

## Strategi Komunikasi Antarpribadi Pengelola UPTD PPA Dalam Penanganan Korban Kekerasan

Elisabeth Pricillia Wella Uman<sup>1</sup>, Lukas L. Daga<sup>2</sup>, Maria Yulita Nara<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Nusa Cendana

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi komunikasi antarpribadi serta faktor yang mendorong dan menghambat proses komunikasi antarpribadi pengelola UPTD PPA dalam menangani korban kekerasan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi antarpribadi pengelola UPTD PPA dalam menangani kelompok perempuan dan anak sebagai korban kekerasan. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelola UPTD PPA menerapkan strategi komunikasi antarpribadi dalam menangani korban kekerasan dengan tujuan yang ingin dicapai ialah pengungkapan diri korban yang mana strategi tersebut didukung dan dipengaruhi oleh lima elemen penting dalam komunikasi yakni komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek pesan. Pengelola UPTD PPA sebagai komunikator menyampaikan pesan yang bersifat edukatif, informatif, dan memotivasi kepada korban kekerasan sebagai komunikan. Pesan-pesan tersebut disampaikan baik secara langsung menggunakan media atau saluran suara, mimik wajah, dan gestur tubuh serta komunikasi tidak langsung dengan media komunikasi kedua yaitu telepon genggam. Komunikasi antarpribadi yang terjalin pada akhirnya menghasilkan efek atau respon dari korban kekerasan dengan mulai membuka diri dan mengungkapkan diri, masalah serta kebutuhannya. Pengungkapan diri yang dilakukan oleh korban menunjukkan bahwa strategi komunikasi antarpribadi oleh pengelola UPTD PPA berhasil karena telah mencapai tujuan.

**Kata Kunci:** Strategi Komunikasi; Komunikasi Antarpribadi; Pengelola UPTD PPA; Korban Kekerasan; Perempuan; Anak

## *Interpersonal Communication Strategy for UPTD PPA Managers in Handling Victims of Violence*

### ABSTRACT

*This research was conducted to find out and describe about interpersonal communication strategies as well as factors that encourage and hinder the interpersonal communication process of UPTD PPA managers in dealing with victims of violence. This type of research is qualitative research using the case study method. This research focuses on the interpersonal communication strategies of UPTD PPA managers in dealing with groups of women and children as victims of violence. Data collection techniques use interviews, observation and documentation studies. The results of the research show that UPTD PPA managers apply interpersonal communication strategies in dealing with victims of violence with the goal to be achieved is the victim's self-disclosure, where this strategy is supported and influenced by five important elements in communication, namely the who, says what, in which channel, to whom, and with what effect. The UPTD PPA manager as a communicator conveys messages that are educative, informative and motivating to victims of violence as communicants. These messages are conveyed either directly using media or voice channels, facial expressions and body gestures as well as indirect communication using the second communication medium, namely mobile phones. The interpersonal communication that exists ultimately produces an effect or response from the victim of violence by starting to open up and express himself, his problems and needs. The self-disclosure made by the victim shows that the interpersonal communication strategy by the UPTD PPA management was successful because it achieved its goals.*

**Keywords:** Communication Strategy; Interpersonal Communication; UPTD PPA Manager; Victims of Violence; Woman; Child

## PENDAHULUAN

Kekerasan terhadap perempuan dan anak merupakan bentuk pelanggaran hak asasi manusia yang sampai dengan saat ini masih menjadi permasalahan yang terus menjamur di kalangan masyarakat. Baik kekerasan verbal maupun nonverbal, keduanya membawa kerugian yang besar pada korban entah itu berdampak untuk jangka panjang maupun jangka pendek. Kekerasan verbal merupakan kekerasan yang dilakukan dengan menyerang korban dengan menggunakan kata-kata dengan konotasi negatif yang biasanya berdampak langsung pada kondisi psikis korban. Sementara itu, kekerasan nonverbal ialah kekerasan yang melibatkan fisik sehingga menyebabkan kerugian pada fisik bahkan juga pada psikis korban.

Menanggapi hal tersebut, Pemerintah Provinsi NTT membuat serangkaian peraturan yang bertujuan untuk mengatasi dan menanggapi berbagai kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak yang terhitung sangat banyak tiap tahunnya. Tak hanya mengeluarkan sejumlah peraturan daerah, Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur turut membentuk Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) berdasar pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018, guna menjawab permasalahan yang dihadapi perempuan dan anak untuk kemudian mendampingi korban dalam menjalani layanan bimbingan psikologis, pemulihan fisik, bimbingan rohani, menyediakan fasilitas penampungan bagi korban hingga

membantu korban untuk memperoleh jaminan perlindungan hukum.

