
KOMUNIKASI KONSELING SEBAGAI UPAYA PENANGANAN KASUS KEKERASAN PADA ANAK

Siska Mardiana¹, Annisarizki²

Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Serang Raya

Email: annisarizzkii@gmail.com

Kata kunci :

Komunikasi
Konseling,
Kekerasan
Anak,
Perlindungan
Anak

Abstrak

Kekerasan pada anak masih menjadi hal yang memprihatinkan seperti fenomena gunung es, tidak semua korban mau melaporkan. Kekerasan pada anak terutama pelajar terjadi hampir di semua daerah, termasuk di Kota Cilegon. Untuk itu perlu diadakan peningkatan perlindungan oleh UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak melalui berbagai layanan yang diberikan, salah satunya adalah layanan konseling. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis proses komunikasi konseling dalam menangani kasus kekerasan pada anak di UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak di Kota Cilegon. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Penentuan informan menggunakan purposive, dengan berdasarkan pada kriteria. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi, kemudian dilakukan pengecekan keabsahan data dan analisis data. Hasil menunjukkan bahwa proses komunikasi konseling dilakukan sejak tahap awal asesmen dengan manajer kasus, dan selanjutnya sesuai kebutuhan klien seperti layanan psikolog, dan mediasi. Kemampuan komunikasi verbal dan non verbal yang baik sangat dibutuhkan. Berbagai teknik konseling dilakukan dalam berkomunikasi diantaranya adalah building rapport diawal untuk membangun kepercayaan, katarsis, memberikan perhatian mendalam, pengulangan ketika klien anak bercerita, menggunakan kata-kata positif, menurunkan ego, dan klarifikasi.

Keywords :

*Counseling
Communication,
Violence, Child
Protection*

Abstract

Violence against children remains a concerning issue, much like the tip of an iceberg, not all victims are willing to report it. Child abuse, especially among students, occurs in nearly all areas, including the city of Cilegon. Therefore, there is a need for enhanced protection provided by the Women and Children Protection Agency (UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak) through various services, one of which is counseling. The aim of this research is to analyze the counseling communication process in handling cases of child abuse at the UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak in the city of Cilegon. The research is conducted using a qualitative approach with a case study method. Informant selection is done purposively, based on specific criteria. Data collection involves observation, interviews, and documentation, followed by data validation and analysis. The results indicate that the counseling communication process starts from the initial assessment stage with case managers and then continues according to the client's needs, such as psychological services and mediation. Good verbal and non-verbal communication skills are highly essential. Various counseling techniques are employed in communication, including building rapport at the beginning to establish trust, catharsis, providing deep attention, repeating when child clients share their stories, using positive words, lowering ego, and clarification.

PENDAHULUAN

Kekerasan terhadap anak dapat meninggalkan luka secara fisik, lebih dari itu, kekerasan ini dapat memberi efek buruk pada perkembangan social, psikologi dan emosional pada anak korban kekerasan. Bahkan, sering pula korban mengalami gangguan psikologis di masa yang akan datang. Sehingga apabila korban tidak mendapatkan penanganan dengan baik, kemungkinan besar anak akan tumbuh menjadi pribadi yang sarat berbagai gangguan emosional seperti depresi hingga gangguan mental yang lebih serius (Alvi, 2018)(Niliasari & Saidah, 2021).

Kekerasan pada anak ternyata seringkali dilakukan oleh orang-orang terdekat yang ada di sekelilingnya. Hampir rata-rata pelaku kekerasan pada anak adalah orang-orang terdekat yang seharusnya melindungi anak. Pelaku kekerasan tersebut seperti kakak asuh, kaka sepermainan atau tetangga, keluarga dekat seperti paman, bahkan juga pihak yang seharusnya menjadi teladan seperti guru. Pelaku kekerasan lainnya yang juga membuat miris adalah kakak kandung bahkan ayah kandung yang seharusnya merupakan orang-orang yang paling melindungi anak (Septanti, 2017)(Juniawati, 2015).

Tindak kekerasan merupakan suatu perilaku manusia yang tidak pantas untuk dilakukan dan menimbulkan penderitaan, baik penderitaan fisik maupun penderitaan psikis. Lebih rinci, Peraturan Daerah Provinsi Banten No. 9 Tahun 2014 tentang Perlindungan Perempuan Dan Anak Terhadap Kekerasan, menyebutkan bahwa kekerasan adalah setiap perbuatan yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan fisik, psikis, seksual dan/atau penelantaran, termasuk ancaman untuk melakukan perbuatan, pemaksaan, atau perampasan kemerdekaan secara melawan hukum. Sedangkan Kekerasan terhadap anak adalah setiap tindakan yang berakibat atau mungkin berakibat penderitaan anak secara fisik, seksual, ekonomi, sosial dan psikis. Kemudian menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 35 Tahun 2014 sebagai pengganti Undang-Undang No. 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak Pasal 1 memberikan batasan usia anak yakni seorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun. Isi Pasal itu menyatakan "Anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (Delapan Belas) tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan".

