi drop kondisinya. Biasanya apabila si korban ini sudah mulai terbuka, pembawaan dirinya akan lebih tenang dan sudah mulai mau untuk berbicara terkait kondisinya, bahkan tidak jarang korban bercerita hal lain seperti hobi atau kegiatan yang dia sukai sehari

hari. Konseling nya terus menerus secara face to face dan WhatsApp.” Kami yakinkan juga bahwa segala informasi yang konseli sampaikan adalah bersifat rahasia yang artinya tidak akan kami ceritakan kepada siapapun.”

25. Apakah itu kemudian mampu diterima oleh konseli dan dalam jangka waktu berapa lama ?

“Iya, apabila beliau sudah mau untuk bercerita dan mulai merasa nyaman itu mendandakan sudah diterima ya. Kebetulan saya selama lima kali konseling, dalam artian dimana awal-awal nya memang dia pasti belum terbuka karena masih merasa malu, tetapi semakin lama dia mulai terbuka tentang apa yang dia alami dan mampu bercerita apa adanya.”

26. Apakah ada metode khusus yang diberikan kepada konseli dalam proses pemulihan *pasca* kekerasan yang dialami ?

“Kami ini ada pogram selain konseling awal, ada pula program home visit yaitu monitoring langsung ke rumah dengan melihat kondisi pada saat kasus itu masih berlangsung, karena supaya kita tahu juga dari kondisi sosial dan ekonomi keluarganya bagaimana, kemudian fenomena dampak kasus dimasyarakat seperti apa, karena pasti masyarakat akan tahu dan tidak mungkin bisa ditutupi. Kita pasti melakukan pendekatan dengan orang tuanya juga ya, baik itu orang tua korban maupun pelaku. Jadi masalah metode yang diberikan kita waktu ini menggunakan metode family therapy, kalau dari pelaku kita hanya melihat psikososialnya saja, keputusan tetap pada korban karena yang melaporkan kasusnya adalah korban. Dalam diskusi yang dilakukan, ada pihak terkait yang

datang waktu kami datang kerumahnya seperti ayah, ibu, kakak dan tokoh masyarakat di lingkungannya untuk menengahi masalahnya dan mencari solusi terbaik.

27. Apakah metode tersebut diterapkan juga kepada perempuan dengan bentuk kekerasan lainnya?

“Iya semua, tetap harus ada monitoring ke korban, home visit ke korban dan keluarga pasti kita lakukan ke semua korban dengan bentuk kekerasan yang berbeda pula.”

28. Monitoring seperti apa yang dilakukan PPT setelah kasus yang dialami konseli mulai menemukan titik terang ?

“Iya, jadi monitoring tetap kami lakukan seperti menanyakan kabarnya melalui WhatsApp dan apabila diperlukan melakukan home visit lagi, jadi tidak berhenti. Untuk home visit nya sendiri tidak dijadwalkan tergantung kasusnya kalau jadwal alokasi program perencanaan itu memang harusnya satu per tiga bulan itu sepuluh kasus harus dimonitoring.”

29. Apakah Pusat Pelayanan Terpadu mempunyai program pemberdayaan terhadap perempuan korban kekerasan seperti pelatihan keterampilan dan lain sebagainya ?

“Iya punya, kita selalu kerja sama dengan dinas terkait seperti PKK atau DINSOS, karena mereka mempunyai program yang namanya pemenuhan skill perempuan,

KTK atau korban tindak kekerasan itu diberikan skill, artinya pemerintah sangat mendukung dan mefokuskan pelatihan kepada perempuan korban kekerasan ini sesuai dengan kebutuhan dan softskill mereka.”

4.2.2 Observasi

Di dalam sebuah konseling, kemampuan dan keterampilan konselor untuk mampu merespon pernyataan konseli dan mengkomunikasikannya kembali mutlak diperlukan, hal tersebut akan mendukung berjalannya komunikasi yang efektif, Maka dari itulah seorang konselor selayaknya mempunyai kemampuan dan keterampilan berkomunikasi yang baik. Selain komunikasi secara verbal, kemampuan komunikasi non verbal seorang konselor juga mutlak harus dimiliki, karena salah satu fungsi dari komunikasi non verbal adalah untuk menenkankan atau melengkapi, yang artinya komunikasi non verbal digunakan untuk menonjolkan atau menekankan beberapa bagian dari pesan verbal (Mulyana, 2016 : 314). Salah satu komunikasi non verbal yang ada dalam konseling adalah kemampuan memperhatikan (*attending*). Keterampilan memperhatikan disebutkan oleh Prof.Dr.Sofyan Wilis (2004) , sebagai upaya perilaku menghampiri konseli yang mencakup kontak mata, bahasa badan dan bahasa lisa. Apabila ketiga komponen tersebut mampu ditunjukkan oleh konselor, maka suatu proses komunikasi yang

terbuka dari konseli akan terjadi. Kemampuan *attending* yang baik mampu ditunjukkan dari :