Permasalahan yang sering dijumpai pengelola UPTD PPA ketika melakukan konsultasi awal dengan korban yakni ada perasaan ragu dalam diri korban kekerasan untuk berbagi apa yang dialami, korban cenderung diam bahkan berbohong, takut, ragu dan bertahan pada opininya. Hal-hal seperti ini yang kemudian menjadi hambatan tersendiri bagi pihak pengelola UPTD PPA dalam menangani korban terlebih dalam proses konsultasi. Pendekatan personal dilakukan oleh pengelola agar dapat memberikan rasa aman dan menanamkan kepercayaan dalam diri korban untuk dapat membuka diri.

Menangani kasus kekerasan perlu melibatkan strategi pendekatan personal dengan korban dan memberikan iklim yang aman serta nyaman bagi korban sehingga oleh karenanya komunikasi antarpribadi tentu harus terjalin antara pengelola dan korban untuk dapat memperoleh berbagai informasi terkait tindak kekerasan yang dialami korban. Sebagai unit pelayanan konsultasi dan pendampingan yang mengutamakan keterbukaan korban, UPTD PPA tentu memiliki strategi komunikasi antarpribadi sebagai alat utama untuk mengetahui kebutuhan korban, yang artinya bahwa kebutuhan korban menjadi hal yang harus dijunjung dalam proses penanganan dan UPTD PPA hanyalah sebagai pihak yang memediasi, memfasilitasi dan memberikan akses pada kebutuhan korban tersebut demi tercapainya solusi atas permasalahan yang dihadapi. Tak hanya itu, untuk bisa menanamkan rasa percaya dan

memberikan rasa aman kepada para korban, sangat diperlukan implementasi strategi komunikasi antarpribadi yang tepat oleh pengelola UPTD PPA.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yakni teori self disclosure. Teori ini akan digunakan untuk menganalisis pengungkapan diri korban kekerasan sebagai tujuan dari strategi komunikasi antarpribadi yang diterapkan oleh pengelola UPTD PPA. Menurut teori ini, seseorang dapat mengungkapkan dirinya ketika berada pada open area atau area terbuka, area di mana apa yang ada pada dirinya diketahui oleh dirinya dan orang lain. Ketika seseorang mulai mengungkapkan diri, maka dapat dikatakan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan mencapai tujuannya.

Penelitian ini fokus untuk mendeskripsikan strategi komunikasi antarpribadi pengelola UPTD PPA dalam menangani kelompok perempuan dan anak sebagai korban kekerasan dengan mengkaji kelima elemen penting dalam komunikasi yang dikenal dengan Formula Lasswell yakni komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek pesan. Tak hanya itu, penelitian ini juga melihat faktor-faktor yang dapat mendorong dan menghambat proses komunikasi antarpribadi yang juga memberikan dampak pada penerapan strategi komunikasi antarpribadi tersebut.

Manfaat akademis dari penelitian ini dapat menjadi suatu karya yang mendukung peneliti baru yang akan meneliti objek yang sama dengan menggunakan metode yang sejenis ataupun berbeda dan secara praktis penelitian ini dapat menjadi pegangan dan masukan bagi pengelola UPTD PPA dalam menerapkan strategi komunikasi

antarpribadi yang tepat demi menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak.

Penelitian ini menggunakan beberapa penelitian terdahulu yang dinilai relevan. Pertama, penelitian oleh Idamayanti Siagian pada tahun 2018 tentang peranan komunikasi interpersonal pusat pelayanan terpadu pemberdayaan perempuan dan anak Provsu dalam melakukan mediasi terhadap korban kekerasan dalam rumah tangga (Siagian, 2018). Kedua penelitian oleh Syaifudin, Sumarah & Rusmana mengenai pesan komunikasi interpersonal konselor dalam penanganan perempuan korban kekerasan (Syaifudin et al., 2019).

Ketiga, penelitian oleh Wa Ode Ulfa (2020) tentang analisis penggunaan komunikasi interpersonal dalam mengurangi traumatic perempuan korban kekerasan dalam rumah tangga di Diinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Sulawesi Selatan (Mpali, 2020). Keempat, oleh Asriyani & Alifah (2020) mengenai komunikasi interpersonal dalam pelayanan psikososial trauma healing pada anak korban kekerasan seksual di P2TP2A Kota Tangerang (Sagiyanto & Alifah, 2020). Dan kelima, penelitian oleh Ayunda Surya Hapsari tentang komunikasi antarpribadi pendamping P2TP2A Wonogiri dalam menggunakan permasalahan kekerasan seksual pada anak (Hapsari, 2022).

