

## KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PELAYANAN PSIKOSOSIAL TRAUMA HELAING PADA ANAK KORBAN KEKERASAN SEKSUAL DI P2TP2A KOTA TANGERANG

Asriyani Sagiyanto<sup>1</sup>, Devi Nur Alifah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Bina Sarana Informatika  
Email : [asriyani.ayy@bsi.ac.id](mailto:asriyani.ayy@bsi.ac.id)

<sup>2</sup>Universitas Muhammadiyah Tangerang,  
Email : [devinur6694@gmail.com](mailto:devinur6694@gmail.com)

---

**Cara Sitasi:** .Retrieved from <https://doi.org/10.31294/jc.v19i2>

---

**Abstrak** - *Woman victims of violence contrives problems on stability of psychological function which needs a quick and effective treatment in favor of being healed from trauma. This study aims to determine the communication patterns applied by the psychosocial service officers integrated service centers for empowering women and children (P2TP2A) Tangerang city and the stages of their handling. The research is a qualitative descriptive study with data collection using the method of observation, interviews, and documentation. The results showed that the communication patterns used by psychosocial service workers to victims of sexual violence in assisting trauma are fun communication patterns using lots of playing methods (colour cues, role playing). The method of handling victims is carried out with trauma healing stages carried out in the form of: Psychological First Aid, Cognitive Behavioral Therapy, Talk Therapy. The stage is given to adjust the attainment of the victim's conditions. The stages are repeated for a minimum of 4 meetings and a maximum of 6 meetings adjusting to the victim's achievement. Providing treatment to children is classified by age.*

**Keywords:** *children, sexual assault, trauma healing*

### PENDAHULUAN

Masih kuatnya budaya patriarki di tengah-tengah masyarakat Indonesia yang masih menempatkan kaum lelaki sebagai kelompok yang dominan terhadap perempuan pun masih menjadi faktor sebab terjadinya kekerasan pada perempuan dan anak. Meskipun tidak dapat dipungkiri dalam kasus kekerasan dewasa ini, pelaku tidak selalu laki-laki dan korban tidak selalu perempuan bahkan tidak sedikit anak-anak usia remaja menjadi pelaku setelah menjadi korban. Namun dilapangan masih ada kelompok masyarakat yang dominan akan budaya patriarki yang menjadi sebab perempuan dan anak-anak masih berada di *rating* atas sebagai korban kekerasan dibandingkan dengan laki-laki.

Isu permasalahan sosial kekerasan seksual pada anak di Indonesia semakin hari mengalami peningkatan, kini tidak hanya di perkotaan saja namun sudah melebar ke area pedesaan. Aspek dan faktor peningkatan kekerasan seksual anak antara lain: kemajuan teknologi yang negatif dengan

membawa kemudahan akses pornografi dan rendahnya kualitas prilaku sosial masyarakat menjadi faktor peningkatan jumlah kekerasan seksual anak.

Komisi Nasional Anti Kekerasan Terhadap Perempuan menunjukkan kasus kekerasan terhadap perempuan terjadi di ranah privat. Angka kekerasan terhadap istri tetap menempati peringkat pertama. Hal ini ditunjukkan melalui Catatan Tahunan (CATAHU) yang dirilis Komisi Nasional Kekerasan Terhadap Perempuan di Indonesia tahun 2019.

Catatan Tahunan yang diberi judul "Korban Bersuara, Data Bicara, Sahkan RUU Penghapusan Kekerasan Seksual Sebagai Wujud Komitmen Negara" dirilis bertepatan dengan peringatan Hari Perempuan Internasional 8 Maret lalu. Pada Catatan Tahunan 2019 tersebut terdapat 406.178 kasus kekerasan terhadap perempuan yang dilaporkan dan ditangani selama tahun 2018, atau berarti naik dari tahun sebelumnya yang mencapai

348.466 kasus. (sumber: VOAIndonesia, 2019 di akses pada 27-04-2019).

Berdasarkan angka diatas Komnas Perempuan dan Anak Indonesia menjabarkan bahwa kasus kekerasan terhadap perempuan paling tinggi terjadi di ranah privat/personal yang mana pelakunya adalah orang yang memiliki hubungan darah (ayah, kakak, adik, paman dan kakek), kekerabatan, perkawinan (suami) maupun relasi intim (pacaran dengan korban). Angka kekerasan dalam pacaran meningkat sebanyak 2.073 kasus dan kasus teratas masih ditempati kekerasan terhadap istri dalam rumah tangga yakni 5.114 kasus. Kekerasan terhadap anak perempuan merupakan kasus ketiga terbanyak (1.417 kasus) setelah kekerasas dalam pacaran. Presentase tertinggi adalah kekerasan fisik 41% (3.951 kasus) diikuti kekerasan seksual 31% (2.988 kasus) dan sisanya kekerasan psikis dan kekerasan ekonomi.

Beberapa kasus selesai dengan hanya musyawarah kekeluargaan, ada yang sampai pada ranah penegakan pidana namun ada juga kasus seperti pemerkosaan gadis desa Sum Kuning (1973), pengroyokan aktivis buruh Marsinah (1995) (sumber: Kompas, 2010) dan yang terbaru kasus sodomi yang diterima oleh kakak adik Jono dan Jeni yang mana pelakunya merupakan tetangganya HI (41) adalah sebagian dari kasus-kasus kekerasan pada perempuan yang belum menemui titik cerah keadilan bahkan pelaku mendapat vonis bebas.