Kekerasan pada anak terjadi hampir di semua daerah, termasuk di Kota Cilegon. Berdasarkan data Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA), ada 21.241 anak yang menjadi korban kekerasan di dalam negeri pada 2022. Berbagai kekerasan tersebut tak hanya secara fisik, tapi juga psikis, seksual, penelantaran, perdagangan orang, hingga eksploitasi (<https://dataindonesia.id>). Jika dilihat berdasarkan wilayah provinsi, maka jumlah kekerasan pada beberapa provinsi adalah sebagai berikut:

Table 1. Jumlah Kekerasan pada Anak Tahun 2022

No	Provinsi	Jumlah Kekerasan pada Anak
1	Jawa Timur	1882
2	Jawa Tengah	1704
3	Jawa Barat	1343
4	Sumatera Utara	1264
5	Sulawesi Selatan	1180

Sumber: Data diolah peneliti (<https://kekerasan.kemenpppa.go.id/ri-ngkasan>)

Sedangkan Jumlah kekerasan yang terjadi pada anak di Kota Cilegon dari bulan Januari – Maret tahun 2022, sebanyak 16 kasus. Kepala Bidang Pencegahan Penanganan Kekerasan Perempuan dan Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak (DP3AKB) Kota

Cilegon, Dewi Herlina mengatakan, “tingginya jumlah kasus kekerasan tersebut membuat perlindungan khusus untuk anak terus ditingkatkan. Oleh karena itu perlu diadakan peningkatan perlindungan khusus anak,” katanya beberapa waktu lalu. Ia menuturkan, “anak-anak yang memerlukan perlindungan khusus ini memang benar-benar harus diberikan perhatian secara khusus oleh pemerintah, masyarakat, orang tua dan dunia usaha. Sementara, menurut Agus Zulkarnain, ada kategori anak yang mendapatkan perlindungan khusus yakni anak dalam situasi darurat, anak yang berhadapan dengan hukum” (<https://kabarbanten.pikiran-rakyat.com>).

Selanjutnya Masita, selaku Kepala UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Kota Cilegon mengungkapkan, “kasus yang selama ini ditangani oleh lembaga tersebut masih bisa dikatakan sebagai fenomena gunung es. Artinya sedikit masyarakat yang melaporkan hal tersebut. Sementara sisanya tidak dilaporkan dengan berbagai alasan” (<https://cilegon.bco.co.id>). Sehingga berbagai upaya sosialisasi telah dilakukan, baik ditingkat kelurahan, kecamatan dan di sekolah-sekolah untuk menginformasikan pentingnya

mencegah kasus kekerasan pada anak, karena ada bahaya masa depan yang akan dialami anak korban kekerasan.

Sosialisasi kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah merupakan bagian dari upaya untuk melakukan informasi publik, karena masyarakat berhak tahu dan butuh akan informasi mengenai-kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah (Annisarizki; Mardiana, 2022)

Namun demikian jumlah kasus kekerasan pada anak di Kota Cilegon yang ditangani oleh UPTD Perlindungan Perempuan dan anak meningkat, seperti yang dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 2. Jumlah Kasus Kekerasan pada Anak yang ditangani UPTD PPA Kota Cilegon Tahun 2019-2022

No	Tahun	Jenis Kasus Kekerasan				
		Kekerasan Psikis	Kekerasan Fisik	Kekerasan Seksual	Penelantaran	TP PO
1	Oktober 2022	84	8	40	9	4
2	2021	13	45	23	7	2
3	2020	14	38	21	9	0
4	2019	7	55	22	3	0

(Sumber: Data UPTD PPA Kota Cilegon)

Berdasarkan tabel 2 dapat kita lihat, terdapat lima jenis kekerasan yang ditangani oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana melalui UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak yaitu kekerasan psikis, kekerasan fisik, kekerasan seksual, penelantaran dan Tindak Pidana Perdagangan Orang. Pada tahun 2019-2021 kasus kekerasan pada anak yang paling banyak ditangani adalah kasus kekerasan fisik, sementara pada tahun 2022 hingga oktober kasus yang paling banyak ditangani adalah kasus kekerasan psikis sebanyak 84 kasus, karena semua jenis kasus kekerasan yang dialami akan mengakibatkan kekerasan psikis.