Kebaruan penelitian ini terletak pada kajian mengenai strategi komunikasi antarpribadi dengan memperhatikan kelima elemen komunikasi oleh Harold Lasswell dan juga melihat bagaimana

pengungkapan diri oleh korban kekerasan sebagai tujuan dari penerapan strategi komunikasi antarpribadi tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini ialah konstruktivisme yang dilakukan melalui pengamatan langsung dan terperinci terhadap pengelola UPTD PPA dengan maksud untuk dapat menginterpretasikan strategi komunikasi antarpribadi yang diterapkan (Haryono, 2020). Penelitian menggunakan metode studi kasus yang akan mengkaji penerapan strategi komunikasi antarpribadi dengan melakukan pengumpulan data yang mendalam serta meliputi berbagai informasi dari pelayanan pengelola UPTD terhadap korban kekerasan (Haryono, 2020).

Subjek penelitian ini merupakan pengelola UPTD PPA dan pendamping korban (psikolog klinis) yang dipilih berdasarkan teknik purposive sampling dengan objek penelitian yakni strategi komunikasi antarpribadi.

Lokasi penelitian berada di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Provinsi Nusa Tenggara Timur, Jalan Beringin No. 1, Kelurahan Fontein, Kupang, Nusa Tenggara Timur dengan waktu penelitian selama 1 bulan yang dimulai sejak bulan Oktober hingga November 2023.

Sumber data menggunakan data primer yang dihimpun secara langsung dari wawancara dan observasi serta data sekunder yang berasal dari dokumen dan hasil publikasi yang sesuai dengan objek kajian.

Teknik pengumpulan data terdiri dari wawancara, observasi, dan studi dokumentasi sementara itu teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yakni mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL PENELITIAN**

Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Provinsi NTT merupakan sebuah institusi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam upaya mencegah, melawan, dan menyelesaikan kasus-kasus kekerasan yang terjadi pada perempuan dan anak di Provinsi NTT. Pelayanan yang diberikan meliputi pengaduan masyarakat, penjangkauan korban, pengelolaan kasus, penampungan sementara, mediasi, dan pendampingan korban. Untuk dapat melakukan pelayanan yang tepat, strategi komunikasi antarpribadi diterapkan oleh pengelola UPTD PPA yang menyesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan korban kekerasan.

Berdasarkan perolehan informasi hasil wawancara dengan pengelola UPTD PPA, baik pengelola maupun korban kekerasan yang adalah perempuan dan anak melakukan komunikasi antarpribadi yang selalu diupayakan efektif menyesuaikan dengan keadaan korban. Salah satu strategi komunikasi antarpribadi yang diterapkan adalah dengan mendekati korban dan mencari tahu keadaan korban untuk kemudian mengidentifikasi komunikasi antarpribadi yang harus dijalin. Seperti yang dijelaskan oleh narasumber Ananda D.S.Thei,

anggota tim tindak lanjut bahwa tim tindak lanjut adalah tim yang bertugas untuk mendalami kasus, mulai menggali pelan-pelan persoalan yang seperti apa hingga korban mau bercerita. Selain itu untuk menjalin komunikasi antarpribadi yang efektif harus diperhatikan keadaan emosional korban sehingga tim mudah mengetahui komunikasi antarpribadi seperti apa yang harus dijalin dengan korban.

Untuk dapat menjalin komunikasi antarpribadi yang efektif, masing-masing pengelola memiliki strategi komunikasi antarpribadi tersendiri yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi korban. Demikian halnya yang dikemukakan oleh Christina Natasya Miru, Psikolog Klinis yang memiliki peran penting dalam proses pendampingan korban kekerasan. Strategi komunikasi antarpribadi yang dilakukannya terhadap korban perempuan cenderung berbeda dengan korban anak. Menurutnya, strategi komunikasi antarpribadi yang diterapkan pada korban anak harus lebih bervariasi sehingga komunikasi yang dilakukan bukan hanya dalam bentuk simbol verbal namun juga dalam simbol nonverbal. Hampir senada dengan apa yang dilakukan oleh anggota tim tindak lanjut sebelumnya bahwa salah satu strategi komunikasi antarpribadi yang perlu dilakukan adalah mengidentifikasi korban dengan berbagai keadaannya dan mengenal lebih dekat korban sehingga dapat melakukan pendampingan yang sesuai dengan korban.

Pernyataan dari anggota tim tindak lanjut dan psikolog klinis tersebut diperkuat

dengan pernyataan dari anggota tim pengaduan. Menurut Kadek N.F.Nappoe, menghadapi korban kekerasan dengan berbagai trauma, pengelola perlu mengidentifikasi dan mengetahui kebutuhan korban melalui komunikasi antarpribadi. Pengelola UPTD PPA dan korban kekerasan memiliki peran sebagai komunikator dan komunikan yang mana dapat selalu berganti, artinya bahwa pengelola juga dapat menjadi komunikan ketika korban mengungkapkan permasalahannya lewat komunikasi antarpribadi. Peran pengelola sebagai komunikan sangat penting bagi korban kekerasan sehingga korban merasa didengarkan dan didukung dalam menyampaikan kebutuhannya.