1. Kepala : Menganggukan kepala jika setuju
2. Ekspresi Wajah : Tenang, ceria, senyum
3. Posisi tubuh : Sedikit condong ke arah lawan bicara, jarak antara individu agak dekat, duduk akrab berhadapan atau berdampingan.
4. Tangan : variasi dari gerakan tangan atau lengan spontan berubah ubah, menggunakan tangan sebagai insyarat dan menggunakan gerakan tangan untuk menekankan ucapan.
5. Perhatian : Mendengarkan aktif penuh perhatian , menunggu ucapan lawan bicara hingga selesai, dan perhatian yang terarah pada lawan bicara dengan menatap mata lawan bicara.

Observasi dilakukan dibawah pendampingan konselor Pusat Pelayanan Terpadu. Atas dasar pedoman SOP yang berlaku, karena kepentingan privasi konseli yang benar - benar harus dijaga dari pihak yang tidak mempunyai kepentingan dalam kasus konseli. Peneliti menggunakan lima komponen diatas untuk menilai sejauh mana komunikasi non verbal yang dilakukan oleh konselor dengan konseli pada konseling berlangsung. Observasi peneliti lakukan dengan melihat proses konseling dari jarak kurang lebih 3 meter karena

adanya SOP mengatur mengenai segala bentuk privasi korban kekerasan yang harus dijaga dari orang lain. Dan ruangan psikososial yang digunakan sebagai tempat untuk konseling harus steril dari pihak – pihak yang tidak berkepentingan. Dalam observasi yang sudah dilakukan oleh peneliti, peneliti mampu menyimpulkan sebagai berikut :

1. Kepala : pada saat konseling berlangsung, posisi kepala konselor beberapa kali mengangguk dengan kata lain mengiyakan suatu pendapat dari konseli. Ini menandakan adanya komunikasi yang mendukung yang dibentuk oleh konselor untuk membuat konseli nyaman.
2. Ekspresi wajah : Peneliti tidak berhasil menangkap atau melihat bagaimana ekspresi yang ditunjukkan oleh konselor karena faktor jarak dan SOP yang berlaku. Hanya satu hal yaitu konselor yang selalu mencoba untuk tenang . Rasa positif berhasil ditunjukkan oleh konselor dengan selalu memberikan wajah teduh dan tenang dan mungkin beberap kali tersenyum, dan tidak menunjukkan ekspresi yang kaku.

3. Posisi tubuh : Duduk dengan posisi badan menghadap konseli dan menunjukkan sikap responsif, duduk dengan kepala condong kepada konseli yang mengartikan bahwa konselor “bersama” konseli. Hal tersebut menandakan bagaimana empati dari konselor terbentuk.
4. Tangan : Posisi tangan diatas pangkuan dan melakukan gerakan-gerakan tangan yang seiring mengikuti gerakan verbal. Hal tersebut menandakan bagaimana kesetaraan antara konselor dan konseli terbentuk. Bagaimana konselor menempatkan dirinya tidak lebih tinggi dari konseli dengan tidak menempatkan tanganya diatas meja.
5. Perhatian : Terfokus pada jalannya komunikasi yang dilakukan dengan konseli yang ditandai dengan tatapan wajah yang selalu condong ke arah konseli dengan penuh perhatian dan terkadang diam dan menunggu. Perlahan namun pasti dengan sikap yang ditunjukkan konselor diatas keterbukaan dalam komunikasi akan terjalin karena terjadinya kontak

secara personal yang dilakukan dengan fokus perhatian dan bersungguh sungguh.

Carkhuff (1983) menyatakan bahwa *attending* secara pribadi mampu membuat konseli merasa dekat dengan konselor dan memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah yang efektif karena adanya keterbukaan yang terjadi sehingga konselor mampu mendapatkan kemungkinan untuk memperoleh respon dan minat dari konseli secara timbal balik yang pada akhirnya terjadilah proses komunikasi dua arah yang efektif.

