



Konselor Dalam Tinjauan *Public Relations*

(Studi Komunikasi Terapeutik Konselor dan Korban Kasus Pelecehan Seksual Anak di
Lembaga Perlindungan Anak Jatim)



SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)



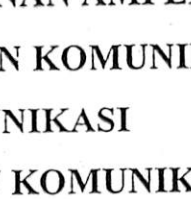
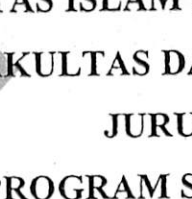

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

Oleh:



NurAini

NIM. B06213036



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
JURUSAN KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

2017



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA
PENULISAN SKRIPSI

Bissmillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Nur Aini

NIM : B06213036

Prodi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

- 1) Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada lembaga pendidikan manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
- 2) Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan hasil plagiasi atas karya orang lain.
- 3) Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini sebagai hasil plagiasi, saya akan bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 10 Februari 2017

Yang menyatakan,



Nur Aini

NIM. B06213036

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : NurAini

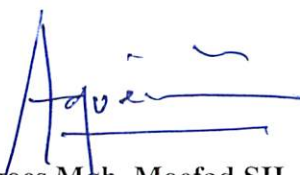
NIM : B06213036

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : Konselor Dalam Tinjauan *Public Relations* (Studi Komunikasi Terapeutik Konselor dalam Menangani Kasus Pelecehan Seksual Anak di Lembaga Perlindungan Anak Jatim)

Skripsi ini telah direvisi dan diuji didepan penguji

Surabaya, 17 Februari 2017



Dr. Agoes Moh. Moefad SH., M.Si

NIP.197008252005011004

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi oleh Nur Aini ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Skripsi

Surabaya, 10 Februari 2017

Mengesahkan

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Dekan,



Dr. Hj. Rr. Suhartini, M.Si
NIP.195801131982032001

Ketua/Penguji I,

Dr. Agoes Moefad, SH, M.Si
NIP.197008252005011004

Penguji II,

Rahmad Harianto, S.IP, M.Med.Kom
NIP.197805092007101004

Penguji III,

Drs. Yoyon Mudjiono, M.Si
NIP.195409071982031003

Penguji IV,

Dr. Hj. Rr. Suhartini, M.Si
NIP.195801131982032001

ABSTRAK

Nur Aini, B06213036, 2016. Konselor dalam Tinjauan *Public Relations* (Studi Komunikasi Terapeutik Konselor dan Korban Kasus Pelecehan Seksual Anak di Lembaga Perlindungan Anak Jatim). Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Konselor Sebagai PR

Ada satu persoalan yang hendak dikaji dalam skripsi ini, yaitu: Bagaimana nilai terapeutik ditampakkan serta konselor LPA dari tinjauan *Public Relations*. Untuk mengungkap persoalan tersebut secara menyeluruh dan mendalam, dalam penelitian ini digunakanlah metode deskriptif kualitatif fenomenologi yang berguna untuk mendeskripsikan fakta dan data tentang penanganan kasus pelecehan seksual anak oleh LPA serta peran konselor sebagai cerminan PR LPA, kemudian data tersebut dianalisis menggunakan teori *two way symmetrical Public Relations* Gun dan Grunig.

Dari hasil penelitian ini ditemukan komunikasi terapeutik LPA dalam menangani kasus pelecehan seksual anak terjadi dalam bentuk: (1) memahami secara pasti kronologi permasalahan, (2) Penguatan Melalui Motivasi, (3) Menunjukkan Empati pada tiap komunikasi, (3) Mengutamakan diskusi. (4) bimbingan konseling dengan menerapkan aplikasi terapi dalam dunia psikologi. Sedangkan untuk peranan konselor sebagai PR dari LPA sendiri ditunjukkan dengan cara: (1) Menjalankan Peranannya sebagai konselor dengan berpedoman kepada aturan profesionalitas kerja yang diterapkan di LPA, (2). Melakukan Pendampingan dengan Berpedoman pada riset, (3). Mengembangkan Komunikasi dua arah secara terarah dengan klien sebagai stakeholdernya, (4). Menjalin hubungan baik dan kerjasama dengan lembaga Lain yang menjadi mitra Kerja LPA, (5). Memiliki kredibilitas dan standarisasi yang jelas sebagai seorang konselor

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....i

PERSETUJUAN PEMBIMBINGii

PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....iii

MOTTO DAN PERSEMBAHANiv

KATA PENGANTAR.....v

ABSTRAKvi

DAFTAR ISIvii

BAB I: PENDAHULUAN 1

 A. Konteks Penelitian..... 1

 B. Fokus Penelitian.....6

 C. Tujuan Penelitian6

 D. Manfaat Penelitian6

 E. Kajian Penelitian Terdahulu..... 7

 F. Definisi Konsep..... 12

 1. Pengertian Anak..... 12

 2. Pelecehan Seksual Anak 13

 3. Lembaga Perlindungan Anak..... 14

 4. Konselor / tenaga Pendamping 15

 5. Komunikasi Terapeutik..... 16

- 6. PublicRelations 16
- G. Kerangka Pikir Peneliti 18
- H. Metodologi Penelitian 19
 - 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian 19
 - 2. Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian 20
 - a. Subyek Penelitian 20
 - b. Obyek Penelitian 21
 - c. Lokasi Penelitian 21
 - 3. Jenis dan Sumber Data..... 21
 - a. Jenis Data..... 21
 - b. Sumber Data 22
 - 4. Tahap Tahap Penelitian 22
 - a. Tahap Pra Lapangan 22
 - b. Tahap Lapangan 23
 - c. Tahap Penulisan Hasil 24
 - 5. Teknik Pengumpulan Data..... 24
 - 1. Observasi 24
 - 2. Wawancara 24
 - 3. Dokumentasi..... 25
 - 6. Teknik Analisis Data 25
 - a. Reduksi Data 25
 - b. Penyajian Data..... 26
 - c. Penarikan Kesimpulan dan Verivikasi 26
 - 7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data 27
 - a. Ketekunan Pengamatan 27
 - b. Triangulasi..... 27

I. Sistematika Pembahasan28

J. Jadwal Penelitian29

BAB II: Komunikasi Terapeutik Konselor dan Two Way Syimmetrical PublicRelations Gun dan Grunig

A. Komunikasi Terapeutik dan Pemulihan Trauma Anak30

1. Pelecehan Seksual dan Dampak Bagi Anak30

2. Esensi Komunikasi Terapeutik Dalam Pemulihan34

3. Bimbingan Konseling Terapeutik.....42

4. Proses Percepatan Penyembuhan dan Hubungan Saling Membantu.....45

5. Pengaruh Konsep Diri dalam Mempercepat Penyembuhan49

B. Konselor Dalam Tinjauan *Public Relations* 55

1. PR dan Pembentukan Citra Lembaga55

2. Konselor Sebagai PR Bagi Lembaga Perlindungan Anak.....58

C. Teori *Two Way Symmetrical Public Relations*.....60

1. Sejarah Pencetus *Two Way Symetrical* Gun dan Grunig60

2. Asumsi *Two Way Syimmetrical Public Relations*64

3. Dasar Pijakan *Two Way Symetrical* Gun dan Grunig.....67

BAB III: *Public Relations* Trapeutik Konselor dalam Proses Penanganan Kasus Pelecehan Seksual di Lembaga Perlindungan Anak Jatim

A. Deskripsi Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian68

1. Deskripsi Subjek Peletian.....68

2. Deskripsi Objek Penelitian72

3. Deskripsi Lokasi Penelitian.....72

a. Profil Lembaga Perlindungan Anak.....72

b. Deskripsi Kantor Lokasi LPA79

B. *Public Relations* Dalam Pendampingan Kasus Pelecehan Sekual Anak.....82

1.Deskripsi Kronologi Terungkapnya Kasus Pelecehan Seksual.....	83
a. Kasus Pelecehan Seksual Pertama	83
b. Kasus Pelecehan Seksual Kedua.....	85
c. Kasus Pelecehan Seksual Ketiga.....	88
2. Deskripsi Kerja PR Konselor LPA Saat Menerima Pengaduan Kasus Pelecehan Seksual Anak	90
a Kasus Pelecehan Seksual Pertama	90
b. Kasus Pelecehan Seksual Kedua.....	92
c. Kasus Pelecehan Seksual Ketiga.....	96
3.Deskripsi Hasil Kegiatan PR Konselor dalam Proses Komunikasi Terapeutik LPA.....	97
a. Kasus Pelecehan Seksual Pertama	99
b. Kasus Pelecehan Seksual Kedua.....	102
c. Kasus Pelecehan Seksual Ketiga.....	106
 BAB IV: PR Trapeutik LPA dalam Tinjauan Two Way Symetrical Gun dan Grunig	
A.Komunikasi Terapeutik yang Ditemukan dalam Penanganan Pelecehan Seksual	109
B. Peran Konselor LPA dari Sudut Pandang Public Relations	115
C. Two Way Symetrical Gun dan Grunig meninjau PR Konselor LPA	121
 BAB V: KESIMPULAN	
A. Kesimpulan.....	125
B. Rekomendasi	125
Daftar Pustaka	xi
Lampiran Lampiran.....	xiv

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Manusia merupakan makhluk ciptaan Tuhan yang diberi kesempurnaan penciptaan dibandingkan dengan makhluk yang lain. Salah satu kesempurnaan yang tercermin dalam diri manusia sebagai ciptaan Tuhan adalah dengan diberikan insting serta akal budi yang dapat membedakan antara yang baik maupun buruk. Sebagai makhluk hidup diatas bumi, manusia memiliki beragam kebutuhan yang menunjang keberlangsungan hidupnya.

Salah satu kebutuhan manusia sebagai makhluk hidup adalah dapat melestarikan keturunan. Salah satu cara yang dilakukan manusia dalam melestarikan keturunannya adalah dengan melakukan aktifitas seks pasca pernikahan. Gairah seksual pada manusia sejatinya adalah fitrah yang menjadi aktifitas positif apabila diwujutkan dalam suatu wadah pernikahan. Namun, aktifitas seks bisa berubah sebagai tindak kejahatan yang keji apabila dilakukan diluar wadah pernikahan. Kejahatan tersebut biasanya dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya dengan cara rayuan, pemaksaan atau bahkan tindakan kekerasan.

Pelecehan seksual adalah segala macam bentuk perilaku yang berkonotasi seksual yang dilakukan secara sepihak dan tidak diharapkan oleh orang-orang yang menjadi sasaran hingga menimbulkan dampak

negatif; rasa malu, marah, frustrasi, hilangnya kepercayaan diri dan lain

lainnya pada diri orang yang menjadi korban¹.

Pelecehan seksual terjadi ketika pelaku mempunyai kekuasaan yang lebih daripada korban. Kekuasaan dapat berupa posisi pekerjaan yang lebih tinggi, kekuasaan ekonomi, kekuasaan jenis kelamin yang satu terhadap jenis kelamin yang lain, jumlah personal yang lebih banyak dsb.

Saat ini, korban pelecehan seksual semakin mengalami pergeseran ke kondisi yang lebih buruk. Kini, pelecehan seksual bukan hanya terjadi pada kalangan dewasa atau remaja, Lebih jauh, kini sudah menjangkiti anak-anak. Pelecehan seksual terhadap anak adalah suatu bentuk kejahatan anak di mana orang dewasa atau remaja yang lebih tua menggunakan anak untuk rangsangan seksual.

Kasus pelecehan seksual pada anak dalam kurun waktu 2016 mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Seperti data pengaduan kasus pelecehan seksual yang peneliti dapat dari kantor Lembaga Perlindungan Anak Provinsi Jatim, di tahun 2016, LPA telah mengantarkan 13 kasus pelecehan seksual yang prosesnya telah sampai ke Kantor Kejaksaan Negeri Surabaya, hal ini belum termasuk kasus-kasus serupa yang ditangani oleh lembaga-lembaga lain yang serupa dengan Lembaga Perlindungan Anak.²

¹ Mozasa Chairul Bariah, *Aturan Aturan Hukum Trafficking (Perdagangan Perempuan dan Anak)*, (Medan : USU Press, 2005), hal 26

² keterangan data didapat dari Arsip Laporan Tahunan yang tersimpan di Kantor Lembaga Perlindungan Anak Jatim

Semakin maraknya kasus pelecehan seksual anak kini telah menjadi fenomena yang cukup memprihatinkan dalam kehidupan masyarakat. Terdapat sejumlah alasan mengapa peleceha seksual dianggap kejahatan paling keji bagi anak. Dalam sejumlah kasus, korban dapat kehilangan nyawanya. Dalam banyak kasus lainnya, meski hidup, korban mungkin akan merasakan dampak psikis yang dibawa hingga dewasa. Akan menjadi semakin rumit seandainya korban hamil atau terserang penyakit berbahaya. Bila ia mengandung janin dari si pelaku pelecehan seksual, secara hukum ia tetap tidak diizinkan menggugurkan kandungan. Namun, bila ia memutuskan untuk tetap melahirkan, tidak mudah untuk menerima kenyataan bahwa bayi yang dilahirkannya adalah hasil pelecehan seksual³.

Demikian pula, tidak mudah bagi seseorang anak yang semasa kecilnya mengalami kasus tersebut mendapat penerimaan dimasyarakat atau menjalin hubungan dengan orang lain. Disejumlah kasus, korban akhirnya menikah dengan pelaku perkosaan. Bagaimanapun, tidak mudah untuk membangun bahtera perkawinan dengan seseorang yang pernah memperkosanya. Atau ada juga yang memilih untuk melupakan masa lalunya dan menghindari pelaku, namun bukan tidak mungkin korban tetap merasakan dampak yang merugikan kehidupannya dikemudian hari. Karena itu, pelecehan seksual adalah sesuatu yang mungkin mempengaruhi hidup seseorang seumur hidup.

³ Anggraini, *Pelecehan Seksual Terhadap Anak dibawah Umur dalam Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif*. (Yogyakarta: Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Sunan Kalijaga, 2009), Hlm 51

Sementara itu, menurut Plato anak adalah wujud setengah manusia

dimana dalam struktur masyarakat anak menjadi kelompok yang rentang terhadap segala hal, termasuk dalam hal kejahatan⁴. Selain itu, usia anak merupakan usia awal fase pembentukan jati diri dimana anak cenderung bersikap polos terhadap suatu hal baru. Karena sikap polos itulah mereka cenderung menerima hal baru tanpa memikirkan baik buruknya. Hal inilah yang kemudian membuat anak-anak rentang menjadi korban dalam kasus pelecehan seksual.

Anak, sebagai mana kita tahu merupakan harapan masa depan bagi orang tua, negara dan agama. Karena dia adalah generasi penerus yang akan melanjutkan estafet kehidupan, maka anak perlu dilindungi agar dia tumbuh menjadi pribadi yang baik.

Seringkali perlakuan yang buruk kepada anak akan berdampak buruk bagi kehidupan anak dimasa depan, tak terkecuali pelecehan seksual

pada anak yang kini kian merambah dimasyarakat. Anak yang mengalami pelecehan seksual dapat menyebabkan dampak yang buruk bagi perkembangannya dikemudian hari. Dampak yang kemungkinan terjadi anak akan mengalami stress dan depresi yang akan mengganggu aktifitas belajarnya. Selain itu, dalam perkembangannya anak akan mengalami rasa tidak percaya diri bahkan trauma yang dibawa hingga dewasa.⁵ oleh sebab itu, Kasus pelecehan seksual dengan korban anak-anak sangat perlu mendapat perhatian.

⁴Benyamin Spock, *Menghadapi Anak di saat Sulit*, (Jakarta : Pustaka Delapratasa. 1998), Hal 150

⁵ Ibid Benyamin Spock., hlm 56

Saat ini, telah banyak berdiri lembaga lembaga, baik lembaga

pemerintah maupun swasta seperti LSM yang memiliki fokus kepedulian terhadap hak hak anak maupun menangani kasus kasus yang terjadi pada anak. Salah satu lembaga yang menangani kasus pada anak adalah Lembaga Perlindungan Anak (LPA). Melalui LPA, anak memperoleh tempat untuk dilidungi hak haknya dari berbagai bentuk kejahatan yang merugikan, salah satunya kejahatan pelecehan seksual.

Penanganan bagi korban kasus pelecehan seksual sangat perlu diadakan, terutama jika korban tersebut adalah seorang remaja atau anak anak. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menangani korban kekerasan seksual akibat trauma, depresi dan lainnya adalah dengan melakukan penanganan dan tindakan preventif yang terarah.

Pendekatan tersebut bisa dilakukan oleh LSM seperti Lembaga Perlindungan Anak (LPA) dalam bentuk komunikasi trapeutik. Pendekatan / komunikasi trapeutik adalah kemampuan atau keterampilan seseorang untuk beradaptasi terhadap stress, mengatasi gangguan pantologi dan belajar bagaimana berhubungan dengan orang lain. Melalui komunikasi trapeutik, dapat memungkinkan terjalinnya hubungan interpersonal antara seseorang (entah psikiater atau perawat) dengan korban yang memungkinkan keduanya memperoleh pegalaman belajar bersama dalam rangka memperbaiki pengalaman emosional anak.⁶

⁶ Zufan Sam dkk, *Psikologi Keperawatan*, (Depok: Rajagrafindo Persada 2013), hal 24 - 29

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, terdapat fokus yang diambil peneliti diantaranya:

1. Bagaimana komunikasi terapeutik yang ditemukan LPA Jatim dalam menangani kasus pelecehan seksual anak?
2. Bagaimana Konselor LPA ditinjau dari sudut pandang *Public Relations*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui bentuk komunikasi terapeutik LPA Jatim saat melakukan pendampingan terhadap kasus pelecehan seksual anak
2. Mengetahui Peranan Konselor LPA ditinjau dari sudut pandang *Public Relations*

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan dalam penelitian ini dapat memberikan sejumlah manfaat, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun uraian dari kedua manfaat tersebut antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - a) Memberi sumbangan pemikiran pada bidang ilmu komunikasi, khususnya pendalaman komunikasi terapeutik serta Konselor LPA sebagai PR dari LPA
 - b) Sebagai acuan dan landasan berpikir dalam menganalisis kejadian yang berkaitan dengan isu komunikasi terapeutik.
 - c) Melahirkan pengetahuan baru yang bersifat ilmiah.

2. Manfaat Praktis

- a) Mampu menjelaskan penerapan komunikasi terapeutik dalam penanganan trauma kasus kekerasan seksual anak, serta peranan Konselor LPA jika disejajarkan dengan lembaganya
- b) Mampu memberikan pemahaman kepada masyarakat luas mengenai penanganan pemulihan trauma kasus kekerasan seksual anak yang dilakukan oleh LPA.

E. Kajian Hasil Penelitian terdahulu

Penelitian ini tidak lepas dari penelitian terdahulu, hal ini bertujuan sebagai bahan referensi dan pegangan dalam melakukan penelitian yang relevan. Penelitian terdahulu yang berhasil peneliti temukan adalah sebagai berikut

1. Melihat hasil penelitian jurnal yang dilakukan oleh Winda Nurmeda

Nur, mahasiswa Ilmu komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya

mengenai pengaruh Komunikasi Terapeutik Terapis Kepuasan Pasien di Griya Terapi Adem Panas Agus Suyanto diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan pasien ternyata dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik terapis yang diterapkan dalam griya Terapi Adem Panas. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan yang dilakukan oleh peneliti.

Nama Peneliti	Winda Nurmenda Tri Andini
Jenis Karya	Jurnal ilmu komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya
Judul	Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terapis Terhadap Kepuasan

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

	Pasien di Griya Terapi Adem Panas Agus Suyanto
Tahun Penelitian	2013
Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh komunikasi terapeutik terapis terhadap kepuasan pasien di griya terapi Agus Suyanto.
Metode Penelitian	.penelitian kuantitatif dengan pendekatan korasional
Hasil Temuan Peneliti	Dari penelitian ditemukan bahwa (1) adanya pengaruh antara komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di griya adem pnas Agus Suyanto yang sedang. Hal ini diketahui dengan adanya perhitungan korelasi produk momen yang menggunakan statistic SPSS 16.0 dengan hasil 0,405 dan disesuaikan dengan tabel interpretasi “r” menunjukkan bahwa antara komunikasi terapeutik terapis (x) terhadap kepuasan pasien (y) terdapat pengaruh yang sedang atau positif.
Perbedaan	Penelitian terdahulu ini fokus pada pengaruh komunikasi terapeutik terapis terhadap kepuasan pasien di griya terapi adem panas Agus Suyanto, sedangkan pada penelitian ini fokus pada konselor jika ditinjau dari sudut pandang PR serta bentuk komunikasi terapeutik yang dilakukan LPA Jatim bagi anak yang mengalami kasus kekerasan seksual. Selain itu, pada penelitian terdahulu pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, sedangkan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

2. Dalam penelitian thesis yang dilakukan Siti Aulia Kharisma fisip Universitas Mulawarman yang menganalisis tentang Komunikasi Terapeutik Dokter Pasien dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Aisyiah Samarinda diperoleh hasil bahwa peningkatan pelayanan dilakukan dengan cara terapeutik dengan mempertimbangkan aspek psikologis, biofisikal, psikofisikal an sosiokultural dari pasien. Penerapan terapeutik dengan mempertimbangkan aspek demikian mampu memberikan hasil yang baik dalam meningkatkan pelayanan.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Nama Peneliti	Siti Aulia Kharisma
Jenis Karya	Thesis Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Mulawarman
Judul	Analisis Komunikasi Terapeutik Dokter dan Pasien Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Ibu di Rumah Saki Aisyiyah Samarinda
Tahun terbit	2015
Tujuan Penelitian	untuk menganalisis proses komunikasi terapeutik yang terjadi antara dokter dan pasien serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat terjadinya komunikasi di rumah sakit ibu dan anak Aisyiah Samarinda.
Metode Penelitian	Deskripsi Kualitatif dengan pengambilan sumber data dengan menggunakan tehnik accidental sampling dan purposive sampling
Hasil Temuan Peneliti	dalam praktiknya, sebelum melakukan komunikasi terapeutik dokter rumah sakit Aisyiyah memperhatikan 4 hal dari pasien yakni faktor psikologis (sifat pribadi pasien), faktor biofisikal (berhubungan dengan pendengaran dan penglihatan pasien), psikofisikal (lebih ke konsentrasi / mental pasien) dan sosiokultural (status sosial pasien). Selain itu proses komunikasi yang terjadi dalam menjalankan komunikasi terapeutik lebih didominasi oleh pasien ibu ibu, proses komunikasi lebih mengacu pada usia, gender, tingkat pendidikan, tingkat pengetahuan dan agama. Faktor pendukung dan penghambat dalam komunikasi terapeutik dokter dan pasien dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit Aisyiyah ditentukan oleh kesiadaan pasien dalam menceritakan masalahnya, kepandaian dokter dalam mengelolah komunikasi dengan pendekatan terapeutik yang professional. Sebaliknya, penghambatan dalam komunikasi dokter dan pasien di rumah sakit Aisyiyah lebih didominasi oleh: pasien yang tidak menyadari aspek penyebab kegelisahan yang dialami, pasien yang memiliki perilaku paranoid dengan pengobatan, dan dokter atau tenaga medis yang tidak dapat mengelolah komunikasi dengan baik terhadap pasien.
Perbedaan	Perbedaan yang paling mendasar dalam penelitian ini dilihat dari subjek yang diteliti, pada jurnal Siti Aulia Kharisma mengambil subjek dokter dan pasien di rumah sakit Aisyiyah Samarinda, sedangkan dalam penelitian ini subjeknya antara tenaga konselor

	LPA dengan anak korban pelecehan seksual. Fokus pada jurnal yang dibuat oleh Siti Aula Kharisma diarahkan pada analisis faktor pendukung dan penghambat komunikasi terapeutik sedangkan fokus yang akan dicari dalam penelitian ini adalah bagaimana konselor LPA ditinjau dari sudut pandang PR serta komunikasi terapeutik di LPA atim dalam menangani kasus pelecehan seksual anak.
--	--

3. Thesis Asih Fatriansari, Universitas Indonesia yang dibuat tahun 2012 dengan judul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Anak dan Tingkat Kepuasan Keluarga yang Anaknya Mengalami Hospitalisasi menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara perawat yang menerapkan cara terpeutik terhadap pasien amak yang mengalami hospitalisasi.

Nama Peneliti	Asih Fatriansari
Jenis Karya	Thesis, Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia
Judul	.Hubungan Komunikasi Terapecara terautik Perawat Anak dan Tingkat Kepuasan Keluarga yang Anaknya Menjalani Hospitalisasi di RS. Al Ikhsan Jawa Barat
Tahun Penelitian	2012
Tujuan Penelitian	Untuk mengidentifikasi hubungan terapeutik perawat anak dan tingkat kepuasan tingkat kepuasan keluarga yang anaknya menjalani hospitalisasi di rs. Al Ikhsan Jawa Barat
Metode Penelitian	Kuantitatif dengan model Cross Sectional
Hasil Temuan Peneliti	Terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat anak dengan tingkat kepuasan kelurga (p= 0,0005).
Perbedaan	Perbedaan yang mendasar terletak pada subjek yang diteliti, jika penelitian terdahulu subjek yang diteliti adalah perawat anak dengan pasien atau keluarga pasien dir s Al Ikhsan maka penelitian ini memngambil subjek LPA dengan anak korban pelecehan seksual. Selain itu fokus penelitiannya dalam penelitian terdahulu meneliti mengenai hubungan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien, sedangkan penelitian ini berfokus pada konselor LPA ditinjau dari sudut pandang PR serta bentuk komunikasi terapeutik dengan anak korban pelecehan seksual.ditambah metode

	yang digunakan pada penelitian terdahulu yakni kuantitatif sedangkan dalam penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif deskriptif.
--	--

4. Jurnal Poltekes Surabaya yang dibuat oleh sejumlah dosen pegajar Poltekes Surabaya di tahun 2012 mengenai minat mahasiswa keperawatan dengan kemampuan melaksanakan komunikasi terapeutik dalam praktik klinik Dr. Soetomo Surabaya diperoleh bahwa lebih banyak prosentase antara mahasiswa yang berminat melaksanakan komunikasi terapeutik atas dorongan sendiri. Serta dengan uji chi square terdapat hubungan yang bermakna antara minat sendiri dengan kemampuan menjalankan komunikasi terapeutik.

Nama Peneliti	Lembunai, Kastubi DKK.
Jenis Karya	Jurnal, Poltekkes Surabaya
Judul	Hubungan Antara Minat Mahasiwa Keperawatan Dengan Kemampuan Melaksanakan Komunikasi Terepeutik dalam Praktek Klinik Keperawatan di Ruang Rawat Inap Dr. Socomo Surabaya
Tahun Penelitian	2013
Tujuan Penelitian	. Mengetahui minat mahasiswa dalam pendidikan keperawatan, mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menjalankan komunikasi terapeutik dan mengukur hubungan antar minat mahasiswa dengan kemampuan menjalankan komunikasi terapeutik sebagai perawat
Metode Penelitian	Deskriptif analitik, analisis statistik Chi Square.
Hasil Temuan Peneliti	Untuk minat mahasiswa 46,2% berminat, dan 53,8 % tidak berminat. Sedangkan minat orang tua 30,8 % berminat dan 69,2 % tidak berminat. Kemampuan melaksanakan komunikasi terapeutik diperoleh hasil 66,7 % baik, 33,3 % cukup dan tidak ada yang kurang. Sementara dengan uji chi square terdapat hubungan yang bermakna antara minat sendiri dengan kemampuan menjalankan komunikasi terapeutik.

Perbedaan	Perbedaan penelitian terdahulu dengan yang akan dilakukan terletak pada subjek yang diteliti, penelitian terdahulu subyeknya 36 perawat sedangkan subyek penelitian ini korban pelecehan seksual. Selain itu fokus dan metode penelitian yang dipakai pun berbeda. Penelitian terdahulu lebih fokus kepada minat dan kemampuan menjalankan komunikasi terapeutik, sedangkan penelitian ini fokus pada konselor ditinjau dari sudut pandang PR serta komunikasi terapeutik yang ditemukan di kantor LPA Jatim.
-----------	---

F. Definisi Konsep

1). Pengertian Anak

Secara umum apa yang dimaksud anak adalah keturunan atau generasi sebagai hasil dari hubungan kelamin antara persetubuhan laki laki dan perempuan baik dalam ikatan pernikahan maupun diluar ikatan pernikahan⁷. Kemudian didalam hukum adat sebagaimana dikatakan oleh Soerojo Wigjodipoero dalam buku Darwan Prinsi dinyatakan bahwa⁸:

“ Kecuali dibina oleh orang tuanya sebagai penerus juga anak itu sebagai wadah di mana semua harapan orang tuanya kelak kemudian hari wajib ditumpahkan, pula dipandang sebagai pelindung orang tuanya kelak bila orang tuanya itu sudah tidak mampu lagi secara fisik untuk mencari nafkah”

Berikut merupakan pengertian anak menurut Hukum perundang undanan yang berlaku di Indonesia:

⁷ Soedsrsono, *Kenakalan Remaja*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2007), hlm. 26

⁸ Darwan Prinsi, *Hukum Anak Indonesia*, (Bandung : Citra Aditya BHakti, 2001), hlm. 16

- Undang Undang no 3 tahun 1997 tentang pengadilan Anak. Anak

adalah orang yang dalam perkara anak nakal telah mencapai umur 8 tahun tetapi belum mencapai umur 18 tahun dan belum pernah kawin

- Undang Undang no 39 tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia menyatakan bahwa anak adalah setiap manusia yang berusia dibawah 18 tahun dan belum menikah termasuk yang masih dalam kandungan jika hal tersebut masih dalam kepentingannya
- Undang Undang no 23 tahun 2002 tentang perlindungan anak menyatakan bahwa anak adalah seorang yang berusia dibawah 18 tahun termasuk yang masih dalam kandungan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat dinyatakan bahwa anak adalah seseorang yang belum berusia 18 tahun (0 s.d 18 tahun)

2). Pelecehan Seksual Anak

Pelecehan seksual anak adalah satu bentuk penyiksaan anak dimana orang dewasa atau remaja yang lebih tua / dominan menggunakan anak untuk rangsangan seksual. Pelecehan seksual pada anak menurut ECPTAT (End Child Prostitution in sia Tourism) merupakan hubungan atau interaksi antara seorang anak dan seorang yang lebih tua atau anak yang lebih banyak nalar atau orang dewasa seperti orang asing, saudara sekandung, orang tua dimana anak tersebut dipergunakan sebagai objek pemuas bagi kebutuhan seksual pelaku. Perbuatan ini dilakukan dengan menggunakan paksaan, ancaman,

suap, tipuan atau tekanan. Bentuk pelecehan seksual bisa berupa tindak perkosaan atau pencabulan⁹

Menurut Plato anak adalah wujud setengah manusia dimana dalam struktur masyarakat anak menjadi kelompok yang rentang terhadap segala hal, termasuk dalam hal kejahatan¹⁰. Selain itu, usia anak merupakan usia awal fase pembentukan jati diri dimana anak cenderung bersikap polos terhadap suatu hal baru. Karena sikap polos itulah mereka cenderung menerima hal baru tanpa memikirkan baik buruknya. Hal inilah yang kemudian membuat anak-anak rentang menjadi korban dalam kasus pelecehan seksual.