Salah satu strategi komunikasi antarpribadi UPTD PPA seperti yang dikemukakan oleh Jefry Handre Aryandra, kepala seksi pengaduan adalah dengan mengadakan pelatihan-pelatihan komunikasi bagi pengelola yang bertindak sebagai tim penanganan kasus demi pelayanan yang tepat. UPTD PPA biasanya juga mengadakan Jumat belajar. Di hari Jumat ini bisa diperoleh informasi dari berbagai narasumber dari luar psikolog sosial, ataupun teman-teman yang bisa berbagi ilmu mengenai cara pendekatan kepada korban dan juga komunikasi seperti apa yang harus dilakukan untuk dapat membuat korban lebih terbuka. Ada juga yang sudah memperoleh pelatihan bersertifikat jadi dapat saling membantu untuk menerapkan pelayanan yang tepat dan menjalin komunikasi antarpribadi dengan para korban berlandaskan empati.

Menjalin proses komunikasi antarpribadi tentu memiliki pendorong dan penghambat yang

dapat berasal dari dalam dan luar diri pengelola UPTD PPA dan korban kekerasan. Faktor internal yang mendukung proses komunikasi pengelola UPTD PPA dalam melakukan pelayanan terhadap korban kekerasan berupa keterbukaan korban dalam mengungkapkan diri dan sikap kooperatif korban dalam melakukan komunikasi antarpribadi juga berbagai pelayanan oleh UPTD PPA seperti yang dijelaskan oleh Christina Natasya Miru, psikolog klinis bahwa keterbukaan klien juga merupakan hal penting untuk diketahui bagaimana keadaannya. Hal penting lainnya yaitu sikap kooperatif yaitu bagaimana kerja sama yang dilakukan untuk memberikan jalan bagi klien mencapai apa yang ingin dia capai, tujuan dari konseling.

Faktor internal dari pengelola UPTD PPA yang mendorong proses komunikasi antarpribadi tersebut dapat berupa empati, kepercayaan, dan keberanian untuk bisa dekat secara pribadi dan emosional dengan korban. Demikian yang disampaikan oleh Kadek N.F. Nappoe, anggota tim pengaduan.

Selain faktor internal, faktor dari luar diri pengelola dan korban atau disebut sebagai faktor eksternal juga menjadi pendorong proses komunikasi antarpribadi. Menurut Christina Natasya Miru, psikolog klinis, faktor eksternal tersebut yakni suasana lingkungan yang membuat korban merasa aman dan nyaman dalam mengungkapkan masalah kepada pengelola.

Faktor penghambat yang berasal dari internal pengelola UPTD PPA dan korban kekerasan dapat disebabkan oleh kondisi psikis korban yang

cenderung tertutup sehingga tim pengelola sulit berkomunikasi dengan korban. Hambatan lain juga terjadi ketika tim sulit mengendalikan emosi korban. Hal ini menjadi tantangan terbesar pengelola khususnya tim pengaduan dalam mengidentifikasi kasus seperti yang dikemukakan oleh Kadek N.F. Nappoe, anggota tim pengaduan bahwa tantangan terbesar adalah ketika korban sangat tertutup dan tidak mau berkomunikasi dengan baik yang membuat tim sulit mengidentifikasi permasalahan yang terjadi. Tantangan lainnya seperti bagaimana mengendalikan emosi korban yang sering berubah dan bagaimana korban menaruh kepercayaan kepada tim dalam menceritakan apa yang dialami korban.

Korban kekerasan juga sering mengalami situasi di mana mereka belum bisa menaruh kepercayaan terhadap pengelola. Menurut Jefry Handre Aryandra, kepala seksi pengaduan, hal ini menjadi salah satu penghambat dari dalam diri korban yang membuat komunikasi antarpribadi tidak berjalan seperti yang seharusnya.

Menurut Ananda D.S.Thei, anggota tim tindak lanjut bahwa bahasa menjadi salah satu penghambat yang berasal dari diri korban sehingga sulit dilakukannya proses komunikasi antarpribadi yang efektif.

Faktor eksternal sebagai faktor luar yang menghambat proses komunikasi antarpribadi pengelola dan korban dapat timbul karena pihak keluarga korban maupun lingkungan masyarakat. Akibatnya korban merasa tertekan secara psikis dan sulit membuka diri kepada pengelola, demikian

yang dikemukakan oleh Kadek N.F. Nappoe, anggota tim pengaduan. Faktor penghambat lainnya ada pada jarak geografis antara pengelola dan korban dalam melakukan pendampingan jarak jauh seperti yang disampaikan oleh Ananda D.S.Thei, anggota tim tindak lanjut.

