Pola Komunikasi Interpersonal Konselor dalam Memberikan Layanan Konseling kepada Korban Kekerasan Perempuan dan Anak di PUSPAGA DINSOSPPPA Kota Madiun

Tsaltsa Reza Khalili

Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Negeri Surabaya

tsaltsa.23075@mhs.unesa.ac.id

Dwi Prasetyo

Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Negeri Surabaya

dwiprasetyo@unesa.ac.id

ABSTRAK

Kekerasan terhadap perempuan dan anak masih merupakan permasalahan sosial yang rumit di Indonesia. Keberhasilan layanan konseling di PUSPAGA tidak hanya bergantung pada prosedur yang dijalankan institusi, tetapi juga pada kemampuan konselor dalam berkomunikasi dengan korban secara pribadi, sehingga menciptakan perasaan aman, percaya, dan nyaman untuk berbicara. Penelitian ini bertujuan untuk memahami cara konselor berkomunikasi secara pribadi saat memberikan bantuan konseling kepada korban kekerasan pada perempuan dan anak di PUSPAGA Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madiun. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan metode wawancara mendalam, observasi, dan pengumpulan dokumen. Informan terdiri dari seorang konselor, enam orang koordinator layanan, dan tiga orang informan tambahan. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman. Penelitian menunjukkan bahwa cara berkomunikasi konselor dilakukan secara bertahap, bisa berubah sesuai kebutuhan, penuh perhatian terhadap perasaan klien, dan bertujuan menciptakan suasana yang nyaman dan aman. Pola tersebut mencakup membangun hubungan yang baik, menegaskan ruang yang aman dan rahasia, menyesuaikan bahasa lisan dan tindakan nonverbal sesuai dengan usia dan kondisi emosional, mendengarkan dengan aktif serta memvalidasi perasaan klien, membaca tanda-tanda nonverbal, memastikan pemahaman, serta memperkuat kemampuan klien. Keterbukaan korban berkembang karena kepercayaan yang saling dibangun, bukan karena tekanan. Dukungan dari lembaga berupa pelatihan, bimbingan, dan menjaga kerahasiaan juga memperkuat kualitas komunikasi. Penelitian ini menemukan bahwa komunikasi interpersonal dalam konseling adalah

proses pembentukan makna dan hubungan bantu yang bersifat adaptif serta berbasis hubungan.

Kata kunci: komunikasi interpersonal, konseling, korban kekerasan, perempuan dan anak, PUSPAGA

ABSTRACT

Violence against women and children remains a complex social issue in Indonesia. The success of counseling services at PUSPAGA depends not only on the procedures implemented by the institution but also on the counselor's ability to communicate personally with victims, thereby fostering a sense of safety, trust, and comfort. This study aims to understand how counselors communicate on a personal level when providing counseling support to victims of violence against women and children at PUSPAGA, an agency under the Social Affairs, Women's Empowerment, and Child Protection Department of Madiun City. A descriptive qualitative approach was employed, utilizing in-depth interviews, observation, and document collection. The informants included one counselor, six service coordinators, and three additional participants. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model. The research reveals that the counselors' communication approach is incremental and flexible-adapting to specific needs, while remaining highly attentive to the client's emotions and focused on creating a comfortable, secure environment. This approach encompasses building rapport, establishing a safe and confidential space, tailoring verbal language and nonverbal actions to the client's age and emotional state, practicing active listening, validating the client's feelings, interpreting nonverbal cues, ensuring mutual understanding, and empowering the client. Victims' openness develops through the cultivation of mutual trust rather than through pressure. Institutional support in the form of training, guidance, and the maintenance of confidentiality, further enhances the quality of this communication. The study concludes that interpersonal communication within counseling is a process of meaning-making and relationship-building that is inherently adaptive and rooted in the connection between individuals.

Keywords: *interpersonal communication, counseling, victims of violence, women and children, PUSPAGA*

PENDAHULUAN

Kekerasan terhadap perempuan dan anak adalah masalah yang kompleks dan memengaruhi banyak aspek, termasuk menyebabkan trauma mental, mengurangi rasa percaya diri, serta menghalangi kemampuan seseorang untuk berinteraksi dengan masyarakat. Banyak orang yang mengalami masalah tidak berani mencari bantuan karena takut dianggap salah, merasa malu, atau khawatir akan stigma (Wright et al., 2022; Liu et al., 2024) . Kondisi ini memerlukan lembaga layanan seperti PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga) DINSOSPPPA Kota Madiun untuk menghadirkan cara berkomunikasi yang bisa menghubungkan kebutuhan perlindungan serta pemulihan psikososial.

