

## **PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL KONSELOR DALAM PENANGANAN PEREMPUAN KORBAN KEKERASAN (Studi Di Pusat Pelayanan Terpadu Provinsi Jawa Timur)**

**Abu Bakar Syaifudin<sup>1</sup>  
Noorshanti Sumarah<sup>2</sup>  
Dewi Andika Rusmana<sup>3</sup>**

### **ABSTRACT**

*Many woman have become voilance of victims. Some not receive an affection and protected, even from the closest person of her life. East java have become second rank with the highest level of violance against woman in Indonesia. Some of effort in preventing of woman from voilance is starting from family. Therefore, this study is aimed for the role of interpersonal communication that is conducted by the counselor of intregrated service centre of east java. By using Theory of five general quality references in interpersonal communication from Devito, which is empathy, openness, positiveness, support and equality, The research was conducted by using In depth Interview and observation to see directly how the role of interpersonal communication by the counselor of intergrated service centre of east java with the woman a victims of violance. The result showed that the communication between counselor of the integrated service centre and woman victims of violance are doing most of empathy, positiveness , openness, support, and equality.*

**Keywords: Role, Interpersonal Communication, Woman, Violence.**

### **ABSTRAK**

Banyak perempuan yang menjadi korban kekerasan. Beberapa tidak mendapatkan kasih sayang ataupun perlindungan, bahkan dari orang terdekat dalam hidupnya. Jawa Timur menempati posisi kedua dengan tingkat kekerasan terhadap perempuan terbesar di Indonesia. Beberapa usaha dalam melindungi perempuan dari kekerasan dapat dimulai dari keluarga. Penelitian ini bertujuan untuk melihat efektivitas komunikasi interpersonal dari Pusat Pelayanan Terpadu Jawa Timur. Menggunakan teori dari lima kualitas umum dalam komunikasi interpersonal dari Devito yaitu empati, keterbukaan, rasa positif, dukungan dan kesetaraan, penelitian dilakukan dengan menggunakan wawancara mendalam dan observasi untuk melihat langsung bagaimana peran komunikasi interpersonal dari konselor Pusat Pelayanan Terpadu Jawa Timur dalam konseling yang dilakukan dengan perempuan korban kekerasan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa komunikasi yang terjalin antara konselor Pusat Pelayanan Terpadu dan perempuan korban kekerasan menunjukkan adanya empati, rasa positif, keterbukaan, dukungan, dan kesetaraan.

**Kata kunci: Peran, Komunikasi Interpersonal, Perempuan, Kekerasan.**

---

<sup>1</sup> Abu Bakar Syaifudin., alumni Prodi Ilmu Komunikasi, FISIP Untag Surabaya

<sup>2</sup> Noorshanti Sumarah, dosen Prodi Ilmu Komunikasi, FISIP Untag Surabaya

<sup>3</sup> Dewi Sri Andika Rusmana, dosen Prodi Ilmu Komunikasi, FISIP Untag Surabaya

## Pendahuluan

Komunikasi merupakan salah satu elemen penting dalam kehidupan sosial. Komunikasi adalah sebuah proses penyampaian pesan dan maksud yang menjadi tujuan kita kepada orang lain, dari pengertian tersebut kita tahu bahwa apabila seseorang ingin menyampaikan maksud dan pesannya kepada orang lain, maka dengan komunikasi lah hal tersebut mampu terlaksana. Dalam kehidupan sosial sendiri banyak diwarnai oleh berbagai peristiwa salah satunya adalah kekerasan. Saat ini kita menyaksikan dengan jelas munculnya berbagai tindak kriminalitas, kerusakan moral, pemerkosaan, penganiayaan, dan pelecehan seksual yang kebanyakan anak – anak dan perempuan menjadi korbannya. Kekerasan merupakan perbuatan melawan hukum dengan atau tanpa menggunakan sarana terhadap fisik dan psikis yang menimbulkan bahaya bagi nyawa, badan, atau menimbulkan terampasnya kemerdekaan seseorang. Menurut catatan Komisi Nasional Perlindungan Perempuan, provinsi Jawa Timur pada tahun 2017 berada pada peringkat ke dua setelah provinsi DKI Jakarta dengan tingkat pengaduan kekerasan terhadap perempuan sebanyak 1536 kasus, namun dengan tingginya angka tersebut bukan berarti menunjukkan tingginya kasus kekerasan yang terjadi. Faktor lain yang bisa disebabkan oleh jumlah lembaga layanan masyarakat dan kepercayaan masyarakat untuk mengadu. Kementerian pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak dalam hal ini membentuk lembaga yang dalam hal ini bertanggung jawab untuk menangani perempuan dan anak korban kekerasan yaitu Pusat Pelayanan Terpadu (PPT).