Untuk menangani kasus kekerasan pada anak yang juga sebagai pelajar dibutuhkan cara berkomunikasi yang efektif sehingga anak, orangtua, guru dan lingkungan sekitar mau terbuka. Hal ini juga yang dijalani oleh pihak UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Cilegon yang memiliki sumber daya manusia sebagai konselor, manajemen kasus, pendamping dan relawan. Mereka melakukan komunikasi konseling pada anak, pihak sekolah, keluarga dan lingkungan terdekat yang mengalami kasus kekerasan. Karena

anak terutama yang juga sebagai pelajar, mereka tetap harus mendapatkan hak pendidikan.

Komunikasi konseling yang baik selalu diupayakan oleh pihak UPTD Perlindungan Perempuan Anak, bahwa baik pelaku maupun korban pada kasus kekerasan anak harus cepat ditangani tanpa meninggalkan hak anak, diantaranya sebagai pelajar untuk mendapatkan pendidikan. Berdasarkan paparan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis proses komunikasi konseling dalam menangani kasus kekerasan pada anak di UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak di Kota Cilegon.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Sensitivitas Retoris

Teori ini, yang diperkenalkan oleh Roderick Hart, mengusulkan bahwa komunikasi yang efektif timbul dari kepekaan dan perhatian dalam menyampaikan pesan kepada penerima komunikasi (Littlejohn & Foss, 2009). Kepekaan retoris mencakup pemahaman terhadap kepentingan diri sendiri, kepentingan orang lain, dan konteks situasional. Seseorang yang memiliki kepekaan retoris akan memahami kompleksitas individualitas, yaitu kesadaran bahwa setiap individu

adalah hasil dari beragam aspek diri. Kepekaan retoris menciptakan individu yang adaptif dalam berkomunikasi dengan orang lain, mereka berusaha untuk menghindari infleksibilitas dalam komunikasi dan berupaya untuk seimbangkan kepentingan pribadi dengan kepentingan orang lain.

Individu dengan kepekaan retoris berusaha untuk menyesuaikan pesan mereka dengan mood dan keyakinan audiens tanpa mengabaikan nilai-nilai mereka sendiri. Mereka menyadari bahwa nilai-nilai dapat dikomunikasikan dengan berbagai cara. Mereka juga menyadari bahwa ide-ide bisa disampaikan dengan beragam cara dan dapat diadaptasi untuk mencapai efektivitas komunikasi yang lebih baik tergantung pada audiens yang mereka hadapi (Effendy, 2011).

Komunikasi Konseling

Anak adalah seseorang yang belum berusia 18 tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan, hal ini merujuk pada Undang-undang No.23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. Pasal tersebut menjelaskan bahwa, anak adalah siapa saja yang belum berusia 18 tahun dan termasuk anak yang masih didalam kandungan, yang berarti segala kepentingan akan pengupayaan perlindungan terhadap sanak sudah

dimulai sejak anak tersebut berada didalam kandungan hingga anak berusia sebelum 18 tahun (Somantri, 2012)

Komunikasi memiliki fungsi dan tujuan. Tujuan komunikasi adalah perubahan sikap, perubahan sosial dan partisipasi sosial, perubahan pendapat dan perubahan perilaku. Komunikasi merupakan mekanisme untuk mensosialisasikan nilai-nilai kepada masyarakat, baik secara horizontal, dari suatu masyarakat kepada masyarakat lainnya ataupun secara vertikal dari suatu generasi kepada generasi berikutnya (Mulyana, 2015).

Komunikasi dalam konseling merupakan suatu proses pemindahan atau penyampaian pikiran, informasi dan sikap antara dua orang atau lebih (konselor-konseli), terjadi dalam konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu dan ada kesempatan untuk dapat melakukan *feedback* sehingga dapat meningkatkan pemahaman informasi diantara pihak-pihak yang melakukan komunikasi konseling (Nurrahmi, 2015) (Rukmana, 2021)

Komunikasi konseling yang dialogis dengan mengajak klien berpartisipasi secara aktif, memahami karakter klien, dan menguasai keterampilan berkomunikasi dialogis dapat membuat proses konseling lebih

efektif. Keterampilan berkomunikasi dalam konseling sekurang kurangnya ada delapan ketrampilan dialogis yang harus dikuasai yaitu keterampilan penghampiran, empati, merangkum, bertanya, kejujuran, asertif, konfrontasi dan pemecahan masalah (Surya, 2013). Penelitian lain menunjukkan beberapa teknik konseling yang dilakukan yaitu *attending, opening, acceptance, restatement, paraphrasing, lead, silence, reassurance, rejection, advice, summary* (Rukmana, 2021))

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif metode studi kasus. Penelitian ini tidak bermaksud menguji hipotesis, konsep yang ada dideskripsikan atau di konstruksi melalui berbagai sumber bukti (Creswell, 2015). Studi kasus digunakan dalam kerangka mendeskripsikan fenomena-fenomena (berupa kategori-kategori atau konsep-konsep) yang berkaitan, dan berdasarkan fenomena yang dsitemukan di lapangan (di wilayah penelitian). Penelitian dilakukan selama empat bulan yaitu pada November 2022 – Februari 2023.

