

BAB III

SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

A. Sajian Data

Anak dalam masa tumbuh kembang secara fisik dan mental membutuhkan perawatan, perlindungan yang khusus, serta perlindungan hukum baik sebelum maupun sesudah lahir. Disamping itu, patut diakui bahwa keluarga juga merupakan lingkungan alami bagi pertumbuhan dan kesejahteraan anak. Sementara itu, untuk pertumbuhan dan perkembangan kepribadian anak secara utuh dan serasi dibutuhkan lingkungan keluarga yang bahagia, penuh kasih sayang dan pengertian.

Negara Indonesia sebagai anggota Perserikatan Bangsa-Bangsa telah meratifikasi konvensi PBB tentang hak-hak anak (*Convention on the Rights of the Child*) sejak bulan Agustus 1990 melalui Surat Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1990. Namun dalam kenyataan, masih banyak anak yang dilanggar haknya dan menjadi korban dari berbagai tindak kekerasan, eksploitasi, perlakuan salah, diskriminasi bahkan tindakan yang tidak manusiawi terhadap anak, tanpa ia dapat melindungi dirinya dan tanpa perlindungan yang memadai dari keluarganya, masyarakat dan pemerintah. Seorang anak haruslah dipandang sebagai makhluk yang harus dilindungi, dikembangkan dan dijamin kelangsungan hidupnya. Bukan sebaliknya memandang anak sebagai sasaran empuk tindak kekerasan.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perlindungan Anak nomor 23 tahun 2002 pasal 13 menyatakan bahwa “Setiap anak selama dalam pengasuhan orang tua, wali, atau pihak lain mana pun yang bertanggung jawab atas pengasuhan, berhak mendapat perlindungan dari perlakuan:

- a. Diskriminasi,
- b. Eksploitasi, baik ekonomi maupun seksual
- c. Penelantaran
- d. Kekejaman, kekerasan, dan penganiayaan
- e. Ketidakadilan
- f. Perlakuan salah lainnya.”

(Sumber:<http://pih.kemlu.go.id/files/UUNo23tahun2003PERLINDUNGANANAK.pdf>)

Oleh karenanya, pemerintah DIY menetapkan lembaga non struktural yang fokus dalam penanganan korban kekerasan terhadap perempuan dan anak. Sebagai lembaga yang telah mendapatkan ISO 9001:2008, sudah selayaknya memberikan pelayanan yang terbaik dan memiliki fasilitas yang baik bagi korban. Ketercapaian suatu prestasi yang telah diraih menjadikan titik awal untuk mewujudkan pelayanan yang terbaik dan untuk meraih prestasi yang lebih baik lagi.

Tabel 4. Strategi Komunikasi Lembaga “Rekso Dyah Utami” Sebagai Relawan Mediator dalam Penanganan Kasus Korban Kekerasan Terhadap Anak

<p>Perencanaan “Rekso Dyah Utami” Menjadi Mediator Dalam Menangani Kasus Korban Kekerasan Pencabulan Terhadap Anak</p>	<p>a) Tujuan adanya lembaga tersebut merupakan bentuk komitmen bersama atas rasa kepedulian dengan banyaknya kasus kekerasan pada anak.</p> <p>b) Analisis situasi yang dilakukan relawan ialah melihat keadaan korban karena situasi korban saat datang berbeda-beda. pada prinsipnya konselor harus dapat membuat korban merasa nyaman.</p> <p>c) Relawan tidak melakukan persiapan apa-apa saat menangani korban, karena perihal persiapan sudah siap sejak awal sehingga menjadi rutinitas biasa dan bukan sesuatu yang wajib harus dilakukan.</p> <p>d) Korban ditempatkan diruang bermain sebagai metode pendekatan kepada korban.</p>
<p>Pesan Verbal dan Nonverbal Relawan “Rekso Dyah Utami” Dengan Korban</p>	<p>a) Proses pendekatan awal dengan senyuman untuk menunjukkan rasa empati relawan.</p> <p>b) Penggunaan nada yang rendah dan lembut dalam berkomunikasi dengan anak.</p>