Komunikasi interpersonal adalah bagian penting dalam layanan konseling karena korban kekerasan biasanya membawa banyak masalah yang saling terkait. Di kalangan perempuan, hambatan dalam berkomunikasi sering terjadi karena adanya ketimpangan dalam hubungan kekuasaan, ketergantungan secara ekonomi, serta tekanan dari keluarga. Pada anak, keterbatasan kemampuan berbahasa dan kesiapan emosional membutuhkan pendekatan yang lebih hati-hati (McTavish et al., 2019). Komunikasi yang terlalu kaku, terburu-buru, atau memiliki sikap menghakimi bisa memperparah trauma dan mengurangi kepercayaan seseorang (Hargrave et al., 2024; Shaheen et al., 2020).

Penelitian sebelumnya lebih fokus pada aspek hukum, kesehatan, atau keefektifan program, sedangkan penelitian mengenai cara komunikasi interpersonal yang dilakukan konselor di lembaga layanan lokal masih kurang banyak. Maka, penelitian ini menjadi krusial dalam mengungkap mekanisme bagaimana konselor menumbuhkan rasa aman, kepercayaan, serta keterbukaan pada para korban melalui interaksi interpersonal di PUSPAGA DINSOSPPPA Kota Madiun.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif (Creswell, 2014). Lokasi penelitian di PUSPAGA DINSOSPPPA Kota Madiun. Informan dipilih *purposive*, terdiri dari satu konselor utama, enam orang koordinator layanan, serta tiga informan tambahan yang merupakan penerima layanan atau keluarganya. Teknik pengumpulan data mencakup wawancara mendalam yang sedikit terstruktur, observasi yang dilakukan tanpa ikut campur, dan pengumpulan dokumen. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles dan Huberman, yang mencakup proses kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (Miles et al., 2014). Keabsahan data dipastikan dengan menggunakan teknik dan sumber yang berbeda, pemeriksaan oleh orang lain, serta catatan di lapangan yang terorganisir (Diab & Al-Azzeh., 2024; Nkurunziza et al., 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pola Komunikasi Interpersonal Konselor

Hasil analisis menunjukkan pola komunikasi konselor bersifat adaptif-relasional, yaitu dilakukan secara bertahap, disesuaikan dengan usia dan suasana emosional klien, serta fokus pada pembentukan rasa aman. Pola ini terdiri dari tujuh tahapan fleksibel:

a. Membangun rapport dan menurunkan ketegangan. Konselor menggunakan obrolan ringan (bonding rapport) agar hubungan menjadi lebih akrab sebelum membahas permasalahan yang lebih mendalam. Penerima layanan (PWA) mengatakan bahwa

awalnya merasa malu dan bingung, namun menjadi nyaman karena konselor tidak langsung menyuruh untuk bercerita.

b. Menegaskan ruang aman dan kerahasiaan. Privasi ruangan dan janji kerahasiaan disampaikan sebagai simbol perlindungan.
c. Menyesuaikan bahasa dan ritme. Untuk anak-anak, konselor menggunakan pendekatan layaknya "teman bermain", menyelaraskan posisi mata, dan menggunakan media menggambar. Untuk klien dewasa menggunakan pendekatan "teman curhat" dengan tetap menjaga batas professional.
d. Mendengarkan aktif dan memvalidasi emosi. Konselor tidak memotong pembicaraan, menemani klien menangis, dan menyatakan bahwa perasaan klien itu wajar.
e. Membaca umpan balik nonverbal. Kontak mata, keheningan, dan sikap defensif ditafsirkan secara kontekstual untuk menentukan kapan bertanya, menunggu, atau, mengalihkan fokus (Müller et al., 2024).
f. Melakukan konfirmasi pemahaman. Di akhir sesi, konselor akan merangkum dan meminta klien mengoreksi interpretasi.
g. Memperkuat kapasitas klien. Konselor mendorong komunikasi asertif agar korban mampu menyampaikan batasan setelah sesi.

2. Pembentukan Makna dan Kepercayaan

Perspektif interaksionisme simbolik Mead dan Blumer (Carter & Fuller, 2016) menjelaskan bahwa ruang konseling, intonasi, kontak mata, dan keheningan merupakan simbol yang ditafsirkan korban. Ruang yang semula diasosiasikan dengan "ruang BK yang mencekam" dapat berubah makna menjadi *safe space* setelah konselor menunjukkan penerimaan. Kepercayaan terbentuk secara resiprokal, yaitu ketika konselor menunjukkan kesediaan mendengar dan tidak menghakimi, klien lebih mudah memberi kepercayaan kembali (PWA).

3. Hambatan Komunikasi

Hambatan muncul; pada level psikologis (takut, malu, tertutup), relasional (tekanan

orang tua agar anak segera bercerita), dan administratif (penjadwalan, domisili). Dua catatan kritis dari penerima layanan menjadi penting, yang pertama, pertanyaan sensitif tanpa penjelasan tujuan dapat memicu emosi (MKL), dan basa-basi yang terlalu panjang dapat membingungkan (PWA). Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi empatik tetap memerlukan transparansi tujuan dan struktur percakapan yang jelas.