Untuk penentuan narasumbernya diambil secara *purposive* yakni subjek atau informan dari UPTD Perlindungan

Perempuan dan Anak yang diambil berdasarkan kriteria spesifik yang ditetapkan sebagai berikut: (1) individu yang menangani kasus kekerasan pada anak (2) individu yang memberikan konselor ataupun mediasi pada kasus kekerasan (3) pendamping atau relawan yang mendampingi kasus kekerasan. Berdasarkan kriteria tersebut maka informan pada penelitian ini terdiri dari enam orang yaitu bagian manajemen kasus, konselor, mediator dan relawan yang mendampingi klien. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian data yang dikumpulkan dilakukan pengecekan keabsahan data dan analisis data.

PEMBAHASAN

Beberapa bentuk kekerasan secara umum berdasarkan hasil penelitian berupa dokumentasi dari UPTD PPA Kota Cilegon adalah berupa kekerasan fisik (memukul, menampar, menendang dan lainnya), kekerasan psikis (*bully*, membentak, mengancam, dan lainnya), kekerasan seksual (menyentuh bagian intim, memeluk, dan lainnya), penelantaran dan eksploitasi (menyuruh anak bekerja secara berlebihan). Kekerasan terhadap anak merupakan perilaku tindak penganiayaan yang dilakukan oleh orang lain terhadap



Gambar 1. Dokumentasi Brosur

anak-anak sepanjang mereka masih berstatus anak secara hukum. Bentuk kekerasan terhadap anak diklasifikasikan kekerasan secara fisik, kekerasan secara seksual, dan kekerasan secara sosial. Penjelasan tersebut dapat dilihat pada brosur cetak yang menjadi media dalam menyebarkan informasi layanan kepada masyarakat seperti dapat dilihat pada gambar 1 berikut:

UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak yang berada di bawah Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kota Cilegon memiliki enam fungsi layanan yaitu penerimaan pengaduan, pendampingan, penjangkauan, rumah shelter, penampungan sementara, dan mediasi.

Sedangkan bentuk penanganan yang dilakukan terhadap korban kekerasan pada anak adalah pemberian layanan berupa adanya layanan tenaga ahli, baik layanan mediasi, layanan konsultasi hukum, konsultasi psikologis, dan konsultasi rohaniawan.

Untuk memudahkan masyarakat mendapatkan layanan baik layanan dengan psikolog, mediator, advokat ataupun rohaniawan, pihak UPTD membuat jadwal praktek tenaga ahli tersebut yang dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

Tabel3. Jadwal Layanan Tenaga Ahli

NO	Tenaga Ahli	Hari	Waktu
1	Mediator	Rabu	10.00 – 15.30 WIB
2	Psikolog 1	Selasa dan Jumat	10.00 – 15.30 WIB
3	Psikolog 2	Senin dan Kamis	09.00 – 15.30 WIB
4	Advokat	Senin, Rabu dan Jumat	10.00 – 15.30 WIB
5	Rohaniawan	Jumat	09.00 – 15.30 WIB

Sumber: Data UPTD PPA Kota Cilegon diolah peneliti

Berdasarkan tabel 3, dapat dilihat bahwa waktu praktek pada umumnya

sejak pagi hingga menjelang sore, sehingga cukup banyak menyediakan waktu dalam memberikan layanan bagi masyarakat pada umumnya dan bagi klien pada khususnya. Selain itu, ketersediaan tenaga ahli, untuk tenaga ahli psikolog saat ini terdiri dari dua orang, hal ini menunjukkan kebutuhan akan layanan konseling lebih banyak dibanding pelayanan lainnya.

Selain layanan dari tenaga ahli, berbeda dengan beberapa UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak di kota-kota lain, di UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Cilegon juga memiliki para relawan atau pendamping klien yang siap memberikan pelayanan. Pendamping ini berasal dari tiap-tiap kecamatan yang ada di Kota Cilegon. Adanya berbagai pelayanan di UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Cilegon, maka korban-korban kekerasan dapat melakukan konsultasi sesuai masalah apa yang sedang dialami oleh korban mulai dari awal proses terhadap korban untuk mengetahui permasalahan yang terjadi terhadap korban hingga selesai.

Pengaduan yang datang dari masyarakat ada yang berasal langsung dari individu yang mengalami, namun banyak yang berasal dari masyarakat atau relawan yang mendapatkan

informasi dari masyarakat. Dengan adanya relawan pada UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Cilegon, maka kasus-kasus kekerasan menjadi lebih banyak yang terungkap. Relawan yang berjumlah sepuluh orang pada tahun 2022 ditempatkan di masing-masing kecamatan di Kota Cilegon. Selain itu, relawan ini juga mendapatkan jadwal pelayanan secara bergantian setiap hari, termasuk juga dibuat jadwal *on call*, yaitu relawan harus siap dihubungi kapanpun seperti saat ada kasus mendadak yang butuh ditangani relawan walaupun di malam hari.