3). Lembaga Perlindungan Anak

Lembaga Perlindungan Anak adalah suatu bentuk organisasi dibawah naungan UNICEF dan Departemen sosial. berdirinya LPA dimaksudkan untuk menyebarluaskan tentang pengertian dan kesadaran hak-hak anak, sekaligus mengadvokasikan kepada institusi pemerintah daerah, masyarakat dan keluarga untuk peduli terhadap hak-hak anak, mengeliminasi praktik kekerasan, diskriminasi dan penelantaran anak.

Adapun kegiatan utama LPA diantaranya; menyebarluaskan hak-hak anak sesuai KHA UUPA dan peraturan perundangan yang berkaitan dengan anak lainnya, pemberdayaan peran keluarga terhadap perlindungan anak, memonitoring berbagai bentuk kekerasan dan eksploitasi anak, melakukan

⁹ACILS – IMC – USAID, *Panduan Penanganan Anak Korban Perdagangan Manusia* (Bandung; Lembaga Advokasi Hak Anak, 2003), hal 18.

¹⁰ Opcit, Benyami Spock., Hal 150

kajian permasalahan anak, melakukan advokasi hak hak anak serta mengembangkan kapasitas anggota jaringan.

4). Konselor Pendamping

Konselor dalam dunia konseling dapat diartikan sebagai seseorang yang secara sengaja memberikan bimbingan kepada orang lain dalam rangka mencapai tujuan dari konseling. Menurut Diponegoro, konselor adalah orang yang membantu, bukan subyek, karena konselor hanya membantu, subyeknya adalah konseli sendiri dan objeknya adalah masalah yang dihadapi¹¹.

Dalam dunia profesional, konselor harusnya seseorang yang memiliki keahlian dalam bidang pelayanan konseling dan telah memiliki pengalaman dalam kasus yang ditangani¹². keahlian tersebut bisa diindikasikan dari tingkat pendidikan yang pernah ditempuh (biasanya sarjana psikologi atau bimbingan konseling), pengalaman pengalaman serta pengetahuan yang memadai mengenai bimbingan. Konselor / pembimbing tak selalu seorang yang memiliki strata sarjana psikologi atau bimbingan konseling. Setiap orang dapat menjadi pembimbing bagi orang lain selagi orang tersebut memiliki kemampuan membimbing yang baik.

Dalam penelitian ini, yang dimaksud konselor atau tenaga pendamping adalah seorang pegawai LPA / siapapun yang memiliki keterlibatan dengan LPA Jatim dalam menangani kasus pelecehan seksual. Seorang tersebut yang dimaksud peneliti adalah pernah terlibat langsung dan melakukan interaksi dengan korban maupun keluarga korban serta pernah serta pernah melakukan

¹¹ Ahmad, Diponegoro, *Konseling Islam*. (Yogyakarta: Gala Ilmu Semesta, 2011), hlm 17

¹² Hartono, dkk, *Psikologi Konseling*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2012), hlm 21

pendampingan dan memberi bimbingan kearah positif bagi korban dan keluarganya.

5). komunikasi Terapeutik

komunikasi terapeutik adalah serangkaian modalitas dasar intervensi utama yang terdiri atas teknik verbal dan nonverbal yang digunakan untuk membentuk hubungan antar perawat dan klien dalam pemenuhan kebutuhan.¹³

Pada dasarnya komunikasi terapeutik merupakan komunikasi interpersonal yang profesional yang mengarah pada tujuan kesembuhan pasien dengan titik tolak saling memberikan pengertian antara tenaga medis spesialis jiwa dan pasien¹⁴.

Jika dihubungkan dengan penanganan trauma anak korban pelecehan seksual yang dilakukan oleh Lembaga Perlindungan Anak (LPA), komunikasi terapeutik dimaknai sebagai komunikasi tenaga konselor LPA dengan kliennya yang dilakukan dengan bertujuan untuk mengarahkan pemulihan rasa trauma kepada anak pasca mengalami Pelecehan seksual.

6). *Public Relations*

Secara keseluruhan Public Relations adalah kegiatan komunikasi yang bertujuan untuk menciptakan, membina dan memelihara sikap budi yang

¹³ Setyohadi dan Khusayriyadi, Terapi Modalitas Keperawatan pada Klient Psikogeriatrik (Jakarta: Salemba Medika, 2011), hlm 19

¹⁴ Farida, Kusumawati, dan Yudi Hartono, Buku Ajar Keperawatan Jiwa, (Jakarta : Salemba Medika, 2010), hlm 26

menyenangkan bagi lembaga atau organisasi di satu pihak dan dengan publik di lain pihak dengan komunikasi yang harmonis dan timbal balik¹⁵.

1. Pengertian Umum.

PR adalah proses interaksi dimana public relation menciptakan opini publik sebagai input yang menguntungkan kedua belah pihak, dan menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik, bertujuan menanamkan keinginan baik, kepercayaan saling adanya pengertian, dan citra yang baik dari publiknya. *Crystallizing Public Opinion* menyebutkan bahwa PR adalah profesi yang mengurus hubungan antara suatu perusahaan dan publiknya yang menentukan hidup perusahaan itu¹⁶.

2. Pengertian Khusus.

PR adalah fungsi khusus manajemen yang membantu membangun dan memelihara komunikasi bersama, pengertian, dukungan, dan kerjasama antara organisasi dan publik, melibatkan masalah manajemen, membantu manajemen untuk mengetahui dan merespon opini publik, menjelaskan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani minat publik, membantu manajemen untuk tetap mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, berguna sebagai sistem peringatan awal untuk membantu mengantisipasi tren, dan menggunakan penelitian dan teknik suara yang layak dalam komunikasi sebagai alat utama.

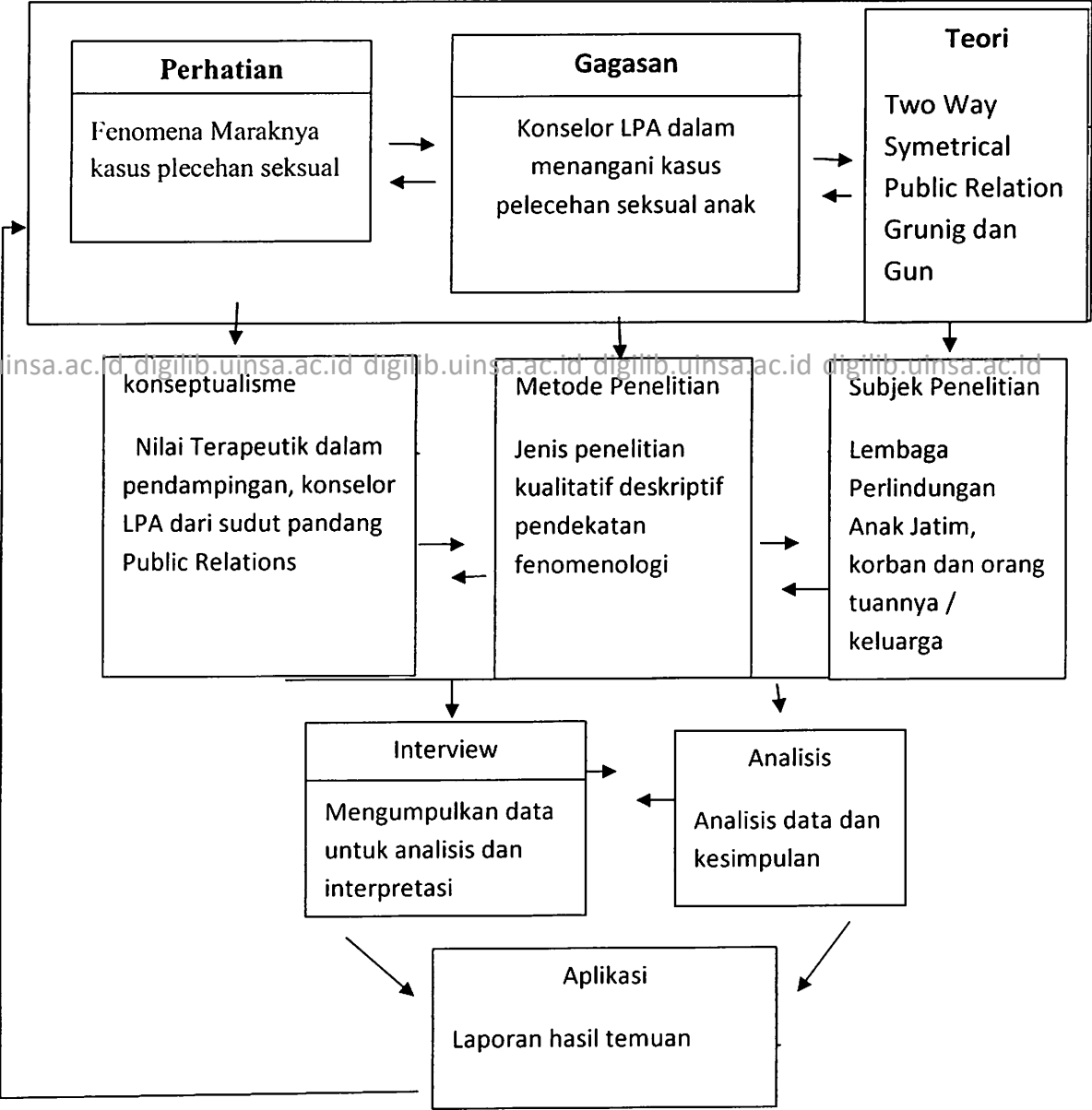
¹⁵ Ruslan, Rosadi, *Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta : Raja Grafindo, 2013). hal 8

¹⁶ ibid, Ruslan Rosadi, hlm 14

Dengan pengertian diatas, maka jelas disini secara garis besar PR adalah suatu kegiatan komunikasi, dimana komunikasi dimaksudkan untuk mencapai tujuan perusahaan melalui penanaman citra positif kepada publiknya.

G. Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka pikir penelitian adalah suatu model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penelitian. Ilustrasi kerangka pikir penelitian “konselor dalam tinjauan PR adalah sebagai berikut:



Proses penelitian ini dilakukan berawal dari perhatian peneliti akan wacana yang berkembang tentang maraknya kasus pelecehan seksual anak yang semakin mengkhawatirkan. Melihat realias tersebut memunculkan pemikiran peneliti tentang peranan Lembaga Perlindungan anak dalam membantu korban mengatasi masa sulitnya. selain itu peneliti juga melihat bahwa konselor LPA memiliki peranan dalam membentuk kepercayaan masyarakat terhadap Lembaga Perlindungan anak yang mampu memberikan penanganan dalam pengaduan kasus pelecehan seksual anak. Untuk mempertimbangkan gagasan tersebut, maka peneliti menggunakan teori *Two Way Symetrical Public Relations* yang dikembangkan Gun dan Grunig sebagai pisau pembedah. Secara konseptual, penelitian ini berbicara beberapa aspek yang berkaitan, yakni komunikasi terapeutik konselor dan klient serta peran konselor sebagai Public Relations bagi LPA

Peneliti berusaha memahami realitas komunikasi terapeutik dan keberadaan konselor dalam pendampingan di LPA dalam penanganan kasus pelecehan seksual dengan perspektif orang yang terlibat didalamnya, yaitu individu atau kelompok sebagai subyek penelitian. Dalam pelaksanaan penelitian, peneliti melakukan interview, wawancara, dan penyelidikan yang dicatat, direkam guna penemuan data dalam benruk report.

H. Metodologi Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapat pemahaman yang sifatnya umum terhadap

kenyataan sosial dari perspektif partisipan melalui data-data yang bersifat deskriptif. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian, kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut.¹⁷

Alasan mengapa peneliti memilih jenis kualitatif deskriptif dalam kasus penelitian yang akan diangkat karena dalam penelitian ini peneliti menjabarkan secara sistematis, faktual serta akurat mengenai kondisi atau fenomena yang terjadi pada subyek penelitian, khususnya yang berkaitan dengan tema penelitian. Alasan ini nanti yang akan berkesesuaian dengan tujuan akhir yang hendak dicapai peneliti dalam penelitian, yakni mendeskripsikan komunikasi terapeutik LPA serta bagaimana konselor LPA dari sudut pandang Public Relations.

Sedangkan untuk mengkaji lebih dalam peneliti menggunakan pendekatan fenomenologi yang mengkaji tentang fenomena yang terjadi, yakni dengan cara menerapkan metodologi ilmiah dan penelitian fakta yang bersifat objektif berkaitan dengan perasaan, tindakan, ide dan sebagainya yang diungkap dalam bentuk luar berupa perkataan dan tindakan yang dapat diamati.

2. Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian

a. Subyek

Subyek dalam penelitian ini adalah lembaga yang kami jadikan informan utama, yakni orang-orang LPA yang pernah

¹⁷ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hal. 212-213

menangani kasus pelecehan seksual anak, berinteraksi langsung

dan pernah membimbing korban dan keluarga. Kemudian Korban / keluarga korban yang mengalami kasus pelecehan seksual, yang penanganannya berlangsung saat peneliti melakukan penelitian. Informa dipilih berdasarkan laporan kasus pelecehan seksual yang ditangani saat peneliti melakukan penelitian dengan alasan agar peneliti dapat memperoleh data secara jelas dan dapat mengamati secara langsung proses dilapangan.

b. Obyek

Obyek dalam penelitian ini adalah hal terkait ilmu komunikasi, yakni komunikasi terapeutik LPA serta konselor ditinjau dari sudut pandang Public Relations.

c. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di kota Surabaya. Yang meliputi:

1) Kantor LPA Jatim jl Bendul Merisi no 2 Surabaya

2) Kediaman narasumber /keluarga korban yang pernah mendapat penanganan dari LPA

3. Jenis dan Sumber data

a. Jenis data

Jenis data ada 2 macam, yaitu data primer dan data sekunder.

Data primer adalah data yang di dapat secara langsung dari sumbernya, baik itu berbentuk opini subyek individual ataupun kelompok. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari observai

lapangan, dan wawancara langsung pada sumber yang menjadi pendukung penelitian.

Sedangkan data sekunder, peneliti memperolehnya dari berbagai macam sumber yang mendukung. Baik itu dari surat kabar, dokumen-dokumen resmi instansi ataupun dari sumber literasi pendukung.

b. Sumber data

Untuk mendapatkan data penelitian maka peneliti perlu mencari serta menggali sumber data. Peneliti menentukan informan yang akan di jadikan sumber data sesuai dengan apa yang dibutuhkan . Informan yang akan dipilih sebagai sumber penelitin adalah orang konselor LPA dengan pasien korban pelecehan seksual anak, baik yang menjadi bagian dari LPA, korbannya atau keluarga korban yang terlibat.

4. Tahap-tahap penelitian

Dalam tahap penelitian ini ada 3 tahapan yang harus di lalui.

Antara lain:

a. Tahap Pra Lapangan

Tahap ini merupakan tahapan persiapan sebelum penelitian dilakukan, adapun langkah-langkah yang akan dilakukan peneliti pada tahap ini:

- 1) Menyusun rancangan penelitian, penelitian ini di mulai dengan melakukan *surfey* di kantor Lembaga

Perlindungan Anak yang bertempat tinggal di jalan Bendul

Merisi NO. 2 Surabaya. Selanjutnya hasil *surfey* dijadikan bahan untuk merumuskan masalah yang akan diteliti. Kemudian menentukan informan yang sesuai dan mendukung penelitian. Setelah itu segala hal yang diteliti dan metodologinya dituangkan dalam proposal penelitian.

- 2) Mengurus surat izin. Setelah proposal disetujui dan mendapat tanda tangan kaprodi selanjutnya mengurus surat izin penelitian untuk melakukan wawancara dan observasi data-data yang dibutuhkan di lapangan.
- 3) Sebelum penelitian dilakukan, peneliti perlu mempersiapkan alat-alat yang dapat menunjang wawancara dan observasi di lapangan misalnya saja book note, tape recorder, kamera dan lain-lain.

b. Tahap Lapangan

Tahap pekerjaan lapangan meliputi mengumpulkan bahan-bahan dari referensi buku yang berkaitan dengan komunikasi terapeutik, Pelecehan seksual anak, *Public Relations* serta buku-buku yang terkait dengan fokus. Selain itu tahap lapangan juga meliputi observasi lapangan. Observasi ditujukan lebih pada pendekatan kepada informan dalam penelitian.

Selain itu peneliti juga melakukan pengamatan seputar hal-hal yang ingin diteliti. Selanjutnya membuat pedoman wawancara seputar hal-hal yang ingin diteliti, kemudian mengumpulkan data-data yang diperoleh untuk dikaji dan dianalisa lebih lanjut.

c. Tahap Penulisan hasil

Setelah tahap lapangan selesai, peneliti membuat dan menyusun laporan yang berisi kegiatan yang telah dilakukan.

5. Teknik Pengumpulan data

Dalam hal pengumpulan data, peneliti akan melakukan proses pengumpulan data melalui:

1) Observasi

Dalam studi lapangan, peneliti berusaha mendatangi langsung kantor LPA, atau kediaman Korban sebagai informan dalam penelitian.

2) Wawancara yang mendalam

Wawancara di diskusikan sebagai diskusi antara dua orang atau lebih dengan tujuan tertentu. Dalam wawancara, peneliti dapat mengajukan beberapa pertanyaan mengenai fakta, perspektif, perasaan, perilaku saat ini dan masa lalu. melalui wawancara, maka peneliti akan mendapatkan banyak data yang

komunikasi terapeutik LPA dalam menangani kasus pelecehan

seksual anak. Tetapi mungkin tidak, karena penelitian kualitatif masih sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

Teknik analisis data dilakukan setelah data data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Kemudian data data dianalisis secara berhubungan untuk mendapat dugaan sementara dan digunakan sebagai dasar pengumpulan data berikutnya lalu dikonfirmasi kepada informan secara terus menerus secara triangulasi.

7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan data

a. Ketekunan Pengamatan

Untuk memperoleh derajat keabsahan yang tinggi, maka peneliti perlu meningkatkan ketekunan dalam pengamatan di lapangan.

Pengamatan bukanlah suatu teknik pengumpulan data yang hanya mengandalkan panca indera, namun juga menggunakan semua pancaindera termasuk adalah pendengaran, perasaan, dan insting peneliti. Dengan meningkatkan ketekunan pengamatan di lapangan maka derajat keabsahan data telah di tingkatkan pula.

b. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Triangulasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan semua

Bab IV Analisis Data

Setelah melakukan penelitian maka tahap berikutnya akan membahas mengenai analisis data dan temuan penelitian.

Bab V Penutup

Bab ini disebut pula bab penutup karena terletak di akhir dan materi isinya tentang kesimpulan serta saran mengenai penelitian ini.

J. Jadwal Penelitian

Adapan jadwal dilakukannya penelitian ini adalah:

Jadwal Penelitian	Waktu Pelaksanaan
- Pendaftaran dan Pengumpulan Proposal Penelitian	Oktober
- Tahap penelitian	Oktober – Januari
- Pengumpulan Laporan Pselelitian	Januari

BAB II

Komunikasi Terapeutik Konselor Dan Teori *Two Way Symmetrical Public Relations*

A. Komunikasi Terapeutik dan Pemulihan Trauma Anak

1. Pelecehan seksual dan Dampak Buruk Bagi Anak

Kasus pelecehan seksual anak, dimana anak ditempatkan sebagai korban merupakan salah satu perbuatan menyimpang yang tidak dikehendaki dalam kehidupan anak. Rentang pelecehan seksual ini sangat luas meliputi: main mata, siulan nakal, komentar yang berkonotasi seks, humor porno, cubitan, colekan, tepukan atau sentuhan di bagian tubuh tertentu, gerakan tertentu atau isyarat yang bersifat seksual, ajakan berkencan dengan iming-iming atau ancaman, ajakan melakukan hubungan seksual sampai pemerkosaan¹.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id
Terdapat sejumlah alasan mengapa peleceha seksual berupa pemerkosaan merupakan

kejahatan paling keji bagi anak. Dalam sejumlah kasus, korban dapat kehilangan nyawanya. Dalam banyak kasus lainnya, meski hidup, korban mungkin akan merasakan dampak kejahatan. Akan menjadi semakin rumit seandainya korban hamil atau terserang penyakit berbahaya. Bila ia mengandung janin dari si pelaku pelecehan seksual, secara hukum ia tetap tidak diizinkan menggugurkan kandungan. Namun, bila ia memutuskan

¹ Josh Mc Dowell, Ed Steward, *Pelecehan Seksual*, Cet ke 2 (Yogyakarta: Gloria Usaha Mulia), halm 13

untuk tetap melahirkan, tidak mudah untuk menerima kenyataan bahwa bayi yang dilahirkannya adalah hasil pelecehan seksual².

Kondisi anak yang menjadi korban pelecehan seksual semakin parah jika anak tidak segera ditangani atau korban tidak mendapat dukungan dari keluarga atau orang-orang terdekat. Selama ini masyarakat masih banyak yang menganggap bahwa pelecehan seksual adalah suatu aib yang sangat memalukan.

Disejumlah tempat bahkan orang yang diketahui melakukan hubungan diluar nikah, maka akan dikucilkan dari masyarakat³. Ironinya, bahkan kerap kali sejumlah kasus menyatakan bahwa sejumlah orang terdekat menjauhi korban atau mengurangi intensitas hubungannya setelah mengetahui anak tersebut memiliki pengalaman pernah melakukan hubungan seksual.

Pandangan-pandangan dari masyarakat tersebutlah yang kemudian membuat seorang yang menjadi korban merasa tertekan dan merasa rendah diri dari lingkungannya. Perasaan-perasaan seperti takut dikucilkan, takut aibnya digunjing orang, takut memiliki masa depan yang buruk, dan perasaan tertekan lainnya dapat membuat korban mengalami permasalahan dalam kehidupannya dikemudian hari.

² Anggraini, *Pelecehan Seksual Terhadap Anak dibawah Umur dalam Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif*. (Yogyakarta: Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Sunan Kalijaga, 2009), Hlm 51 - 73

³ ACILS – IMC – USAID, *Panduan Penanganan Anak Korban Perdagangan Manusia*, (Bandung: Lembaga Advokasi Hak Anak, 2003), hal 18.

Tidak semua anak berani jujur dan menceritakan kepada keluarga atau orang tuanya. Beberapa anak memilih menyembunyikan kejadian ini dari orang tua lantaran rasa malu atau hal lainnya. Namun kendati demikian, pelecehan seksual yang terjadi pada anak, tidak sederhana dampak psikologisnya. Pelecehan seksual dan perkosaan dapat menimbulkan efek trauma yang mendalam pada para korbannya. Korban pelecehan seksual dan perkosaan juga dapat mengalami gangguan stres akibat pengalaman traumatis yang telah dialaminya⁴

Efek trauma pasca kejadian pelecehan seksual memicu terjadinya perubahan perilaku seperti stress, emosional yang tinggi dsb pada anak. Stress pasca trauma merupakan sindrom kecemasan, labilitas autonomik, ketidak rentanan emosional dan kilas balik dari pengalaman yang amat pedih setelah trauma fisik maupun emosi yang melampaui batas ketahanan orang biasa⁵. Efek yang terlihat saat terjadinya stress bermacam macam pada masing masing anak.

Gejala-gejala yang timbul pada anak dapat dijadikan acuan bagi keluarga maupun orang tua untuk mengetahui permasalahan apa sebenarnya yang terjadi pada anak. Kedekatan anak dan keluarga yang ditunjukkan dengan intensitas komunikasi yang sering akan membantu anak berani mengutarakan permasalahan yang dialaminya.

. Efek trauma pasca kejadian pelecehan seksual mungkin tidak dapat terlihat seperti luka fisik pada umumnya, namun jika trauma psikis dibiarkan terus menerus, akan terlihat pada tingkah lakunya dikemudian hari, seperti ketika dewasa ia kurang percaya diri, rentan putus asa dalam menghadapi kesulitan, susah fokus, gegabah dst.

⁴ David, Geldart, *Konseling Pada Anak*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008)

⁵ Martha, Davis Dkk, *Panduan Relaksasi dan Reduksi Stress*, (Jakarta : Buku Kedokteran EGC, 2001) hal, 10

Dampak yang ditimbulkan oleh seseorang saat mengalami trauma bermacam-macam. Salah satunya ada yang mengalami kecemasan / rasa takut yang mendalam. Kecemasan atau *anxiety* adalah rasa khawatir, takut yang belum pasti sebabnya. Pengaruh kecemasan terhadap tercapainya kedewasaan merupakan masalah penting dalam perkembangan kepribadian. Kecemasan merupakan kekuatan yang besar dalam menggerakkan tingkah laku. Baik tingkah laku normal, maupun tingkah laku yang menyimpang yang terganggu⁶. Kedua-duanya merupakan pernyataan, penampilan, penjelmaan dari pertahanan terhadap kecemasan itu

Perasaan tidak berdaya sering kali menjadi penyebab utama kecemasan. Mungkin juga oleh bahaya dari dalam diri seseorang. Pada umumnya ancaman itu samar-samar. Bahaya dari dalam timbul bila ada sesuatu hal yang tidak dapat diterimahnya misalnya pikiran, perasaan, keinginan atau dorongan. Rasa takut yang ditimbulkan oleh bahaya dari kecemasan ini dapat dialami oleh setiap orang lain dan setiap umur, terutama dalam keadaan tertekan.⁷

Kecemasan dapat cenderung menetap dalam diri seseorang. saat seseorang berada dalam posisi tertentu, kecemasan itu kembali hadir hingga menimbulkan rasa cemas yang semakin parah, begitulah seterusnya yang terjadi sampai berlarut larut jika tidak segera diatasi. kecemasan yang mendalam sangat memicu timbulnya stress bahkan depresi pada diri seseorang. Penyakit depresi adalah akibat kecemasan hidup yang erat, mengekang batinnya⁸. Jelas disini perasaan cemas yang berkepanjangan mengakibatkan hancurnya semua harapan hidup. penderita cemas yang berlebihan akan mengeluh karena tak bisa

⁶ Erhamwilda, *Konseling Islami*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm 16

⁷ Singgih D Gunarsa dan Ny Yulia Singgih D Gunarsa, *Psikologi Perawatan*, (Jakarta: BPK Gunung Mulia, 1987), Hal. 27

⁸ Panji, Batara, *Solusi Cerdas Menghadapi Cemas*, (Jakarta: St Book, 2010),hal 38

menemukan kebahagiaan, hal ini karena ia selalu dihantui rasa trauma akibat kejadian menyakitkan yang menyimpannya.

Dalam menangani hal hal yang tidak diinginkan pasca terjadi kasus pelecehan seksual dapat dilakukan melalui komunikasi. Komunikasi yang dimaksud disini bertujuan untuk membimbing, mengarahkan atau mestimuli korban agar ia menerima keadaan yang ada dalam dirinya, dan bangkit dari keterpurukan.

2. Esensi Komunikasi Terapeutik dalam Pemulihan

Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk memahami dan mengerti apa yang ada dalam pikiran serta diri orang lain adalah dengan berkomunikasi.. Pelecehan seksual yang dialami oleh anak kemungkinan besar meninggalkan luka yang terdalam bagi anak, namun bukan berarti anak tidak bisa ditolong agar anak tidak menjadi terpuruk dalam menghadapi hal tersebut.

Upaya yang dapat dilakukan untuk menolong anak dalam mengatasi kasus yang digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id menyakitkan bagi dirinya adalah dengan memberikan bimbingan, arahan serta pengobatan yang berkesinambungan serta disesuaikan dengan pemahaman anak. Saat ini telah banyak disinggung bagaimana menyelamatkan seseorang dari keterpurukan serta beban psikis yang sangat berat melalui berbagai cara yang dilakukan oleh para ahli seperti konselor, psikolog, tenaga medis dsb, ataupun melalui petunjuk dari berbagai tulisan literasi.