	<p>c) Penggunaan pesan verbal tidak boleh diulang-ulang. Pesan yang ditanyakan merupakan hal-hal yang umum dialami korban.</p> <p>d) Penggunaan pesan nonverbal relawan kepada korban seperti menepuk pundak korban dan duduk yang mendekati korban.</p> <p>e) Pemanfaatan media merupakan proses pendekatan yang efektif, karena permainan dapat memudahkan relawan dan korban dapat menganalogikan dalam ceritanya sebagai pelaku.</p>
<p>Evaluasi “Rekso Dyah Utami”</p>	<p>a) Relawan melakukan tahap evaluasi dengan berkoordinasi dengan tim dalam satu bidang dan evaluasi bersama bidang lainnya serta <i>case conferences</i> dengan instansi lainnya.</p> <p>b) Rencana tindak lanjut yang dilakukan relawan ialah tergantung dari kebutuhan korban, mana yang sifatnya segera maka akan menjadi prioritas utama untuk diselesaikan.</p>

1. Perencanaan “Rekso Dyah Utami” Menjadi Mediator Dalam Menangani Kasus Korban Kekerasan Pencabulan Terhadap Anak

a) Tujuan P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” Menjadi Mediator

Sebagai lembaga Negara satu-satunya yang menangani korban kekerasan terhadap perempuan dan anak di DIY, serta memiliki relasi kerjasama yang lengkap dari berbagai sektor, tidak sedikit dari seluruh lapisan masyarakat berharap besar kepada lembaga ini untuk dapat mencegah dan mengurangi korban kekerasan terhadap perempuan dan anak. Walaupun P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” adalah lembaga Negara, mereka menyadari bahwa tidak dapat bekerja sendiri tanpa bantuan dari berbagai pihak. Kesadaran masyarakat untuk melaporkan kejadian yang berkaitan dengan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak sangatlah sedikit. Ada dua penyebab mengapa masyarakat enggan melapor. Kekerasan seksual masih cenderung dianggap tabu dan menjadi aib yang harus ditutupi dari masyarakat. Kedua, malas berurusan dengan pihak berwenang. Khawatir alih-alih dibantu malah dapat tekanan dan perlakuan tak simpatik dan biaya yang dikeluarkan tidak sedikit. Pandangan ini wajib jadi tantangan bagi para relawan untuk menanganinya. Disisi lainnya tidak banyak kalangan masyarakat tertentu yang memiliki kesadaran untuk membuat perubahan di sekitarnya.

Strategi komunikasi merupakan rancangan yang mendetail tentang rencana-rencana teknis dan langkah-langkah komunikasi yang akan dijalankan oleh suatu lembaga atau instansi tertentu dalam jangka panjang

maupun jangka pendek dengan tujuan untuk mencapai hasil dan tujuan yang telah ditetapkan bersama. Pelaksanaan penanganan korban pelecehan seksual yang dilakukan oleh P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” merupakan bagian dari program jangka panjang untuk mewujudkan DIY yang layak anak. Pelaksanaan kegiatan tersebut haruslah menggunakan metode yang tepat agar mencapai hasil yang maksimal.

Organisasi pada umumnya merupakan tempat atau wadah dimana orang-orang dapat berkumpul, menyampaikan pendapat, menyalurkan bakat, bekerja sama secara rasional dan sistematis, terkendali, dengan memanfaatkan sumber daya (dana, material, lingkungan, metode, sarana, prasarana dan data). Setiap manusia yang memiliki kepentingan dan tujuan sama ketika dirinya bergabung dalam suatu kelompok. Menciptakan sebuah wadah atau badan dimana mereka saling berusaha untuk mewujudkan tujuan tersebut. Hal ini lah yang menjadi sebab adanya tujuan dari sebuah organisasi. Tujuan dicerminkan oleh sasaran yang harus dilakukan baik dalam jangka pendek, maupun jangka panjang. Tujuan lembaga atau instansi akan terwujud dengan adanya upaya untuk mencapainya. Dasar awal munculnya tujuan P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” karena memiliki rasa tanggung jawab atas terjadinya tindak kekerasan yang semakin meningkat. Menurut keterangan dari Linda Eka Wati selaku konselor Bidang Pengaduan bahwa

RDU ini berdiri yang pertama, barulah diikuti sama kementerian. Awal ketika akan membentuk lembaga ini, kami memiliki komitmen dan rasa yang sama, yaitu rasa

kepedulian dengan banyaknya kasus kekerasan terhadap anak. Kemudian kami dari beberapa LSM lainnya beserta GKR. Hemas membentuk lembaga RDU ini atas dasar itu tadi. Barulah terbit aturan dan juga panduan dari kementerian tentang penanganan korban kekerasan..... (pada tanggal 23 November 2016).