Untuk bisa mendapatkan layanan tersebut, masyarakat bisa mendatangi langsung kantor UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Cilegon. Untuk proses awal ketika masyarakat melakukan pengaduan adalah akan diterima oleh pihak manajer kasus. Saat bertemu dengan manajer kasus, akan dilakukan *need assesment* untuk mengetahui lebih dalam kasus kekerasan apa yang dialami juga kronologinya, sehingga manajer kasus dapat menentukan layanan yang akan diberikan dan akan dilanjutkan oleh mediator, psikolog, advokat ataupun rohaniawan.

Proses dan Teknik Komunikasi Konseling dalam Menangani Kasus Kekerasan pada Anak

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber, bahwa kasus kekerasan yang dialami anak, baik kekerasan fisik, kekerasan seksual dan yang lainnya, maka secara bersamaan kekerasan psikis juga dialami oleh korban anak, seperti timbulnya trauma, ketakutan, mengucilkan diri dan sebagainya, sehingga dibutuhkan upaya untuk menanganinya, melalui pelayanan yang dilakukan oleh pihak UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Cilegon seperti melakukan konseling terhadap korban kekerasan pada anak. Komunikasi konseling dilakukan pada saat memberikan pelayanan seperti pelayanan yang dilakukan oleh manajer kasus, pelayanan mediasi dan pelayanan psikolog.

Manajer kasus bertemu dengan klien pada saat awal klien melakukan pengaduan ataupun laporan dan kemudian dilakukan asesmen. Pada saat melakukan asesmen, manajer kasus harus menggali kebutuhan klien, setelah diketahui kebutuhannya apa, maka manajer kasus meneruskan kepada Kasubag TU atau langsung ke Kepala UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak untuk memberikan disposisi ke

bagian yang ditentukan, setelah itu jika dibutuhkan visum maka akan dilakukan pendampingan visum dan penanganan selanjutnya. Upaya manajer kasus dalam menggali kebutuhan diawal membutuhkan cara berkomunikasi yang baik, komunikasi yang dibangun oleh seorang manajer kasus berbeda pada setiap kasusnya (Hasil wawancara dengan narasumber ED pada tanggal 6 Desember 2022).

Berbagai pendekatan dilakukan oleh manajer kasus saat melakukan asesmen awal yang terkadang juga bersamaan dengan proses konseling, manajer kasus harus berupaya membangun kepercayaan dan rasa nyaman pada diri klien anak, sehingga mereka mau terbuka, seperti duduk berdampingan atau bersebelahan dengan anak, memegang tangan si anak dengan lembut, menunjukkan perhatian lebih, membiarkannya menangis hingga selesai, dan bersabar.

Pada umumnya kasus kekerasan pada anak, baik anak sebagai korban maupun anak sebagai pelaku, maka akan didampingi oleh orang tuanya, namun pada beberapa kasus justru kehadiran orang tua membuat anak tidak mau bercerita atau terbuka menceritakan yang dialaminya. Jika ini yang terjadi, maka manajer kasus akan meminta

orang tua untuk menunggu diluar ruang, sehingga proses asesmen dan konseling berlangsung hanya antara manajer kasus dan anak, dan anak dapat lebih terbuka bercerita. Setelah ditemukan yang menjadi kebutuhan klien atau korban anak, maka pelayanan selanjutnya akan diberikan tergantung kasusnya.

Komunikasi konseling juga dilakukan pada saat hasil asesmennya menunjukkan bahwa klien membutuhkan layanan psikolog. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber selaku psikolog di UPTD PPA Kota Cilegon, anak lebih sensitive dibanding orang dewasa ketika diajak berkomunikasi pada saat konseling, sehingga *building rapport* diawal harus benar benar dikuatkan, harus berupaya membangun kepercayaan dan rasa nyaman dari anak, tidak bisa langsung bertanya tentang kronologi kejadian atau hal lain terkait kejadian kekerasan yang dialaminya, seperti yang dipaparkan oleh narasumber berikut:

“...*Building rapport* diawal harus benar-benar kuat, biasanya menggunakan media sambil diajak cerita, misalnya saya menyediakan kertas dan spidol untuk si anak menggambar, gambar apa saja bebas, bikin anak nyaman dan trusts. Kalau langsung tanya, biasanya langsung *blocking* si anak nya. Kalau *gesture* anak menunjukkan tidak nyaman dengan orangtua,

maka ibunya diminta menunggu diluar. Atau ada anak yang baru datang sudah takut gak mau masuk ke ruangan, maka konselor yang menghampiri," (wawancara dengan narasumber IR pada tanggal 12 Desember 2022)