Penanganan yang dilakukan oleh psikolog, tenaga medis maupun relawan (untuk selanjutnya istilah yang serupa dengan sebutan diatas peneliti sebut sebagai konselor) yang mumpuni dalam hal penanganan trauma biasanya dilakukan dalam bentuk pengarahan,

bimbingan atau cara lain yang efektif untuk anak. Dalam hal ini, bentuk momunikasinya disebut komunikasi terapeutik.

Komunikasi terapeutik dimaknai sebagai bentuk komunikasi yang direncanakan secara sadar, mempunyai tujuan dan kegiatan yang dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Pada dasarnya komunikasi terapeutik merupakan komunikasi interpersonal yang profesional yang mengarah pada tujuan kesembuhan pasien dengan titik tolak saling memberikan pengertian antara tenaga medis spesialis jiwa dan pasien⁹.

Karena tujuannya adalah untuk membantu kesembuhan pasien, maka komunikasi terapeutik menyangkut didalamnya upaya upaya dari tenaga medis seperti dokter, perawat atau psikolog untuk mempeesuasif pasien agar mau menerima pesan pesan terapeutik dari dokter / perawat.

Pada anak anak, komunikasi terapeutik dapat dilakukan oleh tenaga psikolog dalam membantu anak untuk memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran serta dapat mengambil tindak untuk mengubah situasi yang ada bila klient percaya dengan hal hal yang diperlukan. Mengurangi keraguan, membantu dalam hal mengambil tindakan yang efektif dan mempertahankan egonya serta mempengaruhi anak, lingkungan fisik dan dirinya sendiri.¹⁰

Alasan mengapa komunikasi terapeutik diperlukan penerapannya bagi konselor dalam membantu mengatasi trauma atau stress yang diakibatkan pasca terjadinya pelecehan seksual karena dalam komunikasi terapeutik mengandung prinsip yang sangat membantu

⁹ Farida, Kusumawati, dan Yudi Hartono, *Buku Ajar Keperawatan Jiwa*, (Jakarta : Salemba Medika, 2010), hlm 26

¹⁰ Natsir, Abdul dkk, *Komunikasi Dalam Keperawatan*, (Jakarta : Salemba Medika, 2011), hal 41.

kearah perbaikan klient. Beberapa prinsip komunikasi terapeutik yang menjadikannya pantas dijadikan acuan ke arah perbaikan klient diantaranya:

- **Komunikasi berorientasi pada penyembuhan.** Saat konselor berkomunikasi dengan klient, maka komunikasi ini diorientasikan bagaimana konselor memperoleh pengetahuan mengenai klient untuk memutuskan tindakan apa yang harus dilakukan. Seringkali seseorang dihadapi pada rasa takut yang berlebihan akan keadaan yang dialaminya. Pada pasien korban pelecehan seksual, takut lebih ditunjukkan pada trauma terhadap kejadian yang dialami. Trauma itulah yang akan mengganggu kehidupannya. Oleh karena itu, komunikasi terapeutik perlu diterapkan dalam hal ini.
- **Komunikasi terstruktur dan direncanakan.** Konselor yang akan melakukan komunikasi dengan klient sudah merencanakan cara yang akan dilakukan atau hal hal yang akan dibutuhkan dalam mendukung berjalannya proses komunikasi yang diharapkan. Biasanya komunikasi yang tersusun tersebut didasarkan pada kesiapan setelah melakukan identifikasi terhadap klient sebelumnya ataupun berdasarkan digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id pengalaman konselor dalam menangani kasus yang sama sebelumnya.
- **Terjadi dalam Konteks Topik, Ruang dan Waktu.** Saat berkomunikasi, konselor membahas topik yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan klient atau yang dikeluarkan oleh klient. Yang perlu diperhatikan bahwa setiap klient unik, artinya penanganan terhadap satu klient akan berbeda dengan penanganan klient yang lain. oleh karena itu, perlu bagi konselor untuk mengetahui terlebih dahulu bagaimana latar belakang klientnya.
- **Komunikasi memperhatikan kerangka pengalaman klient.** Tingkat pengalaman klient akan berpengaruh dengan seberapa besar pemahaman klient terhadap pesan

yang akan disampaikan oleh konselor. Sebagaimana tujuan dari komunikasi, adalah mencapai kesepahaman antara klien dan konselor sehingga dapat mempercepat proses penyembuhan. Untuk itu konselor memahami dan memerhatikan latar belakang klientnya, bahasa, agama tingkat pendidikan kemampuan kognitif termasuk didalamnya menerka keadaan psikologis klientnya.

- **Memerlukan keterlibatan maksimal dari klient dan keluarga.** Dalam diri seseorang mengandung sisi internal yang dipegaruhi oleh lingkungan keluarga, serta lingkungan dimana ia tinggal. Sisi internal tersebut memberikan pengaruh bagaimana ia berkomunikasi dan memutuskan suatu tindakan dalam dirinya. Dalam proses komunikasi antara klient / keluarga dan konselor, akan ada proses transformasi pesan, ada diskusi yang saling mengisi dan menerima. Untuk itu konselor juga harus memerhatikan latar belakang keluarga klient tersebut agar pesan yang disampaikan mengandung efek bagi keluarganya yang akan membantu memberikan motifasi bagi klientnya.

- **Keluhan pertama sebagai pijakan utama dalam komunikasi.** Keakuratan konselor untuk menentukan sikap dan tindakan pada klient tergantung pada pernyataan klient atas keluhan yang disampaikan. Keluhan / hal pertama yang ditangkap oleh konselor merupakan hal pertama untuk mengidentifikasi keluhan keluhan lain secara mendalam serta didahulukan untuk diselesaikan.

Selanjutnya, dalam menjalankan komunikasi terapeutik terdapat beberapa tahapan yang akan dilalui oleh konselor bersama pasien untuk mencapai tujuan keberhasilan suatu komunikasi. Tahapan tahapan yang terjadi selama proses dalam mengupayakan

penyembuhan atau memberikan pertolongan pada klient berbeda beda menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang berlangsung.

Namun secara garis besar, tahapan perlu dilakukan agar kita bisa mengukur sejauh mana komunikasi yang dilakukan konselor dengan klient dapat memberikan hasil yang diinginkan¹¹. Tahapan komunikasi terapeutik secara umum terjadi dalam berbagai dimensi¹²;

1. Tahap Pra Interaksi.

Tahap ini terjadi dimana konselor menggali terlebih dahulu kemampuan yang dimiliki sebelum berhadapan dengan klient. Ada dua unsur yang perlu diketahui dalam tahap pra interaksi, yaitu unsur dari dalam diri konselor dan dalam diri klient.

Unsur yang perlu diketahui dalam diri konselor itu sendiri yakni:

- Pengetahuan yang dimiliki terkait dengan masalah klient. Pengetahuan tersebut berguna sebagai bekal dalam berinteraksi. Ketika konselor belum memiliki pengalaman yang memadai mengenai penyakit atau masalah yang akan dihadapi, maka ia bisa menggali pengetahuan melalui diskusi dengan teman seprofesi, atasan atau orang yang dianggapnya membantu dalam hal tersebut.
- Kecemasan dan kekalutan diri. Kecemasan yang timbul dari dalam diri akan mengakibatkan diri menjadi tidak tenang, konsentrasi pecah dan susah memahami keluhan dan hal apa yang diinginkan klientnya. Hal inilah yang akan menghambat keberhasilan dalam berkomunikasi dengan klientnya. Perasaan negatif yang menjadi

¹¹ Zufan Sam dkk. *Psikologi Keperawatan*. (Depok; Rajagrafindo Persada 2013), hlm 24

¹² Ibid Zufan Sam dkk

penyebab timbulnya kecemasan saat akan berhadapan dengan klient antara lain: ditolak atau tidak mendapat respon yang baik dari klient, ragu akan kemampuan yang dimiliki, ragu untuk menanggapi respon dari klient, tidak terbangunnya hubungan saling percaya serta kesulitan untuk memulai pembicaraan.

- Konselor harus menjunjung tinggi profesionalitas dalam bekerja. Mampu membedakan masalah pribadi dengan masalah yang terjadi pada klient nya, mampu mengendalikan gejala yang ada dalam dirinya, sehingga hal ini akan meminimalisir terjadinya kecemasan yang berlebihan sebelum berhadapan dengan klient.

Sedangkan hal yang perlu dipelajari dari unsur klient diantaranya:

- Perilaku klient dalam menghadapi penyakitnya / masalahnya. Perilaku yang destruktif pada klient saat menghadapi penyakit akan menyulitkan konselor dalam berkomunikasi dengan klient. Sikap yang cenderung defensif dan menarik diri (isolasi sosial) menjadikan klient menutup diri sehingga konselor kekurangan informasi dan kesulitan dalam rangka menjalankan tindakan pembinaan karena klient tidak kooperatif. Perilaku destruktif maupun menarik diri dipicu adanya kekecewaan akan masalah yang diderita. Klient menjadi putus asa dan kehilangan gairah hidup. peningkatan rasa percaya diri dan rasa optimis akan penyakit yang diderita mutlak diperlukan dalam mendukung proses penyembuhan.
- Adat istiadat. Kebiasaan yang dibawa pasien akan berpengaruh pada komunikasinya. Kebiasaan tersebut hendaknya diakomodasikan tanpa mengurangi prinsip prinsip pelayanan perawatan.
- Tingkat pengetahuan. Penguasaan terhadap penyakit yang diderita akan membantu dalam penerimaan diri. Dengan adanya penerimaan diri, klient menjadi kooperatif dan arsetif

dan berperilaku yang konstruktif dalam pelaksanaan tindakan keperawatan. Namun demikian, faktor penentu untuk mendapatkan perubahan perilaku seseorang tidak hanya menempuh jalur pengetahuan saja, selain itu masih dibutuhkan kehadiran tanda dan gejala penyakit yang diderita. Hal ini akan mempermudah konselor dalam memberikan penyuluhan seseorang akan berubah perilaku sendiri dari perilaku yang destruktif menjadi perilaku konstruktif.

2. Tahap pengenalan.

Pada tahap ini, konselor memulai kegiatan pertama kali dimana permulaan dia bertemu dengan klien. Kegiatan yang dilakukan adalah memperkenalkan diri kepada klien tentang siapa dirinya, dan tak lupa memperkenalkan kepada klien atau keluarganya bahwa saat ini yang menjadi konselor yang akan mendampinginya adalah dia. Dengan keterbukaan tersebut diharapkan keluarga klien juga terbuka dengan konselor.

Pentingnya memperkenalkan diri adalah menghindari kecurigaan klien dan keluarga terhadap konselor, memecahkan kebuntuan dalam hubungan komunikasi serta membangun hubungan saling percaya yang akan membantu terjalin dengan baiknya tujuan komunikasi¹³. Tugas konselor pada tahap pertama adalah membina hubungan saling percaya dengan menunjukkan penerimaan dan komunikasi terbuka. Penting mempertahankan hubungan saling percaya agar adanya saling keterbukaan antara klien dengan konselor¹⁴. Konselor dituntut mampu membuat suasana tidak terlalu formal sehingga situasi komunikasi tidak terkesan terlalu tegang dan bersifat menginterogasi. Hal

¹³Setyohadi dan Khusayriyadi, *Terapi Modalitas Keperawatan pada Klien Psikogeriatik* (Jakarta: Salemba Medika, 2011), hlm 39

¹⁴ ibid, Setyohadi, hal 39

ini karena lingkungan yang kondusif akan sangat mendukung klien berpikir jernih dan mengutarakan keluhan yang dirasakan secara jujur, jelas, lengkap dan objektif.

3. Tahap Orientasi.

Pada tahap ini konselor menggali keluhan keluhan yang diutarakan oleh klien dan divalidasi dengan tanda dan gejala yang lain untuk memperkuat perumusan diagnosis penanganan. Tujuan dari tahap ini adalah untuk memvalidasi keakuratan data yang telah direncanakan dan dibuat dengan keadaan klien saat ini serta mengevaluasi tindakan yang lalu¹⁵. Maka untuk itu konselor harus mampu mendengarkan lebih dalam dan secara aktif untuk mengumpulkan data tersebut.

Pada tahap orientasi ini konselor dituntut memiliki keahlian yang tinggi dalam menstimulasi klien maupun keluarga agar mampu mengungkapkan keluhan yang dirasakan secara lengkap, sistematis dan objektif tanpa ada yang ditutup tutupi. Kepekaan dan tingkat analisis yang tinggi terhadap perubahan yang terjadi dalam respon verbal maupun nonverbal.

4. Tahap Kerja

Tahap kerja merupakan tahap untuk mengimplementasikan rencana keperawatan yang telah dibuat pada tahap orientasi. konselor menolong klien untuk mengatasi cemas, meningkatkan kemandirian dan tanggung jawab terhadap diri serta mengembangkan mekanisme koping konstruksi. Kecemasan yang menimpa klien sebagian besar dari tindakan keperawatan yang dilakukan pada fase kerja. Mengingat pentingnya tindakan keperawatan dalam rangka proses kesembuhan klien, maka hal tersebut tidak bisa

¹⁵ Arwani. *Komunikasi Dalam Keperawatan* (Jakarta: EGC, 2006), hlm 40

dihindari namun disikapi dan diterima sebagai hal yang terbaik untuk klient. Bagaimanapun juga bila tindakan keperawatan yang dilakukan tidak mendapat persetujuan dari klient maka tindakan tersebut tidak dapat dilakukan. Harus ada persamaan persepsi, ide, dan pikiran antara klient dan perawat untuk mencapai tujuan akhir dari pelayanan yaitu percepatan pengatasan penyembuhan sehingga sangat diperlukan adanya kemandirian sikap dari klient dalam mengambil keputusan.

5. Tahap terminasi

Tahap ini merupakan tahap dimana konselor mengakhiri pertemuan dalam menjalankan tindakan keperawatan serta mengakhiri interaksinya dengan klient. Dengan terminasi, klient menerima kondisi perpisahan tanpa terjadi putus asa serta menghindari kecemasan. Terminasi dilakukan agar klient menyadari bahwa hubungan yang dibangun diantara keduanya adalah hubungan klient perawat. Kegiatan yang dilakukan konselor adalah mengevaluasi seputar hasil kegiatan yang dilakukan sebagai dasar untuk tindak lanjut yang akan datang. Untuk itu pada tahap terminasi merupakan tahap yang tepat untuk mengubah perasaan dan memori serta untuk mengevaluasi kemajuan klient.

3. Bimbingan Konseling Terapeutik

Komunikasi terapeutik dapat ditempuh dengan cara pendampingan dan pemberian bimbingan kepada klient. Dalam upaya mempercepat kesembuhan atau mengatasi masalah yang terjadi dalam klient, maka seorang perawat pastinya akan menggunakan cara konseling. Konseling ini akan dilakukan oleh klient dalam rangka pemecahan masalah klient dan mencari solusi bersama yang dikehedaki kedua belah pihak.

Konseling merupakan bagian dari proses bimbingan. Bimbingan adalah proses bantuan yang diberikan oleh seorang konselor kepada klient baik secara individu atau kelompok sesuai dengan kebutuhan pasien. Bantuan ini dimaksud agar pasien memperoleh informasi, pengetahuan, pemahaman dan keterampilan keterampilan dalam melaksanakan kegiatannya serta mengembangkan pandangan hidupnya sendiri, sekaligus dapat menyelesaikan masalahnya sendiri dalam mencapai kehidupan yang mandiri.

Dalam bimbingan, terdapat yang namanya konseling. Konseling meliputi pemahaman terhadap hubungan individu untuk mengungkapkan kebutuhan kebutuhannya, motivasi dan potensi unik dari individu. Adapun fungsi konseling dalam proses percepatan penyembuhan diantaranya:

a. fungsi pencegahan¹⁶:

Layanan bimbingan dan konseling berfungsi sebagai pencegahan. Artinya bimbingan dan konseling merupakan suatu usaha pencegahan terhadap timbulnya masalah.

Layanan yang diberikan dalam fungsi pencegahan ini berupa layanan bantuan dari berbagai permasalahan yang mungkin timbul agar masalah tersebut tidak menghambat program atau kegiatan dan perkembangannya.

b. Fungsi Pemahaman

Bimbingan dan konseling yang mempunyai fungsi pemahaman dimaksudkan untuk menghasilkan pemahaman tentang sesuatu oleh individu atau klient sesuai dengan kepentingan individu atau kelompok yang mendapat pelayanan tersebut.

¹⁶ opcit, Hasan Langgulung, hlm 45

c. Fungsi perbaikan atau pengentasan

Fungsi pencegahan dan pemahaman dilakukan dengan baik tetapi masih saja ada atau masih terjadi masalah masalah lain. fungsi perbaikan dalam bimbingan dan konseling adalah bagaimana klient atau kelompok dapat memecahkan dan mengatasi berbagai masalah yang dihadapi¹⁷. Fungsi ini juga menghasilkan kondisi bagi terentasnya atau teratasinya berbagai permasalahan dalam kehidupan atau perkembangan yang dialami oleh individu atau kelompok yang mendapat pelayanan.

d. Fungsi pemeliharaan dan pengembangan

Fungsi konseling menyiarkan bahwa layanan bimbingan dan konseling yang diberikan bermanfaat bagi klient dalam memelihara dan mengembangkan keseluruhan pribadinya dengan percaya diri, terarah dan berkelanjutan, sehingga klient dapat mempertahankan hal hal yang dianggapnya positif. Dengan demikian diharapkan agar klient dapat menjaga dirinya agar tetap baik dan percaya diri dalam menghadapi suatu permasalahan.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Bimbingan dan konseling merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mengatasi permasalahan dalam kehidupan klient. Karena melalui konseling maka seorang akan bisa mengetahui keluhan atau apa yang dirasakan oleh orang lain. bimbingan konseling juga berguna dalam perubahan perilaku, pemecahan masalah, membangun mental yang positif dan pengambilan keputusan yang bijak dalam setiap permasalahan¹⁸.

¹⁷ Kozier,et.al. *Fundamentals of nursing : concepts, process and practice Seventh edition*. (United States: Pearson Prentice Hall, 2001), page 112 - 114

¹⁸ ibid Kozier,et.al, hal 112- 114

Bimbingan konseling yang berhasil adalah ketika seorang mampu menjalankan peranannya yang baik sebagai makhluk sesama, yakni ada niat yang tulus dalam hati untuk mencoba mengerti keadaan sesama, menghormati sesama dan membantu dengan tulus dalam memecahkan masalah sesama karena menyadari setiap manusia berhak untuk memperoleh yang terbaik dalam hidupnya.

4. Proses Percepatan Penyembuhan dan Hubungan Saling Membantu

Hubungan mempunyai arti sebagai interaksi antar individu selama suatu periode tertentu. Hubungan membantu merupakan interaksi yang membentuk suasana gerak individu individu yang bersangkutan dalam mencapai tujuan bersama. Tujuan tersebut muncul karena adanya kebutuhan manusia. Hubungan membantu terjalin antar banyak orang yang memberikan dan menerima bantuan dalam upaya memenuhi kebutuhan masing masing.

Jika konselor dan klien berada dalam hubungan membantu, maka konselor akan membantu klien tersebut untuk mencapai tujuan agar kebutuhan manusiawinya terpenuhi.

Hal ini dapat dikatakan bahwa konselor adalah orang yang membantu, sedangkan klien adalah orang yang dibantu. Hubungan membantu antara perawat dan klien ini disebut hubungan konselor – klien atau perawat pasien.

Tujuan hubungan membantu antara konselor dan klien ditentukan dengan bekerjasama dan didefinisikan dalam pengertian kebutuhan klien¹⁹. Tujuan bersama lain ini antara lain meliputi meningkatnya independensi klien, perasaan harga diri yang lebih positif, penerimaan terhadap dirinya sendiri, dan kesejahteraan fisik yang lebih optimal.

¹⁹ ibid Natsir Abdullah dkk, hlm 51

Dalam hubungan membantu, seorang perawat yang memberi bantuan mempunyai peranan yang dominan. Orang yang membantu juga harus memikul tanggung jawab untuk menanpilkan diri dengan kemampuan sebaik dan sejujur mungkin. Orang tersebut tidak boleh mengaku dapat memberikan bantuan lebih dari kemampuannya. Pada hubungan membantu yang menjadi perhatian utama hanya kebutuhan orang yang dibantu. Hubungan persahabatan bisa tumbuh dari hubungan membantu, tetapi hal ini sudah berada diluar konteks interaksi daripada hubungan membantu. Seorang ahli psikoterapi mengungkapkan adanya beberapa faktor penting dalam hubungan membantu, yaitu sebagai berikut:

- Orang yang menawarkan bantuan harus banyak mengetahui tentang dirinya sendiri, perasaanya dan nuraninya
- Hubungan antara pratisi dan klient ditandai dengan adanya rasa menerima dan sikap yang ramah, saling menghormati dan saling mempercaya.
- Klient perlu diberi kebebasan untuk menjajaki dirinya tanpa ada kekhawatiran ada pihak lain yang memantau
- Suasana harus dapat mengembangkan motivasi perubahan, tumbuh lebih dewasa dan mengatasi masalah yang dihadapi secara lebih memuaskan

Hubungan membantu bisanya digambarkan dalam tiga fase, yakni fase orientasi, fase kerja dan penyelesaian.

1. Fase orientasi Hubungan Membantu. Pada fase ini seorang konselor bertemu dengan klient untuk belajar saling mengenal, diawali dengan mengenalkan masing masing dirinya. . Setelah berkenalan maka hal selanjutya adalah hubungan penegasan. Menurut

pengamatan, hubungan akan lebih sukses jika menyajikan segala hal yang jelas dan pembagian kerja yang jelas.

Peran konselor dan klient dalam hubungan merupakan suatu pembagian kerja dan arena peranannya. Konselor memegang peranan pimpinan. Namun yang diperhatikan, memimpin bukan berarti mengendalikan, membatasi apalagi memanipulasi. Setelah peranan konselor dan klient ditegaskan, maka persetujuan atau kontrak tentang hubungan dijalin. Unsur unsur persetujuan meliputi tujuan hubungan, lokasi, situasi, frekuensi serta lamanya kontak serta masa hubungan.

Pada masa orientasi mungkin menjadi tanggung jawab konselor untuk mengarahkan klient pada lembaga kesehatan bersangkutan, menjelaskan berbagai fasilitas yang ada dan berbagai prosedur yang harus dilalui klient. Membantu klient dalam suasana yang akrab dan santai merupakan pedahuluan yang penting sehingga dapat membantu klient untuk mencapai potensi tertingginya.

2. Fase kerja hubungan membantu. Fase kerja ini bisa berlangsung apabila upaya yang terarah sudah dilaksanakan kedua pihak untuk mencapai tujuan bersama. Inti dari fase ini adalah interaksi. Interaksi mempunyai arti terjadinya hubungan timbal balik. Interaksi sosial merupakan bentuk perilaku timbal balik. Interaksi ini merupakan aksi oleh seseorang yang menimbulkan aksi pada orang lain. Boleh dikatakan aktifitas perilaku seseorang merangsang aktifitas perilaku pada orang lain. ada dua faktor dalam fase kerja dari hubungan membantu yakni:

- Faktor fungsional (faktor instrumental). Yakni upaya langsung yang menggerakkan seseorang mencapai tujuan²⁰, contohnya seorang klien dengan berat badan dibawah normal dan nafsu makan menurun. Tindakan yang dapat dilakukan oleh klien adalah semua tindakan yang bertujuan untuk meningkatkan konsumsi makanan sehingga berat badan juga meningkat. Konselor membahas ide ide untuk klien seperti dengan memberikan makanan kecil atau makan sedikit sedikit tetapi sering. Selain itu juga memberikan atau menyajikan makanan yang bisa merangsang nafsu makan klien. Seperti menyajikan makanan dalam keadaan yang masih hangat atau memberikan makanan dengan bau yang menyenangkan. Dengan persetujuan klien maka konselor melakukan pengaturan yang diperlukan
- Faktor ekspresif. Adalah faktor yang berhubungan dengan keadaan emosi klien. Maksud dari keadaan emosi ini misalnya perasaan, dorongan, sikap, sentiment dan lain lain. bila terdapat emosi seperti perasaan dan sentiment yang tidak memuaskan antara perawat klien, maka seringkali akan menimbulkan kesulitan dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Jika perasaan dan sentiment mencapai kepuasan, mereka biasana dapat bekerja bersama. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sentiment dan perasaan yang memuaskan antara perawat dank lien menjadi aspek yang menentukan dalam keberhasilan mencapai tujuan..

3. Fase penyelesaian hubungan membantu. Fase penyelesaian merupakan penanda bahwa hubungan membantu antara konselor - klien sudah berakhir atau selesai dalam waktu yang ditentukan. Fase ini paling sederhana terjadi pada saat konselor klien mengakhiri pertemuan, ketika konselor pindah tempat kerja, ketika klien

²⁰ Suryani. *Komunikasi Terapeutik; Teori dan Praktik*. (Jakarta: EGC, 2007), hlm 29

memutuskan tidak berantusias di lembaga tempat konselor tersebut bertugas dll. Akhir sebuah hubungan yang memuaskan atau tercapainya keberhasilan suatu hubungan membantu antara konselor – klien sering menimbulkan rasa penyesalan, walau terbina pula rasa berprestasi. Penyesalan dalam arti konselor atau klien terpisah setelah adanya hubungan membantu yang begitu bernilai bagi kedua belah pihak, sedangkan ketidak berhasilan hubungan membantu mungkin akan menimbulkan kecemasan bagi klien sehingga konselor harus memberikan kesempatan bagi klien untuk mengungkapkan perasaannya atau emosinya agar tidak mengalami ketakutan dalam menjalani hidupnya. konselor harus membeikan dorongan dan motivasi kepada klien agar bisa menerima serta menghadapi pemasalahan hidup sekarang dan masa depan selanjutnya.

5. Pengaruh Konsep Diri dalam Percepatan Penyembuhan

Konsep diri sangat erat hubungannnya dengan diri individu, baik secara fisik maupun psikis. Kondisi fisik dan psikis seseorang salah satunya didukung oleh konsep diri yang baik.

Konsep diri merupakan hal hal yang berkaitan dengan ide, pikiran, perasaan, dan keyakinan yang diketahui, dimengerti, dipahami oleh individu itu sendiri. Hal ini akan mempengaruhi kemampuan dan keterampilan individu untuk membina hubungan interpersonal dalam kehidupan masyarakat²¹. Konsep diri membantu seseorang dapat memberikan dorongan serta semangat bagi dirinya sendiri maupun pada orang lain, oleh karena itulah konsep diri yang baik dapat mempengaruhi kesuksesan seseorang, termasuk dalam hal ini motivasi untuk sembuh dan terbebas dari hal hal yang menghambat kemajuan seseorang. Dalam diri korban

²¹ Sri Mordijati, Andriya Septyasari, *Komunikasi Antar Persona*. (Surabaya: Dep Komunikasi Fak. Sosial Politik Universitas Airlangga, 2011), hal 44.

pelecehan seksual, konsep diri yang terbentuk berpengaruh pada perkembangan kehidupannya.

Konsep diri tidak secara otomatis ada sejak individu dilahirkan, tetapi secara bertahap terbentuk mengikuti pertumbuhan, perkembangan ataupun pengalaman individu. Gambaran mengenai konsep diri dapat diketahui melalui respon yang diberikan mulai dari respon adaptif sampai dengan respon malaadaptif, konsep diri terdiri atas beberapa bagian, yaitu gambaran diri, harga diri, ideal diri, dan kesadaran diri

a. Gambaran Diri.

Berhubungan dengan kepribadian. Cara pandang individu terhadap dirinya mempunyai dampak yang penting bagi aspek psikologi individu tersebut. Gambaran diri adalah sikap seseorang terhadap tubuhnya secara sadar dan tidak sadar. Sikap ini mencakup persepsi dan perasaan tentang ukuran, bentuk, fungsi, penampilan dan potensi tubuh. Saat ini dan masa lalu secara berkesinambungan serta dimodifikasi dengan pengalaman baru setiap individu²².