Untuk menjadi seorang pembicara yang baik, aspek berpakaian juga tidak lepas dari perhatian, sebagian orang memiliki pandangan bahwa pilihan seseorang atas pakaian mencerminkan kepribadiannya apakah Ia orang yang konservatif, religious, modern, atau berjiwa muda (Deddy Mulyana, 2017 : 394). Dari pengamatan yang peneliti lakukan. Pakaian yang digunakan konselor Pusat Pelayanan Terpadu sehari hari maupun pada saat melakukan konseling adalah bukan pakaian seragam dengan tanda jabatan melainkan pakaian *casual* selaknya pakaian sehari – hari yang sopan dan tertutup dengan

menggunakan hijab untuk yang beragama muslim. (Deddy Mulyana, 2017) menjelaskan dalam bukunya bahwa kita cenderung mempersepsi dan memperlakukan orang yang sama dengan cara berbeda bila Ia mengenakan pakaian berbeda. Sebagai contoh kita akan lebih nyaman berbicara dengan lawan bicara dengan pakaian yang sama dengan kita seperti menggunakan kaos polos dan jeans, namun kita cenderung canggung apabila berbicara dengan lawan bicara dengan menggunakan pakaian lengkap seperti jas dan dasi. Inilah yang menjadikan temuan peneliti berikutnya bahwa pakaian merupakan faktor penting dalam mendukung terbentuknya komunikasi yang efektif, dengan cara konselor berpakaian seperti itu secara tidak langsung hal tersebut akan membuat konseli merasa tidak canggung untuk berkomunikasi. Cara berpakaian seperti diatas juga merupakan kesetaraan yang terjadi antara konselor dan konseli yang pada akhirnya kemungkinan untuk terbentuknya komunikasi yang terbuka akan semakin mudah.

4.3 Pembahasan

PTT (Pusat Pelayanan Terpadu) adalah sebuah lembaga layanan untuk korban perempuan dan anak yang ada di Jawa Timur.

Sejak awal terbentuk organisasi ini mempunyai kepedulian terhadap persoalan perempuan dan anak dengan melakukan pelayanan terpadu bagi perempuan dan anak korban kekerasan. Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh konselor kepada konseli merupakan bentuk komunikasi dua arah, dimana hanya ada dua orang saja tanpa adanya orang ketiga dalam sebuah konseling. Konseling yang dilakukan pada dasarnya menggali informasi yang nantinya dapat menentukan solusi yang diharapkan mampu membantu korban kekerasan dalam mengatasi trauma atas pengalaman kekerasan yang dialami. Peneliti menggunakan konsep komunikasi interpersonal dari Devito sebagai acuan untuk mengukur sejauh mana peran komunikasi interpersonal antara konselor dan konseli mampu berjalan dengan baik. Lima poin utama dalam konsep tersebut meliputi : empati, keterbukaan, rasa positif, dukungan, dan kesetaraan.

- Empati :

Konselor dalam hal ini mempunyai peran penuh dalam memberikan dukungan kepada konseli dalam proses konseling *pasca* kekerasan yang dialami. Dalam wawancara yang dilakukan dengan konseli, empati yang diberikan oleh konselor dapat dilihat dari

beberapa poin hasil *interview*. Empati merupakan kemampuan meletakkan diri sendiri dalam posisi orang lain dan menghayati pengalaman tersebut untuk melihat situasi dari sudut pandang orang lain, kemampuan merasakan emosi orang lain baik secara fisiologis maupun mental yang terbangun pada keadaan dan batin orang lain, (Goleman 2007). Kemampuan mengetahui sudut pandang serta menghayati perasaan orang lain inilah yang kemudian akan menciptakan sosialisasi atau interaksi positif terhadap orang lain, serta menumbuhkan rasa asih terhadap beban atau penderitaan orang lain. Empati yang ditunjukkan oleh konselor terdapat pada poin jawaban 12, 14, dan 28. Akan dijelaskan sebagai berikut.

12 : *“Semua layanan di PPT ini diawali oleh Triage atau pendataan , biasanya kalau orangnya gamau ngomong, kerabat atau sudaranya yang ngomong, supaya tau masalahnya apa untuk pendalaman, karena komunikasi verbal perlu ada teknik khusus, semua bisa melakukan konseling awal. Dia ngomong dengan orang baru memang butuh waktu, kebanyakan korban yang datang pada saat awal konseling memang diam dan sedikit gemetar atau sibuk memainkan benda disekitarnya seperti memutar bolpoin atau fokus ke telepon genggamnya,ada juga yang langsung banyak ngomong jadi tergantung tipe orang nya. Pendampingan, tergantung kebutuhan korban , tapi semua yang masuk kesini harus melakukan pendampingan psikologis dulu, jadi walaupun intervensi medis harus melakukan pendampingan psikologis dulu, supaya saat terjadi intervensi medis*