Berdasarkan paparan narasumber, bahwa pada saat melakukan layanan konseling, maka psikolog harus berupaya membangun *trust* di awal sehingga komunikasi dapat berlangsung lancar. Psikolog harus berusaha mencari apa yang disukai anak, dan membutuhkan rentang waktu tertentu untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, biasanya sekitar 30 menit hingga 90 menit. Selanjutnya, menurut narasumber, berbagai teknik konseling yang biasa dilakukan adalah seperti melakukan perhatian mendalam, pengulangan ketika klien anak bercerita, melakukan *reflecting* ataupun klarifikasi. Teknik-teknik ini dilakukan bukan secara tahapan berurutan namun sesuai kebutuhan anak dan respon anak pada saat melakukan konseling. Sebagai penguatan, psikolog juga melihat catatan pada rekam kasus yang telah dibuat oleh manajer kasus, karena apa yang menjadi kebutuhan anak pada sesi konseling akan menentukan waktu pertemuan. Seperti pada kasus anak kebutuhannya ada yang hanya butuh didengar, maka cukup 1-2 kali pertemuan konseling,

namun kalau kebutuhannya sampai ke pengadilan dan sebagainya, bisa lebih banyak waktu yang dibutuhkan.

Selain pada layanan asesmen di awal oleh manajer kasus dan layanan konseling oleh psikolog, maka komunikasi konseling juga dilakukan oleh mediator pada saat melakukan mediasi. Mediasi diberikan jika berdasarkan asesmen awal di manajer kasus hasilnya menunjukkan klien atau korban membutuhkan untuk di mediasi. Mediasi dilakukan jika ada kesepakatan bersama diawal untuk menyelesaikan masalah bersama, berdasarkan asas keadilan bagi semua pihak yang melakukan mediasi, lalu komunikasi dilakukan dengan menemui seorang demi seorang pihak pihak yang terlibat, tujuannya adalah supaya komunikasi lebih efektif sehingga masing-masing pihak dapat lebih terbuka bercerita. Sebagai hasil akhir dari mediasi ada surat kesepakatan di tanda tangan kedua belah pihak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, beberapa teknik komunikasi konseling dilakukan dalam proses mediasi yaitu membangun kepercayaan, menurunkan ego, menjaga jarak dan melakukan klarifikasi dengan membuat kesepakatan-kesepakatan. Membangun kepercayaan dilakukan

diawal dengan melakukan perkenalan, dan menggunakan kata-kata yang positif. Menurunkan ego dilakukan tidak hanya oleh mediator, tapi juga disarankan oleh mediator untuk dilakukan oleh pihak-pihak yang di mediasi, karena mediasi tujuannya adalah memperbaiki. Teknik selanjutnya adalah melakukan klarifikasi, misalnya dilakukan dengan menuliskan di papan tulis apa harapannya sekarang dan masa depan, dan hal ini menjadi kesepakatan-kesepakatan bagi pihak yang melakukan mediasi.

Berbagai layanan yang diberikan tenaga ahli baik ataupun relawan atau pendamping dalam upaya menangani kasus kekerasan pada anak tidak selalu berjalan lancar, ada berbagai hambatan dalam proses komunikasi yang dialami karena yang dihadapi adalah anak-anak maka butuh lebih sabar untuk mengajak anak berbicara. Berdasarkan hasil penelitian, narasumber menyatakan bahwa hambatan yang mereka alami diantaranya adalah kemampuan berkomunikasi terbatas, dan kemampuan berfikir anak. Seperti saat menghadapi korban anak yang masih usia Sekolah Dasar, anak hanya menangis dan duduk disudut ruangan, diajak berbicara sangat sulit. Namun dengan kesabaran walau butuh waktu

yang lebih lama, akhirnya anak mau diajak mengobrol dengan cara disediakan kertas dan aneka spidol lalu boleh menggambar bebas, dari gambar yang dibuat anak, psikolog juga mendapatkan informasi, dan lama kelamaan sambil menggambar si anak mulai mau bercerita.

Hambatan lain yang dialami selain masalah proses komunikasi adalah masih banyak korban kekerasan yang enggan melapor untuk mendapatkan bantuan layanan. Adanya pandangan bahwa menjadi korban kasus kekerasan seperti kekerasan seksual menjadi hal yang memalukan, ataupun karena pelaku adalah keluarga, orang terdekat sehingga memunculkan keengganan untuk bererita atau malapor. Tentu saja ini menjadi tantangan tersendiri bagi pihak UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak untuk mengatasinya dengan cara menetapkan tujuan, menyampaikan pesan motivasi, strategi dan taktik, dan upaya pencegahan kekerasan, selanjutnya dengan melakukan komunikasi dua arah dan atau konseling, dan melakukan evaluasi (Suzanna, Dewi, & Raturahmi, 2022).