Pusat Pelayanan Terpadu (PPT) berdiri di Surabaya tepat pada tanggal 12 Mei 2004, bertempat di rumah sakit Bhayangkara H.S Samsueroi Mertojoyo, jalan A. Yani No. 116 Wonocolo dan diresmikan oleh Gubernur JATIM. Tujuan dari dibentuk PPT adalah untuk memberikan pelayanan bagi perempuan dan anak korban kekerasan dengan berbagai layanan seperti layanan medis, hukum, dan psikis. Dalam proses pemulihan korban kekerasan, salah satu proses yang paling menentukan adalah rehabilitasi dan pendampingan untuk pemulihan dari trauma yang dialami yang biasanya disebut dengan konseling. Keberhasilan proses konseling sangat ditentukan oleh komunikasi interpersonal yang terjadi antara konselor dengan konseli, karena dari komunikasi tersebut dapat mengubah konsep diri dan suasana hati dari masalah yang dihadapi oleh konseli. Perlu adanya kemampuan komunikasi yang baik dari seorang konselor atau psikeater pada saat proses konseling dengan korban kekerasan berlangsung. Perlu juga adanya kemampuan untuk menghadapi beragam karakteristik korban. Hal tersebut tidaklah mudah bagi seorang konselor untuk bisa masuk ke ruang pribadi korban. Diperlukan sebuah pendekatan khusus dan secara personal untuk mampu masuk kedalam ruang pribadinya. Hal tersebut perlu dilakukan untuk pemahaman seorang konselor dalam setiap detail cerita dan pengalaman yang telah dilalui oleh korban. Dilakukan sebuah penyelesaian masalah setelahnya untuk bisa mengurangi dampak traumatik akibat kekerasan yang dialami.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran komunikasi interpersonal konselor Pusat Pelayanan

Terpadu Provinsi Jawa Timur Dalam penanganan perempuan korban kekerasan. Teori lima kualitas umum dalam komunikasi interpersonal dari Devito

### **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif kualitatif. Penelitian dilakukan di Pusat Pelayanan Terpadu Provinsi Jawa Timur yang berlokasi di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya, di Jalan Ahmad Yani no. 116, Ketintang, Gayamsari, kota Surabaya, Jawa Timur. Informan dalam penelitian ini adalah konselor sekaligus psikolog Pusat Pelayanan Terpadu provinsi Jawa Timur. Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer yang berasal dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan konselor, dan observasi untuk melihat kegiatan konselor dalam kesehariannya. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan melalui beberapa tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan keputusan.

### **Hasil dan Pembahasan**

Empati yang cukup baik ditunjukkan oleh konselor dalam proses konseling dengan konseli. Hal tersebut ditandai dengan adanya usaha dari konselor untuk melihat sudut pandang dari konseli, adanya perasaan untuk bisa merasakan apa yang sedang dialami konseli, membuatnya nyaman, menguatkan kembali mentalnya dengan pesan positif, dan kemudian bersama-sama mendiskusikan dengan konseli langkah apa yang akan diambil dengan

digunakan dalam menganalisis data temuan penulis. Lima kualitas umum tersebut meliputi : empati, ketebukaan, rasa positif, dukungan dan kesetaraan.

memberikan pertimbangan atas segala keputusan yang akan diambil setelahnya. Empati lain yang ditunjukkan bagaimana seorang konselor yang selalu rutin menanyakan bagaimana kabar dari konseli, bagaimana perkembangan dirinya, bagaimana perkembangan kasus yang dialaminya, apakah ada masalah baru yang harus diselesaikan dan lain sebagainya.