Dengan adanya komitmen bersama yang baik ini, lembaga P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” dapat menangani kasus korban kekerasan terhadap anak dari tahun 2010 sampai tahun 2015 dengan jumlah 849 kasus. Organisasi atau lembaga yang dibentuk dari tujuan-tujuan bersama yang saling berkaitan, maka pencapaian tujuan yang dilakukan oleh orang banyak lebih memiliki peluang lebih mudah mencapai tujuan yang lebih maksimal dan efektif. Kasus demi kasus yang ditangani ibarat ‘cairnya gunung es’, sehingga tidak dapat diprediksi berapa jumlah kasus yang akan bermunculan ke permukaan. Setiap kasus yang ditangani oleh para relawan akan menjadi bahan pembelajaran dalam pelayanan. Dalam hal ini, lembaga P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” juga memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik terkait dalam memberikan pelayanan kepada para korban. Dalam pencapaiannya ini, dengan tim yang kompak dan saling bahu-membahu dalam menangani kasus tersebut, tidak lepas dari kesiapan para relawan disetiap bidangnya. Bidang Pengaduan yang memiliki SOP yang baik, dijalankan dengan baik dan menjadi rutinitas keseharian dalam menangani kasus korban kekerasan terhadap anak.

b) Faktor dan Dampak Terjadinya Kekerasan Pelecehan Seksual Terhadap Anak

Anak merupakan seseorang yang dititipkan oleh Yang Maha Kuasa kepada sepasang insan manusia, untuk dapat dirawat dengan baik, berpendidikan serta memiliki akhlak yang baik. Sehingga kelak ketika sudah menjadi dewasa, anak tersebut dapat menerapkan ilmu yang telah didapat dan bermanfaat bagi semua orang. Namun, tidak sedikit pada akhir-akhir ini sering melihat informasi melalui tayangan televisi maupun media massa lainnya, yang memberitakan mengenai tindak kekerasan terhadap anak. Mulai dari kasus putus sekolah, gizi buruk, tawuran, pemerkosaan dan tidak sedikit pula yang berujung kematian. Banyak faktor yang menyebabkan hal tersebut terjadi, menurut Linda Eka Wati konselor bidang pengaduan menyatakan bahwa “emosi, kebanyakan emosi”. Emosi yang tidak terkontrol pada umumnya akan berimbas pada banyak hal, terutama pada anak yang menjadi imbas kemarahan orang tuanya. Mengapa anak sering menjadi sasaran kemarahan orang tua, menurut Elly Ervinawati bagian Bidang Psikolog menyatakan bahwa

Karena anak itu makhluk yang lemah, tidak berdaya dan bisa diperdayai. Bisa di*iming-imingi* (digodain) dengan hal-hal yang menarik. Karena mereka lemah. Faktor lain kurang perhatian orang tua. (wawancara pada tanggal 24 Februari 2017)

Dengan demikian kelemahan anak tersebut dapat dimanfaatkan untuk menjadi pelampiasan. Hal senada juga disampaikan oleh Linda Eka Wati selaku konselor Bidang Pengaduan menyatakan bahwa

Kalau kekerasan dalam rumah tangga, biasanya pelampiasan dari orang tua yang tidak tertuangkan. Yang ada alatnya anak sebagai pelampiasan. Kalau pelecehan seksual karena akibat

pornografi, yang merajalela di HP bisa menyimpan hal itu. Sehingga anak terpancing, ada rasa ingin melakukan, gimana sih rasanya kalau kayak gitu. Ada juga faktor orang tua karena kebutuhan seks dengan istrinya atau dengan pasangannya tidak terpuaskan, dia melihat anak '*wahh iki* (wahh ini), *iseh kinyis-kinyis* (masih muda)', kalau mbah-mbah karena masih puber yang tidak tersalurkan. (wawancara pada tanggal 20 Februari 2017)