Dikatakan bahwa individu yang dalam keadaan stabil, realistis dan konsisten terhadap gambaran dirinya akan memperlihatkan kemampuan yang mantap terhadap realisasi dan dapat meraih kesuksesan dalam hidupnya. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi gambaran diri individu adalah timbul stressor yang dapat mengganggu integrasi gambaran diri. Beberapa gangguan gambaran diri ditunjukkan dengan tanda dan gejala²³:

²² ibid Sri Moerdijati, hal 55

²³ Wowo, Sunaryo, *Biospsikologi: Pembelajaran Prilaku*, (Jakarta : Alfabeta, 2010), hlm 67 - 69

- Syok. Syok yang dimaksud adalah syok psikologis yang merupakan reaksi emosional karena adanya perubahan. Syok psikologis ini bisa terjadi saat pertama tindakan. Input informasi yang berlebihan dan pengingkaran terhadap kenyataan perubahan tubuh akan membuat klient menggunakan mekanisme pertahanan diri, seperti menolak, mengingkari dan melakukan proyeksi diri untuk mempertahankan keseimbangan diri.
- Menarik diri. Apabila klient sadar akan kenyataan dan ingin lari dari kenyataan tersebut tetapi hal tersebut tidak mungkin dilakukan maka klient akan lari atau menghindar secara emosional. Hal ini akan menjadikan klient sebagai orang yang pasif, tergantung, serta tidak ada motivasi dan keinginan untuk berperan aktif dalam proses perawatan
- Penerimaan secara bertahap. Apabila klient sadar akan kenyataan maka respon kehilangan atau berduka akan muncul, kemudian klien akan mulai melakukan reintegrasi dengan gambaran diri yang baru. Ini berarti klient mengalami proses yang adaptif, namun jika tampak gejala dan tanda yang sebaliknya, dan kondisi tersebut menjadi menetap, maka respon klient dianggap malaadaptif. Pada respon malaadaptif tersebut terjadi gangguan gambaran diri seperti:

- Depersonalisasi
- Perasaan atau pandangan negative terhadap tubuh
- Mengurangi kontak sosial sehingga terjadi menarik diri
- Tidak dapat menerima perubahan struktur dan fungsi tubuh
- Menolak penjelasan mengenai perubahan tubuh
- Tidak mampu menyampaikan keputusan

- Menolak untuk melihat bagian yang berubah
- Menyampaikan ketakutan ditolak

b. Ideal Diri

Orang dapat berhubungan dengan tipe orang yang diinginkan karena adanya sejumlah aspirasi, ciita cita dan nilai nilai yang ingin dicapai. Ideal diri adalah persepsi individu tentang bagaimana ia harus berperilaku berdasarkan standart, aspirasi, tujuan dan penilaian personal tertentu²⁴. Ideal diri akan mewujudkan cita cita dan nilai yang ingin dicapai serta harapan pribadi seseorang (berdasarkan norma sosial keluarga dan budaya) dan kepada siapa hal tersebut ingin dilakukan.

Ideal diri ini mulai berkembang pada masa anak anak yang dipengaruhi oleh orang yang penting bagi dirinya dan memberikan keuntungan harapan dimasa remaja. Sedangkan ideal diri ini dilakukan melalui proses identifikasi pada orang tua, guru dan orang orang dekat disekitarnya. Beberapa faktor yang mempengaruhi ideal diri seperti; perasaan cemas dan rendah diri, keinginan untuk menghindari kegagalan, faktor budaya, kecenderungan individu menetapkan ideal pada batas kemampuannya.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

c. Harga Diri.

Frekuensi terhadap pencapaian tujuan akan menghasilkan harga diri yang rendah atau harga diri yang tinggi. Jika individu sering mengalami kegagalan atau mengalami musibah luar biasa maka harga dirinya cenderung rendah. Harga diri diperoleh dari diri

²⁴ Stephen Phalquist, *Fondasi Psikologi Perkembangan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm 60

sendiri dan orang lain. harga diri adalah penilaian pribadi terhadap hasil yang dicapai dengan menganalisis seberapa jauh perilaku dapat memenuhi ideal diri²⁵.

Harga diri sangat rentan terganggu pada usia remaja dan usia lanjut. Harga diri yang rendah berkaitan dengan hubungan interpersonal yang buruk yang berisiko terjadinya depresi dan gangguan lainnya. Gangguan harga diri dapat berupa perasaan negatif terhadap diri sendiri termasuk hilangnya kepercayaan terhadap dirinya. Beberapa faktor yang mempengaruhi gangguan harga diri;

1. Perkembangan Individu. Setiap individu mempunyai masa perkembangan yang berbeda. Faktor preposisi pada perkembangan individu yang memulai gangguan harga diri dimulai sejak masih bayi. Seperti penolakan orang tua yang mengakibatkan anak merasa tidak dicintai atau dibenci. Hal ini mengakibatkan anak gagal untuk mencintai diri sendiri dan gagal untuk mencintai orang lain. pada saat anak berkembang lebih besar, anak mengalami kurangnya pengakuan dan pujian dari orang tua, orang dekat dan orang lain sekitarnya. Anak merasa terisolir karena selalu tidak percaya untuk mandiri dan mengambil keputusan sendiri. Sikap orang tua yang selalu mengatur dan mengontrol membuat anak merasa tidak berguna.
2. Ideal Diri tidak Realistis. Keutuhan individu yang selalu dituntut harus berhasil akan merasa tidak memiliki hak untuk gagal dan berbuat kesalahan individu tersebut membuat standar yang tidak dapat dicapai, seperti cita cita yang terlalu tinggi dan realistis. Apabila cita cita tersebut tidak menjadi kenyataan maka akan membuat individu menghukum diri sendiri dan akhirnya percaya dirinya akan terganggu

²⁵ ibid Stephen Pahlquist, halm 75

3. Gangguan fisik dan mental.

Gangguan ini dapat membuat individu dan keluarga dalam kehidupan bermasyarakat menjadi rendah diri, bahkan bisa menjadi menarik diri.

5. pengalaman traumatik yang pernah dialami. Penganiayaan yang dialami oleh individu, dapat berupa penganiayaan fisik, emosi, peperangan, bencana alam dll sehingga individu tidak mampu mengontrol diri. Ada cara merespon atau strategi menghadapi trauma dengan cara mengingkari trauma itu sendiri atau mengubah arti trauma. Mekanisme koping individu harus dipertahankan dan dikembangkan.

d. Kesadaran Diri.

Kesadaran diri mempunyai arti sebagai kemampuan seseorang untuk memahami diri sendiri baik perasaan, perilaku maupun pikirannya sendiri. Kesadaran diri ialah kemampuan untuk berpikir tentang proses berpikir itu sendiri. Pemanahaman serta penerimaan terhadap diri sendiri akan membuat seseorang menghargai keunikan dan perbedaan orang lain. Demikian perawat atau bidan akan menghargai perbedaan dan keunikan kliennya dalam memberikan perawatan. Kesadaran diri dibangun atas empat komponen yang saling berhubungan, keempat komponen tersebut yakni:

- a. komponen psikologis. Komponen ini meliputi pengetahuan tentang emosi, kepribadian, motivasi dan konsep diri. Seorang yang menyadari kondisi psikologisnya biasanya akan menjadi sensitif terhadap perasaan sendiri dan terhadap elemen luar yang mempengaruhi semua kondisi psikologisnya
- b. Komponen fisik. Komponen ini terdiri atas pengetahuan tentang kepribadian dan fisik secara umum termasuk sensasi tubuh, gambaran diri dan potensi fisik. Seseorang

yang memahami bentuk fisiknya akan menyadari bahwa tubuhnya kurus atau gendut, mampu berjalan 10 km dalam 1 jam dll.

- c. Komponen lingkungan. Komponen ini terdiri atas lingkungan sosiokultural, hubungan dengan orang lain dan hubungan manusia dengan alam. Misalnya ada seorang yang beranggapan bahwa ia sangat disukai di lingkungannya, ada seorang yang memiliki perhatian dengannya dll.
- d. Komponen filosofi. Komponen ini mencakup arti hidup bagi seseorang dan akan menjelaskan tentang arti hidup orang itu sendiri. Ada orang yang beranggapan bahwa hidup itu untuk bersenang senang, ada yang menganggap hidup didunia penuh cobaan dll.

B. Konselor Dalam Pandangan *Public Relations*

1. *Public Relations* dan Penanaman Citra Lembaga

Secara keseluruhan *Public Relations* adalah kegiatan komunikasi dengan tujuan untuk

menciptakan citra baik perusahaan sehingga dapat menghasilkan kesetiaan publik terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan.²⁶ Selain itu public relation bertujuan untuk menciptakan, membina dan memelihara sikap budi yang menyenangkan bagi lembaga atau organisasi di satu pihak dan dengan publik di lain pihak dengan komunikasi yang harmonis dan timbal balik.²⁷

Public Relations secara umum memiliki lingkup kerja yang multi dimensi.

Menjalankan fungsi komunikasi baik kepada lingkungan intern perusahaan atau

²⁶ Anggoro, Linggar, *Teori Profesi Kehumasan*, (Jakarta; Bumi Aksara, 2004), hlm 11

²⁷ Djanalis, Djanaid, *Public Relation : teori dan praktik*, (Malang ; Indopurels Group, 1997)HLM 32

lingkungan ekstrem yang menjadi stakeholdernya merupakan suatu perkara yang rumit. Hal ini karena komunikasi yang dilakukan oleh seorang PR menuju ke semua aspek dalam keberlangsungan perusahaan. Telah dipaparkan dalam bab sebelumnya bahwa PR dalam sebuah perusahaan memiliki fungsi multi (seperti penghubung perusahaan dengan publik, menjalin kerjasama dengan stakeholder, membangun citra positif baik dalam lingkup eksternal dan internal, manajemen krisis, membantu menyusun kebijakan korporasi dsb) dalam sebuah perusahaan sehingga dia menjalin hubungan dengan semua lini dalam perusahaan.

Dalam perusahaan yang telah besar, divisi profesional PR dibedakan dengan divisi manajemen atau divisi lain. Hal ini karena untuk mempermudah praktisi PR dalam melakukan aktualisasinya menjalankan perannya dalam perusahaan²⁸. Alasan perusahaan membedakan pembagian tugas dan divisi secara struktural dan jelas kemungkinan besar dikarenakan rangkap pekerjaan, misalnya divisi PR rangkap dengan bagian manajemen keuangan atau kesertarian akan dikhawatirkan menghasilkan kinerja yang tidak maksimal. Untuk menjalankan fungsinya, Praktisi PR perlu fokus dengan rancangan serta target kerja yang ingin dicapai oleh perusahaan. Namun bukan berarti kerja praktisi PR harus selalu terpisah dengan bagian lain, atau dalam artian seorang praktisi PR boleh melakukan fungsi rangkap. hal ini biasanya bisa ditemui dalam perusahaan kecil, instansi pemerintah ataupun Organisasi dan lembaga lembaga.

Praktisi PR merupakan tangan panjang yang menjadi perantara antara perusahaan dengan publik / masyarakat atau seseorang yang menjadi stakeholdernya. Selain itu, PR juga menjadi tangan bagi para pimpinan perusahaan untuk berhubungan dengan orang

²⁸ Rosady, Roeslan. Public Relations dan Komunikasi, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012). hlm 23

orang yang masih dalam ruang lingkup intern perusahaan. PR mengembang misi yang ingin dicapai oleh perusahaan, Sebagai kegiatan yang dapat menanamkan citra positif bagi perusahaannya, sudah sewajarnya banyak orang atau tokoh yang menganggap bawa profesional, kebijakan, kegiatan serta prilaku yang di cerminkan oleh seorang praktisi PR merupakan bagian dari perusahaan.

Namun citra atau cerminan dari perusahaan, lembaga atau organisasi bukan hanya ditentukan dari praktisi PR nya saja. Semua orang yang menjadi bagian dari perusahaan, entah itu orang orang dalam ruang lingkup intern, mitra atau stakeholder nya juga berpotensi untuk menjadi PR bagi perusahaan / organisasi. Opini publik atau penilaian masyarakat tercermin dari prilaku yang ditunjukkan oleh orang yang termasuk bagian intern perusahaan. Jadi disini dapat dikatakan bahwa setiap orang dapat mem PR kan perusahaan, instansi atau lembaganya

Contoh sederhanaanya, kampus UIN Sunan Ampel Surabaya adalah kampus yang memiliki visi mengintegrasikan ilmu umum dengan ilmu agama. Sebagai kampus yang ber ciri khas islam, maka anggapan orang lain mengenai orang orang yang ada didalamnya (rektor, dosen, mahasiswa, karyawan dan alumni) adalah orang orang yang memiliki karakter dan berpegang teguh pada ajaran agama (memahami agama lebih dibandingkan orang awam). Hal inilah yang kemudian setiap bagian dari UIN Sunan Ampel menjadi PR bagi almamaternya. Jika ditemui dalam masyarakat seorang bagian dari UIN memberi banyak peran positif bagi masyarakat, maka masyarakat akan memandang baik citra UIN sunan , demikian juga, apabila ada bagian UIN Sunan Ampel yang memiliki prilaku kurang baik dimasyarakat, maka akan membuat pandangan orang kepada UIN Kurang baik.

2. Konselor LPA Sebagai PR Bagi Lembaga Perlindungan Anak Jatim

Setiap orang bisa menjadi PR bagi lembaganya atau perusahaannya dan secara tidak sengaja menjalankan fungsi PR Sebagai fasilitator komunikasi. fasilitator komunikasi bagi seorang adalah sebagai pendengar yang peka dan broker (perantara) komunikasi. Fasilitator komunikasi bertindak sebagai perantara (liason), interpreter, dan mediator antara organisasi dan publiknya. Mereka menengahi interaksi, menyusun agenda mendiagnosis dan memperbaiki kondisi-kondisi yang mengganggu hubungan komunikasi di antara kedua belah pihak. Fasilitator komunikasi menempati peran di tengah-tengah dan berfungsi sebagai penghubung antara organisasi dan publik²⁹.

Ditarik dalam konteks Lembaga Perlindungan Anak Jatim, selain melalui strategi komunikasi yang dirancang dan direncanakan, citra lembaga ini juga dapat dipengaruhi oleh peran orang-orang didalamnya terhadap masyarakat. Seperti seorang konselor saat melakukan interaksi dengan para kliennya. apa yang dilakukannya, menjadi pertimbangan masyarakat untuk menilai LPA sebagai lembaga yang memiliki peran yang penting dalam mengatasi anak-anak yang memiliki masalah

Sebutan konselor LPA ditunjukkan kepada seseorang yang termasuk bagian dari LPA Jatim yang memiliki profesionalitas dalam melakukan pendampingan terhadap LPA. Profesionalitas konselor LPA dibuktikan dengan *background* latar belakang, seperti lulusan sarjana psikologi, sosiologi, bimbingan Konseling dst. ketiga Informa dalam penelitian ini merupakan konselor LPA yang memiliki latar belakang pendidikan sebagaimana yang

²⁹ Djanalis djanaid, *Public Relation : teori dan praktik*, (Malang : Indopurels Group;1993)

disebutkan diatas; Priyono Adinugroho (Sosiologi), Titik Wahyuni (Bimbingan Konseling), dan Elly Yuliandari (Psikologi).

Selain *basic* pendidikan, pengalaman lapangan yang pernah dilakukan dapat menunjukkan profesionalitas konselor LPA. Selain itu, profesionalitas juga dibentuk melalui brand Lembaga yang menaunginya, yakni Lembaga Perlindungan Anak (LPA) dimana anggapan publik menilai konselor LPA adalah seorang yang didalamnya mempunyai kemampuan dalam melakukan penanganan terhadap anak-anak yang bermasalah

Sebagai bagian dari LPA, Konselor memiliki peranan penting dalam pembentukan opini masyarakat mengenai LPA. Konselor LPA baik dalam struktural atau saat menjalankan tugas dan peranannya mewakili Lembaga LPA Secara Keseluruhan. Dalam menjalankan tugas, misal saat melakukan pendampingan terhadap korban, maka opini yang muncul dalam diri kliennya, Konselor LPA adalah pengembang tugas Lembaga LPA dalam rangka membantu seorang anak yang bermasalah.

Tindakan yang dilakukan oleh konselor LPA dapat memberi cerminan bahwa dia adalah perwakilan atau utusan dari LPA. Oleh karena ia adalah perwakilan dari perusahaan, keberadaan LPA saat melakukan Interaksi dengan kliennya, hendaknya disesuaikan atau tidak bertentangan dengan misi besar yang diusung lembaganya. Hal ini karena sikap yang ditunjukkan kepada klien sebagai bagian dari Publik akan mempengaruhi persepsi publik terhadap LPA, dengan kata lain, konselor LPA bisa dikatakan sebagai Public relations bagi Lembaganya dalam membentuk dan mempertahankan citra lembaga dimata public / kliennya.

Dengan adanya konselor LPA yang hadir ditengah klient, maka secara tidak langsung dapat menjadi sarana untuk memperkenalkan LPA kepada publik. Namun dalam penelitian ini yang ditekankan bukan pada konselor yang memiliki tingkatan setara dengan Praktisi Publik Relations dalam artian sesungguhnya. pada dasarnya perbedaan antara peran konselor dan praktisi public relations sangat jauh; konselor memiliki peranan memberi bimbingan, sedangkan PR dalam perusahaan atau lembaga lembaga berperan sebagai organisasi yang secara sengaja menyusun, menetapkan segala rancangan kegiatan komunikasi dalam rangka menumbuhkan citra positif bagi perusahaan.

Bagaimana Konselor diposisikan sama seperti PR yang dimaksud disini adalah Konselor LPA dalam interaksinya dengan klient sebagai stakeholdernya dapat memberikan citra positif bagi LPA. citra positif tersebut terbentuk dari penilaian baik klient atau publiknya sebagai stakeholder dari LPA. Oleh karena itu disini ditekankan bahwa konselor dapat menjadi PR bagi LPA adalah peranannya konselor yang menerapkan aturan kerja sebagai pembimbing dengan kliennya sebagai kapasitasnya sebagai konselor. disini konselor menjalankan perannya sebagai pembimbing, namun disini lain ia juga mengemban misi lembaganya sebagai PR bagi perusahaannya untuk menjalin hubungan baik yang saling menguntungkan dengan klient sebagai bagian dari stakeholdernya.

C. Teori Two Way Symmetrical Public Relations

1. Sejarah Pencetusan *Two Way Symmetrical Public Relations* Gun dan Grunig

Menurut Grunig dan Hunt ada empat model PR yaitu *Two way communication symmetrical*, *Two way communication asymmetrical*, *One way communication asymmetrical*,

dan *One way communication symetrical*. Grunig memiliki lebih dari 20 tahun pengalaman di bidang Public Relations dan dia telah menerbitkan 250 artikel, buku, bab, makalah, dan laporan serta menerima beberapa penghargaan dan kehormatan dari Humas Society of America dan Institute for Public Relations. Grunig menerima gelar Ph.D. dari University of Wisconsin-Madison pada tahun 1968 dan Profesor Emeritus di Departemen Komunikasi di Universitas Maryland³⁰.

Grunig telah membantu untuk meningkatkan profesi *Public Relations* dengan menambahkan teori-teori baru termasuk empat model Humas. Yang paling penting, kita harus juga sempat memeriksa Excellence Studi Grunig ini yang sangat fasih mengikat 4 model untuk penelitian ini. Dalam karya ini, Grunig memaparkan bagaimana tidak hanya dapat memilih teori perusahaan model kanan yang paling cocok untuk mereka, tetapi juga memungkinkan untuk komunikasi dengan publik khususnya yang melibatkan mereka (public dari perusahaan).

Todd Hunt menjabat selama 30 tahun, pertama di sekolah jurnalistik, maka di

departemen komunikasi, Program Master di Komunikasi dan Informasi Studi (MCIS) dan akhirnya SC & I, di mana ia menjabat sebagai dekan selama satu tahun sebelum pensiun pada tahun 1998. Dia datang ke Rutgers pada tahun 1968 untuk mengajar menulis berita dan editing program, dan ia merancang program majalah secara tertulis dan meninjau pentingnya program tersebut bagi media massa. Dia juga dirancang dan diajarkan kursus yang mendalami produksi video, pembuatan film, fotografi dan media komunikasi lainnya. Selanjutnya ia mengindahkan permintaan untuk kursus dalam *Public Relations*,

³⁰ Cutlip, Scott M., Allen H. Center, Glen M. Broom, *Effective Public Relations: Tenth Edition*, (United State of America: Prentice Hall, 2009)

merancang tiga urutan kursus yang akan dijalani ditambah magang. Dia turut menulis dua buku terkemuka di PR, serta teks komunikasi massa lainnya³¹. Dia adalah direktur program MCIS, dan kemudian ia mendirikan dan menjadi direktur program pendidikan sekolah jarak pertama, merancang dan mengajar tiga program internet di public relations dan komunikasi organisasi. Sepanjang karir akademisnya, ia menerbitkan artikel dalam publikasi terkemuka dan jurnal profesional. Setelah pensiun, ia menulis volume karir-bangunan yang menjadi yang pertama "buku elektronik" yang diterbitkan secara online oleh SC & I untuk kepentingan mahasiswa dan alumni sekolah.

James E. Grunig, humas ahli dan guru, memiliki lebih dari 20 tahun pengalaman di bidang PR. pada awal awal munculnya, *Public Relations* tidak memiliki teori khusus yang menjabarkan segala gejala mengenai kegiatan PR, sehingga sedikit atau tidak ada pikiran dimasukkan ke dalam rencana komunikasi, taktik, strategi, atau program. Tanpa landasan teoritis, hubungan masyarakat dalam banyak kasus banyak menghadapi permasalahan karena konsekuensi hukum, seperti fitnah dan penipuan yang tidak dianggap penting. Pengawasan dan penilaian buruk memiliki konsekuensi (kerugian profit dan citra organisasi ternoda) yang harus diatasi dan dihindari untuk menjamin kelangsungan hidup PR. Penelitian Grunig telah menambahkan banyak teori baru ke tubuh pengetahuan yang sudah ada. Teori ini telah membantu untuk meningkatkan bidang hubungan masyarakat dalam banyak cara.

Pada sejarah perkembangan konsep model Public Relations tampak bahwa pada mulanya menurut Eric Goldman dalam Grunig menyebutkan bahwa Public Relations

³¹ Cutlip, Scott M., Allen H. Center, Glen M. Broom, *Effective Public Relations: Tenth Edition*. (United State of America: Prentice Hall. 2009)

diawali dengan *the public be fooled era* atau *press agentry* dan *public be informed* atau *public information era*. Pada awalnya Grunig mengadopsi ide ini tetapi mengelaborasinya dengan menambahkan mengenai tujuan dan arah komunikasi. Grunig mengadopsi ide Thayer mengenai *synchronic* dan *diachronic communication* untuk menggambarkan dua pendekatan dalam *public relations*. Tujuan dari komunikasi sinkronis (*synchronic communication*) adalah mensinkronisasi perilaku publik terhadap organisasi sehingga organisasi dapat melakukan apa yang diinginkan tanpa campur tangan dari publiknya³². Tujuan dari komunikasi diakronik adalah untuk menegosiasikan kebutuhan antara organisasi dengan publiknya. Pada akhirnya Grunig mengganti istilah *synchronic* dan *diakronik* dengan *assymetrical* dan *symetrical communication*.

Grunig and Hunt mengidentifikasi perkembangan sejarah *Public Relations*. Pada awalnya **Press agentry** digunakan oleh praktisi PR di pertengahan abad 19. Pada awal abad 20 mulai digunakan model *the public information*. Keduanya merupakan representasi dari *one way approaches* dimana dengan model ini diseminasi informasi digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id lebih banyak dengan menggunakan media.

Grunig memaparkan Model *two way symetric* adalah pendekatan yang dapat dikatakan baik dalam *Public Relations*. Sejalan dengan konsep yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa sebuah departemen dapat dikatakan baik dengan segala karakteristiknya jika dapat membuat organisasi menjadi lebih efektif.

³² Butterick, Keith, *Pengantar Public Relations Teori dan Praktik* (Jakarta: PT.Rajagrafindo, 2012)

2. Asumsi Teori *Two Way Syimmetrical* model Gun dan Grunig

Model komunikasi simetris dua arah menggambarkan bahwa suatu komunikasi propaganda (kampanye) terjadi melalui dua arah timbal balik yang berimbang. Model ini mampu memecahkan atau menghindari terjadinya suatu konflik dengan memperbaiki pemahaman publik secara strategi agar dapat diterima, dan dianggap lebih etis dalam menyampaikan pesan-pesan (informasi) melalui teknik komunikasi membujuk (*persuasive communication*) untuk membangun saling pengertian, pendukung dan menguntungkan bagi kedua belah pihak.

Menurut Butterick, menyatakan bahwa model keempat ini merupakan model yang telah masuk dalam sejarah perkembangan model komunikasi di era modern. Karakter utama dari model ini ialah perusahaan ditantang untuk melakukan dialog langsung dengan pemangku kepentingan tidak hanya membujuk tetapi juga mendengarkan mempelajari, dan memahaminya sebagai proses komunikasi³³. Grunig, mengidentifikasi

banyak asumsi dari model keempat ini yaitu dari praktisi PR seperti Lee, Bernays juga

John Hill. Asumsi yang dimasukkan ialah "*telling the truth*", "*interpreting the client and public to one another*," and "*management understanding then viewpoints of employee*

and neighbors"³⁴. Model two-way symmetric ini memberikan sebuah orientasi public

relations bahwa organisasi dan publik saling menyesuaikan diri. Mathee menjelaskan

bahwa model ini berfokus pada penggunaan metode riset ilmu sosial untuk memperoleh

rasa saling penggunaan metode riset ilmu sosial untuk memperoleh rasa saling pengertian

serta komunikasi dua arah antara publik dan organisasi ketimbang persuasi satu arah.

³³ Butterick, Keith, *Pengantar Public Relations Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT.Rajagrafindo, 2012)

³⁴ Jefkins, Frank, *Public Relations Edisi Keempat*. (Jakarta: Penerbit Erlangga: 1997)

Dalam model ini komunikasi dua arah yang jujur menjadi bagian penting dan memposisikan kedua pihak yang berkomunikasi dalam kedudukan seimbang. Komunikasi yang terjalin antara organisasi dengan publiknya adalah untuk mutual understanding. Dalam model ini, komunikasi dijalankan dengan dua arah dengan efek yang seimbang atau *balanced effect*. Grunig berpendapat bahwa nama lain dari model ini *mixed motives*, *collaborative advocacy* dan *cooperative antagonism*. Tujuan dari model ini ialah mempresentasikan sebuah model yang menyeimbangkan kepentingan pribadi dengan kepentingan publik dalam proses memberi serta menerima yang bisa berfluktuasi antara advokasi dan kolaborasi. Model ini banyak dipraktikkan dalam *regulated business*, *agencies*.

Lebih lanjut penjelasan dalam model ini terdapat dua riset dengan tujuan yang berbeda. Riset pertama yaitu riset formatif yang bertujuan untuk mempelajari cara publik mempersepsi dan menentukan akibat-akibat yang ditimbulkan organisasi dalam praktik bisnisnya. Hasil dari riset ini dapat membantu manajemen dalam menentukan kebijakan-digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id kebijakan perusahaan. Riset yang kedua ialah riset evaluatif yang digunakan untuk mengukur PR dalam memperbaiki pemahaman manajemen atas publik-publiknya³⁵.

Dari kedua model *two-way asymmetrical* dan *two-way symmetrical*, banyak para praktisi PR yang mengkritik model komunikasi dua arah tersebut, salah satunya adalah kritik terhadap *asymmetrical model*, Grunig and White dalam Carpenter, berpendapat bahwa pandangan dunia asimetris mengarahkan praktisi PR terhadap tindakan yang tidak etis, bertanggung jawab secara sosial, dan tidak efektif. Miller dalam Grunig, menjelaskan bahwa persuasi merupakan cara alami bagi orang untuk mengendalikan

³⁵ ibid Jefklin. hal 87

lingkungan³⁶. Ehling dalam Grunig, mengacu pada teori PR sebagai manajemen konflik, dia menganggap bahwa manajemen komunikasi yang simetris dapat menjadi pertimbangan PR³⁷. Dozier dan Ehling, menggunakan teori efek komunikasi massa (efek domino, agenda setting, penggunaan dan gratifikasi) yang membuktikan ketidakefektifan model asymmetric.

Pada akhirnya, mereka menolak pernyataan bahwa PR "pada dasarnya manipulatif" dan pengacara merupakan praktek model *symmetrical* yang melibatkan resolusi konflik dan negosiasi, dari pada persuasi dan efek media. Grunig, menyampaikan argumentasinya mengenai komunikasi simetris terkait dengan persuasi. Grunig menjelaskan awal dari persuasi adalah ketika orang menggunakan asimetris model untuk menyelesaikan konflik dan dalam konflik harus beralih menjadi sebuah strategi persuasi untuk negosiasi ketika langkah yang dilakukan tidak membawa perubahan langsung terhadap suatu yang mereka inginkan³⁸. Adanya perbedaan pendapat tersebut membuat

Murphy dalam Grunig, menciptakan sebuah model yang disebut mixed motive model digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id yang di dasarkan pada game theory. Murphy memberikan gambaran jelas tentang model *symmetrical* PR dipraktikkan dalam dunia nyata. Layaknya sebuah permainan, skenario menang kalah disamakan dengan PR yang menggunakan persuasi untuk memanipulasi publik sehingga kebutuhan korporasi terpenuhi dengan mengorbankan kepentingan publik. Berdasarkan teori game tersebut Murphy menyarankan bahwa model *two-way symmetrical* menggambarkan *mixed-motive* model sebab di dalamnya terdapat taktik

³⁶ J. E. Grunig (Ed.), *Excellence in public relations and communication management* (pp. 1-28). Hillsdale, NJ:

Lawrence Erlbaum Associates, p. 27

³⁷ Cutlip, Scott M., Allen H. Center, Glen M. Broom, *Effective Public Relations: Tenth Edition*. (United State of America: Prentice Hall, 2009)

³⁸ *ibid*, Grunig hlm 231.

asymmetrical dan *symmetrical*. Berdasarkan model milik Murphy, Helleweg dalam Grunig³⁹, menambahkan saran terhadap *asymmetrical* dan *symmetrical* yang menjelaskan adanya hubungan yang ditemukan antara kedua model tersebut.

3. Dasar Pijakan Two way Simetrical Gun dan Grunig

Grunig mengidentifikasi suatu teori normatif mengenai *Public Relations* yang menganut *Two Way Symetric* adalah memiliki karakter⁴⁰:

- Adanya saling tergantung dan pembinaan hubungan;
- Ketergantungan dan pembinaan hubungan tersebut memunculkan kurangnya konflik, perjuangan, dan saling berbagi misi;
- Adanya keterbukaan, saling percaya dan saling memahami;
- Konsep kunci mengenai negosiasi, colaborasi dan mediasi;
- Perlunya dikembangkan suatu aturan bagi proses dan strategi.