terjadi pendekatan antara korban dan konselor apalagi korban dengan dokter, karena agar bisa menjelaskan kepada dokter untuk meminta keterangan mengapa sampai bisa terjadi seperti ini. Kemudian pendampingan hukum disini apabila kasus itu awalnya sudah dilaporkan ke kepolisian, maka PPT siap untuk berkoordinasi lebih lanjut dengan korban untuk membantunya. Karena dari proses laporan awal fisum sampai kemudian sidang itu kan butuh waktu berbulan bulan dan itukan harus memori nya harus diingatkan kembali untuk kasus yang dialami, bukan masalah hukum yang ditakuti tapi psikisnya. Untuk itulah pendampingan sangat diperlukan untuk penguatan mental korban.”

Empati dapat ditunjukkan melalui bagaimana konselor mampu memahami apa yang sedang dibutuhkan oleh konseli. Sebagai contoh, apabila tahapan sudah masuk pada tahapan hukum, dikarenakan dari proses laporan awal fisum sampai kemudian sidang itu membutuhkan waktu berbulan bulan maka memori nya harus diingatkan kembali untuk kasus yang dialami, bukan masalah hukum yang ditakuti tapi psikis nya. Untuk itulah pendampingan sangat diperlukan untuk penguatan mental korban, konselor selalu siap untuk melakukan pendampingan kepada konseli apabila dibutuhkan dengan terus mengingatkan memori korban yang diikuti dengan penguatan kembali mental konseli. Artinya SOP akan berjalan dengan maksimal apabila komunikasi interpersonal yang efektif mampu dibangun oleh konselor

dan konseli , yang salah satunya ditunjukkan oleh adanya empati tersebut.

14 : *“Penyesuaiannya disesuaikan kebutuhannya dulu, apabila anak - anak akan diajak bermain dulu, kalau dia sudah nyaman, keterbukaan komunikasi akan terjadi, dan itu butuh waktu lama, efektifnya ada kontrak waktu, satu sisi kita target pemecahan masalah juga. Apabila pada perempuan juga sama membuat nyaman dulu, artinya disini kita akan mencoba untuk memahami kondisi beliau, merasakan apa yang dideritanya, mencoba untuk menguatkan mentalnya kembali, dan kemudian memberikan alternatif solusi yang kami berikan atas pertimbangan korban serta risikonya seperti apa, karena kalau sudah pen anganan hukum itu sudah pasti, pidana atau perdata kalau kasus perempuan. Apabila konseling sudah jelas, kita akan sinergi dengan bagian hukum. Apabila tidak mau, konseling saja dan dikuatkan.”*

Empati yang ditunjukkan oleh konselor dari jawaban diatas adalah bagaimana konselor mencoba untuk bisa memahami apa yang sedang konseli alami dan ikut merasakan bagaimana pengalaman yang dialami oleh konseli pada awal datang maupun pada saat pendampingan berlangsung, membuatnya nyaman, menguatkan kembali mentalnya dengan pesan positif, dan kemudian bersama sama mendiskusikan dengan konseli langkah apa yang akan diambil

dengan memberikan pertimbangan atas segala keputusan yang akan diambil setelahnya.

28 : “Iya, jadi monitoring tetap kami lakukan seperti menanyakan kabarnya melalui WhatsApp dan apabila diperlukan melakukan home visit lagi, jadi tidak berhenti. Untuk home visit nya sendiri tidak dijadwalkan tergantung kasusnya kalau jadwal alokasi program perencanaan itu memang harusnya 1 per tiga bulan itu sepuluh kasus harus di monitoring.”

Empati dari konselor juga ditunjukkan oleh bagaimana seorang konselor yang selalu menanyakan bagaimana kabar dari konseli, bagaimana perkembangan dirinya, bagaimana perkembangan kasus yang dialaminya, apakah ada masalah baru yang harus diselesaikan dan lain sebagainya, hal ini menandakan bahwa empati ditunjukkan oleh konselor dengan selalu menanyakan dan memastikan bahwa konseli dalam keadaan baik baik saja.

- Keterbukaan :

Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Ini

tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. memang ini mungkin menarik, tapi biasanya tidak membantu komunikasi. Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut. Aspek keterbukaan yang kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan. Kita ingin orang bereaksi secara terbuka terhadap apa yang kita ucapkan. Kemudian yang ketiga adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang kita lontarkan memang milik kita dan kita harus bertanggung jawab atasnya.. (Devito . 2011:259). Keterbukaan dalam hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan konselor terdapat pada poin jawaban 18, dan 24, sebagai berikut .