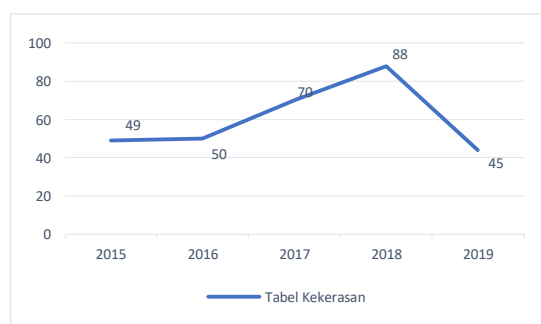
Beranjak dari kasus kekerasan pada perempuan dan anak dilingkup nasional ke lingkup yang lebih kecil yaitu kota Tangerang, kota Tangerang secara demografi memiliki jumlah penduduk 1.795.495 (sumber: Disdukcapil kota Tangerang). Sebagai Penyangga Ibu Kota DKI Jakarta, Kota Tangerang menjadi kota yang sebagian besar wilayahnya Industri dengan keberadaan pusat manufaktur dan aneka kegiatan industri. Dengan daya tarik mencari peluang pekerjaan, menjadikan Kota Tangerang sebagai daerah yang berpenduduk heterogen dan hal tersebut diatas menjadikan kota Tangerang dalam posisi rentan criminal dan kekerasan.

Menurut rekap data kasus yang diperoleh dari Pusat Pelayanan Terpadu Pada Perempuan dan Anak terdapat 49 kasus di tahun 2015, 50 kasus di tahun 2016 yang mana kasus tersebut meliputi pemerkosaan, pencabulan, kekerasan, dan kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) merupakan kasus yang masih ada di *rating* tertinggi.

Tahun 2015 presentase tertinggi ditempati kecamatan Cipondoh (18%) sebanyak 9 kasus dan

pada 2016 presentase tertinggi diduduki kecamatan Jatiuwung (28%) sebanyak 14 kasus. Dari 200 kasus di 2015 terhitung korban mencapai 215 orang dan 60% adalah perempuan.(sumber:WARTAKOTALive.com diakses pada 27-04-2019).

Walikota kota Tangerang Arief Wisnansyah (2018) dalam rapat koordinasi pembangunan menyampaikan bahwa pada September 2018 terkuak 64 kasus dan sampai akhir tahun dengan total 88 kasus kekerasan pada perempuan dan anak di kota Tangerang, meningkat dari tahun 2017 yang berjumlah 70 kasus, dan di tahun 2019 sampai dengan bulan Juli sudah ada 45 kasus terdata.



#### **Jumlah kasus kekerasan terungkap sampai dengan Juli 2019**

**Sumber: P2TP2A (Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak) Kota Tangerang**

Berdasarkan kasus kekerasan yang menjamur di Kota Tangerang dalam menindak lanjutinya kebijakan pemerintah sebagai peran kontrol sosial yang paling mendasar adalah dengan membentuk Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak sebagai lembaga pemerintah yang secara khusus sebagai tempat pendampingan terhadap anak-anak dan perempuan yang mengalami permasalahan sosial utamanya mengenai pelanggaran hak asasi atau kekerasan seperti: perdagangan manusia, kekerasan dalam rumah tangga, kekerasan seksual dan penelantaran.

Unit Pusat Terpadu P2TP2A yang lahir berdasarkan SK walikota Tangerang yang membawahi unit-unit pelayanan terpadu di kota Tangerang. Beberapa diantaranya adalah unit pelayanan pendampingan (advokasi) pada kasus yang sudah terjadi dan pelayanan psikososial.

Terungkapnya kasus kekerasan dewasa ini didasari atas keberanian korban untuk melapor langsung ke layanan pengaduan P2TP2A atau

melapor pada kepala unit perlindungan perempuan dan anak polisi resor Kota Tangerang yang kemudian akan dirujuk ke P2TP2A, setelah data laporan korban masuk kemudian korban akan mendapat pelayanan-pelayanan seperti disebut diatas salah satunya pelayanan psikososial berupa *trauma healing* (penyembuhan trauma). Dalam penelitian ini penulis menyoroti anak-anak yang menjadi korban kekerasan seksual sebab yang demikian membutuhkan porsi lebih *trauma healing* karena segala bentuk kekerasan berakibat buruk, baik fisik maupun psikis. Bahkan jika tidak ditangani, perkembangan dan pertumbuhan anak akan terganggu. Segala bentuk kekerasan yang dialami anak-anak tidak selalu menimbulkan dampak langsung. Hal ini karena pemahaman seorang anak pada peristiwa yang dialaminya berbeda-beda. Menurut dr. Tjhin Wiguna (2015) yang menangani spesialis kejiwaan pada anak, dalam pelaksanaan *trauma healing* fasilitator akan melakukan assesment apakah ada masalah emosi atau perilaku pasca peristiwa tersebut. Kalau belum terlihat maka korban tetap dipantau karena mereka beresiko tinggi mengalami gangguan perilaku.

Kebijakan pemerintah sebagai peran kontrol sosial yang paling mendasar adalah dengan dibentuknya Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak sebagai lembaga pemerintah yang secara khusus sebagai tempat pendampingan terhadap anak-anak dan perempuan yang mengalami permasalahan sosial utamanya mengenai pelanggaran hak asasi atau kekerasan seperti: perdagangan manusia, kekerasan dalam rumah tangga, kekerasan seksual dan penelantaran.

Menjadi pelayanan penting yang diadakan oleh P2TP2A maka dalam pelaksanaan *trauma healing* pasti memiliki tahapan dan didalamnya memiliki unsur komunikasi yang memiliki pola. Berdasarkan uraian fenomena diatas penulis akan meneliti bagaimana pola komunikasi yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan *trauma healing* terhadap korban kekerasan di P2TP2A Kota Tangerang, maka rumusan masalah pada penelitian adalah Bagaimana Komunikasi Interpersonal dalam pelayanan psikososial *trauma healing* pada anak korban kekerasan seksual di P2TP2A Kota Tangerang?