Pemahaman tersebut dapat disarikan bahwa komunikasi yang harmonis antara Public Relations dengan publiknya akan berjalan baik jika didukung dengan komunikasi yang jujur untuk memperoleh kredibilitas, keterbukaan dan konsisten terhadap langkah-langkah yang diambil untuk memperoleh keyakinan orang lain, adanya langkah-langkah fair untuk mendapatkan hubungan timbal balik dan goodwill, komunikasi dua arah yang terus menerus untuk mencegah keterasingan dan untuk membangun hubungan serta selalu melakukan evaluasi dan riset terhadap lingkungan untuk menentukan langkah atau penyesuaian yang dibutuhkan

³⁹ J. E. Grunig (Ed.), *Excellence in public relations and communication management* (pp. 1-28). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, p. 27

⁴⁰ ibid J. E. Grunig (Ed.), *Excellence in public relations*....

BAB III

***Public Relations* Trapeutik Konselor dalam Proses Penanganan Kasus Pelecehan Seksual di Lembaga Perlindungan Anak Jatim**

A. Subjek, Objek dan Lokasi Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian ini disebut sebagai informan. secara teknis informan adalah orang yang dapat memberikan penjelasan yang kaya, detail dan komprehensif yang menyangkut kapan, apa, dimana bagaimana suatu peristiwa terjadi. Lebih lanjut ia juga dapat membuat konseptualisasi tentang apa yang selama ini diamanitnya akan suatu peristiwa. Pemilihan informan didasarkan pada ia dapat bercerita, bahkan terlibat langsung terhadap masalah yang digali peneliti.

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah orang-orang bagian dari lembaga Perlindungan Anak (LPA) Jatim yang memiliki keterlibatan terhadap penanganan masalah pelecehan seksual digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id anak, korban pelecehan seksual, orang tua / keluarga korban. Mereka adalah informan penting yang dianggap mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti, sesuai dengan judul penelitian, yakni "Komunikasi Terepeutik Lembaga Perlindungan Anak Dalam Menangani Korban Pelecehan Seksual Anak"

Dalam Penelitian Ini peneliti mengambil informan yang dapat menjawab fokus penelitian sebagai sumber data peneliti. Adapun dekripsi mengenai informan adalah:

- a. Drs. Priyono Adinugroho, M.Sosio, merupakan salah satu pengurus LPA yang membawahi bidang advokasi dan hukum. beliau adalah salah satu orang yang termasuk perintis berdirinya LPA Jatim. Beliau telah bergabung di LPA Sejak pertama kali LPA

dirikan yakni 1998, namun saat itu beliau belum menjabat sebagai Pengurus LPA Jatim. saat ini usia beliau hampir menginjak 57 tahun. Keseharian beliau adalah seorang aktifis sosial, membantu LPA mengurus masalah anak yang dilaporkan kepada LPA melalui jalur advokasi dan hukum. Disamping itu, beliau juga membuka jasa konselor yang bergerak di bidang hukum dan pendampingan di kediamannya di Perum Pondok Tjandra Indah no 13 Sidoarjo. Sebagai pengurus harian LPA, beliau mengetahui setiap permasalahan yang dilaporkan di kantor LPA. Sebagai aktifis sosial, beliau kerap kali membantu anak dan keluarganya memberikan bimbingan moral bagi anak dan keluarganya dalam menghadapi masalah anaknya. Bimbingan moral tersebut beliau lakukan dengan cara memberi motivasi, membantu pihak LPA melakukan home visit ke rumah korban guna mempererat ikatan antara korban dan LPA, ataupun menjadi narasumber dalam penyuluhan dan pelatihan yang diberikan LPA bagi anak-anak yang menjadi korban maupun keluarganya. beliau bisa dihubungi dengan nomor 0818503757.

b. Titik Wahyuni, adalah salah satu staff pada Kantor LPA Jatim. beliau bergabung menjadi bagian dari LPA Jatim pada tahun 2008. karena jumlah tenaga kerja LPA terbatas, selain

menjadi staff yang bertugas memproses laporan yang masuk pada LPA, beliau juga menjadi salah satu konselor yang biasa memberi bimbingan kepada korban dan keluarga. Titik, bisa dikatakan seorang yang paling dekat dengan anak ketika ada kejadian yang harus ditangani. Beliau lahir pada tanggal 19 Juni 1985 dan sekarang tinggal bersama suami dan kedua anaknya di Jalan Rugkut Menanggal Harapan no 27 Surabaya.

c. Elly Yuliandari, adalah salah satu tenaga Konselor LPA. selain sebagai konselor, beliau juga merupakan Dosen Psikologi di Universitas Surabaya. Beralamat di jalan

Kebonagung no 22 Surabaya. Beliau bisa dihubungi dengan nomer telepon 08123048572. Tugas beliau di LPA adalah sebagai konselor yang melakukan bimbingan dan pendampingan terhadap anak. selain itu, beliau merupakan salah satu pengurus dari divisu Data dan Informasi.

d. Rarasari Ayu Pratiwi (17 Tahun). Tercatat sebagai siswi kelas 2 SMA Medika Surabaya.

Dia tinggal bersama kedua orang tuanya (Sulistyo, Sriatun) yang berkediaman di jalan Kedung Klintir gang 3 Surabaya . Raras (demikian panggilan akrabnya) mengalami kasus pelecehan seksual oleh kekasihnya yang berusia 3 tahun diatasnya. kejadian tersebut dilaporkan LPA pada tanggal 2 September 2016

e. Rina Hestiningrum (16). merupakan tamatan kelas 9 SMP yang tidak melanjutkan sekolah lantaran kasus pelecehan seksual yang menyebabkan ia hamil. ia mengalami kasus pelecehan seksual yang dilakukan oleh ayah tirinya. sebelum kasus tersebut terungkap, ia tinggal bersama ibu kandung (Yulianik, 42 Tahun) yang berprofesi sebagai

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

nukang pijit adik kandung (Dimas Eko, 9 Tahun) serta ayah tirinya (Samto, 47 Tahun) di Ds Medokan Ayu gang Masjid Rungkut Surabaya. kasusnya dilaporkan ke pihak LPA pada tanggal 3 Juni 2016.

f. Cindy Putri Denisa. Putri ketiga dari pasangan Yoyok dan Syarifah Anisa yang duduk di bangku kelas 6 SD. saat ini Cindi Tinggal bersama ayah dan kedua saudaranya yang terletak di jalan Setro Baru gang 1 no 27 Surabaya. Ayah dan ibu Cindi telah bercerai sejak ia duduk di kelas 4 SD. Sejak perceraian itu, ibu Cindi menetap di sebuah rumah sewa bersama dengan ayah tiri Cindi. kasus pelecehan seksual yang dilami Cindi dilakukan dengan ayah tirinya sewaktu Cindi berkunjung kerumah ibunya yang terletak

di jalan Aloha Sidoarjo. kejadian pelecehan seksual yang menimpa dirinya di laporkan kepada LPA pada September 2016.

g. Fariha Rif'ah. Merupakan mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya Jurusan Bimbingan Konseling Islam. Fariha pernah menjadi bagian dari LPA dan pernah membantu LPA mendampingi, memberi bimbingan anak korban kasus pelecehan seksual. Keterlibatannya dengan LPA diawali pada saat ia melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Lembaga Perlindungan Anak selama Oktober sampai Desember 2016. Fariha Bisa dihubungi dengan kontak 085748146493.

Disamping informan diatas, untuk mendapat data dan penelitian yang valid peneliti juga melibatkan beberapa informan sebagai informasi pendukung, yaitu:

- a. Siyatun (38 tahun), merupakan ibu kandung dari Raras. Beralamat di jl. Kedung Klintir gang 3 Surabaya. kegiatan sehari harinya selain sebagai ibu rumah tangga dia juga menjadi salah satu pembantu rumah tangga. Sebagai orang tua Raras, Siyatun lah yang membantu LPA dalam proses penanganan kepada Raras.
- b. Yulianik (42 Tahun) merupakan ibu kandung dari Rina. saat ini status pernikahannya dengan pasangan adalah cerai. ia tinggal serumah dengan rina di Ds Medokan Ayu gang Masjid Rungkut Surabaya. pekerjaan sehari harinya sebagai tukang pijit. selain itu, kini ia juga memiliki pekerjaan tambahan sebagai buruh pengrajin kerupuk Puli.
- c. Sri Utami (51 Tahun) merupakan Budhe dari Cindi. ia tinggal berdampingan dengan Cindi di jalan Setro baru gang 7 no 29 Surabaya. peneliti memilih Sri Utami sebagai narasumber pendukung karena orang tersebut memiliki hubungan kedekatan dengan korban dan selalu mendampingi korban.

2. Deskripsi Objek Penelitian.

Objek yang menjadi kaian peneliti ini adalah bidang keilmuan peneliti yaitu kajian ilmukomunikasi dengan fokus bagaimana komunikasi terapeutik LPA proses komunikasi yang terjadi pada tahapan terapeutik dalam menangani korban kasus kekerasan seksual anak.

3. Deskripsi Lokasi Penelitian

a. Profil Lembaga Perlindungan Anak Jatim

Indonesia telah meratifikasi konfensi hak anak / Convention on the Right Child (KHA PBB/ CRC) sejk tahun 1990 dengan Kepres RI no 36 tahun 1990, setahun setelah pengesahan KHA oleh sidang umum PBB. Namun perhatian terhadap hak hak anak dan perlindungannya belum banyak mendapat perhatian luas, karenanya perlu sosialisasi dan advokasi untuk memahami, menghormati dan memenuhi hak hak anak tersebut.

Unicef bekerjasama dengan Departemen Sosial kala itu membentuk Pokjah

untuk membentuk Lembaga Perlindungan Anak (LPA) di berbagai provinsi di Indonesia dan Komnas Perlindungan Anak sebagai LPA tingkat Nasional. Berdirinya LPA dimaksudkan untuk menyebarluaskan pengertian dan kesadaran hak hak anak, sekaligus mengadvokasikan kepada institusi pemerintah Daerah, masyarakat dan keluarga untuk peduli terhadap hak hak anak, mengelimnasi praktik kekerasan, diskriminasi, dan penelantaran anak.

LPA Jatim berdiri pada tanggal 18 Desember 1998 adalah pertemuan lokakarya yang menghasilkan kesepakatan untuk membentuk LPA di Jawa Timur. Pendirinya adalah

sejumlah stakeholder yang hadir dalam lokakarya tersebut, yang merupakan gabungan dari Instansi Dinas Pemerintah terkait, Lembaga Swadaya Anak, beberapa perguruan tinggi di Surabaya, dan Lembaga Pemerhati Anak lainnya serta media terkait. Pengesahan kelembagaan LPA Jatim pertama kali didaftarkan kepada notaris Yudara, SH dengan akta Pendirian Nomor 4 tahun 1999 pada tanggal 4 April tahun 1999.

LPA Jatim juga merupakan jaringan dari Komnas Perlindungan Anak yang bersifat koordinatif, konsultatif dan fasilitatif. LPA Jatim juga merupakan simpul jaringan kerjasama dalam rangka memberikan perlindungan dan penegakkan hak hak anak, karena itu, LPA Jatim mengembangkan jaringan di Jatim dan diluar Jatim.

Adapun jaringan LPA meliputi anggota majelis PA, yaitu pendiri LPA (Dinas pemerintah terkait, LSM, Perguruan tinggi, Organisasi sosial dan Organisasi Profesi), stakeholders lain, dan pihak pihak yang pernah mengikuti / terlibat dalam program LPA, termasuk Ponpes, sekolah, Guru BP, Media / wartawan, Rumah sakit, sektor swasta, tokoh masyarakat dan tokoh agama.

1. Tujuan, Visi dan Misi LPA Jatim

a. Tujuan

Meningkatkan kesejahteraan seluruh anak Jawa Timur melalui perlindungan dan penegakan hak-hak anak

b. Visi

Terwujudnya tatanan kehidupan dan penghidupan masyarakat Jawa Timur yang mampu melindungi dan memenuhi hak anak

c. Misi

- 1) Meningkatkan kesadaran semua pihak terhadap hak-hak anak dan pelaksanaannya
- 2) Melakukan monitoring implementasi hak-hak anak sesuai KHA dan Undang-undang No.23 Tahun 2002 tentang perlindungan anak
- 3) Mengembangkan kerjasama jaringan yang kuat dari semua komponen masyarakat dalam memberikan perlindungan terhadap anak
- 4) Menyediakan akses layanan kasus-kasus pelanggaran terhadap hak anak bagi masyarakat dan melakukan referral atau rujukan kepada jaringan

2. Jaringan LPA Jatim

- a. LPA Jatim merupakan jaringan dari komnas perlindungan anak yang bersifat koordinatif, konsultatif dan fasilitatif. LPA kabupaten atau kota di Jawa Timur merupakan bagian dari gerakan perlindungan anak LPA Jatim yang bersifat koordinatif, konsultatif dan fasilitatif
- b. LPA Jatim merupakan simpul jaringan kerjasama dalam rangka memberikan perlindungan dan penegakan hak-hak anak. Karena itu LPA Jatim mengembangkan jaringan di Jatim dan luar Jatim
- c. Jaringan LPA Jatim meliputi anggota majelis PA, yaitu pendiri LPA (Dinas pemerintah terkait, LSM, Perguruan Tinggi, Organisasi Sosial dan Organisasi Profesi), stakeholders lain dan pihak-pihak yang pernah mengikuti atau terlibat dalam program LPA termasuk Ponpes, Sekolah, Guru BP, Media atau wartawan, Rumah Sakit. Sektor Swasta, tokoh masyarakat dan tokoh agama.

3. Sifat LPA Jatim

LPA Jatim adalah organisasi nirlaba, independen, non partisan, transparan dan memegang teguh akuntabilitas publik, menjunjung tinggi keadilan, kebenaran dan demokrasi.

4. Peran LPA Jatim

Dalam menghadapi atau menangani anak bermasalah LPA Jatim berperan:

- a. Sebagai pendamping anak (sementara)
- b. Melakukan konsultasi atau konseling kepada keluarga yang memiliki anak bermasalah
- c. Melakukan rujukan kasus anak kepada jaringan atau lembaga lain (PPT, LSM, Rumah Sakit, Polisi, Pengacara Anak, Sekolah, Panti Sosial, dsb)
- d. Melakukan advokasi kepada para pihak (instansi pemerintah daerah atau pusat, kepolisian, kejaksaan, pengadilan)

5. Kepengurusan LPA Jatim

Pengurus LPA Jatim bersifat volunteer, dipilih melalui forum daerah (Forda, dahulu disebut sidang majelis) untuk masa jabatan selama 4 tahun. Jabatan ketua maksimal dipegang dua kali oleh orang yang sama. Sedangkan posisi yang lain boleh berulang-ulang asalkan terpilih dalam forda dan yang bersangkutan masih bersedia berjuang dan berkarya di LPA Jatim.

Susunan pengurus inti atau Pengurus Harian LPA Jatim meliputi: Ketua, Wakil Ketua, Sekretaris dan Bendahara. Sedangkan Pengurus Divisi meliputi: Divisi Promosi Hak Anak, Divisi Advokasi Hak Anak, Divisi Penguatan Jaringan, Divisi Litbang Data dan Informasi, dan Divisi Layanan Anak.

Pengurus dipilih dalam sidang majelis atau forum daerah yang diselenggarakan setiap 3 tahun atau 4 tahun sekali. Kepengurusan sekarang adalah yang ke 5 sejak LPA berdiri.

Selain itu, LPA Jatim berada dibawah Komnas Perlindungan Anak dan membawahi LPA Kabupaten atau Kota. Hubungan Komnas PA dengan LPA bersifat koordinatif, konsultatif dan fasilitatif. LPA provinsi merupakan bagian dari Komnas PA dalam melaksanakan program gerakan perlindungan anak di tingkat provinsi. Sedangkan LPA Kabupaten atau Kota merupakan bagian dari LPA provinsi dalam melaksanakan program gerakan perlindungan anak di tingkat Kabupaten atau Kota. Hubungan LPA provinsi dengan LPA Kabupaten atau Kota koordinatif, konsultatif, dan fasilitatif.

Berikut ini adalah susunan pengurus LPA Jatim Periode 2016-2020

Pembina : Dra. Hj. Fatma Saifullah
: Dr. Pinky Saptandari E. Pratiwi
: Winny Isnaeni

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Pengawas : Diah Supartijani
: Edward Dewaruci SH. MH
: Dian Noeswantari

Ketua : Dr. dr. Sri Adiningsih. MCN

Sekretaris : Drs. M. Isa Anshori, M.Psi

Bendahara : Sutiah

Divisi Advokasi : Drs. Priyono Adi Nugroho, M.Sosio
: Aries Soraya

Divisi Layanan	: Adi Kurniawan, MH
	: Dian Islami, Dr
Divisi Data dan Informasi	: Faridatul Hanum
	: Elly Yuliandri
Divisi Penguatan Jaringan	: Budiyati
Divisi Foundrising	: Khosyi'in Kocoworo B
	: Ir. Hj. Ningky Poesponegoro, M.si

6. Kegiatan utama LPA Jatim

- a. Menyebarluaskan hak-hak anak sesuai KHA, UUPA, dan Peraturan Perundangan yang berkait dengan anak lainnya.
- b. Pemberdayaan peran keluarga terhadap perlindungan anak.
- c. Memonitor berbagai bentuk kekerasan (Child Abuse) dan eksploitasi anak
- d. Melakukan rujukan atas kasus-kasus anak
- e. Melakukan kajian permasalahan anak
- f. Melakukan advokasi hak-hak anak
- g. Mengembangkan kapasitas anggota jaringan

7. Pendanaan LPA Jatim

Dalam menyelenggarakan program kerja, LPA Jatim mengakses donor di dalam dan di luar negeri secara sah dan tidak mengikat demi kepentingan terbaik bagi anak. LPA Jatim sejak berdiri hingga kini telah bermitra dengan lembaga donor maupun kerjasama kegiatan anatar lain: Kementerian Sosial RI, Kementerian Pemberdayaan dan Perlindungan Anak RI, Pemerintah Provinsi Jawa Timur, melalui dinas atau instansi terkait, UNICEF, ILO, Plan Indonesia, Save The children, Wahana Visi Indonesia,

Internasional Organisation Migration, Ausaid, Uni Eropa, Komnas Perlindungan Anak, KPAI, Campaign of Tobacco Free for Kids, Ikatan Ahli Kesehatan Masyarakat Indonesia, beberapa sektor swasta dan BUMN.

8. Isu – Isu Anak di Jawa Timur

- a. Hak identitas diri anak (akta kelahiran)
- b. Pemberian ASI eksklusif
- c. Pendidikan anak usia dini (PAUD)
- d. Anak korban kekerasan atau *abuse* (kekerasan fisik, psikis atau seksual)
- e. Anak korban eksploitasi (eksploitasi ekonomi, seksual, tenaga kerja)
- f. Anak korban diskriminasi (seksual, rasial, ekonomi, minoritas, dsb)
- g. Anak terlantar (neglect)
- h. Anak yang memerlukan perlindungan khusus (*children in need of special protection*), antara lain: anak jalanan, anak yang berkonflik dengan hukum, anak korban trafiking, anak korban ESKA (eksploitasi seksual komersial pada anak)
- i. Anak kurang gizi atau gizi buruk
- j. Anak dengan HIV/Aids dan wabah penyakit yang sering menjangkiti anak (DB/DBD, TB, Muntaber, dsb)
- k. Anak drop out sekolah atau rentan DO
- l. Anak korban penyalahgunaan politik
- m. Anak korban penyalahgunaan narkoba, psikotropika, obat terlarang dan bahaya rokok
- n. Anak terlantar korban dampak pembangunan (penggusuran, dsb)
- o. Anak penyandang cacat / disable/ difable

- p. Tempat bermain anak yang tidak memadai
- q. Masalah perwalian anak
- r. Masalah pengangkatan atau adopsi anak
- s. Anak korban bencana (bencana alam dan bencana sosial atau kerusuhan)
- t. Dan berbagai permasalahan anak lainnya¹

b. Deskripsi Lokasi Kantor LPA Jatim

Kantor Lembaga Perlindungan Anak Jawa Timur yang terletak di Jalan Bendul Merisi 2, Surabaya, berada di lingkungan perkantoran Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan kependudukan. Kawasan perkantoran yang tepat berada di jalur Ahmad Yani tersebut cukup mudah dijangkau oleh masyarakat yang hendak berkunjung. Namun karena letaknya yang berada di dalam lingkungan perkantoran, hal ini kerap kali membuat orang kesulitan menemukannya. Biasanya pelapor yang menanyakan alamat kantor LPA diberi penjelasan bahwa letak kantor berada di samping Rumah Sakit Angkatan Laut Dr. Ramelan, di depan pasar beras dan di depan sebrang Royal Plaza.

Dengan memperhatikan tanda-tanda itu, kantor dapat ditemukan oleh pengunjung. Namun, jika pengunjung masih kebingungan mencari letak kantor LPA yang berada di salah satu dari beberapa kantor di lokasi tersebut, bisa menanyakannya kepada petugas keamanan yang menjaga di depan gerbang.

1. Sumber Daya Manusia

Para pegawai LPA Jatim merupakan para *volunteer* yang siap bekerja di Lembaga Perlindungan Anak Jawa Timur (LPA Jatim). Para pegawai mayoritas jenjang

¹Dikutip dari Brosur Profil LPA dan Materi Pengembangan Relawan yang Disampaikan pada Tanggal 11 September 2016 Oleh Priyono Adi Nugroho

pendidikan S1 hingga S2. Mereka berbagai macam bidang ada yang dari backgroud hukum, psikologi, teknik dan lain sebagainya. Mereka sangat kompeten dalam bidang masing-masing.

2. Fasilitas, Sarana dan Prasarana

Fasilitas maupun sarana prasarana yang ada di Lembaga Perlindungan Anak (LPA Jatim) adalah sebagai berikut :

- 2 ruang konseling
- Layanan telepon

Layanan telepon ini sangat membantu para pelapor, sehingga mereka tidak susah-susah datang langsung ke kantor. Mereka bisa langsung menelepon walaupun posisi pelapor berada di kejauhan.

3. Macam dan Mekanisme Layanan

Dalam memberikan layanan kepada klien, LPA Jatim memiliki beberapa cara

untuk mendapatkan klien, yaitu:

1. Pengaduan langsung dari anak atau keluarga yang bersangkutan datang ke kantor LPA Jatim
2. Melalui laporan telepon ke kantor LPA Jatim pada nomor 031-8483730
3. Telepon ke HP Pengurus LPA Jatim
4. Rujukan atau alih tangan dari lembaga jaringan (LSM/Instansi lain)
5. Berita di media massa (surat kabar terbitan surabaya)
6. Melakukan outreaching (jemput bola) ke lokasi klien berada

Kemudian klien yang meminta atau mendapatkan layanan dari LPA Jatim selanjutnya akan ditangani oleh staff kantor atau pengurus. Dalam mendokumentasikan setiap laporan yang masuk, LPA Jatim menggunakan pencatatan yang sistematis dengan menggunakan form catatan kasus yang selanjutnya akan diarsipkan dengan baik.

Selanjutnya, dalam penanganan masalah klien ada beberapa cara yang biasa dilakukan. Biasanya penanganan tersebut lebih sering disebut dengan istilah advokasi. Karena bertujuan untuk membela hak anak. Diantara cara tersebut adalah:

1. Melakukan kunjungan (home visit) kepada anak bermasalah (dilanggar haknya)
2. Melakukan mediasi antara pihak yang berkonflik dengan prinsip demi kepentingan terbaik bagi anak
3. Menulis surat atau menelepon kepada pihak yang berwenang atau berkompeten agar melakukan tindakan yang memihak hak-hak anak
4. Mendampingi dan memberikan penanganan terhadap anak yang menjadi korban
5. Memberikan penjelasan atau informasi kepada pihak yang melakukan pelanggaran hak anak
6. Melaporkan kepada pihak yang berwenang agar menindak pelaku pelanggaran hak anak
7. Hearing dengan DPRD, audiensi dengan kepala daerah

Seringkali permasalahan anak tidak cukup diadvokasi hanya oleh LPA Jatim sendiri. Keberadaan LPA Jatim sebenarnya bukan sekedar 9 orang pengurus, 4 orang staff dan beberapa relawan, melainkan seluruh Majelis PA. Karena itu berjaringan

merupakan keniscayaan kerja advokasi LPA Jatim dengan beberapa lembaga atau organisasi yang berkaitan.

Berikut ini beberapa lembaga jaringan perlindungan anak di Jawa Timur”

1. Pusat pelayanan terpadu perlindungan perempuan dan anak (PPT-PPA)
2. RPSA Batu
3. Komite PMKS
4. BK3S Jatim
5. Tesa 129
6. PSAB Sidoarjo
7. Gugus Tugas PTPPO
8. LPA Kab/Kota
9. Polrestabes, Polsek, Polda Jatim

B. *Public Relations* Dalam Pendampingan Kasus Pelecehan Seksual Anak

Setiap peneliti harus memiliki data yang konkrit dan mampu dipertanggung jawabkan.

Sehingga data dalam penelitian diperoleh melalui tehnik pengumpulan data. Data dalam penelitian ini diperoleh melaui proses yang panjang mulai dari wawancara, pengamatan secara langsung, dan dokumentasi mengenai komunikasi terapeutik dan proses komunikasi dalam tahapan terapeutik.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil tiga peristiwa penanganan kasus pelecehan seksual anak yang dilaporkan kepada LPA. Dengan Pertimbangan 2 kasus dilaporkan saat peneliti mulai melakukan penelitian, dan 1 kasus penanganannya masih berjalan hingga peneliti melakukan penelitian sehingga peneliti bisa memperoleh data informasi yang masih

segar yang dilakukan LPA. Selain itu, peneliti juga bisa mengamati secara langsung proses bimbingan yang dilakukan LPA.

1. Kronologi Pengungkapan Kasus Pelecehan seksual yang Dilaporkan Pada LPA

a. Kasus Pelecehan Seksual Pertama

Klien sekarang (usianya menginjak 17) menempuh pendidikan tingkat SMA kelas XI jurusan keperawatan di SMK Medika Surabaya. Sejak SD hingga SMK klien menempuh pendidikan di Surabaya. Namun klien hanya sekolah saja tidak pernah ikut madrasah diniyah. Keluarga klien tergolong keluarga di menengah ke bawah. Ayahnya seorang sopir ekspedisi swasta serta ibunya menjadi pembantu rumah tangga. Klien mempunyai dua orang adik yang pertama kelas 3 SD sedangkan yang kedua masih berumur 7 bulan. Keluarga klien belum mempunyai rumah (menempati rumah sewa / ngontrak). Kesehariannya ibunya bekerja dengan membawa adeknya yang masih berusia 7 bulan. Sedangkan ayahnya seminggu sekali pulang².

Saat peneliti melakukan wawancara dengan ibunya, ibunya menegaskan bahwa komunikasi antara orang tua dan korban selama ini terbilang sering, hal ini karena mereka hidup serumah, namun karena kesibukan masing masing, isi komunikasi hanya sebatas hal hal yang perlu dibicarakan saja .

“Aku gak seberapa mantau sih mbak, soalnya aku sendiri kan ya sehari harinya dirumah orang, ya kalau dirumah ngobrol seperlunya, ya kadang Tanya Tanya sekolah, tapi ama anaknya dijawab sekenanya, anaknya ya nurut kalau sama orang tua, suruh jaga adeknya, suruh bersih bersih rumah ya gitu”³

² Hasil Observasi Peneliti di kediaman korban jl Kedung Klintir Gan 3 Surabaya, pada 29 Oktober 2016

³ berdasarkan wawancara dengan ibu korban di kediamannya di jalan Kedung Klintir pada saat peneliti turut seta LPA melakukan home visit, 29 Oktober 2016.

Kejadian pelecehan seksual yang dialami oleh klient bermula saat klient memiliki seorang kekasih yang ia kenal dalam sebuah media sosial sejak klient duduk di bangku SMP. pada saat SMP itulah klient menjalin hubungan asmara dengan kekasihnya yang usianya 3 tahun diatasnya. Karena rumah mereka berjauhan maka mereka melakukan hubungan Jarak jauh (LDR), intensitas pertemuan keduanya pun bisa dikatakan jarang (seminggu sekali dsb). Karena dirasa nyaman, maka hubungan semakin menunjukkan kedekatan yang semakin intim, hingga pada akhirnya klient dipaksa menuruti ajakan kekasihnya melakukan hubungan seksual.

- “Ya dia gak cerita kalau punya cowok, taunya ya teman gitu. Pernah kerumah dulu, tapi a tak anggap temennya. tapi saya bilang ke anakku jangan aneh aneh, katanya ya bu Cuma berteman kog, apalagi ayahnya sudah mewanti wanti hati hati loh ya, ayahnya itu sering mbilangin anaknya. Dulu adeknya yag besar juga pernah lapor ke ayahnya kalau mbaknya kenalan cowoknya di BBM banyak yah, langsung anaknya dibilangin ayahnya keras mbakwes pokoknya”.⁴

Kejadian yang menimpa klient diketahui ibunya bermula saat klient menunjukkan tanda tanda perilaku yang lain dari biasanya. Ibu klient menuturkan bahwa saat itu anaknya menjadi semakin tertutup, mudah marah ketika mengasuh adiknya dan beberapa kali ibunya menjumpai dia tidak bersekolah. Lambat laun, kecurigaan ibunya semakin diperkuat saat guru BP disekolahnya melaporkan kepada ibunya mengenai klient yang sering absen dalam sebulan.