18 : *“Berbicara mengenai konseling, kalau pada saat awal konseling nyaman, pasti terjadi proses keterbukaan hati, nah dari situ kan ada proses komunikasi. Komunikasi yang terjadi bisa face to face ataupun melalui media. Komunikasi dengan media dilakukan melalui pesan WhatsApp atau SMS , biasanya beliau memberikan kabar mengenai perkembangannya melalui media tersebut. Komunikasi melalui media dilakukan untuk menghindari*

ketakutannya dengan suami atau pihak yang mengancam keamanannya. Apabila terjadi kesulitan komunikasi, kita akan pergi menemui korban menuju lokasi korban, biasanya kita tidak sendiri namun dengan teman layanan hukum.”

Terjadinya komunikasi dua arah antara konselor dengan konseli merupakan salah satu bentuk keterbukaan yang terjadi, komunikasi tidak hanya dilakukan dengan tatap muka saja namun telah menggunakan media lain yaitu telepon genggam yang artinya konseli sudah mau terbuka mengenai apa yang dialaminya dan perkembangannya dengan terus memberikan kabar kepada konselor dengan telepon apabila posisi konseli diluar Pusat Pelayanan Terpadu. Proses konseling dalam mengungkapkan diri konseli tampak dari banyaknya informasi yang dilakukan antara konselor dengan konseli. Informasi yang diperoleh konseli bukan hanya berasal dari rekaman perkembangan kasus, tetapi juga konseling dalam keterbukaan diri dapat diperoleh dari rekaman SMS, catatan harian konselor.

24 : “Konseling yang saya lakukan adalah bagaimana si korban ini meyakinkan dirinya bahwa apa yang sudah terjadi bukanlah kesalahannya, dan bagaimana si korban ini tidak membuat satu kasus baru dan jadi drop kondisinya. Biasanya apabila si korban ini sudah

mulai terbuka, pembawaan dirinya akan lebih tenang dan sudah mulai mau untuk berbicara terkait kondisinya, bahkan tidak jarang korban bercerita hal lain seperti hobi atau kegiatan yang dia sukai sehari-hari. Konseling nya terus menerus secara face to face dan WhatsApp.” Kami yakinkan juga bahwa segala informasi yang konseli sampaikan adalah bersifat rahasia yang artinya tidak akan kami ceritakan kepada siapapun.”

Konselor selalu menanamkan kepercayaan bahwa segala informasi yang keluar dari konseli itu adalah bersifat rahasia yang tidak akan diceritakan kepada siapapun. Dengan demikian keterbukaan diri seorang konseli akan perlahan muncul dengan adanya kepercayaan yang telah dibangun oleh konselor karena konseli merasa tidak ragu lagi, dan hal tersebut ditandai dengan sikap tenang yang ditunjukkan oleh konseli saat menceritakan informasi ataupun perkembangan kondisinya bahkan bercerita hal lain diluar kasus yang dialaminya seperti menceritakan hobi dan hal kesukaannya, hal lain ditunjukkan dengan mulai terbukanya konseli untuk berkomunikasi lebih lanjut dengan konselor baik melalui tatap muka ataupun dengan media lain seperti telepon genggam.

- Rasa Positif :

Sugiyono (2005: 6) mengartikan bahwa rasa positif adalah adanya kecenderungan bertindak pada diri komunikator untuk memberikan penilaian yang positif pada diri komunikan. Dalam komunikasi interpersonal hendaknya antara komunikator dengan komunikan saling menunjukkan sikap positif, karena dalam hubungan komunikasi tersebut akan muncul suasana menyenangkan, sehingga pemutusan hubungan komunikasi tidak dapat terjadi. Rasa positif dalam hasil wawancara peneliti dengan konselor mencakup poin jawaban 20 , 23 dan 24, sebagai berikut :

20 : *“Dalam konseling biasanya kita mengajak korban untuk melihat berbagai kemungkinan penyebab ataupun dampak yang terjadi diluar sana, dari situ kita ajak korban untuk berfikir dan untuk melihat segala resiko yang terjadi dari setiap keputusan yang dibuat, jadi itu butuh waktu untuk korban bisa memutuskan, maka kemudian dia mampu untuk mengambil keputusan yang tepat. Cenderung korban pakai hati dan kurang menggunakan logika, kita juga sampaikan ada sisi yang perlu dipikirkan kembali, sejauh mana kalau itu kemudian kita sampaikan kepada korban , kalau misal diam saja apa yang terjadi, kalau bereaksi dan memberikan solusi apa yang terjadi. Kita juga tidak pernah berprasangka buruk atau pun menaruh curiga terhadap korban begitupun sebaliknya yang kami harapkan dari korban untuk melakukan hal serupa”.*