Dalam proses penelitian, Peneliti juga melakukan observasi non-partisipatif dimana Peneliti melakukan pengamatan tanpa ikut terlibat langsung dalam objek yang diteliti. Hasil observasi Peneliti menunjukkan bahwa pengelola UPTD PPA dan korban kekerasan dalam menjalin komunikasi antarpribadi mencirikan keterbukaan, empati dan dukungan yang artinya bahwa pengelola UPTD PPA selalu berusaha agar korban kekerasan mampu mengungkapkan dirinya dan masalah yang dihadapi tanpa menekan ataupun memaksa. Oleh karenanya, pengelola UPTD PPA selalu melakukan pendekatan psikologis terlebih dahulu dan mencoba memahami apa yang dirasakan korban dengan empati sehingga korban merasa dihargai, didengarkan dan tercipta rasa aman dalam diri untuk mengungkapkan diri kepada pengelola UPTD PPA.

## **PEMBAHASAN**

Strategi komunikasi dapat diartikan juga sebagai sebuah perencanaan yang dipilih dengan mempertimbangkan beberapa hal untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Strategi komunikasi menurut Suryadi (2018) perlu mempertimbangkan elemen-elemen komunikasi yang dikenal dengan Formula Lasswell yakni pesan, komunikator, saluran

(media), penerima, dan pengaruh (efek). Kelima elemen ini merupakan pendukung keberhasilan strategi komunikasi yang dijalankan oleh pengelola UPTD PPA dalam menangani korban kekerasan. Proses penentuan strategi komunikasi didasarkan pada kebutuhan korban dan interaksi dengan korban yang berbeda-beda dengan mempertimbangkan kelima elemen komunikasi. Maka, strategi komunikasi pengelola UPTD PPA dalam menangani kelompok perempuan dan anak sebagai korban kekerasan adalah sebagai berikut:

### **1. Who (Komunikator)**

Penerapan strategi komunikasi sangat ditentukan oleh peran seorang komunikator. Dalam hal ini, pengelola UPTD PPA merupakan komunikator yang menginisiasi strategi yang perlu dijalankan demi tercapainya tujuan komunikasi antarpribadi yakni pengungkapan diri korban. Pengelola UPTD PPA memiliki peran sebagai pengamat dan penentu komunikasi antarpribadi seperti apa yang perlu dijalankan. Pengelola UPTD PPA harus menunjukkan sikap-sikap yang mendukung terwujudnya tujuan komunikasi yakni dengan memberikan dukungan, empati, motivasi, dan sikap positif sehingga memperlihatkan keberpihakannya pada korban. Pengelola UPTD PPA juga harus mendalami kasus untuk kemudian memperoleh kesimpulan atas apa yang terjadi dan membuat keputusan tentang apa yang harus dilakukan untuk membantu korban.

Untuk dapat menjadi komunikator yang baik, pengelola UPTD PPA harus memiliki kompetensi yang cukup untuk menangani korban kekerasan yang memiliki latar belakang permasalahan yang

berbeda-beda. Pelatihan-pelatihan yang diikuti oleh UPTD PPA dalam upaya meningkatkan kemampuan sebagai konselor menjadi salah satu strategi tersendiri oleh pengelola UPTD PPA sehingga mampu mengarahkan komunikasi antarpribadi yang mendukung pengungkapan diri korban kekerasan.

## 2. Says What (Pesan yang Disampaikan)

Sebagai elemen terpenting dalam komunikasi yang mengandung ide, pikiran, bahkan perasaan untuk dikomunikasikan, pesan oleh pengelola UPTD PPA juga menjadi unsur yang tidak bisa diabaikan. Pengelola UPTD PPA dalam menerapkan strategi komunikasi menetapkan pesan sebagai kekuatan utama dalam mencapai tujuan yakni pengungkapan diri korban kekerasan. Pesan yang pengelola UPTD PPA tidak hanya dalam bentuk kalimat verbal namun juga pesan nonverbal yang ditransmisikan dalam bentuk gestur tubuh dan mimik wajah untuk mengungkapkan perasaan empati kepada korban. Pesan yang dikomunikasikan pengelola UPTD PPA pun harus menyesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan korban sebab menangani korban perempuan akan menggunakan strategi yang berbeda dengan penanganan terhadap korban anak. Untuk itu, strategi komunikasi pengelola UPTD PPA lewat pesan harus selalu dikomunikasikan secara tepat.