### **Komunikasi Interpersonal**

Menurut Pearson dkk dalam Mulyana (2011) bahwa komunikasi interpersonal sebagai proses yang menggunakan pesan-pesan untuk mencapai kesamaan makna paling tidak antara dua orang dalam sebuah situasi yang memungkinkan adanya kesempatan yang sama bagi pembicara dan pendengar. Serupa dengan yang dikemukakan oleh

DeVito dalam Mulyana (2011) komunikasi interpersonal merupakan interaksi verbal dan nonverbal antara dua (atau kadang-kadang lebih dari dua) orang yang saling tergantung satu sama lain.

Berdasarkan pra observasi yang penulis lakukan pada objek penelitian yakni pelayanan psikososial *trauma healing* di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kota Tangerang penulis menemukan kegiatan dari pengejawantahan makna komunikasi interpersonal diatas, maka pada penelitian ini penulis menggunakan grand teori komunikasi interpersonal.

Dalam proses memahami aktivitas komunikasi interpersonal menurut beberapa pemangku teori dalam Mulyana (2011) ada teori komunikasi interpersonal yang harus di pahami sebagai alat dalam memahami proses aktivitas komunikasi interpersonal ini. Maka dalam penelitian ini penulis menggunakan teori komunikasi interpersonal dengan komunikasi verbal dan non verbal.

## **Komunikasi Verbal dan Non Verbal**

### **1. Komunikasi Verbal**

Agus M. Hardjana (2003) dalam Komunikasi Interpersonal dan Komunikasi Intrapersonal, berpendapat bahwa “Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, entah lisan maupun tulisan. Komunikasi ini paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia. Melalui kata-kata mereka mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, atau maksud mereka, menyampaikan fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar pikiran dan pemikiran, saling berdebat dan bertengkar” .

Agus M. Hardjana (2003: 23) mendefinisikan unsur- unsur penting dalam komunikasi verbal yaitu:

1. Bahasa Pada dasarnya bahasa adalah suatu sistem lambang yang memungkinkan orang berbagi makna. Dalam komunikasi verbal, lambang bahasa yang digunakan adalah bahasa verbal entah lisan, tertulis pada kertas, ataupun elektronik. Bahasa suatu bangsa atau suku berasal dari interaksi dan hubungan antara warganya satu sama lain. Bahasa yang memiliki fungsi, namun sekurang- kurangnya ada tiga fungsi yang erat hubungannya dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Ketiga fungsi itu adalah untuk

mempelajari tentang dunia sekeliling kita, untuk membina hubungan yang baik diantara sesama manusia, untuk menciptakan ikatan- ikatan dalam kehidupan manusia.

2. Julia T. Wood dalam A M Hardjana (2003), mengartikan kata adalah sebagai “Lambang yang mewakili hal, entah orang, barang, kejadian, atau keadaan. Jadi, kata itu bukan orang, barang, kejadian, atau keadaan sendiri. Makna kata tidak ada pada pikiran orang. Tidak ada hubungan langsung antara kata dan hal. Yang berhubungan langsung hanyalah kata dan pikiran orang”.

Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk non verbal, tanpa kata- kata. Dalam hidup nyata komunikasi non verbal jauh lebih banyak dipakai daripada komunikasi verbal. Dalam berkomunikasi hampir secara otomatis komunikasi non verbal ikut terpakai. Karena itu, komunikasi non verbal bersifat tetap dan selalu ada. Komunikasi non verbal lebih jujur mengungkapkan hal yang mau diungkapkan karena spontan.

Julia T. Wood dalam A M Hardjana (2003), mengungkapkan “Komunikasi non verbal adalah semua aspek komunikasi selain kata- kata sendiri. Ini mencakup bagaimana kita mengucapkan kata- kata (infleksi, volume), fitur, lingkungan yang mempengaruhi interaksi (suhu, pencahayaan), dan benda- benda yang mempengaruhi citra pribadi dan pola interaksi (pakaian, perhiasan, mebel)”.

Komunikasi non verbal dapat berupa bahasa tubuh, tanda, tindakan perbuatan (action), atau objek.

1. Bahasa Tubuh Bahasa tubuh yang berupa raut wajah, gerak kepala, gerak tangan, gerak- gerak tubuh mengungkapkan berbagai perasaan, isi hati, isi pikiran, kehendak, dan sikap orang.
2. Tanda Dalam komunikasi non verbal tanda mengganti kata- kata, misalnya bendera, rambu- rambu lalu lintas, aba- aba dalam olahraga.
3. Tindakan atau perbuatan ini tidak khusus dimaksudkan untuk mengganti kata- kata, tetapi dapat menghantarkan makna. Misalnya menggebrak meja dalam pembicaraan, menutup pintu keras- keras pada saat meninggalkan rumah, menekan gas mobil kuat- kuat Semua itu mengandung makna tersendiri.
4. Objek sebagai bentuk komunikasi non verbal juga tidak mengganti kata, tetapi dapat menyampaikan arti tertentu. Misalnya pakaian, aksesoris, rumah, perabot rumah, harta benda, kendaraan, dan hadiah.

5. Mark Kanpp (1978) menyebutkan bahwa penggunaan kode non verbal dalam berkomunikasi memiliki fungsi untuk:

- a. Meyakinkan apa yang diucapkannya.
- b. Menunjukkan perasaan dan emosi yang tidak bisa diutarakan dengan kata- kata.
- c. Menunjukkan jati diri sehingga orang lain bisa mengenalnya.
- d. Menambah atau melengkapi ucapan- ucapan yang dirasa belum sempurna.