Memiliki pandangan positif dengan tidak menaruh prasangka buruk dan curiga adalah salah satu hal yang dapat mempengaruhi konseli dalam membentuk pemikiran yang positif, hal tersebut ditunjukkan oleh beberapa poin lainnya dimana konselor selalu mencoba untuk menanamkan pengertian bahwa segala sesuatu yang telah terjadi bukanlah kesalahannya dan apa yang terjadi pada konseli bukan hanya dia saja yang mengalami namun masih banyak diluar sana yang mengalami hal serupa bahkan lebih parah lagi, dan tetap meyakinkan bahwa segala masalah dalam dirinya pasti akan ada solusinya.

23: *“Blocking kerap ditemui, pada awalnya pasti dia malu untuk cerita tentang apa yang dialaminya, maka apabila terjadi blocking kita sudah memberikan keyakinan kepada dia bawah pertama, kasus yang dialaminya itu tidak hanya dia saja yang mengalami dan masih banyak lagi perempuan diluar sana yang mengalami hal serupa bahkan lebih parah lagi dan itu memotivasi dia untuk kedepan dan membuat anak ini nyaman dengan konsep diri yang jelas kedepan. Supaya anak ini tidak putus sekolah, dan tetap bisa melahirkan dengan aman. Konselor disini juga tidak pernah sama sekali menghakimi atas apa yang sudah dilakukan oleh korban yang walaupun itu mungkin berupa hal yang bersifat menyimpang atau kurang berkenan.”*

Adanya pesan yang disampaikan oleh konselor bahwa kasus yang dialami konseli itu tidak hanya dia saja yang mengalami dan masih banyak lagi perempuan diluar sana yang mengalami hal serupa bahkan lebih parah lagi dan itu memotivasi dia untuk kedepan dan membuat anak ini nyaman dengan konsep diri yang jelas kedepan. Secara tidak langsung dari apa yang disampaikan diatas mampu membuat konseli tidak berkecil hati dan semangat untuk terus melanjutkan kehidupan sosialnya pun juga semakin tinggi karena adanya pembentukan konsep diri yang jelas.

24 : *“Konseling yang saya lakukan adalah bagaimana si korban ini meyakinkan dirinya bahwa apa yang sudah terjadi bukanlah kesalahannya, dan bagaimana si korban ini tidak membuat satu kasus baru dan jadi drop kondisinya. Biasanya apabila si korban ini sudah mulai terbuka, pembawaan dirinya akan lebih tenang dan sudah mulai mau untuk berbicara terkait kondisinya, bahkan tidak jarang korban bercerita hal lain seperti hobi atau kegiatan yang dia sukai sehari hari. Konseling nya terus menerus secara face to face dan WhatsApp.” Kami yakinkan juga bahwa segala informasi yang konseli sampaikan adalah bersifat rahasia yang artinya tidak akan kami ceritakan kepada siapapun.”*

Adanya kalimat motivasi lainnya yang diberikan oleh konselor bahwa apa yang sudah terjadi adalah bukanlah kesalahannya, dari kalimat tersebut konseli tidak akan larut dalam kesedihan dan

introspeksi diri yang berlebihan, sebaliknya pesan positif yang disampaikan akan mampu mempengaruhi pembentukan konsep diri yang positif pula.

- Dukungan :

Keterbukaan dan empati tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Jack R.Gibb (Rahmat, 2005:134) menyebutkan beberapa perilaku yang menimbulkan perilaku suportif, antara lain : (1) Deskripsi, yaitu menyampaikan perasaan dan persepsi kepada orang lain tanpa menilai, tidak menguji atau mengecam, mengevaluasi pada gagasan, orang tersebut “merasa” bahwa kita menghargai diri mereka, (2) orientasi masalah, yaitu mengajak untuk bekerjasama mencari pemecahan masalah, tidak mendikte orang lain, tetapi secara bersama - sama menetapkan tujuan dan memutuskan bagaimana mencapainya, (3) spontanitas, yaitu sikap jujur dan dianggap tidak menyelimuti motif yang terpendam, (4) provisionalisme, yaitu kesediaan untuk meninjau kembali pendapat diri sendiri, mengakui bahwa manusia tidak luput dari kesalahan sehingga wajar kalau pendapat dan keyakinan diri sendiri dapat

berubah. Dukungan dalam hasil wawancara peneliti dengan konselor mencakup poin jawaban **15, 23, 26 dan 29**, sebagai berikut.