Selain perlu menyesuaikan dengan keadaan korban, strategi komunikasi lewat pesan juga harus bersifat informatif, edukatif, memotivasi korban, dan membantu korban membuat keputusan artinya bahwa apa yang disampaikan kepada korban

kekerasan harus membawa korban mencapai suatu perubahan sikap dan psikologis sehingga korban yang cenderung tertutup maupun mengalami trauma yang berat dapat lebih berani mengutarakan perasaan dan mengetahui kebutuhan dirinya.

a) Pesan Informatif; pengelola UPTD PPA dalam setiap kesempatan melakukan konseling mengingatkan korban kekerasan bahwa apa yang korban ungkapkan kepada pengelola UPTD PPA bersifat rahasia dan meyakinkan korban untuk tidak mengkhawatirkan kerahasiaan dan privasi korban. Pesan informatif lainnya diberikan kepada korban untuk mengingatkan korban akan perkembangan kasus sehingga korban merasa diperjuangkan.

b) Pesan edukatif; pesan edukatif bagi korban disampaikan oleh pengelola UPTD PPA ketika menggambarkan kasus serupa yang pernah ditangani oleh pengelola UPTD PPA sehingga kepercayaan korban semakin bertambah dan berani terbuka.

c) Pesan Motivasi; pengelola UPTD PPA berupaya tidak memberikan pesan yang menyinggung dan menggunakan kalimat empati dan saran yang sebisa mungkin menyemangati korban.

d) Pesan yang Mendukung Pembuatan Keputusan; korban kekerasan datang dengan berbagai trauma dan masalah yang berbeda. Komunikasi yang terjalin antara pengelola UPTD PPA dan korban kekerasan membantu pengelola dalam mengetahui kebutuhan korban sehingga pengelola UPTD PPA dapat menerapkan strategi

yang tepat untuk membantu korban membuat keputusan.

### 3. In Which Channel (Media/Saluran yang Digunakan)

Untuk menjalankan strategi komunikasi antarpribadi, pengelola UPTD PPA juga memerlukan media atau saluran yang menjadi perantara antara pengelola UPTD PPA dan korban kekerasan. Berdasarkan hasil penelitian, terlaksananya strategi komunikasi oleh UPTD PPA didukung kuat oleh penggunaan media, baik itu penggunaan media dalam komunikasi langsung maupun tidak langsung.

a) Komunikasi Primer; penyaluran pesan dalam komunikasi langsung biasanya berupa mulut dalam bentuk suara, bahasa tubuh, udara, maupun cahaya. Dalam komunikasi langsung yang dilakukan oleh pengelola UPTD PPA, media yang digunakan yakni menggunakan suara dan bahasa tubuh yang merupakan bentuk media dari komunikasi verbal dan nonverbal. Penggunaan media suara ketika pengelola UPTD PPA mulai mendekati korban, memberikan penguatan, hingga menggali informasi dari korban. Sementara itu, media dalam komunikasi nonverbal oleh pengelola UPTD PPA berupa mimik wajah dan bahasa/gestur tubuh seperti memeluk korban, mengelus punggung dan tangan korban untuk menyatakan keprihatinannya, keberpihakan, dan empati yang besar pada korban.

b) Komunikasi Tidak Langsung; komunikasi sekunder sebagai komunikasi yang menggunakan media bantu sebagai perantara juga diterapkan pengelola UPTD PPA dalam mendukung strategi

komunikasi antarpribadi dengan korban. Pengelola UPTD PPA memanfaatkan alat bantu komunikasi yakni telepon genggam untuk melakukan proses pendampingan jarak jauh ketika kedua pihak (pengelola UPTD PPA dan korban kekerasan) tidak berada pada satu tempat yang sama.

### 4. To Whom (Komunikan)

Strategi komunikasi antarpribadi dianggap efektif apabila telah mencapai target atau tujuan yang dalam hal ini adalah pengungkapan diri korban. Untuk mencapai target tersebut, diperlukan dukungan dari komunikan atau penerima pesan sebagai pihak yang akan mengungkapkan diri. Korban kekerasan merupakan target atau sasaran diterapkannya strategi komunikasi antarpribadi yang mana harapannya ketika strategi sudah tepat dilaksanakan maka korban dapat mengungkapkan dirinya pada pengelola UPTD PPA sebagai komunikator.

Strategi komunikasi antarpribadi pengelola UPTD PPA berkaitan dengan elemen komunikan ini lebih mengarah pada pengenalan korban kekerasan dengan berbagai keadaan dan latar belakang masalah sehingga penerapan strategi komunikasi antarpribadi dapat berjalan dengan baik. Penerapan strategi komunikasi yang diterapkan pada korban perempuan akan berbeda dengan korban anak mengingat keadaan psikologis yang berbeda. Di awal masa pengaduan, pengelola UPTD PPA telah menetapkan korban sebagai komunikannya dan di masa tindak lanjut mulai mengenali korban secara personal dan psikologis untuk dapat mengidentifikasi strategi komunikasi yang tepat. Ketika pengelola UPTD PPA mulai