Berdasarkan pernyataan tersebut menandakan bahwa, anak adalah makhluk yang sangat lemah, sangat mudah diperdayakan dan dimanfaatkan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Padahal anak adalah aset untuk masa depan, yang nantinya dapat meneruskan perjuangan para orang tuanya dan Negara nantinya. Ketika anak mendapat kekerasan, ada efek yang ditimbulkan nantinya, entah akan muncul kembali pada saat itu juga atau dapat pula muncul sewaktu-waktu. Dampak dari kekerasan tersebut dapat membekas hingga dewasa nanti. Seperti yang disampaikan oleh Linda Eka Wati selaku konselor Bidang Pengaduan bahwa

Sikologis, psikisnya. Jadi anak itu dapat kekerasan, contoh dipukul atau dibentak-bentak nanti kan jadi trauma, traumanya *krungu* (dengar) suara keras dikit, *mesti wedi* (pasti takut). Itu contoh kecil, kalau kasus pelecehan seksual cenderung anak jadi pemurung, dan itu untuk mengembalikan psikologisnya lagi tidak mudah, kecuali pelecehan seksual yang suka sama suka, karena ingin dimintai pertanggungjawaban, karena yang laki-laki tidak mau tanggung jawab. Kan dilakukan dengan suka sama suka. Itu sikologisnya nggak kena, paling yaa muncul pemikiran untuk menggugurkan saja. Namun kalau yang dipaksa, itu beda. Butuh penguatan serius psikisnya, apa lagi korban hamil, di masyarakat gimana. Dengan kita damping, korban merasa dihormati, ada yang peduli dan diperhatikan, dengan permasalahan ini *enjoy* aja. Bahkan yang awalnya nggak mau menerima anaknya (anak yang dikandungnya), jadi mau. (wawancara pada tanggal 20 Februari 2017)

Hal tersebut juga diperjelas oleh Elly Ervinawati Bidang Psikologi yang menyatakan bahwa

Ada yang sehari dua hari gak mau sekolah, takut ketemu orang baru, gak bisa tidur, gak mau makan, ngompol yang sebelumnya gak pernah ngompol. Dampak panjangnya, kalau tidak didampingi itu bisa jadi pelaku suatu saat nanti. Kita sih lebih ke *support* ke dia yaa, kalau saya selalu memberikan motivasi ke mereka, terutama anak SD, ini masa depan ku udah hancur, mungkin gak ada lagi laki-laki yang mau dengan saya, saya sudah ternoda, tidak suci lagi (psikolog menempatkan diri sebagai korban) persepsinya seperti itu. Kemudian saya motivasi mereka, kamu itu masih punya hak, untuk meraih mimpi kamu, untuk meraih kebahagiaan kamu, masih punya hak. Jangan menganggap kamu itu sudah tidak suci lagi atau apa. Kan biasanya di Koran gitu ada tulisan telah menghancurkan masa depan, itu jangan dipercaya. Yaa itu kadang perlu aku ceritakan agar termotivasi, yaa aku harus bangkit, aku harus mampu. Kalau anak-anak, yang aku *support* orang tuanya. Pahami bahwa anak ini masih punya hak, tanamkan konsep diri yang baik. Sebagai orang tua jangan ada lebel negatif terhadap anaknya. (wawancara pada tanggal 24 Februari 2017)

Menghilangkan trauma pada anak-anak yang menjadi korban kekerasan seksual cukup sulit. Berdasarkan keterangan diatas, bahwa trauma yang dirasakan pada anak-anak bila terus dibiarkan bukan tidak mungkin trauma tersebut terbawa hingga mereka dewasa dan pada akhirnya membentuk pribadi yang mengkhawatirkan pada diri anak. Sehingga sulit bagi anak untuk bisa bergaul dan berbaur secara normal dengan teman-temannya yang lain. Sebelum melakukan tindakan penanganan terhadap korban, perlu diketahui titik awal situasi korban. Tidak jarang pula bahwa anak yang sering mendapatkan kekerasan, pada saat dewasa nantinya anak juga akan melakukan hal seperti itu pula. Karena pada prinsipnya, apa yang dilihat anak itu akan dipelajari dan akan

dipraktekkan. Untuk memahami situasi, diperlukan kepercayaan diri dan informasi guna memahami situasi korban.

c) Analisis Situasi

Strategi komunikasi merupakan panduan perencanaan komunikasi (*communication planning*) dengan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai tujuan yang telah disepakati. Perencanaan, pemilihan serta penggunaan strategi komunikasi merupakan hal teknis yang perlu diperhatikan oleh organisasi dalam menjalankan program-programnya dengan maksud dan tujuan tertentu yang telah ditetapkan tersebut. Perencanaan strategi komunikasi merupakan hal yang penting untuk proses menginformasikan seperti menentukan jenis komunikasi yang digunakan, menentukan isi pesan dan penggunaan media untuk menyampaikan pesan tersebut kepada korban.