4. Dukungan Kelembagaan

Kualitas komunikasi konselor diperkuat oleh pelatihan kecakapan, studi tiru ke PUSPAGA daerah lain, evaluasi triwulanan, serta etika kerahasiaan dan pembatasan dokumentasi. Dukungan ini membentuk iklim kelembagaan yang menumbuhkan kepercayaan klien (van der Burg & Young, 2024; Namatovu et al., 2024).

PEMBAHASAN

Temuan ini sejalan dengan dimensi komunikasi interpersonal DeVito (2019) (keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, kesetaraan) yang bekerja secara integratif. Keterbukaan korban bukan hasil paksaan, melainkan proses bertahap setelah rasa aman terbentuk. Pola adaptif-relasional menegaskan bahwa efektivitas komunikasi terletak pada ketepatan membaca situasi dan respons klien, bukan pada penggunaan teknik secara mekanis. Temuan ini memperkaya literatur tentang komunikasi konseling di lembaga layanan lokal dan menegaskan pentingnya sinergi antara kompetensi interpersonal konselor dan tata kelola layanan.

KESIMPULAN

Pola komunikasi interpersonal konselor di PUSPAGA DINSOSPPPA Kota Madiun bersifat adaptif-relasional: membangun rapport, menegaskan rasa aman, menyesuaikan bahasa dan ritme, mendengarkan aktif, memvalidasi emosi, membaca umpan balik, mengonfirmasi pemahaman, serta memberdayakan klien. Keterbukaan korban tumbuh melalui kepercayaan timbal balik, bukan tekanan. Dukungan kelembagaan berupa pelatian, supervisi, dan etika kerahasiaan memperkuat kualitas komunikasi. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak konselor dan observasi langsung sesi konseling untuk memperkaya generalisasi temuan.

DAFTAR PUSTAKA

Carter, Michael J, & Fuller, Celene. (2016). Symbols, meaning, and action: The past, present, and future of symbolic interactionism. *Current Sociology*, *64*(6), 931–961.

Creswell, J. W. (2014). Research design : qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. In *TA - TT -* (4th ed., i). SAGE.

DeVito, J. (2019). The interpersonal communication book. *Instructor*, *1*(18), 521–532.

Diab, J. L., & Al-Azzeh, D. (2024). Inclusive inquiry: a compassionate journey in trauma-informed qualitative research with GBV survivors from displaced communities. *Frontiers in Psychology*, *Volume 15*.

Hargrave, A. S., Dawson-Rose, C., Schillinger, D., Ng, F., Valdez, J., Rodriguez, A., Cuca, Y. P., Bakken, E. H., & Kimberg, L. (2024). In their own words: Perspectives of IPV survivors on obtaining support within the healthcare system. *PLOS ONE*, *19*(9), e0310043.

Liu, Verity Chandelle, Nelson, LaRon E, & Shorey, Shefaly. (2024). Experiences of Women Receiving Trauma-Informed Care: A Qualitative Systematic Review. *Trauma, Violence, & Abuse*, *25*(4), 3054–3065.

McTavish, J. R., Kimber, M., Devries, K., Colombini, M., MacGregor, J. C. D., Wathen, N., & MacMillan, H. L. (2019). Children's and caregivers' perspectives about mandatory reporting of child maltreatment: a meta-synthesis of qualitative studies. *BMJ Open*, *9*(4), e025741.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. T. A.-T. T.-. (2014). *Qualitative data analysis : a methods sourcebook* (Third edit). SAGE Publications, Inc.

Müller, N., Tavares, P., & Simão, J. (2024). How Should We Interpret Silence in Qualitative Communication Studies? In *Social Sciences* (Vol. 13, Number 6, p. 310).

Namatovu, Fredinah, Ineland, Jens, & Lövgren, Veronica. (2024). Exploring the Perspectives of Professionals on Providing Intimate Partner Violence Services to Women With Disabilities. *Violence Against Women*, *30*(2), 622–640.

Nkurunziza, A., Smye, V. L., Wathen, C. N., Jackson, K. T., Cechetto, D. F., Tryphonopoulos, P., & Gishoma, D. (2024). Integrating trauma- and violence-informed care for adolescent mothers in Rwanda: a qualitative study with community health workers. *BMC Health Services Research*, *24*(1), 868.

Shaheen, A., Ashkar, S., Alkaiyat, A., Bacchus, L., Colombini, M., Feder, G., & Evans, M. (2020). Barriers to women's disclosure of domestic violence in health services in Palestine: qualitative interview-based study. *BMC Public Health*, *20*(1), 1795.

van der Burg, S., & Young, E. (2024). *Strengthening Gender-Based Violence Interventions Through Trust-Building*.

Wright, Elizabeth N, Anderson, Jocelyn, Phillips, Kathleen, & Miyamoto, Sheridan. (2022). Help-Seeking and Barriers to Care in Intimate Partner Sexual Violence: A Systematic Review. *Trauma, Violence, & Abuse*, *23*(5), 1510–1528.