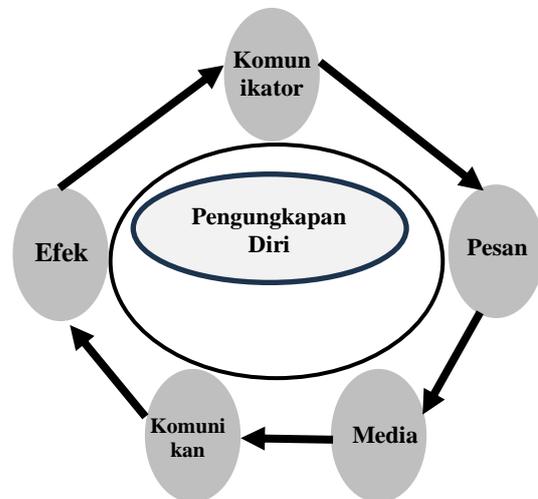
menerapkan strategi komunikasi antarpribadi dan korban kekerasan memiliki pemahaman yang sama dengan pengelola UPTD PPA, maka strategi komunikasi tersebut berjalan dengan tepat.

#### 5. With What Effect (Efek)

Ketika komunikasi telah dijalin oleh komunikator dan komunikan, efek atau respon menjadi hal yang diharapkan oleh kedua belah pihak. Respon keduanya dapat berupa respon verbal maupun nonverbal. Pengelola UPTD PPA sebagai komunikator menjadi inisiator terjadinya komunikasi dengan menerapkan strategi komunikasi yang bertujuan pada pengungkapan diri korban kekerasan. Pengelola UPTD PPA pun menjalin komunikasi yang mengungkapkan perasaan empati, motivasi, dan keterbukaan dengan menyertakan komunikasi nonverbal yakni pelukan pada korban dan gestur tubuh lainnya yang menunjukkan empati.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan komunikasi verbal dan nonverbal tersebut, komunikan yaitu korban kekerasan memberikan respon dengan membuka diri untuk lebih dekat secara personal dan psikologis, mulai menceritakan permasalahan yang dialami, menaruh rasa percaya pada pengelola UPTD PPA hingga mengungkapkan diri. Efek nonverbal juga korban berikan ketika menangis maupun marah sembari menceritakan permasalahan yang dihadapi. Ketika efek ini diberikan korban, maka strategi komunikasi pengelola UPTD PPA dapat dikatakan berhasil diterapkan dalam menangani korban kekerasan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapatlah dikatakan bahwa strategi komunikasi antarpribadi yang yang diterapkan pengelola UPTD PPA dalam menangani kelompok perempuan dan anak sebagai korban kekerasan berhasil diterapkan karena mencapai tujuan yang telah ditetapkan yaitu pengungkapan diri oleh korban. Adapun strategi komunikasi antarpribadi pengelola UPTD PPA dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Peneliti, 2023

Gambar 1 Strategi Komunikasi Antarpribadi Pengelola UPTD PPA Dalam Menangani Kelompok Perempuan dan Anak Sebagai Korban Kekerasan

Faktor-faktor pendorong dalam proses komunikasi antarpribadi mempunyai peranan penting dalam membangun hubungan yang saling percaya dan mendukung agar komunikasi antarpribadi yang dijalankan dapat memberikan kontribusi dalam pelayanan dan penanganan

masalah korban. Baik itu faktor internal maupun eksternal, keduanya sama-sama penting dalam mendukung proses komunikasi antarpribadi tersebut.

#### 1) Faktor Internal

Faktor internal dalam mendukung proses komunikasi antarpribadi berasal dari korban kekerasan dan pengelola UPTD PPA. Dari sisi korban kekerasan, keterbukaan korban dalam pengungkapan diri sangat mendorong komunikasi yang dilakukan. Tak hanya itu, korban dengan sikapnya yang kooperatif dalam berkomunikasi juga menentukan kelancaran proses komunikasi antarpribadi yang dilakukan. Adapun korban dengan rasa percaya diri yang tinggi mampu menghasilkan komunikasi antarpribadi yang tepat dalam proses pelayanan di UPTD PPA.

Selain berasal dari korban, keberhasilan proses komunikasi antarpribadi juga didukung dengan adanya kedekatan emosional dengan pengelola UPTD PPA. Ketika pengelola dapat memahami dan merasakan emosi korban, saat itulah korban menjadi lebih merasa aman dan nyaman dalam berkomunikasi dengan pengelola UPTD PPA. Adanya perasaan empati, kepercayaan dan keberanian dari pengelola dalam mendekati korban sangat menentukan keberhasilan proses komunikasi antarpribadi yang dijalin. Melakukan pelayanan terhadap korban kekerasan tentu membutuhkan kemampuan tersendiri dalam melakukan proses konseling dalam bentuk komunikasi antarpribadi, maka faktor internal yang turut mendorong proses komunikasi tersebut

adalah kompetensi pengelola UPTD PPA sebagai konselor dan pendamping korban kekerasan.