Suatu organisasi atau instansi pada umumnya memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), yang mengatur tata cara pelaksanaan suatu program atau kegiatan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Dinas, Badan maupun lembaga Negara yang resmi dan formal sekalipun pada umumnya memiliki birokrasi yang ribet dan kaku. P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” dalam melaksanakan penanganan korban pelecehan seksual disaat situasi yang tidak dapat diduga, kapan pun waktunya ketika korban datang ke P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”, para relawan segera memprosesnya. Ketika korban datang dengan kondisi yang berbeda-beda, psikologi setiap anak juga berbeda-beda dan cara setiap anak dalam

menerima kenyataan atas apa yang telah menyimpannya. Hal tersebut disampaikan oleh Linda Eka Wati selaku konselor Bidang Pengaduan

.....Situasi korban saat datang berbeda-beda, ada yang menangis, ada pula dengan luka-luka memar, ada juga yang datang-datang langsung cerita, namun ada juga yang susah cerita, datang dan diam. Kalau ada hal itu kami menunggu korban tenang dulu baru mulai ditanya-tanya (pada tanggal 23 November 2016).

Anak yang menjadi korban kekerasan pelecehan seksual, ketika datang ke P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” langsung dapat menceritakan kejadian yang dialaminya. Dalam hal ini sama seperti yang disampaikan oleh Linda Eka Wati selaku konselor Bidang Pengaduan bahwa

.....Kita kan bagian pengaduan ya, bagian pengaduan itu biasanya kalau menerima klien anak, cenderung yang cerita adalah orang tuanya, atau pendamping yang mendampingi, entah itu kakaknya, atau saudaranya pokoknya yang mendampingi dia (korban), karena biasanya anak cenderung kalau dibagian pengaduan kan anak belum paham. Dia (korban) kesini ngapain sih gitu loo, tapi kalau usia anak yang sudah SMP atau SMA kelas satu kelas dua kayak gitu paling yaa masih usia anak bisa kita istilahnya diajak ngobrol namun secara pelan-pelan, karena korban pelecehan cenderung pemalu dan pendiam. Kalau bagian pengaduan tidak mendapatkan keterangan dari korban, maka kita salurkan ke bagian konselor psikolog. Kan konselor psikolog memiliki tehnik-tehniknya untuk dibagian itu. (wawancara pada tanggal 20 Februari 2017)

Dalam kondisi seperti ini, Bidang Psikologi memiliki cara untuk menangani korban-korban usia anak yang cenderung diam, Elly Ervinawati menyatakan bahwa

Kalau anaknya cenderung diam, itu biasanya kita untuk mengeksplor (eksplorasi), untuk menggali kronologis atau menggali tentang efek psikologisnya itu bisa melalui mainan,

mainan boneka atau lainnya, karena tidak semua anak sama. Contoh misalkan, dulu ada anak yang sulit sekali bercerita tentang kejadian dia dilecehkan kakek-kakek tentangnya, diawali dengan kita bermain dulu untuk mencairkan suasana, artinya dia ketemu saya dengan orang baru, kan susah to mau cerita mau apa gitu susah, terus nanya-nanya hal-hal yang ringan dulu saja, seperti sekolahnya dimana?, temannya siapa aja?, tadi habis ngapain?, sukanya main apa?, yaa kayak gitu, hal-hal yang buat dia senang. Hobinya apa?, buat anak itu senang, merasa ada orang yang mau dengar ceritanya tentang hobinya dan sebagainya. (wawancara pada tanggal 24 Februari 2017)

Anak pada umumnya senang dengan seseorang yang asik diajak ngobrol dan mendengar ceritanya. Berdasarkan keterangan diatas bahwa walaupun belum saling kenal, Psikolog mencoba untuk mendekati diri dengan menanyakan tentang keseharian anak. Sehingga anak merasa diperhatikan dan ada yang mau dengar celotehannya. Tidak jarang pula, psikolog menggunakan bantuan media sebagai alat untuk lebih mendekati kepada korban dan diharapkan agar dengan adanya media tersebut korban mau bercerita, Elly Ervinawati memberikan pernyataan bahwa