“aku gak tega mbak marah ke anak. Pertamae ya tak Tanya pelan pelan mbak, kenapa kog gak mau sekolah, aku laky a jadi bingung moro moro gurunya kesini, dia dipanggil di dp ya bilange muter muter katanya. Sama pertamae mbulet. Berhari hari tak tunggu anaknya jawab apa sebenarnya, aku soale gak yakin sama alasannya. wes dua harine pas pagi adeknya wes berangkat, aku sengaja berangkat nunggu dia sekolah, dia tak suruh sekolah tinggal ada aku ama anaknya dia ngaku kalo sudah digitukan sama pacarnya, ya Allah mbak, aku langsung

⁴ berdasarkan wawancara dengan ibu korban di kediamannya di jalan Kedung Klintir pada saat peneliti turut seta LPA melakukan home visit, 29 Oktober 2016.

gimana pas iku jadi orang tua mbak, untung pas ayahhe sek belum dirumah. trus tak Tanya gimana kejadiannya, anaknya cerita sambil nangis, tak salah salahin dia waktu itu, wong aku saking bingungnya mbak”.⁵

Setelah klient mengungkap kasus yang terjadi kepada ibunya, sang ibu berusaha mendinginkan suasana dan mencari cara yang terbaik untuk melaporkan kejadian ini kepada sang suami. Setiba suaminya dirumah sang ibu menceritakan kejadian tersebut dengan sangat berhati hati, ibu klient juga meminta kepada suaminya agar tidak langsung marah kepada anaknya. Namun karena ayahnya merasa terpukul maka kemarahan ayahnya pun terlontar juga kepada klient, untungnya kemarahan tersebut tidak sampai berujung pada kekerasan fisik. Sang ibu menuturkan juga pada saat itu anaknya merasa menyesal dan terpukul, dengan dibuktikan dengan memohon maaf kepada ayahnya sambil menangis tersedu sedu.

Tak berapa lama, ayah bersama ibunya mendatangi kantor LPA Jatim untuk mengadukan kejadian yang menimpa anaknya dan dilakukanlah penanganan oleh LPA beberapa hari setelah dikonfirmasi laporan pengaduan tersebut. laporan digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id penanganan di terima LPA pada tanggal 7 September 2016

“ketepatan pas iku ayahe inget lek temenya pernah punya masalah keluarga, perceraian sih waktu itu, terus dilaporkan ke LPA, setelah diskusi sama ayah.e ya kita memutuskan ke LPA, gak langung Lapor Polisi, yakan kami mikire kalau urusan polisi takute masih mikir biayanya”⁶

b. Kasus Pelecehan Seksual Kedua

Pada Tanggal 26 November 2016, peneliti turut serta mendampingi konselor dari pihak LPA melakukan home visit di rumah salah satu korban kasus pelecehan seksual anak. Home visit ini dilakukan rutin beberapa kali dalam sebulan dengan tujuan

⁵ wawancara dengan ibu korban di kediamannya jl Kedung Klintir gang 3 Surabaya pada 29 Oktober 2016

⁶ wawancara dengan ibu korban di kediamannya jl Kedung Klintir gang 3 Surabaya pada 29 Oktober 2016

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

memantau perkembangan yang terjadi pada keluarga serta korban kasus pelecehan seksual. Kedatangan kami disambut oleh seorang ibu dengan menggendong bayi yang masih merah berusia menginjak dua bulan. Kebetulan waktu itu konselor memberikan kesempatan kepada peneliti untuk terlibat dalam interaksi langsung dengan keluarga korban beserta korban.

Klient yang didatangi peneliti adalah seorang tamatan SMP (16) tahun di salah satu sekolah swasta di Surabaya. Sebelumnya, klient tinggal satu rumah bersama dengan ibu dan adik kandungnya serta ayah tirinya. Pekerjaan ibunya adalah seorang tukang pijit panggilang sedangkan ayah tirinya adalah tukang bangunan. Keluarga tersebut menempati sebuah kost dengan ukuran kira kira 3x4m dengan satu kamar mandi dalam, sebuah ruangan kotak yang disekat menjadi dua dengan tirai, bagian depan untuk ruang tamu sekaligus ruang keluarga yang biasa digunakan keluarga tersebut menonton tv dan bagian belakang sebuah ranjang susun⁷.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Laporan kejadian pelecehan seksual pada klient masuk ke LPA Pada 3 Juni 2016. pada saat itu, klient telah mengandung janin hasil pelecehan seksual dengan usia kandungan lebih kurang 4 bulan. Saat pengaduan berlangsung, keluarga klient langsung ditangani oleh salah satu pengurus LPA yang menjadi kordinator bidang Advokasi dan Hukum. Beberapa hari setelah adanya pengaduan pihak LPA mendatangi rumah klient yang bertempat di Ds Medokan Ayu Gang Masjid Rungkut Surabaya.

“Waktu itu, ibunya diantar tetangganya kesini. ya bingung gitu ibunya sambil cerita kalau anaknya gini gini. Trus bapaknya sudah kabur gak pulang kerumah sudah dua minggu. Ibunya melapor kesini kebetulan dapat dorongan dari

⁷ hasil Observasi peneliti di kediamannya Ds. medokan Ayu Rungkut Gang Masjid Surabaya Pada 26 November 2016

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

langganan pijatnya. Awalnya ibunya mau melapor takut, takut kenak biaya, takut ribet gini gini, apalagi yang memperkosa bapaknya sendiri, kan nganggepnya, iki yaopo aib memalukan, tapiya gimana... ”⁸

Pengungkapan kasus pelecehan seksual seorang anak yang berusia 16 tahun dengan pelaku ayah tirinya berawal dari kecurigaan ibunya saat kliet mengalami sakit yang tak kunjung sembuh. Selama beberapa hari ibunya mendapati sang anak mengalami demam yang tinggi serta beberapa kali muntah. semula ibunya menganggap demam yang dialami anaknya merupakan gejala yang biasa terjadi, dan ibu tersebut memberikan obat yang biasa dijual di toko toko kepada anaknya. Namun kecurigaan ibunya bertambah ketika dia menemukan tanda tanda kehamilan saat ibunya melakukan pemijitan dibagian perut. lantas untuk memastikan, sang ibu membeli alat pendeteksi kehamilan yang dijual di apotek. Dari hasil pemeriksaan itulah ibunya mengetahui bahwa anak kandungnya telah menyimpan janin diperutnya⁹

“Ya gitu kog prasaanku gak enak, dulu itu mbak, tak peksa anaknya buat ngaku, wong anaknya cuman bisa nangis gak leren leren ae pas tak pekso, emang anaknya diem aslinya, beda sama adeknya. Yang kurang ajar iku Samto¹⁰ malah sok sok an ngamuk barang nakoni arek.e. Sempet tak pukul anaknya mbak *meteng* ambek sopo, lah kog akhir akhire ngaku lek seng nglakoni iku bapak.e.Kurang Ajar temen kan. Ngunu atek gak ngaku barang trus nyumpah nyumpahi anakku”¹¹

Kejadian tersebut membuat sang ibu kliet terpukul. Sementara itu, sang ayah yang menjadi pelaku telah pergi meninggalkan rumah sehari setelahnya. beberapa hari setelah pengungkapan pengaduan itu, keluarga itu tetap melakukan aktifitas seperti biasa. Namun dalam hati sang ibu sempat memiliki pemikiran untuk pulang kekampung halaman demi

⁸ hasil wawancara dengan pak Priyono pada 21 November di kantor LPA Jatim.

⁹ kesimpulan yang peneliti terima dari Keterangan pak Priyono pada tanggal 21 Noveber 2016

¹⁰ ayah tiri korban. sejak sang ibu mengetahui perbuatan suaminya yang telah menghancurkan masa depan anaknya, sang ibu tidak lagi menganggapnya sebagai suami. sejak itu pula sang ibu memanggil ayah tiri dengan sebutan namanya.

¹¹ wawancara dengan ibu kliet saat peneliti turut serta Bu Titik melakukan home visit ke rumah kliet pada 26 November 2016.

menutupi aib keluarganya. Namun keberanian ibu tersebut melaporkan kejadian anaknya didasari atas dorongan salah satu orang yang menjadi langganan pijitnya. dengan diantar dan didorong oleh keluarga tersebut, sang ibu akhirnya memberanikan diri melakukan pelaporan kepada LPA Jatim pada bulan Juni 2016.

“waktu itu aku mikir, anaknya tak bawa kedesa aja. Tapi kalau kedesa orang pekerjaan saya disini, didesa *pak mak* ku ya cuman tani, biaya dua kali, disini sama didesa jadinya, tapi pas aku tau dari orang tentang LPA, ya aku didorong kesana, cobak kesana buk, barangkali dikasi solusi..”¹²

c. Kasus Pelecehan Seksual Ketiga

Cindy Putri Dennisa, biasa dipanggil Cindy, korban adalah seorang anak usia 11 yang saat ini duduk di bangku kelas enam SD, dan tinggal bersama dengan ayah dan keempat saudaranya. Ibu dan ayahnya sudah bercerai ditahun 2014, itulah mengapa korban hanya tinggal bersama ayah dan saudaranya. Meski telah bercerai hubungan korban dengan ayah dan ibunya masih terjalin dengan baik waktu itu

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Terkadang di waktu libur korban biasa menyempatkan tinggal bersama ibunya dan setelah libur usai barulah korban kembali tinggal dengan ayahnya. Hubungan yang berbulan-bulan terjalin baik antar ayah, ibu dan saudaranya menjadi retak dan senggang karena kasus Pelecehan seksual yang dialami oleh korban dengan pelaku Ayah Tirinya¹³.

Pada tahun 2016 ibu korban telah menikah lagi dengan seorang laki-laki, mereka tinggal di tempat kos-kosan di wilayah Gayungan gang 3 Surabaya, saat liburan tiba seperti biasa korban main ke rumah ibunya untuk melepas rasa rindu selama seminggu.

¹² wawancara dengan ibu klien saat peneliti turut serta Bu Titik melakukan home visit ke rumah klien pada 26 November 2016.

¹³ Berdasarkan Wawancara dengan Sri Utami, bibi korban pada tanggal 12 Desember 2016 di Jalan Setro Baru Gang 7 no 29

Kejadian itu bermula saat malam tiba, yakni saat mereka tidur bersama, posisi ayah tiri dan ibunya tidur di kasur sedang korban tidur di bawah, saat pertengahan malam tiba-tiba korban merasakan seperti ada yang menindih tubuhnya dan mendekap mulutnya¹⁴

Keesokan harinya korban menceritakan apa yang terjadi tadi malam bahwasanya ayah tirinya tadi malam telah menindihnya, mendengar cerita korban ibunya mengklarifikasi cerita tersebut kepada suaminya. Namun setelah ibunya bertanya suaminya mengelak bahwa bukan dirinya yang menindih, dia malah membual cerita bahwa yang menindih korban tadi malam adalah *genderuwo*/ hantu. Pada saat mendengar cerita tersebut ibunya justru lebih percaya pada cerita suaminya tersebut di banding cerita korban. Sebelum kembali kerumah ayah kandungnya, ayah tirinya mengancam korban untuk tidak mengatakan perbuatannya kepada keluarga ayah kandunnya¹⁵.

Karena korban adalah orang yang terbiasa terbuka, dia menceritakan kejadian tersebut kepada bibinya, bibinya pun bereaksi marah sekali. Akhirnya dihari yang sama, bibi korban langsung menelepon ayahnya ang saat itu bekerja diluar kota. Ditemani ayah dan bibinya, korban melakukan visum di rumah sakit Mitra Keluarga Surabaya untuk membuktikan apakah benar dia telah mendapat perlakuan pelecehan seksual dari ayah tirinya. Dari hasil visum ternyata benar memang ada robekan di organ vitalnya, maka kemudian keluarganya melaporkan ayah tiri korban atas tuduhan pencabulan¹⁶.

“Anaknya bilang gak ngaku ke ayahe, malu terus takut katae, terus bilang budhe aku mau cerita, tapi ya gak serius gitu, mau cerita apa, wes gajadi bude, kayak gitu terus.. terus akhirnya pas bilang gitu lagi tak pancing pancing mau cerita apa penasaran, karna kalau biasanya mau minta apa apa dia ceplas ceplos. pertamae dia gak langsung bilang seh, dia Tanya budhe kapan anaknya tetangga itu lahir, kan ada tetanggaku yang temannya dia, ibunya mau melahirkan. budhe anak kecil itu bisa hamil endak, aku penasaran, kog anak ini tanya gini, tak tanya kenapa loh dan

¹⁴ Berdasarkan keterangan dari Bu Titik di Kantor LPA pada tanggal 4 Oktober 2016

¹⁵ berdasarkan kesimpulan kronolohi cerita yang dijelaskan oleh bu Titik di Kantor LPA Jatim pada tanggal 24 Desember 2016.

¹⁶ Berdasarkan Wawancara dengan Sri Utami, bibi korban pada tanggal 12 Desember 2016 di Jalan Setro Baru Gang 7 no 29

kebetulan gak repot ya tak tanggepi terus terusan, tak tanya, tiap dia ngomong tak kejar, akhirnya lama lama Cindi ngaku”¹⁷

Saat itu pula ayah tirinya di tangkap polisi dan dipenjara selama 15 tahun. Namun ternyata dipenjaranya ayah tiri korban membuat hubungan korban dengan ibunya semakin rentang, ibunya menyalahkan korban kenapa dia menceritakan kejadian tersebut kepada bibinya hingga menjadikan suaminya dipenjara, ibu korban tidak percaya bahwa suaminya telah mencabuli anaknya, maka dari itu dia terus menyalahkan korban atas kejadian ini. Setelah kasus tersebut dilaporkan di kantor polisi, LPA mendapat rujukan dari kantor polisi. Kasus ini ditangani LPA pada 11 Oktober 2016.

2. Deskripsi Kerja PR Konselor Saat Menerima Pengaduan Pelecehan Seksual

Setelah mengetahui dengan pasti kronologi kasus kekerasan seksual yang menimpa kliennya, selanjutnya LPA melakukan serangkaian tindakan untuk menangani kasus yang telah diterima. Tindakan ini berdasarkan kepada kesepakatan bersama yang telah dilakukan sebelumnya. Setiap kasus yang dilaporkan memiliki dinamika yang berbeda beda satu sama lain, sehingga penanganannya juga akan berbeda.

a. Kasus Pelecehan Seksual Pertama

Penanganan dimulai sejak tanggal 7 September 2016 setelah Pihak LPA menerima data pengaduan dari keluarga. Mula mula pihak LPA melakukan diskusi dengan orang tua membahas langkah terbaik yang akan disepakati bersama dalam menyelesaikan kasus anaknya.

Pada tanggal 12 September 2016 LPA juga mendatangi pihak keluarga pelaku, mempertemukan keluarga klient dengan keluarga pelaku untuk melakukan meditasi. Dari hasil perundingan disepakati bahwa kasus pelecehan seksual tersebut tidak sampai ke ranah

¹⁷ Berdasarkan Wawancara dengan Sri Utami, bibi korban pada tanggal 12 Desember 2016 di Jalan Setro Baru Gang 7 no 29

hukum. Kedua belah pihak keluarga menyepakati penyelesaiannya dilakukan secara kekeluargaan.

“kami mendatangkan pihak yang bersangkutan, ya keluarga pelaku, sama keluarga klient, tapi anaknya gak datang, memang gak boleh diajak anaknya. ya biasa sempat rame waktu itu di kantor pas ditemukan, saling menyalahkan anaknya masing masing, bapaknya raras nyalahkan keluarga pacarnya, ibunya pacarnya nyalahkan raras. Tapi waktu itu kita tengahai dan kebetulan keduanya mau diarahkan. Akhirnya setelah ngobrol hampir sehari sampek sore waktu itu, disepakati kalau pelaku gak diproses di kepolisian, tapi dengan catatan catatan pastinya, kalau dilepas gitu ae lak nanti gak ngasih efek jerah ke pelaku.....”¹⁸

Setelah melakukan meditasi dengan kedua belah pihak, LPA melakukan pemenuhan hak anak secara mental (selanjutnya disebut klient). Pemenuhan hak anak secara mental didasari atas permohonan orang tua klient agar LPA melakukan tindakan kepada klient dengan harapan klient tidak mengalami stress atau melakukan hal serupa kemudian hari.

Upaya pemulihan yang dilakukan LPA kepada klient diawali dengan melakukan identifikasi klient. Pihak LPA (selanjutnya disebut konselor) meenggali informasi mengenai seluruh perilaku klient dari keterangan yang diutarakan oleh keluarga klient. Keterangan tersebut akan digunakan sebagai data sementara sebagai bekal melakukan pertemuan kepada klient.

Selanjutnya konselor melakukan pertemua langsung dengan klien pada tanggal 13 September 2016 dengan berkunjung kerumahnya. Dalam pertemuan langsung itulah konselor mendapatkan assesmen melalui angket serta wawancara yang diisi oleh klient. Dalam perjalan selanjutnya konselor membina hubungan saling percaya dengan klient melalui percakapan via media sosial.

¹⁸ wawancara dengan pak Priyono, pada 14 November 2016 di kantor LPA Jatim

“kebetulan orang tua terutama ibunya mendukung kegiatan kita, dan anaknya juga sepertinya ada keinginan untuk ditangani meskipun pas kita kesana anaknya masih agak ya apa gitu ke kita, entah terlepas dipaksa rang tuanya atau bagaimana¹⁹”

Setelah konselor menangkap bahwa sudah terjalinnya hubungan saling percaya antara konselor dan klien, konselor mendatangi rumah klien lagi ditanggal 17 September selanjutnya ditentukanlah tindakan pemulihan oleh konselor yang didiskusikan oleh klien. selanjutnya dari hasil kesepakatan tersebut, LPA mengupayakan terjadinya kerjasama yang baik antara konselor – Keluarga dan klien. Tanggal 18 September klien bertemu lagi dengan Pihak LPA dalam suatu acara yang dilakukan LPA bersama para anak binaan LPA²⁰.

kerjasama yang baik tersebut digunakan sebagai patokan agar masing masing pihak saling bertanggung jawab dalam menyelesaikan permasalahan dan keluhan yang dialami klien. Bimbingan yang dilakukan oleh pihak LPA dilakukan selama 2 bulan, namun hingga saat ini, klien dan keluarga masih sering memberi kabar mengenai kemajuan yang dialami klien. Pada saat peneliti turut serta pihak LPA melakukan home visit di tanggal 8 November 2016, peneliti mengamati konselor berdiskusi dengan korban membahas mengenai agenda yang telah dilalui korban selama sebulan dan perubahan apa yang dirasakan korban selama menjalankan saran dari konselor²¹.

b. kasus Pelecehan Seksual Kedua

Pada kasus kedua, dengan pelaku ayah tiri yang tinggal serumah dengan korban (*insect*). Setelah LPA memproses pengaduan yang diterima dari ibu korban, LPA secara

¹⁹ wawancara dengan bu Elly, Konselor LPA yang melakukan pendampingan terhadap korban pada 8 November 2016

²⁰ waktu itu acara yang dilakukan LPA, Lembaga Sosial dan beberapa instansi dengan tema bertajuk “Meraih Mimpi”

²¹ saat itu peneliti mengamati bagaimana pendampingan yang dilakukan LPA pada korban selaku kliennya

langsung melakukan penanganan melalui jalur hukum dengan cara melakukan pengaduan kepada Polrestabes Surabaya pada tanggal 5 Juni 2016 untuk mencari keberadaan ayah tirinya yang menghilang sejak dua minggu. Lantas sambil menunggu keterangan dari kepolisian, LPA melakukan meditasi kepada pihak ibu klien untuk menentukan penanganan terbaik bagi klien sesuai dengan persetujuan yang disepakati²².

Saat itu ibu klien merasa terpukul sekali dengan kejadian ini, sehingga kondisi ini sempat membuat pihak LPA kesulitan melakukan diskusi dengan ibunya. Upaya Meditasi sempat terganjal lantaran pihak LPA harus memberikan pemahaman yang sama terlebih dahulu dengan ibu korban yang saat itu mengalami frustrasi menghadapi musibah yang menimpa keluarganya.

“waktu itu malah yang dipingin ibunya LA punya obat untuk ngugurin kandungannya biar gak jadi kandungannya biar gak malu biar gak gini ini, jadi waktu itu LPA ngadem ngademin istilahnya ke ibunya dulu agar gimana ibunya sama anaknya gak sampek gelap, gak putus asa, kita deketin terus terusan ibunya, sampek hampir setiap pulang kerja saya nengok kesana mbak, kita kasih pengarahannya ngugurin. buk anak njenengan niki masih kecil usianya, kalau anaknya *dikiret* kasian anaknya, efeknya juga gak baik soale masih belum usianya, buk anaknya tolong usahakan jangan dibiarkan ngelamun sendiri, buk kalau samean ngugurin kandungan samean juga bisa kenak tangkap polisi nanti, samean lapor kesini malah kita yang disalahkan. ini juga jadi bukti yang kuat di kepolisian”²³

Beberapa hari setelah LPA menganggap sang ibu sudah mampu menerima keadaan yang menimpanya lebih baik, maka LPA melakukan diskusi dengan ibunya. Saat itu sang ibu tidak memiliki upaya apa apa, maksudnya sang ibu memasrahkan penuh kepada pihak LPA dalam memberikan penanganan terbaik untuk masalah keluarganya. Saat itu

²² wawancara dengan pak Priyono pada 21 November 2016

²³ wawancara dengan bu Titik, staff tetap LPA pada 23 Desember 2016.

pula pihak LPA melakukan perjanjian yang akan disepakati bersama dalam menangani anaknya.

LPA melakukan pemantauan terhadap klient yang menjadi korban melalui perantara ibunya. Hal ini dikarenakan waktu itu LPA harus memenuhi kebutuhan lain yang mendesak sehingga LPA tidak memiliki banyak waktu untuk menemui korban. Hal yang dilakukan oleh pihak LPA adalah memberi bimbingan kepada ibunya agar ibunya selalu memberi dukungan kepada anaknya untuk tidak membenci kehamilannya, selain itu, LPA juga mulai melakukan proses pendekatan dengan anaknya.

Setelah satu pekan pihak LPA mendapat laporan dari Polrestabes Surabaya bahwa ayah tiri korban berhasil ditemukan. dari situlah awal korban sudah mulai menerima bu Titik sebagai orang yang akan membantunya. Selama masa proses hukum, LPA mendampingi korban saat memenuhi panggilan di kantor polisi, saat melakukan pemeriksaan Pusat Pelayanan Terpadu Jatim rumah sakit Bhayangkara Surabaya. Dari situ

“ Waktu itu korban dirujuk di RS Bhayangkara untuk melakukan pemeriksaan dari kepolisian, kita damping korban sama ibunya, kita jemput. lalu di RS Bhayangkara itu ditangani langsung oleh mbak Cita, mbak Cita itu ahli Psikologi di Rs Bhayangkara, kata mbak Cita anak ini sementara waktu ditempatkan di shelter RS Bhayangkara, traumanya berat katanya”²⁴

“sekitar semingguan lah korban ditaruh di shelter PPT Rs. Bhyangkara, waktu itu mbak Cita kebetulan kan wes biasa kenal deket ama aku, jadi ya mbak Cita komunikasi sama saya anaknya ini gimana, anaknya gini gini, tekanan di dalam dirinya berat, bahaya sama kandungannya kalau gak dilakukan tindakan, ya komunikasi gitu sama mitra kita”²⁵

²⁴ Wawancara dengan bu Titik pada tanggal 23 Desember 2016

²⁵ Wawancara dengan bu Titik pada tanggal 23 Desember 2016

Hingga saat ini, LPA masi rutin melakukan pendampingan kepada korban. Pendangangan dilakukan dengan cara home visit dan melakukan komunikasi via media kepada korban dan keluarga. LPA terus memantau hingga korban melahirkan anak. Sementara itu, kerjasama antara LPA dengan polrestabes Surabaya telah berhasil menjebloskan sang ayah dengan hukuman 15 tahun penjara.

“Meski anaknya sudah ditangani psikolog dari Bhayangkara, kita tetap memantau mbak, karena takut nanti ibunya atau anaknya masih belum siap sama kenyataan, terus gak nrima bayinya kalau sudah lahir, kan orang lek kadung gelap kadung putus asa mikir nya kan gak kayak orang biasa biasa”

Menurut keterangan pihak LPA, klient memang sudah dalam keadaan baik-baik saja untuk saat ini seperti sudah dapat menjalankan aktifitasnya dengan baik karena dilihat klient sudah mampu menerima dan mengasuh anak yang dilahirkan. Demikian juga ibunya yang sudah terbiasa dengan kondisi yang menimpa dan menjalankan aktifitasnya seperti sedia kala.

“Alhamdulillah selain mietet ibunya sudah punya kesibukan lain bikin kerupuk buat nompang ekonomi keluarganya, kadang ya kalau ada tetangga hajatan disuruh rewang trus dibayar. terus bu seh awalnya yang gak pernah ikut pengajian, sudah mau ikut ngaji ngaji, tetangga tetangganya juga menerima keadaanya, ada yang mensuport, anaknya juga sudah bisamenerima keadaanya, kalau kita kesana ya guy guyon gitu sama adeknya, ngobrol sama anakya sama ibunya. rencananya ibunya pingin mbukak pesenan ketring kalau bayinya sudah agak besar”²⁶

Tetapi klien disini masih dalam keadaan kurang bisa mengendalikan dirinya, ketika berkomunikasi dengan orangtuanya ataupun dengan orang lain sering tidak fokus (linglung), sulit menangkap pertanyaan, klien juga masih susah dalam mengurus anaknya karena terkait usia klien yang masih muda pula. Ingatan tersebut masih saja teringat di

²⁶ wawancara dengan bu Titik pada 23 Desember 2016

pikiran klient, sehingga perlunya pendampingan bertahap agar dapat mengontrol pikiran klien ketika mengingat kejadian tersebut.

c. kasus Pelecehan seksual 3

Laporan kasus pelecehan seksual ketiga masuk pada pihak LPA pada tanggal 20 November 2016. Pertama bibi beserta ayah klient melaporkan kejadian yang menimpanya di kantor polisi setempat. Lalu pihak kapolres setempat memproses laporan dan melakukan upaya penangkapan terhadap ayah tiri klient. Setelah melapor ke kantor kepolisian setempat, dengan rekomendasi dari kakak klient, kasus klient dilaporkan ke pihak LPA²⁷.

Karena proses hukum sudah ditangani sendiri oleh keluarga klient, maka disini pihak LPA hanya bertugas memberikan pendampingan kepada klient. seperti yang dipaparkan di kronologi, semula klient adalah anak yang periang dan berasal dari keluarga yang berada. kedekatan klient dengan bibi serta ayahnya membuat klient terbuka dan menceritakan segala hal yang dirasakan kepada mereka

“Cindi itu mbak ceria anaknya mbak, suka ngalem ke kakak kakaknya, ke saya, ke ayahnya. ceruewet mbak anaknya dari kecil, masalah apapun diceritakan sama saya. jadi kalau dia ngeluh kenapa kenapa ya ke saya”²⁸

Digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Dalam kasus ini, sebelum LPA mendekati klient, LPA menggali informasi tentang klient melalui orang-orang terdekat. kebetulan saat itu, keluarganya menginginkan klient mendapat penanganan agar ia tidak merasa ketakutan dengan hal yang menimpanya. Dukungan dari keluarga ini semakin mempermudah penanganan.

Setelah LPA sedikit banyak mengetahui gambaran mengenai diri klient, LPA melakukan home visit ke rumah klient. Home visit ke rumah klient dilakukan tidak sesering pada kasus pelecehan yang kedua, karena dalam hal ini LPA memandang keluarga klient telah mampu memberikan dorongan serta motivasi yang kuat kepada klient.

²⁷ karena kebetulan kakak klient juga anggota Polri

²⁸ Berdasarkan Wawancara dengan Sri Utami, bibi korban pada tanggal 12 Desember 2016 di Jalan Setro Baru Gang 7 no 29

Atas inisiatif sendiri, Keluarga klient (bibi dan kakaknya) selalu memberikan kabar mengenai keadaan klient dan kemajuan yang dialami klient melalui percakapan pribadi di media sosial dengan pihak LPA, mulai dari aktifitas klient hari itu, cerita cerita klient tentang temannya disekolah, dan kemajuan belajarnya. Melalui percakapan intens via media sosial itulah LPA memberikan dorongan dorongan kepada pihak keluarga agar mampu memberikan bimbingan positif kepada klient .

“Diarahkan sementara waktu jangan ditemukan dulu dengan ibunya, terus usahakan jangan memarahi cindi dulu untuk saat saat ini, jangan dibiarkan sendiri, kalau waktunya solat diajak solat sama sama, selesai solat biasakan ngaji bu”²⁹

Saat melakukan home visit, konselor menangkap pribadi klient sesuai dengan apa yang diceritakan oleh keluarga. Klient adalaah sosok yang mudah akrab. terlihat tanda tanda bahwa klient tidak mengalami trauma yang berlebihan. hal ini kemugkinan karena adanya dorongan yang positif dari keluarganya kepada klient. Selanjutnya, pendampingan lebih diarahkan kepada bagaimana memotivasi semangat belajar klient dan memberikan pengertian kepada klient untuk selalu menjaga dirinya.