Kekerasan pada anak dapat terjadi karena anak dianggap sebagai makhluk yang lemah, dan tergantung

sehingga orangtua atau orang dewasa di sekelilingnya punya kekuasaan yang harus dituruti anak (Pratama, 2019). Orang tua tidak jarang yang melupakan dampak perlakuan yang diterima anak dalam perkembangan kepribadian anak baik secara fisik dan mental. Selain itu adanya tuntutan lingkungan bahwa perkembangan anak-anak harus sesuai standar orangtua atau masyarakat pada umumnya, jadi orangtua atau orang dewasa lain berhak memberlakukan anak sesuai keinginannya, termasuk dengan kekerasan (Juniawati, 2015)(Pringsewu, 2018).

Penerapan konseling dapat membantu orang lain, dan menjadi kepuasan tersendiri bagi konselor, karena telah mendorong orang lain berbicara tentang pengalaman emosionalnya dan menemukan solusi atas masalah-masalahnya (Mardiana, 2018). Tentu saja dengan menerapkan cara berkomunikasi yang baik, sehingga proses konseling juga berjalan baik. Batas-batas kedekatan dan etika juga harus diperhatikan, harus ada batasan kedekatan yang jelas, tanpa batasan yang jelas, proses konseling tidak akan efektif. Selain itu, dibutuhkan kemampuan mendengar yang baik, karena dalam proses komunikasi konseling, konselor adalah pihak yang mendengar dan

konseli adalah pihak yang berbicara (Gerald & Gerald, 2021).

Konselor adalah peran yang inheren dan disandang oleh seseorang yang berfungsi untuk mencapai sasaran interpersonal dan intrapersonal, mengatasi divisit pribadi dan kesulitan perkembangan peserta didik, membuat keputusan dan rencana tindakan perubahan dan pertumbuhan, dan meningkatkan kesehatan serta kesejahteraan (Khoiriyah, 2018)(Syarifudin dkk, 2019). Di dalam penanganan kasus kekerasan pada anak, peran konselor ini dijalankan oleh manajer kasus, psikolog dan mediator yang sangat berperan dan berfungsi penting untuk membantu mengatasi permasalahan yang dialami oleh klien atau anak korban kekerasan.

Proses konseling membantu konseli menyadari kekuatan-kekuatan atau potensi mereka sendiri, menemukan hal-hal apa yang merintanginya mereka dan menemukan potensi tersebut, dan memperjelas pribadi seperti apa yang mereka harapkan, serta membantu konseli untuk dapat mengatasi masalah yang dialaminya (Nurrahmi, 2015)(Zaky, 2015).

Komunikasi yang dilakukan oleh tenaga ahli yang ada di UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Kota

Cilegon sejalan seperti teori sensitivitas retorik yang dijadikan *guidance* pada penelitian ini, bahwa komunikasi yang efektif berasal dari sensitivitas atau kepekaan dan perhatian dalam menyesuaikan apa yang dikatakan kepada pendengar. Para konselor melalui proses komunikasi konseling yang dilakukan mereka berupaya untuk memberikan perhatian dan peka dalam menyadarkan kebutuhan anak untuk mengatasi dan mampu melewati masalah yang ditimbulkan karena menjadi korban kekerasan, juga memberikan pemahaman pada keluarga terdekat untuk terus mendukung dan merangkul anak sehingga si anak dapat tetap tumbuh kembang dengan baik seperti anak lainnya.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi konseling penting dilakukan dalam upaya menangani kasus kekerasan pada anak. Proses Komunikasi konseling berlangsung pada saat tahap awal asesmen di bagian manajer kasus, dan juga pada tahap selanjutnya sesuai kebutuhan klien seperti pada saat pelayanan psikolog dan mediasi. Dibutuhkan kemampuan berkomunikasi yang efektif baik verbal maupun non verbal, juga kemampuan

menggunakan teknik konseling seperti *Attending* (perhatian), *Opening* (pembukaan), *Acceptance* (penerimaan), *Paraphrasing* (menangkap peran utama), *Restatement* (pengulangan), *Reflecting* (pemantulan perasaan), dan *Clarification*. Masih adanya korban kekerasan yang enggan melapor untuk mendapatkan bantuan layanan menjadi tantangan tersendiri bagi pihak UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Cilegon untuk segera diatasi, seperti dengan meningkatkan kegiatan sosialisasi baik melalui media social, atau kunjungan ke sekolah dan masyarakat, serta meningkatkan kerja sama dengan berbagai pihak.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada LPPM Universitas Serang Raya yang telah memberikan dukungan finansial pada tahun anggaran 2022, serta kepada seluruh pihak UPTD PPA Kota Cilegon telah berpartisipasi dalam kegiatan penelitian yang menjadi dasar penulisan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Alvi, A. (2018). Komunikasi Inklusif Framing Sebagai Upaya Penanganan Anak Korban Kekerasan Seksual (Studi Kasus