Baru dari situ mungkin dengan permainan-permainan boneka biasanya, boneka ulil itu bisa menggambarkan saat kejadian itu dia direbahkan pakai boneka itu, bonekanya direbahkan terus ada eyang-eyang itu yang mengistilahkan '*kathok ku di plotrokke, terus simbah nguyuhi aku*' (Bahasa anak) (celana ku dilepas, terus simbah kencingin aku), nahh disitu dari awal dia (korban) kita tanya-tanya hal-hal yang buat dia senang, yang nggak-nggak langsung, kejadian di mana? Yang nggak kayak bertanya hal-hal sesuatu yang nggak nyaman, gitu jadi dengan pendekatan dulu, kita pelajari dulu kasusnya. (wawancara pada tanggal 24 Februari 2017)

Seorang karyawan yang akan melakukan proses tindak lanjut, lazimnya memiliki dasar untuk menjalankan hal tersebut, oleh karena itu

tiap bidang umumnya harus saling koordinasi untuk bertukar informasi yang didapat agar tujuannya tercapai. Begitu pula dengan Bidang Psikologi yang akan menangani korban, maka perlunya koordinasi dengan Bidang Pengaduan terlebih dahulu, seperti yang dituturkan Elly Ervinawati bahwa

Kan ada tu dari pengaduan kasusnya seperti apa, gimana-gimana dari situ kita bisa bikin hipotesa, bikin rancangan apa pertanyaan-pertanyaan yang sekiranya cocok untuk anak seusia ini. Mungkin kita dapat informasi dari pengaduan 'anaknya begini loo mb, diam loo mb, anaknya ceria banget, owh anaknya gampang diajak cerita' seperti itu, kalau anaknya pendiam biasanya dengan cara seperti itu. Pertanyaannya sudah ada disisni sihh (menunjuk kepala). Menduga-duganya kalau anaknya ini begini, biasanya dengan cara begini-begini, gitu. Biasanya dengan permainan itu lebih enak, jadi anak itu tidak sedang diinterogasi, ditanya-tanya jadi anak bisa *boring*. (wawancara pada tanggal 24 Februari 2017)

Sifat dasar seorang anak itu suka bermain, oleh karena itu psikolog menggunakan cara tersebut. Dengan cara tersebut psikolog merasa terbantu untuk melakukan pendekatan kepada klien. Menenangkan kondisi anak tidak semudah menenangkan kondisi orang dewasa. Seperti yang disampaikan oleh Linda Eka Wati selaku konselor Bidang Pengaduan bahwa

Korban biasanya tidak semua, korban yang datang langsung bisa bercerita, kadang ada korban yang datang dengan kondisi yang memar, bengkak-bengkak, menangis, otomatis kan datang kesini tidak bisa langsung cerita. Dia (korban) nangis dan istilahnya bingung dengan apa yang mau disampaikan gitu, yaa kita buat tenang dulu kalau mau menangis yaa menangis dulu, istilahnya *di tokke* (biar saja seperti itu). Biar semua emosionalnya istilah e *mboh iku mangkel* (entah itu rasa benci) atau apa yang ada dibenaknya

ingin dikeluarkan, *di tokke* (biar keluar dulu), setelah dia (korban) tenang kita kasih minum, kita minta untuk tarik nafas panjang dulu gitu, kalau sudah bisa cerita barulah dia (korban) cerita, itu pun belum bisa diceritakan semua dama dia (korban). (wawancara pada tanggal 20 Februari 2017)

Karena ketenangan setiap orang dapat membuat berfikir secara positif, sehingga ketika klien tenang diharapkan dapat bercerita secara lancar atas kejadian yang menimpanya. Tidak jarang pula seorang relawan menunggu korban dengan waktu yang tidak dapat ditentukan hanya untuk menunggu korban dengan keadaan yang tenang, seperti yang dinyatakan oleh Elly Ervinawati selaku Bidang Psikologi bahwa

.....Yaa ketika dia sudah siap bercerita, dari ekspresi korban. Dari mulai mau membuka suaranya. Ekspresinya kayak sudah nggak ada rasa takut lagi, sudah tidak kayak tegang, kayak 'aku tu ngapain sih' (psikolog memposisikan sebagai korban) seperti itu. (wawancara pada tanggal 24 Februari 2017)