3. Deskripsi Hasil Kegiatan PR pada Proses Komunikasi Terapeutik

Setelah memperoleh data dari berbagai Informa dan peneliti beberapa kali mengamati Langsung saat menemani konselor LPA melakukan home visit kerumah korban, maka disini peneliti menjabarkan bagaimana kegiatan PR yang peneliti temukan pada saat konselor menangani kasus pelecehan seksual pada anak. Seperti yang telah dipaparkan dalam sub bab sebelumnya komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang disengaja, terencana yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain dengan maksud mempercepat proses

²⁹ Berdasarkan keterangan dari Bu Titik di Kantor LPA pada tanggal 4 Oktober 2016

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

peyembuhan, membantu seseorang untuk mengkoordinir dirinya agar tumbuh dorongan yang kuat untuk terhindar dan mencegah segala sesuatu yang menghambat kesembuhannya.

Dalam kasus pelecehan seksual, PR Konselor yang mewakili lembaganya membantu korban mencapai pemahaman untuk siap menerima kenyataan yang dihadapinya, memberi dukungan moril serta motivasi agar lebih tenang dalam menghadapi permasalahannya, menumbuhkan dorongan bagi korban untuk bangkit dari keterpurukan dan mencari langkah langkah tepat yang bisa dilakukan saat itu untuk memperoleh masa depan yang baik. Komunikasi konselor PR pada korban juga dilakukan dalam rangka memberikan bimbingan kepada korban dan keluarga agar tidak merasa takut, stress, trauma dll yang menyebabkan terjadinya hal hal yang tidak diinginkan dikemudian hari. Dalam kasus ini, PR Berusaha memberikan penguatan kepada korban dan keluarga bahwa pasti ada jalan keluar dari semua permasalahan, menunjukkan bahwa korban tidak sendiri dalam menghadapi masala dan masih ada orang yang peduli dengannya, serta memberi pemahaman bahwa apa yang menyimpannya bukanlah akhir dari segalanya.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Pendampingan yang ditunjukkan PR Konselor untuk masing masing masalah kasus pelecehan seksual berbeda beda. hal ini lantaran penanganan kasus tiap tiap permasalahan berbeda beda. perbedaan itu dipicu berdasarkan kondisi dan situasi korban dan keluarga yang menjadi klientnya.

“faktor ekonomi keluarga, terus tingkat pengetahuan orang tua, ada juga orang tua yang belum memahami kalau itu penting, pokoknya wes lapor pelaku ditangkap dianggap selesai, jadi ya kendalanya macem macem. kadang nemuin yang enak, keluarganya mendukung, kadang keluarganya gak mengizinkan. kadang keluarga mendukung tapi anaknya mbalelo. macem macem”

Adapun komunikasi terapeutik dari ketiga kasus pelecehan seksual yang menjadi perhatian peneliti adalah sebagai berikut:

a. kasus Pelecehan Pertama

Pada tanggal 7 September 2016 PR konselor mengadakan pertemuan dengan orang tua Klien. Orang tua bercerita mengenai kondisi anaknya setelah pengaduan. Terlihat ayahnya masih marah dengan perilaku anaknya, sedangkan ibunya hanya bisa pasrah. Disitu PR Konselor memberi pengarahan kepada kedua orang tua agar tetap tenang menyikapi masalah anaknya. Selain itu pengarahan juga diberikan agar orang tua sebisa mungkin menerima kenyataan dan tidak terus terusan menyalahkan klient, karena kondisi seperti ini tidak akan membuat suasana semakin baik.

Kayak kasus ayah raras itu katanya ayahnya keras, anaknya disalah salah, salahnya kamu gini, akibatnya gini, kamu gak nurut orang tua kenapa sekarang nangis, itu kan salahmu sendiri. Itu kan gak ndukung anaknya, malah memperparah, kita bilangin orang tuanya biar jangan dimarahi³⁰.

Tanggal 13 September 2016 pihak LPA melakukan home visit yang pertama kali di rumah klient. disitu pihak konselor LPA bertemu langsung dengan klient. Kebetulan saat itu di rumah ada ibu klient. Disitu konselor melakukan perkenalan dengan klient. Dalam perkenalan pertama, konselor mencoba membina hubungan saling percaya dengan klient.

“Sebelumnya Raras sudah tak wanti wanti, kalau ada bu titik kesini, kamu dengerin aja arahannya, turutano apa yang diminta, kalau suruh cerita ya ceritao, kamu mau berubah apa ngak,, semua itu tergantung kamu, ayah sama ibu cuman ngusahain aja”³¹

Dari hasil pengamatan konselor, kondisi fisik klien nampak baik-baik saja. Sedangkan kondisi psikis klien agak menyimpan rasa cemas setelah kejadian yang dialaminya. Awal

³⁰ wawancara dengan bu Elly, Konselor LPA yang melakukan pendampingan terhadap korban pada 8 November 2016

³¹ wawancara dengan ibu korban di kediamannya jl Kedung Klintir gang 3 Surabaya pada 29 Oktober 2016

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

konselor bertemu klien, klien tertutup dan cuek, saat diajukan pertanyaan oleh konselor, klien hanya menjawab seperlunya saja. Namun konselor tetap mengupayakan agar terjalin hubungan saling percaya antara dirinya dengan klien³².

Mejalin hubungan saling percaya dilakukan dengan berkomunikasi secara rutin setiap hari kepada klient baik secara langsung ataupun menggunakan media (whatts ups). Hingga hari ke 6 komunikasi terjalin antara konselor dan klient, Klient mau terbuka saat konselor chattingan dengan klien via whatsapp.

“Kita Tanya Tanya seputar sekolahnya, terus kita pantau sosial medianya, Raras pernah bikin status galau terus kita Tanya kenapa, tapi kita ga maksa, ya kita hidupkan komunikasi sama dia. Terus sampai akhirnya Raras terbuka sama saya kalau dia masih malu sama keluarganya, dia malu atas kejadian itu dan ngarsa dosa sama orang rumah, dan dia menyesalkan pacarnya kenapa seperti itu. Dia juga cerita kalau pingin seperti dulu, gak mikir terus terusan kayak gini, dia pingin sekolah nyenengin orang tuanya, pernah juga Raras siang siang nelpo saya, ternyata dia dirumah gak sekolah, ibunya gak tau. Diulang lagi ceritanya, sering BBM ama saya, ibunya juga sering”³³

Setelah konselor dengan pasti mengetahui keluhan yang dialami klient, dan digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id menentukan penanganan yang tepat, konselor melakukan kunjungan kerumah klient dilakukan pada tanggal 24 September. konselor memutuskan melakukan pemulihan trauma dengan pendekatan terapi realitas. Dasar utama terapi adalah melibatkan diri dengan klient dan kemudian membuatnya menghadapi kenyataan. Mendampingi klient untuk menghadapi kenyataan, memaksa klient untuk memutuskan bahwa klient akan mengambil keputusan “bertanggung jawab”.

³² Pemaparan dari Fariyah, mahasiswa Bimbingan Konseling yang mendapat pengarahannya LPA untuk melakukan pendampingan

³³ wawancara dengan bu Elly, Konselor LPA yang melakukan pendampingan terhadap korban pada 8 November 2016

Dalam melakukan penanganan yang disesuaikan dengan data yang ditemukan, Konselor tidak membuat pertimbangan-pertimbangan nilai dan putusan-putusan bagi para klien, sebab tindakan demikian akan menyingkirkan tanggung jawab yang mereka miliki, konselor hanya memberi stimuli agar klient menentukan sendiri hal apa yang terbaik dan tidak baik dilakukan klient pada saat itu. Tugas konselor adalah bertindak sebagai pembimbing yang membantu klien agar bisa menilai tingkah lakunya sendiri secara realistis. Kunjungan LPA seperti itu dilakukan selanjutnya setiap beberapa minggu sekali.³⁴

“kita motivasi Raras, kasih pengertian yang baik, motivasi. selain itu untuk mencegah hal itu gak kejadian lagi, kita lakukan penjelasan (body mapping) mengenai bagian tubuh mana yang harus dijaga dan tidak boleh disentuh orang, kita berusaha jadi temannya, dia ngobrol sama kita tetap keluhannya”³⁵

Konselor dalam hal ini mengansumsikan bahwa klien bisa menciptakan kebahagiaannya sendiri dan bahwa kunci untuk menemukan kebahagiaan adalah penerimaan serta tanggung jawab dari klient untuk berubah.

“Aku bikin kesepakatan, jadi disini bukan aku tog yang mikir, tapi gimana anak itu bisa tumbuh tanggung jawab dalam dirinya, biar suatu hari bisa ngelindungi dirinya sendiri. aku kasih kesempatan dia untuk berpikir apa yang bisa dilakukan dia saat ini, saya suruh bayangkan cobak kalo Rara sekarang melakukan kayak gini baik apa ndak, kalo Rara terus terusan sedih apa bisa selesai masalahnya, kenapa Raras gak melakukan ini ini ini, coba tulis keinginan Raras saat ini, terus Raras juga tulis bagaimana cara rara mencapai itu, cobak Raras lakukan apa yang ditulis itu dalam seminggu, cobak dulu, terus tulis hukumannya apa kalau rara gak ngelakuin. cobak Raras jujur pada diri sendiri, nyaman ndak hidupnya kalau terus terusan mikir yang aneh aneh kayak gini.. dia jug pernah ngeluh terus galau di facebooknya, ya dia cerita, Penyebab Rara galau gara gara lihat fb pacarnya, cobak hp nya

³⁴Tercatat dalam data rekapitulasi home visit LPA melakukan kunjungan pada tanggal 13, 17, 24 September, dilanjut 2, 4, 15, 29 Oktober 2016.

³⁵Pemaparan dari Farihah, mahasiswa Bimbingan Konseling yang mendapat pengarahan LPA untuk melakukan pendampingan

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

dikasih ibu, Raras gak usah pegang hp selama seminggu. Raras fokus sama yang ditulis ajja”.³⁶

Berkat Kerjasama yang baik, maka pihak LPA memperoleh kemudahan dalam menangani klient. Selain itu, keinginan yang kuat dari klient untuk bisa memperbaiki masa lalunya cukup memberi dorongan yang kuat bagi perkembangan klient.

“Aku coba ngikuti saran dari bu Titik sama mbak farihah, kadang ya bbman sama mbak farihah, terus dikasi nasehat nasehat. Alhamdulillah selama aku ikut saran dari orang tua, terus njalanin yang disuruh bu Titik sama mbak Farihah aku bisa sedikit bisa ngerasa tenang sih mbak ”³⁷

Pendampingan seperti itu berlangsung hingga saat ini, namun konselor tak sesering melakukan home visit, pendampingan lebih sering via media. Kunjungan yang dilakukan berlangsung Dalam hal ini, konselor melibatkan orang tua. Ibu klient dilibatkan sebagai orang yang memantau anaknya, apakah anaknya menjalankan instruksi konselor dengan baik, memantau segala perubahan klient dan mengkomunikasikayya kepada konselor. Dengan demikian konselor tau keadaan klient meski tidak melakukan kontak fisik secara langsung setiap hari.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

b. Kasus Pelecehan Seksual Kedua

Kasus ini masuk ke LPA pada tanggal 3 Juni 2016 dan diproses pada tanggal 4 Juni. Tanggal 7 Juni 2016 pihak LPA melakukan laporan ke pihak Polrestabes Surabaya mengenai pelecehan seksual dengan pelaku yang mengaburkan diri³⁸. Pada tanggal yang sama konselor LPA melakukan pendekatan dengan ibu klient. Pendekatan untuk

³⁶ wawancara dengan bu Elly, Konselor LPA yang melakukan pendampingan terhadap korban pada 8 November 2016

³⁷ hasil wawancara dengan klien pada tanggal 9 Desember 2016 dirumahnya jl Kedung Klimentir gang 3 Surabaya

³⁸ hasil wawancara dengan pak Priyono pada 21 November di kantor LPA Jatim.

menentukan jalan keluar yang dilakukan dengan ibu klient sempat mengalami kesulitan lantaran pihak LPA harus memberikan pemahaman yang sama terlebih dahulu dengan ibu korban yang saat itu mengalami frustrasi menghadapi musibah yang menimpa anak kandungnya. Komunikasi dengan sang ibu dilakukan agar sang ibu tidak mengambil langkah yang salah dalam menghadapi kasus anaknya.

“ Waktu itu selama proses, bu Titik, pak Pri selalu ndampingi saya, ngadem ngademno aku, aku ya waktu itu kondisi gak sadar putus asa. ngadem ngademno aku mbak, wes bu, itu cobaan bukan untuk disesali, tapi dihadapi, ya nasehatin janinnya kalau digugurin sama aja ibu salah ke Tuhan, kalo ibu kuat insyaallah besok bakal ada pertolongan dan kehidupan yang baik. Aku y awes pasrah ae mbak, aku percaya mereka bisa bantu ngasih yang terbaik buat annaku”³⁹

Selama proses pengaduan ke pihak Polrestabes, dan sebelum LPA melakukan pendekatan dan memberi bimbingan kepada korban, LPA melakukan penguatan terhadap ibu klient. penguatan ini dilakukan dalam bentuk melakukan komunikasi dan memberikan motivasi motivasi kepada ibu klient. Hal ini dilakukan dengan upaya agar sang ibu mampu berpikir jernih dan memberikan yang terbaik untuk anaknya. jika penguatan kepada ibu digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id tidak dilakukan maka dikhawatirkan klient akan semakin terpukul dengan kondisinya.

Hingga sampai saat ini, ketika bertemu dengan ibu klient, LPA masih tetap memberikan penguatan bagi ibu korban.

“....Ya dinasehatin terus disuruh fokus ke anakku aja, bu anak.e samean butuh dukungan, kalau sameannya gak teger dan kayak gini lalu dia mau dapat dukungan dari siapa, ibu kan ibunya, anak butuh sandaran ke njenengan. Anak ibu masih panjang masa depannya. kita gak tau nasib anak ibu kedepane dos pundi, sapa tau dibalik ini ada hikmahnya buat anak ibu, bisa ngangkat derajat ibu, tapi sama yang kuasa dikasi cobaan dulu, ya kayak gitu mbak dorongan dari LPA, trus sampek sekarang aku selalu diundang kalau ada seminar ta acara LPA, pelatihan kayak gimana ngasuh anak, Trus disuruh lebih ndekatin diri ke Allah, bu Titik juga

³⁹ wawancara dengan ibu klient saat peneliti turut serta Bu Titik melakukan home visit ke rumah klient pada 26 November 2016

nyempetin ke sini kadang, beli kerupuk sama sama ngobrol, tapi ya memang loh mbak, aku mikir waktu itu kalau aku *down*, anakku *down* trus sapa yang jadi penguat, mana aku disini tinggal sendiri.”⁴⁰.

Terus ada anak magang itu kadang datang kesini, ya maen maen, dari LPA katanya. mbantu aku bikin kerupuk, kalau gak gitu main sama anak saya. mbantuin aku masak terus dimakan bareng, itu aku suka dia ngajari anak saya yang kecil, nemenin anak saya, terus ngobrol sama saya, sering ngasih cerita cerita, ngasih tau video, divideo itu tibak.e ada orang yang nasibnya lebih kasian dari aku yo mbak, ya emang sih dunia iku berputar kan mbak ya, aku yakin gak selamanya hidupku gini terus, yang penting aku sudah usaha gimana aku sama anakku bisa bangkit”

Tanggal 7 hingga 9 Juni 2016 LPA mendampingi korban dan ibunya melakukan pemeriksaan dan keterangan lanjutan ke Polrestabes Surabaya, pemeriksaan juga dilakukan di PPT Rumah Sakit Bhayangkara. Saat Proses pendampingan itu, pihak LPA (pak Pri dan bu Titik) tidak banyak berkomunikasi dengan korbannya, komunikasi sering dilakukan lebih ke ibunya. Hal ini dimaksudkan agar korban tidak semakin merasa tersudutkan akan aib yang menyimpannya. sesekali bu Titik memberikan penguatan kepada sang korban agar korban tidak merasa malu dan berani mengungkapkan sejujurnya saat pihak kepolisian atau pihak dokter Rs Bhayangkara melakukan wawancara kepadanya.

“Ya ngomong ngomong biasa, kita usahakan seolah tidak terjadi apa apa ke dia. Aku kalau ndampingi gitu gak langsung Tanya macem macem mbak, kasian soale lek ditanyain aneh aneh, salah di kantor polisi ditanya, di rumah sakit, di psikolog belum lagi nanti pas sidang, jadi cukup tau info dari situ dulu ae, gamau moro moro langsung Tanya Tanya gitu biar gak membuat anak itu tertekan. Sama aja kita ngingetin mulu kejadian iku laan, wong niatnya pingin diselesaikan. kadang kita sudah tau sendiri dari kesaksian dia pas di kantor polisi waktu ndampingi, atau dapet keterangan dari polisi atau rekam medis dari rumah sakit⁴¹.

“bu Titik yang terus ndampingi aku mbak, pas dikantor polisi, ngajak ngajak ngobrol, ya ngobrol macem macem. Kalau komunikasi sama aku dulu nyaranin aku

⁴⁰ wawancara dengan bu Titik pada 23 Desember 2016

⁴¹ wawancara dengan Bu Titik, Staff pendampingan LPA Pada tanggal 19 November.

buat gak mikir terus, makan sayur, minum yang banyak biar kondisiku sehat, terus ngasih saran minum suplemen ini biar janinnya sehat, ”⁴²

Pendampingan yang dilakukan pihak LPA saat itu dibantu oleh mahasiswa PPL UIN Sunan Ampel Surabaya. namun sebelum mahasiswa PPL diberi kesempatan untuk melakukan pendampingan, mereka dijelaskan terlebih dahulu tentang latar belakang korban dan langkah langkah serta penanganan seperti apa yang harus dilakukan selama mendampingi. Salah satu mahasiswa PPL jurusan Bimbingan Konseling Islam UIN Sunan Ampel yang pernah turut serta LPA melakukan home visit menerapkan bimbingan menggunakan model terapi realitas. Terapi ini dipilih berdasarkan pengalaman mahasiswa PPL Mengikuti pihak LPA melakukan home visit sebanyak dua kali (tanggal 16 dan 18 Oktober 2016), berdasarkan keterangan, arahan serta persetujuan dari pihak LPA

“Kebetulan dulu ada anak BK UIN yang PPL disini, terus dia mbantu kita, kita kasih pengarahan, terus tak suruh ikut, terus setelah tau, dia bilang mau melakukan pendampingan ngunakan metode ini, dipresentasikanke saya, terus ya saya silahkan ke lapangan dan saya suruh catat setiap perubahan setelah melakukan metode itu”⁴³

Tujuan umum terapi realitas adalah membantu seseorang untuk mencapai otonomi / digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

kematangan yang diperlukan bagi kemampuan seseorang untuk mengganti dukungan lingkungan dengan dukungan internal. Kematangan ini menyiratkan bahwa orang-orang mampu bertanggung jawab atas siapa mereka dan ingin menjadi apa mereka serta mengembangkan rencana-rencana bertanggung jawab dan realitas guna mencapai tujuan-tujuan mereka.

“Pendekatan dengan terapi realitas ini dimaksudkan biar ibu sama anaknya itu mampu menyadari sendiri hal hal apa saja yang menghambat kemajuannya,terus

⁴² wawancara dengan korban di rumahnya pada tanggal 8 Desember 2016

⁴³ wawancara dengan bu Titik pada 23 Desember 2016

bagaimana caranya timbul keinginan dari diri sendiri untuk bangkit, terus bagaimana menjalankan kehidupan saat ini, dan memiliki cita cita yang baik dimasa depan⁴⁴”

Dengan upaya serta pendampingan yang dilakukan oleh pihak LPA, saat ini keluarga tersebut sudah mulai melupakan masa kelamnya dan mampu bangkit perlahan lahan demi kehidupan baru yang lebih baik. selain itu, saat ini korban juga telah keadannyaanya dan telah menganggap bayi yang dilahirkannya adalah harapan baru bagi dirinya.

“Pinginnya jadi anak yang baik, berpendidikan nggak seperti ibunya, bisa menjaga dirinya, fokus sama masa depanku dan anakku mbak”⁴⁵

c. Kasus Pelecehan Seksual ketiga

Pada tanggal 11 Oktober ayah beserta bibi klient mendatangi kantor LPA. dari situ Pihak LPA melakukan identifikasi tentang klient melalui keterangan yang didapat dari pihak keluarga. Saat itu yang dilakukan LPA adalah memberi saran kepada keluarganya agar sebisa mungkin memenami klient dimanapun saat dia keluar, sering sering mengajak ngobrol klient dan memberi aktifitas yang positif bagi klient agar ia tidak teringat dengan masalahnya. Hal ini ditanggapi positif oleh keluarga klient, sehingga mempermudah LPA untuk membantu keluarga tersebut menghadapi klient.

“Sekarang sebulan ini dia tidur ama saya terus mbak, sebelum tidur ya tak bilang bilangin anaknya biar gak kepikiran itu. Ayahnya nyuruh saudara saudaranya nganter jemput cindi kalau sekolah, biasanya dia naik sepeda sendiri kalau sekolah, sekarang kita gak berani mbak, takut pas ibunya moro moro nemuin dia, kan ibunya sek gak terima suaminya dimasukkan penjara”⁴⁶

⁴⁴ wawancara dengan Nurita pada tanggal 2 Januari 2017, mahasiswa Prodi BKI UIN Sunan Ampel Surabaya yang pernah melakukan pendampingan kepada klient selama masa PPL

⁴⁵ wawancara dengan korban di rumahnya pada tanggal 8 Desember 2016

⁴⁶ Berdasarkan Wawancara dengan Sri Utami, bibi korban pada tanggal 12 Desember 2016 di Jalan Setro Baru Gang 7 no 29

BAB IV

Public Relations Terapeutik LPA dalam Tinjauan Two Way Symetrical Theory Gun dan Grunig

A. Komunikasi Terapeutik yang Titemukan Dalam melakukan penanganan Kasus Pelecehan seksual anak.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjelaskan bagaimana bentuk komunikasi terapeutik yang ditemukan ketika LPA melakukan penanganan terhadap korban pelecehan seksual anak. Seperti yang dipaparkan di bab 3 (penyajian data) salah satu cara LPA menangani pengaduan kasus pelecehan seksual anak adalah dengan melakukan pendampingan. Dalam proses pendampingan tersebut, terlihat bahwa LPA memiliki upaya untuk menolong / membantu anak serta keluarga dalam menghadapi masalah berat yang dialami, serta mengantisipasi korban agar tidak terlarut pada hal hal menyakitkan yang dapat memunculkan masalah yang lebih merugikan bagi anak dikemudian hari. Dalam proses pendampingan, Peneliti menemukan beberapa nilai nilai terapeutik yang dilakukan. Adapun nilai nilai terapeutik tersebut seperti:

a Memahami dengan jelas akar permasalahan

LPA mempelajari setiap permasalahan yang diadukan di kantor LPA. Hal yang menjadi perhatian Pihak LPA sebelum memproses lebih lanjut setiap pengaduan anak adalah memastikan secara pasti kebenaran dari laporan yang diadukan tersebut. Pengaduan masalah anak dianggap benar apabila yang mengadu adalah pihak keluarga, seperti orang tua dari korban, ataupun pihak lain yang dianggap memiliki kredibilitas dalam masalah tersebut, seperti pihak kepolisian, mitra kerja LPA dsb. Senada dengan

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

yang diungkap oleh ibu Titik bahwa selektif dalam menangani kasus anak yang dilaporkan karena LPA pernah menjumpai ada pihak yang dengan sengaja memanfaatkan situasi dengan menjadikan anak sebagai bahan meraup keuntungan. Selektifitas itu ditunjukkan dengan memahami siapa pengadunya, bagaimana hubungan pengadu dengan korban yang dilaporkan serta kronologi permasalahan yang dihadapi oleh anak.

Tujuan LPA memahami dengan jelas akar permasalahan, agar LPA dapat melakukan langkah langkah yang tepat saat melakukan advokasi terhadap anak. Selain itu dalam melakukan pendampingan, pihak LPA menerapkan metode bimbingan konseling, dalam proses tersebut terkadang konselor LPA melakukan beberapa terapi kepada korban. Seperti pada kasus pelecehan seksual yang dipaparkan di bab 3 dimana konselor LPA, dan beberapa mahasiswa magang yang pernah menjadi bagian LPA dan mendapat bimbingan dari LPA menggunakan metode terapi realitas dan Gestalt dalam melakukan pendampingan. Dengan memahami secara jelas kronologi kejadian, maka akan mempermudah LPA dalam proses pendampingan terhadap korban.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

b. Penguatan dan Motivasi

Motivasi yang ditunjukkan lebih pada bagaimana mendorong korban dan keluarga untuk dapat menghadapi permasalahan dengan bijak, menerimanya sebagai kenyataan yang tidak perlu disesali, sebaliknya, mampu bangkit dari keadaan. Motivasi disampaikan melalui hubungan secara personal yang terjadi baik antara pihak LPA (konselor) – keluarga maupun pihak LPA (konselor) – korban dalam bentuk kata kata verbal yang dapat dipahami oleh si penerima.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Penguatan yang peneliti pahami dari data yang ditemukan lebih bersifat solutif , artinya kata kata yang diungkapkan konselor untuk memotivasi keluarga dan korban adalah dorongan untuk belajar menerima yang sudah terjadi dimasa lalu, memikirkan yang terbaik yang bisa dilakukan dimasa kini demi perbaikan dimasa depan. Motivasi yang ditunjukkan bisa bersifat instruktif, dorongan, perintah, penguatan dan stimuli stimuli untuk melakukan sesuatu

Motivasi bukan hanya diberikan kepada korban saat melakukan home visit, namun tatkala melakukan diskusi atau percakapan biasa dengan orang tua, LPA juga memberikan pesan pesan yang mengandung motivasi. Dalam hemat peneliti, cara yang dilakukan LPA dengan juga memberikan pesan pesan motivatif kepada keluarganya adalah suatu tindakan yang positif. Hal ini mengacu pada penjabaran dari beberapa referensi yang terangkum di bab 2 (kajian teori) bahwa anak belajar dari lingkungannya, terutama keluarga. Konsep diri anak dalam memandang dirinya dan memposisikan dirinya dalam menghadapi masalah ataupun dalam setiap kehidupan digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id adalah gambaran dari apa yang ia terima dari keluarganya. Maka apabila anak melihat orang tuanya adalah individu yang kuat dan bijak dalam menghadapi segala hal, maka ia akan belajar menjadi seperti orang tuanya dalam menghadapi kenyataan. Sebaliknya, jika orang tua terlihat putus asa (*down*) dalam menghadapi permasalahan, hal ini akan membawa tekanan baru pada si anak dan membuat mereka semakin dihantui dengan ketakutan yang sifatnya tidak jelas.

Selain itu, dalam pandangan peneliti, dengan memberikan pesan pesan motivasi pula kepada orang tua, maka akan semakin mempercepat pemulihan korban. karena orang tua menjadi tangan penghubung bagi konselor untuk selalu mendampingi,

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

mengawasi dan menguatkan anaknya. saat LPA mampu menguatkan orang tuanya, maka segala yang dilakukan orang tua kepada anaknya akan berdampak positif kepada anak.

Sedangkan motivasi yang diberikan kepada korban, sifatnya menyesuaikan dengan keluhan / gejala yang dijumpai pada korban. Tampak dalam masing masing kasus pelecehan seksual yang dipaparkan dalam bab sebelumnya, pesan motivasi berbeda beda, pada kasus pelecehan seksual pertama, motivasi lebih mengarah agar korban tetap fokus pada cita citanya serta mencegah agar korban tidak terjebak dalam kasus yang sama dikemudian hari, dan juga memberikan pengetahuan kepada korban tentang batasan batasan dalam pergaulan dan menjaga bagian tubuhnya (*boddy mapping*). Pada kasus pelecehan seksual yang kedua, motifasi fokus pada bagaimana korban dapat menerima masa lalunya, menerima kehamilannya dan merawat dengan baik bayi yang dilahirkan, serta berusaha dapat bangkit bersama keluarga kecilnya.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Sedangkan pada kasus yang ketiga, motivasi ditekankan agar korban tidak terus menciptakan kecemasan dalam pikirannya, karena apa yang ditakutkan masih belum tentu terjadi, dan juga memberi dorongan agar korban fokus pada ujian nasional yang akan dilalui.

c. Menunjukkan Empati

Rasa empati konselor atau pihak LPA ditunjukkan melalui sikap antusias yang baik dalam berkomunikasi atau saat menyimak setiap pernyataan yang diutarakan oleh korban atau keluarganya. konselor atau pihak LPA menganggap bahwa apa yang diutarakan oleh korban atau keluarga merupakan apa yang menjadi akar permasalahan

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

dalam pikirannya. Rasa antusias itu tercermin pada saat berkomunikasi dengan klien atau keluarganya tatkala pihak LPA melakukan home visit kerumah korban. Konselor selalu menatap penuh mata lawan bicaranya, lebih banyak diam dan mendengarkan dengan seksama ketimbang memberi saran apalagi mencela tatkala lawan bicaranya larut dalam pernyataan yang diungkapkannya.