Anderson dalam Wood (2011) mengatakan ada perbedaan antara kedua sistem komunikasi. Pertama, komunikasi non verbal yang dianggap lebih jujur. Jika pelaku verbal dan non verbal yang tidak konsisten, kebanyakan orang percaya perilaku non verbal. Ada sedikit bukti bahwa perilaku non verbal sebenarnya lebih dapat dipercaya daripada komunikasi verbal, setelah semua, kita sering mengontrolnya cukup sadar. Meskipun demikian, hal itu dianggap lebih dapat dipercaya. Kedua, tidak seperti komunikasi verbal, komunikasi non verbal adalah multi disalurkan. Komunikasi verbal biasanya terjadi dalam satu saluran, komunikasi verbal lisan yang diterima melalui pendengaran, dan komunikasi verbal tertulis dapat dilihat, dirasakan, didengar, berbau, dan mencicipi.

Julia T. Wood (2011) mengemukakan pendapatnya mengenai perbedaan antara komunikasi verbal dan non verbal yaitu “Komunikasi verbal adalah diskrit, sedangkan komunikasi nonverbal adalah terus menerus. Simbol verbal mulai dan berhenti, kami mulai berbicara pada satu saat dan berhenti berbicara saat yang lain. Sebaliknya, komunikasi nonverbal cenderung mengalir terus. Sebelum kita berbicara, ekspresi wajah dan postur mengungkapkan perasaan kita, saat kita bicara, gerakan tubuh kita, dan mengkomunikasikan penampilan, dan setelah kita berbicara postur tubuh berubah mungkin santai”

Ada tiga perbedaan utama diantara keduanya yaitu kesengajaan pesan (*the intentionality of the message*), tingkat simbolisme dalam tindakan atau pesan (*the degree of symbolism in the act or message*), dan pemrosesan mekanisme (*processing mechanism*):

a. Kesengajaan (*Intentionality*)

Suatu perbedaan utama antara komunikasi verbal dan nonverbal adalah persepsi mengenai niat (*intent*). Pada umumnya niat ini menjadi lebih penting ketika kita membicarakan lambang atau kode verbal. Michael Burgoon dan Michael Ruffner menegaskan bahwa sebuah pesan verbal adalah komunikasi kalau

pesan tersebut dikirimkan oleh sumber dengan sengaja, dan diterima oleh penerima secara sengaja pula. Komunikasi non verbal tidak banyak dibatasi oleh niat, atau intent tersebut. persepsi sederhana mengenai niat ini oleh seorang penerima sudah cukup dipertimbangkan menjadi komunikasi non verbal. Sebab, komunikasi non verbal cenderung kurang dilakukan dengan sengaja dan kurang halus apabila dibandingkan dengan komunikasi verbal. Selain itu, komunikasi non verbal mengarah pada norma- norma yang berlaku, sementara niat atau *intent* tidak terdefiniskan dengan jelas.

b. Perbedaan Simbolik (*Symbolic Differences*)

Kadang- kadang niat atau intent ini dapat dipahami karena beberapa dampak simbolik dari komunikasi kita. Misalnya, memakai pakaian dengan warna atau model tertentu, mungkin akan dipahami sebagai suatu ‘pesan’ oleh orang lain.

Komunikasi verbal dengan sifat-sifatnya merupakan suatu bentuk komunikasi yang diantarai (*mediated form of communication*). Dalam arti kita mencoba mengambil kesimpulan terhadap makna apa yang diterapkan pada suatu pilihan kata. Kata- kata yang digunakan adalah abstraksi yang telang disepakati maknanya, sehingga komunikasi verbal bersifat internasional dan harus dibagi (*shared*) di antara orang- orang yang terlibat dalam tindak komunikasi. Sebaliknya, komunikasi non verbal lebih alami, isi beroperasi sebagai norma dan perilaku yang didasarkan pada norma.

Mehrabian (2017) menjelaskan bahwa komunikasi verbal dipandang lebih eksplisit (tidak berbelit-belit) dibanding bahasa non verbal yang bersifat implisit (mengandung makna didalamnya). Artinya, isyarat-isyarat verbal dapat didefinisikan melalui sebuah kamus yang eksplisit dan lewat aturan-aturan sintaksis (kalimat), namun hanya ada penjelasan yang samar-samar dan informal mengenai signifikansi beragam perilaku non verbal.

Komunikasi verbal lebih spesifik dari bahasa non verbal, dalam arti ia dapat dipakai untuk membedakan hal-hal yang sama dalam sebuah cara yang berubah-ubah, sedangkan bahasa nonverbal lebih mengarah pada reaksi-reaksi alami seperti perasaan atau emosi.

c. Mekanisme Pemrosesan (*Processing Mechanism*)

Perbedaan ketiga antara komunikasi verbal dan non verbal berkaitan dengan bagaimana kita memproses informasi. Semua informasi termasuk komunikasi diproses melalui otak, kemudian otak kita menafsirkan informasi ini lewat pikiran yang berfungsi mengendalikan perilaku-perilaku fisiologis (refleks) dan sosiologis (perilaku yang dipelajari dan perilaku sosial).

Berdasarkan pada perbedaan tersebut, pesan-pesan verbal dan non verbal berbeda dalam konteks struktur pesannya. Komunikasi non verbal kurang terstruktur. Aturan-aturan yang ada ketika kita berkomunikasi secara non verbal adalah lebih sederhana dibanding komunikasi yang mempersyaratkan aturan-aturan tata bahasa dan sintaksis (ilmu tata kalimat). Komunikasi non verbal secara tipikal diekspresikan pada saat tindakan komunikasi berlangsung. Tidak seperti komunikasi verbal, bahasa non verbal tidak bisa mengekspresikan peristiwa komunikasi dimasa lalu atau masa mendatang. Selain itu, komunikasi non verbal mempersyaratkan sebuah pemahaman mengenai konteks dimana interaksi tersebut terjadi, sebaliknya komunikasi verbal justru menciptakan konteks tersebut.