Keterbukaan antara konselor Pusat Pelayanan Terpadu Provinsi Jawa Timur dalam konseling yang dilakukan dengan konseli sudah cukup baik, sehingga meningkatkan kedekatan antara konselor dan konseli yang ditandai dengan beberapa hal diantaranya adalah konselor yang 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. 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 dialami nya dan perkembangannya dengan terus memberikan kabar kepada konselor dengan telepon apabila posisi konseli 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, dan catatan harian konselor.

Sikap mendukung yang diberikan oleh konselor cukup baik, beberapa hal diantaranya ditunjukkan oleh beberapa hal, diantaranya adalah 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. Bentuk komunikasi yang mendukung lainnya 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. 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

diluar Pusat Pelayanan Terpadu. Proses konseling dalam mengungkapkan diri konseli tampak dari

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, Setelah kasus yang dihadapi oleh konseli telah selesai, pendampingan tidak berhenti dilakukan, bukan pendampingan psikosial lagi, melainkan pendampingan untuk melatih kemandirian konseli dalam menghadapi lingkungan sosialnya. Apabila dukungan secara moral terus diberikan selama pendampingan psikosial dan 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. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk dukungan dalam komunikasi interpersonal yang terbentuk antara konselor dengan konseli.

Kesetaraan yang terjalin antara konselor Pusat Pelayanan Terpadu dengan konseli sudah dilakukan dengan baik. Hal tersebut ditandai oleh beberapa hal diantaranya adalah 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. 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 memosisikan 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.

Observasi yang dilakukan oleh peneliti mengikuti *Standart Operational Procedure* yang berlaku yang salah satunya menyebutkan bahwa menjaga privasi dan kerahasiaan kasus adalah sebuah keharusan, artinya Satgas dalam memberikan layanan harus dilakukan di tempat tertutup, aman dan terjamin kerahasiannya, serta tidak ada orang lain atau anggota keluarga yang mengetahui guna membangun kepercayaan dan rasa aman. Kerahasiannya ini sangat diperlukan, mengingat perempuan dan anak yang mengalami permasalahan merasa malu bila kasusnya diketahui orang

lain, untuk itu Satgas harus menyediakan ruangan yang memadai untuk menjaga kerahasiaan. Observasi yang paling peneliti perhatikan adalah dari bagaimana cara konselor berpakaian. 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). 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* selayaknya 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 merasa lebih nyaman apabila 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. Hal ini lah 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 secara tidak langsung menunjukkan bagaimana

kesetaraan yang terjadi antara konselor dan konseli yang pada akhirnya kemungkinan untuk adanya perasaan positif dan keterbukaan konseli terjadi dan terbentuknya komunikasi yang terbuka akan semakin mudah.

### **Simpulan**

Peran komunikasi interpersonal konselor Pusat Pelayanan Terpadu Jawa Timur dalam penanganan perempuan korban kekerasan sudah berjalan cukup baik, lima kualitas umum komunikasi interpersonal dari Devito yaitu empati, keterbukaan, rasa positif, dukungan, dan kesetaraan berhasil ditunjukkan oleh hasil penemuan data yang telah dilakukan.

### **Referensi**

Budyatna, Muhammad. (2011). *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Kharisma.

Kementerian Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Republik Indonesia. (2010). *Prosedur Standart Operasional Bidang Layanan Terpadu Bagi Perempuan Dan Anak Korban Kekerasan*. Jakarta : Kementerian Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Republik Indonesia

Prayitno. (2004). *Dasar – Dasar Bimbingan Dan Konseling*. Jakarta : Rineka Cipta

Rakhmat, Jalaluddin. (2005). *Psikologi Komunikasi*, edisi revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

UU No 23 tahun 2004 tentang penghapusan kekerasan dalam rumah tangga.

<http://www.komnasperempuan.go.id/>  
(diakses pada tanggal 12 Mei 2018) oleh sekretariat komnas perempuan.