Yaa kalau dalam keadaan ketakutan, cemas terus kita tanya-tanyain hal-hal yang dia gak nyaman, kejadian yang bikin traumatik dia kan nggak sinkron yaa. Yaa harus menunggu dia relaks dulu, dan itu tidak dalam serta-merta satu kali dia langsung bisa. Itu nggak bisa ditentukan waktunya kapan. Kalau kayak kasus di Gunung kidul itu dua kali pertemuan. Rata-rata pertemuan dengan korban yaa dari keseluruhan empat kali. Setiap pertemuan bisa sampai 1 jam 30 menit. Itu pun juga tidak hanya anak yaa yang di terapi, kan orang tuanya juga. (wawancara pada tanggal 24 Februari 2017)

Ketenangan tersebut akan membawa klien dapat berfikir secara jernih dan dapat mengendalikan keadaannya sendiri. Sehingga korban dapat bercerita atau menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh relawan kepadanya. Dalam proses berkomunikasi yang baik, setidaknya komunikator dan komunikan harus saling memahami apa yang sedang

dibicarakan. Komunikasi tidak akan berjalan efektif apabila korban tidak sedang dalam keadaan tenang dan nyaman. Hal tersebut sangat dibutuhkan korban disaat itu, karena disaat itu korban sedang merasakan kebingungan atas apa yang telah menimpanya. Oleh karena itu, seorang relawan harus dapat melakukan sesuatu agar korban dapat merasakan ketenangan dan kenyamanan, sehingga proses komunikasi akan dapat dilakukan dengan baik. Hal senada juga disampaikan oleh Elly Ervinawati bagian Bidang Psikologi bahwa

.....Karena prinsipnya konselor itu harus dapat membuat korban nyaman dulu. Ketika sudah nyaman korbannya, kan jadi enak kita mau tanya-tanya mengenai kejadian yang dialaminya itu..... (pada tanggal 23 November 2016).

Anak yang menjadi korban tidak dapat dengan mudah diprediksi sama semua keadaannya. Sehingga apa yang dialami anak sebagai korban ketika datang ke P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” dapat dipastikan dengan kondisi yang berbeda-beda. Tinggal bagaimana cara para relawan ini sebagai konselor dalam mendampingi korbannya. Sebagai konselor harus dapat mengendalikan suasana yang dirasakan korban. Ketika anak mengalami kejadian yang tidak menyenangkan atau bahkan menjadi bagian dari korban sebuah kejahatan, akan meninggalkan luka dan trauma yang membekas dalam diri. Kondisi mental dan kejiwaan yang masih tidak stabil dalam diri anak-anak membuat mereka lebih rentan terguncang ketika mendapatkan tekanan baik dari pihak dalam maupun pihak luar. Menciptakan suasana yang nyaman dan memulai komunikasi yang baik agar mendapat tempat di hati dan kepercayaan korban agar korban dapat

bercerita. Seperti yang dinyatakan oleh Elly Ervinawati Bidang Psikologi bahwa

Misalkan untuk korban kekerasan yang sudah di RDU, itu kan sudah dari kepolisian, sudah kemana-kemana, itu kan sudah ditanyain macem-macem, biasanya kalau korban begini saya tidak serta-merta hari itu target saya tanya kronologis atau apa gitu, dilihat dari kondisinya, kalau dia masih takut-takut atau apa gitu kita *building report* untuk membangun pendekatan diri kepada dia, atau membangun situasi yang nyaman dulu sama kita. Kita bukan orang baru yang langsung menyelesaikan masalah pada saat itu juga tu nggak. Jadi kita pahami dulu dia, baru ditanya-tanya, baru dibuka-buka, baru divisum, baru apa kan anak kan capek gitu, ditanya-tanyain, ketemu orang yang berbeda-beda, yang ditanyain sama. Jadi kita lihat dulu, sudah ngapain aj, sudah gimana aja, baru setelah itu bikin nyamannya yaa biasa aja, ngajak ngobrol biasa. 'tos dulu' (muka ceria dengan nada anak) atau mainan apa gitu di ruang bermain atau apa, sehingga kan dia nyaman dulu dengan kita, dan biasanya diawal-awal saya tanya-tanya dulu dengan orang tuanya dulu, kalau anaknya bermain saya juga ikut bermain. (wawancara pada tanggal 24 Februari 2017)