15: *“Tergantung kasusnya, tidak bisa diukur dengan waktu. Dalam arti kasus penyelesaian masalah dan individunya. Karena ada korban yang memang kurang kuat dan kita kuatkan lagi untuk memutuskan mana yg terbaik. Kalau sudah siap dan tekad kuat gampang untuk selesai.”*

Konselor dengan sangat pengertian tidak membatasi seberapa lama waktu penyelesaian masalah konseli, artinya konselor sangat mengerti sejauh mana konseli mampu untuk bisa menyelesaikan masalah nya atau tidak. Apabila dirasa masih belum siap , dukungan moral akan terus diberikan untuk konseli yang memang masih belum kuat mentalnya, bentuk dukungan inilah yang dirasa perlu untuk dilakukan dalam komunikasi interpersonal antara konselor dengan konseli.

23 : *“Blocking kerap ditemui, pada awalnya pasti dia malu untuk cerita tentang apa yang dialaminya, maka apabila terjadi blocking kita sudah memberikan keyakinan kepada dia bawah pertama, kasus yang dialaminya itu tidak hanya dia saja yang mengalami dan masih banyak lagi perempuan diluar sana yang mengalami hal serupa bahkan lebih parah lagi dan itu memotivasi dia untuk kedepan dan membuat anak ini nyaman dengan konsep diri yang jelas kedepan. Supaya anak ini tidak putus sekolah, dan tetap bisa melahirkan*

dengan aman. Kami disini juga tidak pernah sama sekali menghakimi atas apa yang sudah dilakukan oleh korban , walaupun itu mungkin berupa hal yang bersifat menyimpang atau kurang berkenan.”

Komunikasi yang mendukung tentu nya akan membuat suasana yang terjalin antara konselor dan konseli menjadi nyaman. Bentuk komunikasi yang mendukung ditunjukkan oleh konselor dengan tidak menghakimi atas segala sesuatu yang telah dilakukan oleh konseli walaupun itu bersifat menyimpang atau kurang berkenan,itu dikarenakan konselor lebih memilih untuk tidak membuat konseli merasa terlalu dibebani dengan asumsi negatif yang telah terbentuk , yang malah akan menambah beban bagi konseli.

26 : “Kami ini ada pogram selain konseling awal, ada pula program home visit yaitu monitoring langsung ke rumah dengan melihat kondisi pada saat kasus itu masih berlangsung, karena supaya kita tahu juga dari kondisi sosial dan ekonomi keluarganya bagaimana, kemudian fenomena dampak kasus dimasyarakat seperti apa, karena pasti masyarakat akan tahu dan tidak mungkin bisa ditutupi. Kita pasti melakukan pendekatan dengan orang tuanya juga ya, baik itu orang tua korban maupun pelaku.Jadi masalah metode yang diberikan kita waktu ini menggunakan metode family teraphy, kalau dari pelaku kita hanya melihat psikososialnya saja, keputusan tetap pada korban karena yang melaporkan kasusnya adalah korban. Dalam diskusi yang dilakukan, ada pihak terkait yang datang waktu kami datang kerumahnya seperti ayah, ibu, kakak dan tokoh masyarakat di lingkungannya

untuk menengahi masalahnya dan mencari solusi terbaik.”

Konselor dalam proses pendampingan dengan konseli tidak hanya berfokus pada masalah dalam diri konseli saja namun juga memberikan perhatian lain seperti melakukan pendekatan dengan keluarga konseli , pendekatan seperti mampu memberikan semangat dalam diri konseli karena dengan adanya dukungan dari banyak pihak terutama dari keluarga akan menambah rasa kepercayaan diri konseli untuk mampu keluar dari masalahnya, tentunya komunikasi yang dilakukan dengan keluarga konseli harus mendapatkan persetujuan oleh konseli terlebih dahulu dalam komunikasi dua arah yang dilakukan dengan konselor.

29 : “Iya punya, kita selalu kerja sama dengan dinas terkait seperti PKK atau DINSOS, karena mereka mempunyai program yang namanya pemenuhan skill perempuan, KTK atau korban tindak kekerasan itu diberikan skill, artinya pemerintah sangat mendukung dan mefokuskan pelatihan kepada perempuan korban kekerasan ini sesuai dengan kebutuhan dan softskill mereka.”

