



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.

#### 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.

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 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,

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, motivasi fokus pada bagaimana korban dapat menerima masa lalunya, menerima kehamilannya dan merawat dengan baik bayi yang dilahirkan, serta berusaha dapat bangkit bersama keluarga kecilnya. 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

dalam pikirannya. Rasa antusias itu tercermin pada saat berkomunikasi dengan klient 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 klient 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 klient terkadang membuatnya kembali mengingat kejadian menyakitkan yang pernah dialami, dalam hal ini, konselor bertindak mencoba menggiring klient 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 klient merupakan konsep diri yang ingin ditekankan oleh konselor dalam menjalin hubungan dengan kliennya. Ketika kedua orang yang berkomunikasi (konselor – klient) sama sama larut dalam percakapan yang mengarah ke kesedihan, dalam hemat peneliti, maka akan membuat komunikasi yang terbangun tidak menghasilkan sesuatu yang berarti bagi





tersebut kepada orang lain. Meskipun orang yang menjadi bagian dari perusahaan tersebut bukan menjadi bagian dari devisi 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

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 mediasi 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 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 professionalnya dalam kapasitasnya sebagai pendamping yang berpedoman pada visi LPA. dalam setiap pendampingan.

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.

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.

4. Menjalinkan 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

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.

##### 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.

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 Symmetrical 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 circa perusahaan.

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 keluhan 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 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

dilakukan kepada kliennya 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 kliennya.

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.