**Fungsi Komunikasi Verbal dan Non Verbal**

Komunikasi verbal dan non verbal memiliki perbedaan-perbedaan, namun keduanya dibutuhkan untuk berlangsungnya tindak komunikasi yang efektif. Fungsi dari lambang-lambang verbal maupun non verbal adalah untuk memproduksi makna yang komunikatif. Secara historis, kode non verbal sebagai suatu multi saluran akan mengubah pesan verbal melalui enam fungsi yaitu pengulangan (*repetition*), berlawanan (*contradiction*), pengganti (*substitution*), pengaturan (*regulation*), penekanan (*accentuation*), dan pelengkap (*complementation*).

Fungsi lain dari komunikasi non verbal adalah mengatur pesan verbal. Pesan-pesan non verbal berfungsi untuk mengendalikan sebuah interaksi dalam suatu cara yang sesuai dan halus, seperti misalnya anggukan kepala selama percakapan berlangsung. Selain itu, komunikasi non verbal juga memberi penekanan kepada pesan verbal, seperti mengacungkan tangan. Akhirnya fungsi komunikasi non verbal adalah pelengkap pesan verbal dengan mengubah pesan

verbal, seperti tersenyum untuk menunjukkan rasa bahagia kita.

Dalam Mufid (2012) komunikasi berdasarkan perilaku dibagi menjadi:

#### 1. Komunikasi Formal

Komunikasi formal yaitu komunikasi yang terjadi diantara organisasi atau perusahaan yang tata caranya sudah diatur dalam struktur organisasinya.

#### 2. Komunikasi Informal

Komunikasi informal yaitu komunikasi yang terjadi pada sebuah organisasi atau perusahaan yang tidak ditentukan dalam struktur organisasi serta tidak mendapat kesaksian resmi yang mungkin tidak berpengaruh kepada kepentingan organisasi atau perusahaan.

#### 3. Komunikasi Non Formal

Komunikasi non formal yaitu komunikasi yang terjadi antara komunikasi yang bersifat formal dan informal, yaitu komunikasi yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas pekerjaan organisasi atau perusahaan dengan kegiatan yang bersifat pribadi anggota organisasi atau perusahaan tersebut.

### METODOLOGI PENELITIAN

Pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode studi kasus yaitu metode riset menggunakan berbagai macam sumber data untuk menjelaskan secara komprehensif, menguraikan, meneliti berbagai lini/aspek organisasi, program, individu, kelompok, atau peristiwa secara sistematis. Penelaahan metode ini membutuhkan dari berbagai sumber data dan berbagai macam instrumen dalam pengumpulan data.

Maka, wawancara secara mendalam, dokumentasi, peninjauan secara langsung, rekaman, kuesioner hasil survei, dan bukti fisik dalam digunakan oleh periset. (Kriyantono, 2006)

Menurut (Pawito, 2008) mengatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, menyimpulkan mengenai gejala atau realitas yang diteliti secara menyeluruh dalam kurun waktu tertentu, yang artinya temuan yang dihasilkan bersifat terbatas hanya pada kasus yang diteliti. Oleh karenanya, pemikiran secara induktif sangat menonjol dalam penentuan hasil atau kesimpulan pada penelitian kualitatif.

Dengan demikian, metode penelitian kualitatif diharapkan dapat menghasilkan suatu uraian yang mendalam

mengenai tulisan, ucapan, dan tingkah laku yang dapat di kaji dan diamati dari suatu kelompok, individu, masyarakat, dan organisasi tertentu yang diteliti dari sudut pandang yang utuh, komprehensif dan menyeluruh. Objek dari penelitian yang diteliti adalah Komunikasi Interpersonal dalam pelayanan psikososial *trauma healing* pada anak korban kekerasan seksual di P2TP2A Kota Tangerang. Subjek dalam penelitian ini yaitu anak-anak korban kekerasan seksual di Kota Tangerang khususnya.

Moleong mengatakan bahwa salah satu ciri khas atau karakteristik penelitian kualitatif bersifat deskriptif yakni data yang dihasilkan berupa gambar, kata-kata, karena pada penerapan kualitatif data yang dikumpulkan dapat berpotensi menjadi sumber utama terhadap objek yang diamati. Maka, pada hasil penelitian berisi mengenai kutipan data untuk memberikan deskripsi atau gambaran dalam penyajian laporan penelitian.

Dalam penelitian ini, data diambil yaitu dengan wawancara, studi kepustakaan. Studi kepustakaan yaitu suatu usaha yang dilakukan oleh peneliti dalam mendapatkan

informasi yang sesuai dan relevan dengan masalah yang menjadi fokus penelitian. Informasi data tersebut dapat diperoleh dari hasil penelitian, tesis, disertasi, karangan ilmiah, ensiklopedia, peraturan, ketetapan, serta sumber tertulis baik cetak maupun elektronik.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil diatas, penulis berusaha menganalisis pola komunikasi petugas pelayanan psikososial P2TP2A dalam penanganan korban kekerasan dan pelecehan seksual. Pada dasarnya komunikasi yang terjadi antara petugas pelayanan psikososial P2TP2A yang merupakan psikolog dengan korban kekerasan atau pelecehan seksual yakni komunikasi interpersonal. Hal ini peneliti lihat dari pernyataan ibu Soimah selaku Ka. Bidang administrasi data informasi dan pelaporan, yang menyatakan bahwa:

*“sekarang-sekarang ini kasus kekerasan terungkap karena keberanian korban untuk melapor baik langsung ke layanan pengaduan P2TP2A atau melapor pada kepala unit perlindungan perempuan dan anak polisi resor Kota Tangerang yang kemudian akan dirujuk ke P2TP2A, setelah data laporan korban masuk ke kami kemudian korban akan mendapat pelayanan-pelayanan pendampingan seperti ini (informan menunjukkan alur pelayanan korban) kalau pendampingan penyembuhan psikis atau*