Namun rasa empati yang ditunjukkan dari sikap tubuh dan wajah ternyata tidak membuat konselor / pihak LPA yang melakukan home visit benar benar terlarut dengan pernyataan klien. Peneliti menyimpulkan, terjadi proses pengolahan pesan dalam diri konselor menanggapi pernyataan yang di utarakan kliennya. Selanjutnya pesan yang telah dikelola dalam pikiran konselor tersebut diutarakan jika konselor menemukan situasi yang tepat. Dalam hal ini peneliti mengamati bahwa, tidak semua yang dinyatakan klien diproses sebagai pesan yang berarti dalam pikiran dan ditanggapi oleh konselor. Ada pesan pesan tertentu yang ditanggapi dengan serius dan ada pesan pesan lain yang ditanggapi tidak dengan serius. Keluh kesah klien terkadang membuatnya kembali mengingat kejadian menyakitkan yang pernah dialami, dalam hal ini, konselor bertindak mencoba menggiring klien dalam percakapan lain yang lebih baik sifatnya. Hal ini memberi kesan bahwa konselor tidak terbawa emosi korban / tidak turut edih dan terpukul saat lawan bicaranya berkeluh kesah.

Peneliti menganggap sifat tidak terbawa emosi / tidak mudah larut keluhan klien merupakan konsep diri yang ingin ditekankan oleh konselor dalam menjalin hubungan dengan kliennya. Ketika kedua orang yang berkomunikasi (konselor – klien) sama sama larut dalam percakapan yang mengarah ke kesedihan, dalam hemat peneliti, maka akan membuat komunikasi yang terbangun tidak menghasilkan sesuatu yang berarti bagi

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

pemulihan klient (karena keduanya sama sama sedih sehingga tidak ada solusi didalamnya), atau kemungkinan hanya akan membuat klient menjadi semakin ingat kejadian masa lalunya.

d. Mengutamakan diskusi

Dalam pendampingan yang dilakukan, konselor tidak selalu menjadi pihak yang mendikte kliennya. Saat percakapan berlangsung, sesekali konselor memberikan motivasi melalui kata katanya, menasehati dengan menganjurkan, melarang atau menginstruksikan klient untuk melakukan sesuatu. Disisi lain konselor tidak melakukan instruksi ataupun tidak memotivasi sama sekali, tapi konselor hanya memberi stimuli stimuli klient untuk memikirkan cara sendiri atau membuat solusi sendiri mengenai keluhan yang diutarakan. Cara ini ditunjukkan dengan kata kata; cobak kau bayangin....., bener begitu yang diinginkan....., kamu mengeluhnya sekarang begini, kemarin beda terus cara biar gak gini apa.... dsb.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Peneliti menilai dalam proses pendampingan komunikasi antar konselor dan klient yang terjadi lebih pada diskusi bersama, atau pemecahan masalah bersama. Konselor tidak selalu berperan menjadi komunikator dan klient tidak selalu menjadi komunikan yang pasif. Diantara keduanya, memiliki kedudukan yang sama, tidak ada yang dominan. masing masing saling bertukar peran sesuai dengan situasi kondisi. konselor bisa jadi komunikator dan komunikan demikian juga sebaliknya dengan klient.

Analisis peneliti, dalam diskusi yang terjadi, maka akan tercipta hubungan saling membantu antara konselor yang melakukan pendampingan dengan klient. Keterangan yang diberikan klient akan membantu konselor menguraikan permasalahan yang

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

dihadapi klient. Keterbukaan dari klient akan membuat konselor semakin mudah memecahkan dan mencari solusi. Demikian juga, sikap konselor yang tidak terlalu mendikte dan terbuka akan semakin membantu klien untuk merasakan kenyamanan mengungkapkan. Sehingga dapat dikatakan, melalui diskusi bersama, maka akan terjalin hubungan saling membantu yang sama sama saling diuntungkan.

e. Bimbingan konseling dengan menerapkan aplikasi terapi dalam dunia psikologi.

Bimbingan konseling ditunjukkan dengan proses pemecahan masalah yang juga melibatkan klient untuk berfikir. Dengan melibatkan klient, maka konselor akan dapat mengukur seberapa besar tingkat kemampuan klient untuk dapat memperbaiki / membangun konsep diri yang baik bagi dirinya. Bimbingan konseling disini menempatkan konselor dan klient dalam posisi sejajar. Artinya klient tidak ditempatkan sebagai objek dari konselor (klient ditempatkan sebagai subjek) sementara objek dari konselor dan klient adalah masalah yang dihadapi klient untuk kemudian dipecahkan

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

secara bersama sama. selain itu, komunikasi terapeutik ditunjukkan melalui aplikasi terapi dalam dunia psikologi, dimana penerapan terapi tersebut akan diberikan jika konselor sudah cukup mengidentifikasi kondisi klient dengan baik dan klient sudah cukup siap dan hubungan diantara keduanya sudah dirasa dekat.

B. Peranan Konselor LPA dari Sudut Pandang *Public Relations*

Seperti yang dipaparkan pada bab 2, penilaian masyarakat atau publik mengenai perusahaan, atau organisasi dapat dilihat dari bagaimana cerminan orang orang yang menjadi bagian dari perusahaan tersebut, dalam artian setiap orang yang menjadi bagian dari perusahaan merupakan PR bagi perusahaan atau lembaga untuk mengenalkan lembaga

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

tersebut kepada orang lain. Meskipun orang yang menjadi bagian dari perusahaan tersebut bukan menjadi bagian dari divisi humas atau PR perusahaan / lembaga, namun kualitas dan citra perusahaan bisa terpengaruh dari kerja atau peran serta perusahaan tersebut.

Dalam Lingkup konselor yang memiliki tugas pendampingan serta pembinaan kasus pelecehan seksual anak, maka segala tindakannya merupakan cerminan dari visi yang ingin dicapai oleh LPA, yakni sebagai lembaga yang memiliki kepedulian terhadap masalah yang dialami oleh anak-anak Jawa Timur. Adapun peranan konselor yang memiliki kapasitasnya sebagai PR bagi LPA yang digambarkan melalui prilakunya dalam melakukan pendampingan ditunjukkan sebagaimana berikut:

1. Menjalankan Peranannya sebagai konselor LPA dengan berpedoman pada aturan kerja dan profesionalitas yang diterapkan oleh LPA.

Sebagai seorang konselor, para Informa (Bu Titik, Bu Elly dan Pak Priyono) menjalankan tugasnya di LPA berpedoman dengan standarisasi pelayanan yang telah ditetapkan oleh LPA. Hal ini dibuktikan dengan pemaparan dari ketiga narasumber dimana masing-masing dari mereka menjelaskan alur pelayanan pengaduan yang sama. Adapun alur pengaduan bagi segala kasus yang dilaporkan dimulai dari LPA menerima laporan pengaduan dari berbagai sumber yang menjadi stakeholdernya (pihak kepolisian, organisasi atau lembaga yang menjalin kemitraan dengannya ataupun pengaduan yang diterima dari keluarga).

LPA memproses pengaduan yang masuk. Menyeleksi dan menghimpun keterangan keterangan dari si pelapor mengenai adanya kasus pelecehan seksual yang dilaporkan ke LPA. LPA bersifat selektif dalam menangani kasus yang dilaporkan, hal ini lantaran

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

menurut bu Titik untuk menghindari adanya pihak yang sengaja memanfaatkan demi kepentingan pribadinya, persepsi yang ditekankan pihak LPA disini adalah, tidak semua orang yang patut ditolong memiliki motif ingin ditolong, karena terkadang ada orang yang pandai memanfaatkan kesempatan dalam kesulitan sekalipun. Untuk mengantisipasi itu, LPA meminta keterangan keterangan dokumen yang mendukung, seperti kartu keluarga, kartu identitas pelapor yang dapat dideteksi hubungan si pelapor dengan korban (jika yang melapor perorangan).

Setelah laporan diterima dan dibuktikan kebenarannya melalui data data atau keterangan yang mendukung, maka pihak LPA melakukan meditasi kepada keluarga / pelapor untuk mengetahui penanganan apa yang diinginkan keluarga kepada LPA. Lalu tahap ketiga adalah tahap identifikasi pada laporan kasus pelecehan seksual, meliputi mengetahui latar belakang keluarga, kronologi kejadian, keterangan orang tua tentang perilaku anak, dan pendekatan kepada orang tua dan anak

Setelah identifikasi maka tahap selanjutna adalah aksi. Dimana pihak LPA bekerja sesuai dengan prosedur yang telah disepakati antara LPA dan pihak keluarga, kalau

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

pihak keluarga menghendaki permasalahan ini diproses ke jalur hukum, maka LPA menghubungi lembaga lembaga hukum yang menjadi mitra LPA. Jika orang tua menghendaki penyembuhan pada anak, atau menginginkan anaknya terbebas dari hal hal ya tak diinginkan (misal trauma, perubahan perilaku dsb), maka LPA melakukan pendampingan.

Saat pendampinganpun, konselor bekerja sesuai standart yang ditentukan LPA dan disepakati LPA. konselor menerapkan proffesionalnya dalam kapasitasnya sebagai pendamping yang berpedoman pada visi LPA. dalam setiap pendampingan.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Dicerminkan konselor melakukan riset melalui pendekatan dengan korban dan keluarganya. Dari riset disusunlah rencana pendampingan yang akan dilakukan. saat pendampingan dilapangan, konselor mencatat dan melaporkan setiap tahap kerjanya, serta efek atau perubahan korban.

Untuk membantu mempermudah proses pendampingan, konselor menjalin komunikasi yang baik dengan keluarga dan konselor lain baik dalam lembaganya atau lembaga lain yang menjadi mitranya. Etika komunikasi sebagai seorang konselor sekaligus PR bagi LPA dilihatkan dengan cara konselor berpegang teguh pada pedoman dan aturan praktik bimbingan konseling yang didapat dari pengalaman pengalamannya.

2. Melakukan Pendampingan Kepada Klient dengan Berpedoman Kepada Riset

Tahap riset dilakukan sejak konselor menerima laporan serta kronologi peristiwa dari Anggota LPA bagian pelayanan masyarakat. Selanjutnya dengan berpedoman dari laporan itu, konselor menentukan langkah yang tepat untuk melakukan pendekatan. Hal ini sejalan dengan praktik praktisi PR dalam mengemas berbagai informasi yang akan berguna dalam perencanaan program dan strategi komunikasi yang akan dipakai. Lalu konselor melakukan pendekatan kepada keluarga. Melalui pendekatan itulah citra konselor sebagai cerminan dari LPA disalurkan kepada klient atau keluarganya. Setiap perubahan yang terjadi dijadikan sebagai pertimbangan untuk menentukan langkah langkah selanjutnya, untuk mengurangi kendala maka setiap laporan dilakukan evaluasi. Dan setiap pengalaman yang ditemukan dalam pendampingan juga dievaluasi. Dalam hal ini, kerja konselor dapat disejajarkan dengan kerja praktisi PR dalam melakukan manajemen perencanaan dan audit komunikasi yang senantiasa mendahulukan riset di lapangan.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

3. Mengembangkan komunikasi dua arah secara berkesinambungan, jelas dan terarah dengan klient sebagai bagian dari stakeholdernya

Komunikasi dua arah dilakukan oleh praktisi PR dalam perusahaan atau lembaga dalam rangka mengetahui kebutuhan masyarakat dan seberapa mengenal masyarakat dengan perusahaan atau lembaga tersebut. Dengan kata lain komunikasi dua arah digunakan sebagai langkah untuk menaikkan citra perusahaan di masyarakat atau lembaga lain sebagai stakeholdernya. Mengembangkan komunikasi dua arah terlihat dari proses bimbingan yang mana konselor memposisikan korban sejajar dengannya. Dalam bimbingan, konselor dan kliennya adalah mitra kerja yang akan melakukan komunikasi untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Selain itu, komunikasi dua arah terjadi juga antara konselor dengan keluarga, konselor dengan anggota LPA lainnya, konselor dengan konselor dari lembaga lain. Dari komunikasi dua arah yang dilakukan, maka citra konselor dan lembaga dapat terbentuk melalui asumsi asumsi yang dibentuk dari mitranya.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

4. Menjalin Kerjasama dengan Lembaga Lain sebagai Mitra LPA dalam Menangani Kasus Pelecehan Seksual Anak.

Dalam menampakkan sayapnya serta memperjelas eksistensinya, merupakan hal yang biasa bagi perusahaan atau lembaga lembaga untuk melakukan kerjasama / menjalin kemitraan dengan perusahaan / lembaga. Kerjasama dilakukan karena perusahaan tak mungkin berdiri sendiri dan akan berkembang terus, sedangkan dalam banyak hal perusahaan tersebut membutuhkan akses dan lini dari perusahann lain. Untuk itulah disini peran Praktisi PR biasanya menjadi tangan kanan perusahaan untuk membangun

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

komunikasi yang efektif dan hubungan yang baik dengan pihak lainnya dengan maksud menjalin kerjasama dalam rangka mempercepat tujuan akhir yang ingin dicapai.

Dalam ranah konselor LPA sebagai PR bagi lembaganya, konselor menjalankan fungsi PR sesuai kapasitasnya sebagai konselor dengan cara menjalin komunikasi dengan berbagai pihak dan kerjasama. Dibuktikan, misalnya, bu Titik sebagai konselor LPA dalam menyelesaikan kasus Rina (korban pelecehan seksual oleh ayah tiri hingga hamil), menjalin komunikasi dan memerlukan bantuan dari Bu Cita, yang merupakan dokter / psikolog Ahli PPT rumah sakit Bhayangkara Surabaya. Diawal awal, karena traumatik yang dialami Rina cukup dalam, maka bu Titik dan LPA bekerjasama dengan bu Cita dan rumah sakit Bhayangkara. Penanganan traumatik Rina di serahkan kepada PPT Bhayangkara dan ditangani bu Cita untuk didampingi di shelter rumah sakit Bhayangkara, setelah dirasa Rina mampu beradaptasi dan menerima keadaanya lebih baik, maka bu Citta menyerahkan pendampingan Rina kepada bu Titik selau konselor LPA.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

5. Memiliki Kreibilitas dan Standarisasi yang jelas Sebagai Seorang Koselor.

Menjalankan fungsi PR sebagai replikasi citra perusahaan, maka profesionalitas perlu ditekankan. Keputusan yang dihasilkan praktisi PR tanpa berpijakan dan berpedoman dengan standart Profesionalitas PR akan memungkinkan terbentuknya banyak kedala yang akan ditemukan dalam lapangan. Kredibilitas Praktisi PR dalam menjarankan perannya diperusahaan diukur dari tingkat pendidikan, serta berbagai pengalamannya dalam melakukan perencanaan komunikasi.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Kredibilitas dan standarisasi seorang konselor dalam kapasitasnya sebagai pembimbing bagi klient (korban kasus pelecehan seksual anak) perlu dimiliki oleh seorang konselor LPA. Masalah kasus pelecehan seksual anak dan penanganannya bagi korban yang trauma merupakan suatu kegiatan atau indakan yang membutuhkan ketelitian serta pengalaman yang khusus dibidangnya. Profesionalitas Konselor LPA tercermin dari lulusan akademisi konselor (sarjana Psikologi dan ada yang magister sosiologi sekaligus aktifis sosial). Selain itu, pengalaman bertahun tahun dalam mendampingi merupakan bekal bagi konselor dalam melakukan perencanaan dan menentukan cara pendampingan.

C. *Two Way Symetrical Public Relations* Gun dan Grunig Meninjau PR Terapeutik Konselor LPA

Teori PR model *two way symmetrical* (Simetris dua arah) yang dikemukakan oleh Gun dan Grunig berpacu pada kondisi dimana PR Praktisi perusahaan atau lembaga dalam menjalankan fungsi Perusahaan dihadapkan dengan masyarakat yang telah masuk dalam *era public information*, dimana segala akses informasi tentang perusahaan adalah suatu hal yang menjadi kebutuhan dan perhatian utama masyarakat. Era informasi memberikan peluang kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses segala hal, termasuk segala hal yang menyangkut perusahaan. Untuk itulah seorang praktisi PR perlu mengembangkan konsep komunikasi dua arah dengan publik. Dengan komunikasi dua arah, maka PR perusahaan dapat dengan mudah memantau apa yang dibutuhkan publik, memantau kecenderungan publik dengan organisasi atau lembaganya, atau bagaimana kedudukan atau citra perusahaan dimata publik, serta menyusun program program PR yang jelas dan terarah dalam rangka meningkatkan eksistensi dan citra perusahaan.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Dari segi konselor LPA yang sebagai seorang PR bagi lembaganya, konselor LPA dalam melakukan pendampingan kepada pengaduan pelecehan seksual menerapkan prinsip komunikasi dua arah dengan korban, keluarga ataupun lembaga lain yang mitra kerjanya. Komunikasi dua arah konselor ditunjukkan dalam komunikasi yang terjadi, dimana konselor selalu melibatkan korban, keluarga korban dan anggota LPA lain untuk merumuskan penyelesaian dan bimbingan yang tepat dalam menangani masalah korban. Komunikasi dua arah itu terjadi tatkala konselor dan korban atau keluarganya saling terbuka dalam mendengarkan keluh kesahnya serta terbuka dalam melakukan diskusi bersama. Keterbukaan tersebut bisa dikarenakan konselor sukses menerapkan nilai nilai terapeutik dalam komunikasinya dengan korban, sehingga dari saling keterbukaan itulah, muncul hubungan saling membantu diantara keduanya untuk mencapai tujuan yang saling menguntungkan, baik dari segi konselor dan LPA maupun korban atau keluarga korban.

Model komunikasi dua arah terjadi melalui proses timbal balik yang berimbang antara konselor dan korban atau keluarga. Dengan komunikasi dua arah yang dilakukan, maka digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id keputusan yang diterapkan konselor dalam mengambil tindakan pendampingan merupakan hasil dari kesepakatan kedua belah pihak.

Model komunikasi dua arah mampu memecahkan atau menghindari terjadinya suatu konflik dengan memperbaiki pemahaman publik secara strategi agar dapat diterima, dan dianggap lebih etis dalam menyampaikan pesan-pesan (informasi) melalui teknik komunikasi membujuk (*persuasive communication*) untuk membangun saling pengertian, pendukung dan menguntungkan bagi kedua belah pihak. Dalam lingkup kerja konselor dalam memenuhi kapasitasnya sebagai pendamping, pemecahan masalah melalui diskusi adalah wujud penerapan komunikasi dua arah. Pesan pesan terapeutik / persuasif konselor

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id
 dilakukan kepada klientnya tatkala telah terbentuknya hubungan yang hangat dan efektif antara keduanya.

Asumsi Grunig dalam mengembangkan model komunikasi dua arah dilakukan berdasarkan

- Adanya saling tergantung dan pembinaan hubungan;
- Ketergantungan dan pembinaan hubungan tersebut memunculkan kurangnya konflik, perjuangan, dan saling berbagi misi;
- Adanya keterbukaan, saling percaya dan saling memahami;
- Konsep kunci mengenai negosiasi, kolaborasi dan mediasi;

Hubungan saling tergantung diciptakan oleh konselor tatkala pertama kali berinteraksi dengan kliennya. Konselor menyusun atau mengupayakan komunikasi komunikasinya dengan klient agar menumbuhkan derajat kedekatan antar keduanya. Jika keterdekatan antara keduanya sudah dapat diciptakan, maka klient akan terbuka dengan konselor, dari keterbukaan keterbukaan dan komunikasi dua arah yang terjadi secara berkesinambungan itulah, terciptalah ketergantungan klient dengan konselor, klient menjadi patuh dan mau menuruti apa yang disarankan konselornya, dan menganggap konselornya adalah seseorang yang memang akan membantu permasalahannya.

Kedekatan hubungan yang dapat menimbulkan ketergantungan antara klient terhadap konselor atau pihak LPA dapat membantu konselor mempersempit hambatan hambatan yang akan ditemui pada saat melakukan pendampingan. Konflik atau kesulitan yang ditemukan oleh konselor dalam proses pendampingan bisa disebabkan karena konselor kurang membangun kedekatan dengan klientnya.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Dalam teori komunikasi dua arah juga mengenal tentang prinsip negosiasi, kolaborasi, mediasi dalam menjalankan fungsi PR kepada publik / masyarakat. proses proses demikian juga berlaku bagi LPA tatkala menangani kasus pelecehan seksual anak atau tatkala konselor LPA menerapkan komunikasi terapeutik dalam pendampingan. Meditasi dilakukan pada saat LPA menjalin komunikasi dengan orang tua dalam bentuk memberi dukungan kepada orang tua yang melaporkan, serta tercermin tatkala LPA melakukan pendekatan kepada orang tua untuk menentukan penyelesaian yang diinginkan orang tua. meditasi juga dilakukan oleh pihak LPA kepada lembaga lain yang menjadi mitranya. Misalnya, pada kasus Rina, dia membutuhkan penanganan yang lebih dari ahlinya dalam mengatasi depresinya, maka disini pihak LPA melakukan meditasi dengan Psikolog Ahli PPT Rumah Sakit Bhayangkara agar PPT Rs.Bhayangkara mau membantunya menangani depresi pada Rina. PPT Bhayangkara dirasa mampu memberikan penanganan sesuai apa yang dikehendaki LPA, karena disana terdapat dokter spesialis serta psikolog yang memang sudah lebih teruji, selain itu PPT Rs Bhayangkara juga memiliki shelter khusus yang mengkaji penanganan stress anak akibat kekerasan seksual, sehingga LPA menganggap perlu bekerjasama dengan lembaga tersebut.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penelitian dilakukan berdasarkan dengan prosedur yang telah dijelaskan, maka peneliti memperoleh kesimpulan bahwa:

1. Nilai nilai terapeutik yang umum dilakukan Konselor LPA pada saat pendampingan ditunjukkan dengan: (1) Memahami dengan jelas kronologi permasalahan yang dialami anak, (2). Penguatan dan Motivasi,(3). Menunjukkan Empati. (4). Mengutamakan diskusi, (5) bimbingan konseling dengan menerapkan aplikasi aplikasi terapi dalam dunia psikologi.
2. Cerminan Konselor LPA sebagai *Public Relations* bagi Lembaganya saat melakukan pendampingan ditemukan melalui : (I) Menjalankan perannya dalam pendampingan dengan berpedoman kepada aturan kerja yang diterapkan di LPA serta mengupayakan segala sikap yang mencerminkan tujuan LPA Secara Umum, (2). Melakukan Pendampingan dengan Berpedoman pada riset, (3). Mengembangkan Komunikasi dua arah secara terarah dengan klient (anak dan keluarganya) sebagai stakeholdernya, (4). Menjalin hubungan baik dan kerjasama dengan lembaga Lain yang menjadi mitra Kerja LPA, (5). Memiliki kredibilitas dan standarisasi yang jelas sebagai seorang konselor yang mewakili Lembaganya pada saat pendampingan.

B. Rekomendasi

Dari uraian diatas maka dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan perusahaan, LSM, atau lembaga lain untuk dijadikan contoh dalam menentukan kebijakan mendatang, yaitu:

1. Lembaga Perlindungan Anak Provinsi Jawa Timur

a. Jumlah Personil SDM untuk konselor pendampingan LPA yang berkantor di Surabaya hendaknya perlu ditambahi, hal ini mengingat di Kantor Surabaya, Konselornya hanya berjumlah 3 orang. Sedangkan pengaduan kasus anak di kota Surabaya yang membutuhkan pendampingan seorang konselor sendiri cukup banyak. Keterbatasan jumlah tenaga konselor tersebut terkadang membuat LPA terkadang menolak atau Mengalihkan pendampingannya ke lembaga lain. Meski LPA sudah memiliki kerjasama dengan lembaga lain sebagai mitranya, dan pendampingan bisa dilakukan oleh lembaga lain, namun penambahan jumlah konselor hendaknya perlu dilakukan, untuk menjembatani banyaknya pengaduan yang masuk

b. Tugas Konselor LPA hendaknya tidak mengalami rangkap tugas dengan divisi lainnya. Hal ini dikenakan yang akan dikawatirkan konselor tidak akan maksimal dalam pendampingan karena ia juga menyibukkan diri dengan urusan lainnya

c. Bagian Humas LPA hendaknya selalu mengupgrade segala perubahan informasi di website LPA. Hal ini karena saat peneliti melakukan Observasi alamat kantor, peneliti mengalami kebingungan lantaran alamat yang ada di website masih menggunakan alamat lama yang berada di Jemur Andayani, sedangkan saat ini kantor LPA telah berpindah di kompleks Dinas Ketengakerjaan di Bendul Merisi no 2 Surabaya.

d. Konselor dalam melakukan home visit hendaknya memiliki standart jadwal tanggal yang jelas, hal ini karena peneliti melihat home visit yang dilakukan konselor LPA sifatnya masih belum terstruktur dengan baik.

2 Fakultas Atau Program Studi

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Diharapkan dalam pembelajaran dalam kelas Public Relations, tenaga pengajar mampu memberikan pengembangan ilmu pengetahuan yang multidisipliner, dalam artian, penerapan kerja PR professional dapat dikembangkan dalam semua lini disiplin ilmu, tak terkecuali ilmu konseling atau yang berhubungan dengan dinamika sosial masyarakat. Sehingga dari sini Praktisi PR yang dihasilkan diharapkan mampu menjadi PR bagi Lembaga, Instansi atau dirinya sendiri dikemudian hari.

3. Untuk Peneliti atau Riset Selanjutnya

Untuk Peneliti, diharapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut yakni melakukan kajian kualitatif guna memahami seberapa jauh Praktisi Public Relations mampu membaca segala situasi dan kondisi yang berkembang di masyarakat dan menerapkan Prinsip-prinsip kerja PR dalam memandang berbagai persoalan.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Daftar Pustaka

Uchana, Onong Effendi. 2009. Ilmu Komunikasi; Teori dan praktek. Bandung; Remaja Rosdakarya

Setyohadi, Khususyriyadi. 2011. Terapi Modalitas Keperawatan pada Klient Psikogeriatrik. Jakarta: Salemba Medika.

Chairul, Mozasa Bariah. 2005. Aturan Aturan Hukum Trafficking (perdagangan Perenpuan dan Anak. Medan: USU Press.

Spock, Benyamin. 1998. Menghadapi Anak di saat Sulit. Jakarta: Pustaka Delapratasa.

Sam, Zufa dkk. 2013. Psikologi Keperawatan. Depok: Rajagrafindo Persada.

Soedarsono. 2008. Kenakalan Remaja. Jakarta: Rineka Cipta.

Prinsi, Darwan. 2001. Hukum Anak Indonesia. Bandung: Citra Aditya BHaki

Jalal, Fasli. 2012. Pendidikan Anak Usia Dini. Jakarta: Citra Pendidikan.

ACILS – IMC – USAID. 2003. Panduan Penanganan Anak Korban Perdagangan Manusia. Bandung; Lembaga Advokasi Hak Anak.

Diponegoro, Ahmad. 2011. Konseling Islam. Yogyakarta: Gala Ilmu Semesta.

Hartono, dkk. 2012. Psikologi Konseling. Jakarta: Raja Grafindo.

Rosady, Ruslan. 2003. Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Sarosa, Samiadji. 2012. Penelitian kualitatif dasar-dasar. Jakarta: Indeks.

Basrowi dan Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta,

2008 Priyanto, Agus. 2012. Komunikasi dan Konseling. Jakarta: Salemba Medika.

Moerjiati, Sridkk. 2010. Bahan Ajar Komunikasi Antar Personal. Surabaya: Dep. Komunikasi Fak. Ilmu Sosial dan Politik Universitas Airlangga.

Mc, Josh Dowell, Ed, Steward. 2003. Pelecehan Seksual Cet ke 2. Yogyakarta: Gloria Usaha Mulia.

Desi Anggraini. 2009. Pelecehan Seksual Terhadap Anak dibawah Umur dalam Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif. Yogyakarta: Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Sunan Kalijaga.

David, Geldart. 2008. Konseling Pada Anak. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Martha, Davis, Dkk. 2001. Panduan Relaksasi dan Reduksi Stress. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.

Sri Moerjiati, dkk. 2012. Komunikasi Keluarga. Surabaya: Dep. Komunikasi Fak. Ilmu Sosial dan Politik Universitas Airlangga.

Kusumawati, Farida. 2010. Buku Ajar Keperawatan Jiwa. Jakarta : Salemba Medika.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Setyohadi dan Khusayriyadi, 2011. Terapi Modalitas Keperawatan pada Klient Psikogeriatrik Jakarta: Salemba Medika, 2011

Maulana, Heri D.j. 2007. Promosi Kesehatan. Jakarta: EGC, 2007.

Nurmeda, Winda Tri Andini. 2013. Pengaruh Komunikasi Terepeutik Terapis Terhadap Kepuasan Pasien di Griya Terapi Adem Panas Agus Suyanto. Surabaya. Jurnal Ilmu Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya Vol II.

Aulia, Siti Kharisma. 2015. Thesis: Analisis Komunikasi Terapeutik Dokter dan Pasien dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Ibu di Rumah Sakit Aisiyah Samarindah. Samarindah: Ilmu Komunikasi Fisip Universitas Mulawarman.

Fatriansari, Asih. 2012. Thesis: Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Anak dan Tingkat Kepuasan Keluarga yang naknya Menjalani Hospitalisasi di Rs. Al Ikhsan Jawa Barat. Jakarta: Universitas Indonesia.

Lembunai, Kastubi dkk. Hubungan Antara Minat Mahasiswa Keperawatan Dengan Kemampuan Melaksanakan Komunikasi Terapeutik dalam Praktek Klinik Keperawatan di Ruang Rawat Inap Dr. Soetomo Surabaya. Jurnal Poltekkes Surabaya. Vol III, No.4, Pp 16- 21.

Cagara Hafied. 2013. Perencanaan dan Strategi Komunikasi. Depok: Raja Grafindo Persada

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id