#### 2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal atau faktor dari luar diri orang-orang yang terlibat dalam komunikasi antarpribadi disebabkan oleh suasana lingkungan yang membuat korban nyaman dalam berkomunikasi. Suasana lingkungan di sekitar korban sangat mempengaruhi kondisi psikis sehingga korban merasa lebih tenang, aman, dan nyaman dalam menceritakan pengalaman yang dialami. Lingkungan yang aman dan nyaman tersebut dapat terjadi karena lingkungan kerja UPTD PPA yang positif dan suasana UPTD PPA yang tenang dan aman bagi korban.

Proses komunikasi antarpribadi dapat terjadi dengan begitu lancar pun sebaliknya. Sama halnya dengan faktor pendorong yang terdiri dari faktor internal dan eksternal, terhambatnya proses komunikasi antarpribadi juga disebabkan oleh faktor dari dalam dan luar diri pengelola UPTD PPA dan korban kekerasan. Berikut ini faktor-faktor penghambat tersebut.

#### 1) Faktor Internal

Faktor internal atau yang berasal dari dalam pihak-pihak yang terlibat proses komunikasi yang oleh karenanya menghambat proses komunikasi antarpribadi adalah kondisi psikis korban dimana korban cenderung tertutup. Selain tertutup, korban juga lebih sulit mengendalikan emosi sehingga dalam proses komunikasi, korban dapat lebih sering menangis ataupun marah. Ketika hal ini terjadi, baik pengelola UPTD PPA maupun korban sendiri lebih sulit mengontrol alur komunikasi

antarpribadi yang terjalin. Faktor penghambat berikutnya juga datang dari kurangnya rasa percaya korban terhadap pengelola karena trauma yang dialami korban. Dan yang terakhir disebabkan oleh adanya kesulitan korban dalam berbahasa Indonesia dengan baik dan benar bahkan sulit menggunakan bahasa Kupang dalam berkomunikasi.

## 2) Faktor Eksternal

Pengaruh dari luar diri pengelola UPTD PPA dan korban kekerasan sangat besar dalam menghambat proses komunikasi antarpribadi, seperti adanya pandangan negatif oleh masyarakat sekitar bahkan keluarga korban sehingga korban merasa tertekan secara psikis. Tekanan dari masyarakat luar juga berakibat pada ketakutan korban untuk membuka diri secara utuh bahkan melakukan pendampingan secara intensif juga korban takut akan privasinya yang harus diketahui orang lain sehingga lebih memilih untuk tertutup. Pada akhirnya, tekanan masyarakat sekitar korban membuat proses komunikasi antarpribadi terhambat karena tekanan psikis korban.

Selain adanya tekanan dari masyarakat luar, jarak secara geografis antara pengelola UPTD PPA dengan korban kekerasan dalam melakukan pendampingan lanjutan juga menjadi penyebab terhambatnya proses komunikasi antarpribadi. Jarak geografis ini membuat korban sulit menjangkau pengelola pun demikian ditambah lagi dengan kondisi geografis korban yang kurang mendukung terjadinya proses komunikasi antarpribadi via media kedua.

Dengan demikian, proses komunikasi antarpribadi pengelola UPTD PPA dengan kelompok perempuan dan anak sebagai korban kekerasan tidak terlepas dari dorongan dan hambatan yang berasal dari dalam maupun luar. Walau demikian, pengelola UPTD PPA terus berupaya untuk memaksimalkan faktor pendukung dalam mengurangi dan menangani masalah yang timbul karena adanya faktor penghambat sehingga proses komunikasi antarpribadi dapat berjalan lancar dan efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Haryono, C. G. (2020). *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. Sukabumi : CV. Jejak, Anggota IKAPI.

### Skripsi

Hapsari, A. S. (2022). *Komunikasi Antarpribadi Pendamping P2TP2A Wonogiri Dalam Mengungkap Permasalahan Kekerasan Seksual Pada Anak*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Mpali, W. O. U. (2020). *Analisis Penggunaan Komunikasi Interpersonal dalam Mengurangi Traumatik Perempuan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Sulawesi Selatan*. Universitas Hasanuddin Makassar.

Siagian, I. (2018). *Peranan Komunikasi Interpersonal Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Provsu Dalam Melakukan Mediasi Terhadap Anak Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga*. Universitas Medan Area.

### Jurnal

Sagiyanto, A., & Alifah, D. N. (2020). *Komunikasi Interpersonal Dalam Pelayanan Psikososial Trauma Healing Pada Anak Korban Kekerasan Seksual di P2TP2A Kota Tangerang*. 20(2).

Syaifudin, A. B., Sumarah, N., & Rusmana, D. A. (2019). *Peran Komunikasi Interpersonal Konselor Dalam Penanganan Perempuan*

*Korban Kekerasan (Studi di Pusat Pelayanan Terpadu Provinsi Jawa Timur).*