*psikologis itu ada di pelayanan psikososial nanti korban akan kami pertemukan dengan psikolog yang bertugas dalam pendampingan ini. Pendampingan oleh psikolog kami ini idealnya akan terjadi selama 3-4 tatap muka”* (wawancara pribadi dengan Ibu Soimah, ka. Bid administrasi data informasi dan pelaporan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kota Tangerang, 06 September 2019 pukul 10.30, di kantor Pusat Pelayanan Terpadu pemberdayaan Perempuan dan Anak, Kota Tangerang)

Berdasarkan pengamatan penulis pernyataan informan diatas memperjelas komunikasi yang terjadi antara psikolog dan korban yakni berupa komunikasi interpersonal karena yang dimaksud komunikasi interpersonal yakni proses dimana orang bertukar informasi, perasaan, juga makna melalui pesan verbal dan non verbal, dan aktifitas pesan verbal dan non verbal hanya terjadi dalam komunikasi tatap muka (interpersonal), serta merujuk pola komunikasi interaksional milik Wilbur Schramm yakni pola komunikasi yang menuntut komunikator dan komunikan menjadi enkoder dan dekoder baik secara dinamis maupun tidak. Sebab pada aktifitas *trauma healing* ini psikolog dan korban sama-sama berperan aktif dalam proses pertukaran pesan baik verbal ataupun non verbal. Kemudian penulis menemukan hal senada disampaikan oleh Ibu Nurhasanah selaku Psikolog di layanan psikososial P2TP2A berikut ini,

*“yang namanya pendampingan sebagai upaya pemulihan pasti harapannya kan korban mampu merespon apa yang kami berikan atau sampaikan. Melihat korban yang berasal dari kelompok umur beragam yang tidak bisa disamaratakan jadi perlu kita tentukan metodenya seperti apa. Karena ada korban yang mudah merilis emosinya dengan kata-kata biasanya anak-anak remaja dan untuk anak-anak usia sekolah dasar masih merasa tabu mengungkapkan dan membicarakan apa yang dialaminya”* (wawancara pribadi dengan Ibu Nurhasanah, petugas pelayanan psikososial Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kota Tangerang, 04 Oktober 2019 pukul 11.00, di kantor Pusat Pembelajaran Keluarga, Kota Tangerang)

Dilihat dari pernyataan yang disampaikan ibu Nur, penulis berusaha menjabarkan bahwa teori pola komunikasi interaksional Schramm benar terjadi. Psikolog sebagai fasilitator *trauma healing* berupaya memancing respon korban dengan menerapkan metode yang cocok. Penolakan dari korban pasti terjadi penyebabnya

bisa karena internal korban atau juga karena eksternal yaitu dari fasilitator.

Setelah penulis amati langkah yang digunakan psikolog untuk korbannya, bahwa aktifitas komunikasi verbal dan non verbal terjadi secara berimbang walau ada korban yang secara proses pendampingan lebih banyak aktif dengan non verbal dan ada korban yang lebih mendominasi sebaliknya. Hal ini disampaikan oleh ibu Nur sebagai berikut

*“diawal kami buka dengan konseling, observasi korban yang menjadi korban kami. Sambil mengamati gesturnya, bahasa tubuhnya, air mukanya karena begini dari kekerasan seksual yang dialami oleh korban apalagi kalau anak-anak usia sekolah dasar atau remaja awal banyak dari mereka yang tidak mau menunjukkan rasa sedih karna anak anak belum paham”*. Bila dilihat dari langkah awal pendampingan yang digunakan fasilitator yakni konseling dan observasi guna mengidentifikasi langkah selanjutnya, fasilitator disini melakukan aktifitas komunikasi verbal dan non verbal secara berimbang. Aktifitas verbal ia lakukan melalui konseling, yang mana konseling diawali dengan fasilitator banyak mendengarkan tapi tidak banyak bertanya. Berarti memberi ruang korban untuk merilis komunikasi verbalnya dengan bahasa dan kata-kata. Hal ini selaras dengan teori tentang komunikasi verbal bahwa unsur-unsurnya adalah bahasa dan kata. Kemudian aktifitas non verbal terjadi saat fasilitator melakukan pengamatan ekspresi, gerak tubuh, air muka korban saat sedang bercerita pada prosesi konseling. Hal ini selaras dengan teori komunikasi non verbal bahwa unsur-unsurnya adalah bahasa tubuh, tanda, tindakan perbutan. Kemudian aktifitas komunikasi non verbal sering digunakan fasilitator saat korbannya kurang mampu mengungkapkan masalahnya lewat kata-kata. Melalui penggunaan metode-metode seperti metode bermain. Hal ini dinyatakan oleh ibu Nur sebagai berikut, *“lantas pada mereka saya yang lebih banyak aktif mulai dari saya mengekspresikan diri sebagai kadang-kadang berperan jadi buguru tk untuk bangun suasana ceria, nah dalam suasana ceria ini mereka akan tidak sadar kemudian akan cerita. Karna kalau kita tanya langsung ‘ada yang mau diceritakan ga ke ibu’ pasti mereka akan jawab ‘ngga ada’ ‘gitu kan. Jadi kalau saya tanya sambil bermain pakai gambar, warna, peran, kita bilanginya terapi bermain nanti dalam permainan itu misalnya menggambar kita buat kesepakatan warna ini nanti artinya YA warna ini artinya TIDAK ya.. nanti banyak dia akan bercerita baik itu verbal maupun gerak tubuh khas anak-anak itu sama banyaknya”*.