Setelah kasus yang dihadapi oleh konseli telah selesai, pendampingan tidak berhenti dilakukan, bukan pendampingan psikosisal lagi , melainkan pendampingan untuk melatih kemandirian

konseli dalam menghadapi lingkungan sosialnya. Apabila dukungan secara moral terus diberikan selama pendampingan psikosial. Pada tahap akhir , konseli dengan kasus perceraian akan dibina oleh Pusat Pelayanan Terpadu untuk mampu mandiri. Bekerjsama dengan PKK dan Dinas Sosial , tentunya konselor telah mengetahui bakat dan minat konseli sebelumnya dari komunikasi yang sudah dilakukan. Ini merupakan salah satu bentuk dukungan dalam komunikasi interpersonal yang terbentuk antara konselor dengan konseli.

- Kesetaraan :

Rahmat (2005 : 135) mengatakan bahwa persamaan atau kesetaraan adalah sikap memperlakukan orang lain secara *horizontal* dan demokratis, tidak menunjukkan diri sendiri lebih tinggi atau lebih baik dari orang lain karena status, kekuasaan, kemampuan intelektual, kekayaan atau kecantikan. Kesetaraan merupakan perasaan sama dengan orang lain, sebagai manusia tidak lebih tinggi atau lebih rendah, walaupun terdapat perbedaan dalam kemampuan tertentu , latar belakang keluarga, pengalaman ataupun sikap orang lain

terhadapnya. Kesetaraan dalam hasil wawancara peneliti dengan konselor mencakup poin jawaban 14 dan 20 , sebagai berikut .

14 : *“Penyesuaiannya disesuaikan kebutuhannya dulu, apabila anak - anak akan diajak bermain dulu, kalau dia sudah nyaman, keterbukaan komunikasi akan terjadi, dan itu butuh waktu lama, efektifnya ada kontrak waktu, satu sisi kita target pemecahan masalah juga. Apabila pada perempuan juga sama membuat nyaman dulu, artinya disini kita akan mencoba untuk memahami kondisi beliau, merasakan apa yang dideritanya, mencoba untuk menguatkan mentalnya kembali, dan kemudian memberikan alternatif solusi yang kami berikan atas pertimbangan korban serta risikonya seperti apa, karena kalau sudah pen anganan hukum itu sudah pasti, pidana atau perdata kalau kasus perempuan. Apabila konseling sudah jelas, kita akan sinergi dengan bagian hukum. Apabila tidak mau, konseling saja dan dikuatkan.”*

Kesetaraan konselor dalam berkomunikasi dengan konseli mampu ditunjukkan dari bagaimana konselor selalu melibatkan konseli dalam mengambil setiap keputusan atau solusi yang artinya adalah konselor tidak pernah merasa bahwa dirinya lebih dibandingkan konseli dengan segudang pengalaman yang dimiliki konselor tidak pernah sepihak untuk mengambil keputusan tanpa pertimbangan konseli terlebih dahulu.

20 : *“itu merupakan egaliter istilahnya, jadi memang kita semua tidak memandang kita orang yang lebih dari beliau, jadi ada proses komunikasi yang sama , karena kita sudah menganggap bahwa kita dan korban itu adalah mitra, jadi bagaimana kita menganggap bahwa kita itu sama sama kaum wanita atau perempuan , proses komunikasi pun juga bisa enak, dan terbuka karena awal- awalnya sudah membentuk sebuah mitra tadi dan tidak membuat sebuah pagar untuk membatasi kita,yang penting tidak menciptakan sebuah kesenjangan antara kita dan korban,kita juga ikut merasa senasib dan sepenanggungan dengan melihat dan mengerti penderitaan yang dia alami.”*

Konselor dalam hasil wawancara dengan peneliti tidak pernah sekali pun memandang beliau adalah orang yang lebih tinggi dari konseli, jadi terjadi proses komunikasi yang sama. Konselor sudah menganggap bahwa konselor dan konseli merupakan sebuah mitra , dalam arti konselor disini mencoba untuk memposisikan dirinya sama dengan konseli sebagai teman untuk saling bertukar cerita ataupun keluh kesahnya dan merasakan apa yang dirasakannya dengan melihat bahwa konselor juga sama – sama wanita seperti konseli dengan kepekaan dan sensitifitas yang sama pula, jadi konselor juga ikut merasa senasib dan sepenanggungan dengan melihat dan mengerti penderitaan yang sedang konseli alami. Dengan membentuk sebuah mitra tadi maka tidak ada batasan yang membatasi antara

konselor dan konseli, tidak ada kesenjangan yang terjadi. Itulah kesetaraan yang terbentuk antara konselor dengan konseli dalam proses komunikasi interpersonal yang berlangsung.