- Korban Kekerasan Seksual UPTD Dinas Sosial Kampung Anak Negeri Surabaya. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(1), 65–80.
- Annisarizki; Mardiana, S. (2022). The Role of Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) in Developing Public Information Literacy in Pandeglang. *Indonesian Journal of Social Science Research*, 3(1), 73–81. <https://doi.org/10.11594/ijssr.03.02.02>
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gerald & Gerald. (2021). *Membantu Memecahkan Masalah Orang Lain dengan Teknik Konseling*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Juniawati, J. (2015). Komunikasi dalam Keluarga: Upaya Strategis Mencegah Kekerasan pada Anak. *Raheema*, 2(1), 39–49. <https://doi.org/10.24260/raheema.v2i1.167>
- Khoiriyah, M. (2018). *Upaya Konseling Dalam Menangani Korban Kekerasan Pada Anak Di Lembaga Advokasi Perempuan Damar Bandar Lampung*. Retrieved from <https://onesearch.id/Record/IOS398.4355>
- Mardiana, S. (2018). Komunikasi Konseling Guru Dalam Menangani Murid Tunanetra Yang Bermasalah Di Sekolah Luar Biasa (Slb) a Di Kota Bandung. *Widya Komunika*, 8(2), 87. <https://doi.org/10.20884/wk.v8i2.1408>
- Mulyana, D. (2015). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Niliasari, S., & Saidah, S. (2021). Mengatasi kekerasan terhadap anak melalui pendekatan family therapy. *Qawwam" Journal for Gender Mainstreaming*, 15(1), 89–111. <https://doi.org/10.20414/qawwam.v15i1.3517>
- Nurrahmi, H. (2015). Konseling Bagi Anak yang Mengalami Perilaku Kekerasan. *Raheema*, 2(1), 21–28. <https://doi.org/10.24260/raheema.v2i1.165>
- Pratama, F. K. (2019). Proses Komunikasi Konseling antara Konselor dengan Korban Kekerasan dalam Rumah Tangga. *Prosiding Seminar Nasional Dan Call for Papers*, 6(November), 526–534.
- Pringsewu, K. (2018). *KORBAN PELECEHAN SEKSUAL DI P2TP2A KORBAN PELECEHAN SEKSUAL DI P2TP2A*.
- Rukmana, E. S. (2021). Membangun Dan Memelihara Komunikasi Dalam

- Konseling. *JIVA : Journal of Behavior and Mental Health*, 2(2), 200–210.
<https://doi.org/10.30984/jiva.v2i2.1772>
- Septanti, H. L. dan M. Z. (2017). *Tahapan Konseling Dalam Menangani Kasus Pelecehan Seksual Anak di Bawah Umur (Studi Kasus Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Kasus Kekerasan "Rekso Dyah Utami")*. 1–15.
- Somantri. (2012). *Psikologi Anak Luar Biasa*. Bandung: Refika Aditama.
- Surya, M. (2013). *Psikologi Konseling*. Bandung: Pustaka Banyu Quraisy.
- Suzanna, L. H., Dewi, R. U., & Raturahmi, L. (2022). ... Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2Tp2a) Dalam Penanganan Korban Tindak Kekerasan (Kdrt) Di Kabupaten Garut. *Repository.Uniga.Ac.Id*. Retrieved from <https://repository.uniga.ac.id/file/mahasiswa/458576750.pdf>
- Syaifudin dkk. (2019). *Peran Komunikasi Interpersonal Konselor dalam Penanganan Perempuan Korban Kekerasan*. 1–6.
- Zaky, A. (2015). *Konseling dan Psikoterapi Islam*. Yogyakarta: Fajar Pustaka Baru.
- Peraturan Daerah Provinsi Banten No. 9 Tahun 2014 tentang Perlindungan Perempuan Dan Anak
- Undang-Undang Republik Indonesia No 35 Tahun 2014
<https://kabarbanten.pikiran-rakyat.com/seputar-banten/pr-594143478/selama-tiga-bulan-kekerasan-terhadap-anak-di-kota-cilegon-capai-16-kasus>
<https://cilegon.bco.co.id/humaniora/cilegon-darurat-kekerasan-dan-pelecehan-seksual-pada-anak-dan-perempuan-ini-datanya/>
<https://dataindonesia.id/varia/detail/sbanyak-21241-anak-indonesia-jadi-korban-kekerasan-pada-2022>