*“Kuncinya bangun suasana nyaman, karna kalau sudah nyaman baru dia berbicara banyak.. untuk anak yang kemampuan verbalnya bagus. Tapi kalau untuk anak-anak yang kemampuan verbalnya kurang memang tidak banyak bicara juga tapi paling tidak dia menceritakan hal yang penting-penting saja dan kita bisa lihat dari respon non verbal yang dia tunjukkan”.*

Dari pernyataan ibu Nur penulis melihat metode bermain efektif untuk menggali informasi dari korban yang tidak mampu mengungkapkan lewat bicara atau merespon lingkungan termasuk menjawab pertanyaan sebab metode tersebut hanya butuh kemampuan memahami dan mengisyaratkan misalnya fasilitator mengintruksikan korban menjawab pertanyaan dengan mencoret warna biru pada gambar yang disediakan untuk mewakili perasaan sedih atau tidak nyaman dan warna hijau untuk mewakili perasaan baik atau nyaman. Pernyataan ini penulis jabarkan dari pernyataan wali CL siswi sekolah menengah pertama yang menjadi korban pemerkosaan sebagai berikut, *“kalau anak-anak trauma karena kasus seksual begini kan pasti terus anak merasa ketakutan, diem saja, mengurung diri di kamar, takut pada lelaki, jadi kan sulit kalo diminta informasinya. Apalagi kan jelas kalau seksual itu bagian tubuh yang diciderai yang mana, jadi dia merasa malu untuk menceritakan itu. Tapi kalau disini dengan menggambar nanti kan itu lebih mudah, dan dia tinggal menunjuk bagian tubuhnya dan memberikan warna biru, ada juga yang hijau. Iya kan”* (wawancara pribadi dengan HL wali dari CL siswi SMP korban pemerkosaan sopir angkot, pukul 12.15 di kantor P2TP2A). Dari pernyataan wali CL tersebut menunjukkan bahwa kondisi trauma akut bukanlah sebuah akhir yang tidak dapat didampingi atau bahkan ditangani lagi. Sebab prinsip dasarnya adalah semua metode penanganan dapat dilakukan jika individu yang diterapi sudah mampu bekerjasama dengan fasilitator yang mendampingi, salah satu bentuk kerjasama paling dasar adanya kemampuan berkomunikasi. Namun pada penderita trauma akut, sekalipun sudah tidak memiliki keberanian untuk berbicara atau bercerita tentang pengalaman (stressor) yang telah menimpa dirinya ternyata masih bisa dilakukan dengan kedua metode tersebut yaitu melalui komunikasi non-verbal (isyarat). Metode ini juga efektif dalam penggalan data dari anak-anak korban kekerasan seksual, dimana mereka pasti mengalami kesulitan besar untuk menceritakan sebab menyangkut organ vital dan paling sensitif dari tubuhnya, sehingga metode tersebut mempermudah bagi mereka dalam mengungkapkannya.

Kemudian ibu Nur memaparkan langkah pendampingan untuk perempuan dewasa yang menjadi korban atau pelaku kekerasan dalam wawancara berikut, *“sedangkan untuk korban kekerasan dalam rumah tangga yang kebanyakan korbannya adalah perempuan dewasa kami hanya gunakan metode konseling dan observasi fisik dan psikis. Karna kan KDRT biasanya latar belakang masalahnya banyak sekali entah dia menjadi korban atau pelaku, nah kalau jadi pelaku itu pelampiasan masalahnya ke anak biasanya selain korban yang harus diterapi traumanya pelaku juga harus didampingi dikonseling penyebabnya apa sedangkan kalau untuk orang dewasa kan lebih mudah untuk bercerita”*

Melihat pernyataan ibu Nur diatas penulis menyimpulkan aktifitas komunikasi yang terjadi hanya komunikasi verbal antara fasilitator dengan korban atau pelaku KDRT yang kebanyakan perempuan dewasa . karena perempuan dewasa lebih mudah untuk meriliskan emosi lewat berbicara, bahasa dan kata-kata ketimbang korban anak-anak yang lebih membutuhkan komunikasi non verbal berupa isyarat.

Berdasarkan hasil diatas, penulis berusaha melihat pola komunikasi petugas psikososial Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak dalam upaya *trauma healing* korban kekerasan seksual dan kekerasan dalam rumah tangga. Pada dasarnya aktifitas komunikasi yang akan terjadi antara petugas pelayanan psikososial dengan korban adalah berupa komunikasi interpersonal. Hal ini karena dalam pelayanannya petugas berinteraksi langsung dengan korban. Maka pola komunikasi yang diterapkan adalah pola komunikasi interaksional wilbur schramm dimana proses komunikasi terjadi 2 arah diantara 2 orang yang dapat berperan menjadi komunikator dan komunikan bergantian. Dalam praktiknya Ibu Nurhasanah sebagai petugas psikososial menjadi komunikator dan korban menjadi komunikan, dan peran itu dapat bergantian tatkala umpan yang ibu Nur berikan mendapat respon atau tanggapan dari korban.

Pemberian umpan oleh fasilitator *trauma healing* dan umpan balik yang diberikan korban dapat berupa aktifitas verbal maupun non verbal. Pemberian umpan dengan aktifitas verbal yang diberikan ibu Nur sebagai fasilitator *trauma healing* berupa metode konseling atau *psychological first aid*, metode ini diberikan kepada korban anak-anak atau pun perempuan dewasa sebagai langkah awal untuk mengidentifikasi langkah penanganan selanjutnya. Teknik yang dipakai wawancara dan observasi. Pada metode ini respon verbal dikembalikan oleh



korban anak-anak yang memiliki kemampuan merespon umpan verbal dengan aktifitas verbal juga dan perempuan dewasa, karna kedua kelompok korban tersebut mampu meriliskan perasaan dan emosi setelah peristiwa traumatisnya kedalam bahasa dan kata-kata.

Sedangkan pemberian umpan dengan aktifitas non verbal yakni pada metode konseling dengan teknik bermain, diberikan pada korban yang tidak mampu merespon umpan verbal. Prosesnya akan dibantu dengan alat peraga atau perantara sebagai pemberi isyarat. Teknik bermain yang dipakai Ibu Nur yakni bermain peran dan bermain warna. Teknik bermain warna yang diceritakan ibu Nur ketika beliau mengintruksikan korban menjawab pertanyaan dengan mencoret warna biru pada gambar yang disediakan untuk mewakili perasaan sedih atau tidak nyaman dan warna hijau untuk mewakili perasaan baik atau nyaman. Kemudian penggunaan komunikasi verbal dan non verbal ini terus diulangi pada pertemuan berikutnya sampai gejala trauma terminimalisir dan para korban mampu mengelola traumanya sendiri hingga mereka berada pada rasa nyaman versi mereka.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi yang digunakan di pelayanan psikososial Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak dalam pendampingan trauma korban kekerasan seksual dan rumah tangga di Kota Tangerang adalah pola interaksional.

Berdasarkan teori pola komunikasi interaksional yang penulis jadikan landasan, penulis menemukan pola komunikasi yang digunakan petugas pelayanan psikososial kepada korban dalam pendampingan trauma adalah pola komunikasi menyenangkan dengan banyak menggunakan metode bermain (isyarat warna, bermain peran) dimana petugas melakukan interaksi langsung dengan korban dengan aktifitas komunikasi verbal dan non verbal dengan tujuan awal membangun rasa nyaman sebab dari suasana nyaman yang korban rasa, dengan senang hati mereka akan mengikuti intruksi-intruksi petugas selanjutnya dalam aktifitas pendampingan.

Aktifitas komunikasi verbal ditemukan saat petugas melakukan metode konseling dengan teknik wawancara dan observasi kepada korban yang memiliki kemampuan merespon aktifitas verbal sehingga umpan yang petugas berikan dapat berbalik. Aktifitas komunikasi non verbal ditemukan saat petugas melakukan metode

konseling dengan teknik bermain kepada korban yang kurang mampu merespon aktifitas verbal.

Aktifitas komunikasi verbal banyak diberikan kepada korban kelompok perempuan dewasa dan anak-anak yang memiliki kemampuan verbal yang baik paska trauma. Sedangkan aktifitas komunikasi non verbal banyak diberikan kepada korban kelompok anak-anak usia dini dan kelompok anak yang kurang mampu merespon aktifitas verbal paska trauma

#### REFERENSI

- Andari, Jenny. 1989. *Hygiene Mental Kesehatan Mental Dalam Islam*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Burgoon, Ruffner. 1987. *Interpersonal Communication*. Holt: Rinehart & Winston.
- Effendy, Onong Uchjana. 2011. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2018. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Gunawan, Imam. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hardjana, Agus. 2003. *Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Hawari, D. 1997. *Alquran Ilmu Kedokteran Jiwa dan Kesehatan Mental*. Jakarta: Dana Bhakti Yasa.
- Knapp, Mark. 2009. *Nonverbal Communication In Human Interaction*. Cengage Learning.
- Lestari, Titik. 2016. *Asuhan Keperawatan Anak*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Liliweri, Alo. 2015. *Komunikasi Antarpersonal*. Jakarta: Kencana.
- Mehrabian. 2017. *Non Verbal Communication*. New York: Taylor and Francis Group.
- Mendatu, Achmanto. 2010. *Pemulihan Trauma, Strategi Pemulihan Trauma Untuk Diri Sendiri, Anak dan Orang Lain di Sekitar Anda*. Yogyakarta: Jalasutra.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mufid, Muhammad. 2012. *Etika dan Filsafat Komunikasi*. Jakarta: Kencana.

- Prastowo, Andi. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-ruzz Media
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wood, Julia. 2011. *Communication In Our Lives*. Cengage Learning.
- Azeharie, Suzy. 2017. *Pola Komunikasi Antara Pedagang Dan Pembeli Di Desa Pare, Kampung Inggris Kediri*. Jakarta: Universitas Tarumanegara.
- Rifki, Muhammad. 2014. *Pola Komunikasi Organisasi Aksi Cepat Tanggap (ACT) Dalam Penanganan Bencana Gunung Kelud Di kEcamatan Pare Kbupaten Kediri*. Jakarta: Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah.
- Yohanes, dkk. 2015. *Komunikasi Interpersonal Konselor Women Crisis Center Rumah Perempuan Kabupaten Pasuruan Pada Remaja Perempuan Korban Pasca Kekerasan*. Journal Of Women Studies.
- Yeny, Joko P. 2018. *Pola Komunikasi Manajer Kasus Dalam Meningkatkan Kepercayaan Diri Penyandang ODHA di RSUD dr. Soetomo Surabaya*. Yogyakarta: Universitas Islam Negri Sunan Kalijaga.
- Katadata, 2016. *10 Provinsi Rawan Kekerasan dan Kriminal*, 27 April 2019 <https://databoks.katadata.co.id/datapublik/2016/12/27/10-provinsi-paling-rawan-kriminal-di-indonesia>
- Kompas.com, 2019. *Pelaku Kekerasan divonis bebas*, 22 April 2019 <https://megapolitan.kompas.com/read/2019/04/22/16421171/pelaku-kekerasan-divonis-bebas-pn>
- VOAIndonesia, 2019. *Kekerasan Perempuan di Ranah Domestik Tertinggi*. 27 April 2019 <https://www.voaindonesia.com/amp/4815924.html>
- Wartakota, 2018. *Tangerang Rawan Kekerasan Pada Anak Sebulan Mencapai 64 kasus*, 27 April 2019. <https://wartakota.tribunnews.com/amp/2018/11/13/tangerang-rawan-kekerasan-pada-anak-sebulan-mencapai-64-kasus>

#### BIODATA PENULIS

Asriyani Sagiyanto, M.I.Kom sebagai dosen aktif di program studi Hubungan Masyarakat dari tahun 2009- sekarang. Memperoleh gelar sarjana (S.I.Kom) tahun 2008 Jurusan Public Relations di Universitas Budi Luhur Jakarta, dan memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi pada Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana tahun 2014