Psikolog melihat situasi dan kondisi korban terlebih dahulu sebelum melakukan tindakan selanjutnya. Anak disaat itu ketika terlihat capek maka psikolog tidak akan melakukan tindakan komunikasi dengan korban. Psikolog akan menunggu korban sudah membaik keadaannya dan korban sudah dapat merasakan nyaman. Karena ketika korban sudah merasakan nyaman makan akan mudah juga untuk mendapat keterangan dari korban, seperti yang dinyatakan oleh Elly Ervinawati Bidang Psikologi bahwa

Nyaman itu kayak anaknya sudah mulai tersenyum sama kita, sudah mulai mau membuka suaranya, kadang kan anak 'eemmm nggak, nggak mau' (dengan nada anak yang pemalu) kayak gitu kan nggak serta-merta langsung bisa nanya-nanya, harus bikin dia sepaham lahh dengan kita. 'ohh ini mb elly, ini

yang akan menolong dia, oh ini rumah aman'. Ngajak ngobrolnya juga 'sekolahnya di mana?, kakak mu berapa?, teman mu siapa aja? kalau maen sama siapa aja?, kalau di rumah sama teman mainnya apa aja? (bahasa anak dengan ekspresi anak). Yang pertanyaan biasa lah, bukan yang berat-berat, yang ringan dalam keseharian mereka. (wawancara pada tanggal 24 Februari 2017)

Berdasarkan pernyataan diatas bahwa relawan harus dapat melihat kondisi korban saat itu, ketika datang ke P2TPAKK "Rekso Dyah Utami" anak sudah lelah, terforsir kondisinya karena sudah dimintai keterangan diberbagai tempat seperti kelurahan, kepolisian dan yang lainnya. Dalam keadaan seperti itu, korban sudah tidak nyaman, butuh istirahat, butuh sesuatu yang dapat sedikit mengembalikan keadaannya. Hal tersebut juga senada apa yang dinyatakan oleh Linda Eka Wati selaku konselor Bidang Pengaduan bahwa

tidak diinterogasi, *dadi kan nek bocah diajak ngomong karo bercanda* (jadi kan kalau anak diajak ngobrol sambil bercanda), *semumpamane bocahe isoh iso diajak gojek* (seandainya anak masih bisa diajak bercanda), tapi kalau anaknya sudah pendiam dan nangis, gimana caranya agar anak bercerita. Jadi nggak menyalahkan, 'berarti kamu salah' nahh sudah hilang buat bercerita. (wawancara pada tanggal 20 Februari 2017)

Dalam proses berkomunikasi dengan korban, relawan harus dapat berkonsentrasi betul pada setiap pernyataan yang dikatakan oleh korban. Karena apabila hasilnya nanti tidak sinkron dengan informasi diawal akan mempersulit proses penyelesaian selanjutnya. Keadaan yang kurang nyaman ataupun kurang tenangnya korban, dapat mempengaruhi informasi yang diberikan. Seperti yang dinyatakan oleh Linda Eka Wati selaku konselor Bidang Pengaduan bahwa

dari cerita klien dulu, awalnya seperti apa terus kalau semisal ceritanya aneh dan janggal, kita luruskan, ‘mb maaf, tadi mbnya sempat bilang gini-gini (nada rendah dan halus), sekarang bilang seperti ini, yang betul yang mana?’, konfrontasi lahh istilahnya seperti itu. Terus semisal ‘maaf, permasalahan njenengan (anda) dengan suami ini ada keluarga yang lain tahu?, apakah awal dari pernikahan ini njenengan (anda) dengan suami, kedua belah pihak menyetujui?’ kan nanti dengan sendirinya cerita, kalau semisal awal tidak disetujui kan memang nyrempet (berkaitan) banyak cerita. Yaa pokoknya kalau kelihatan ada yang janggal kita gali lagi, kita tanyakan kembali, *di gathokke* (di klarifikasi) kembali, *seng bener seng ndi* (yang benar yang mana).

Kalau korbannya usia anak, cenderung psikolog yang menangani. Kalau kita bagaian pengaduan cukup mendapat cerita *seko pendamping, kronologis e pye-pye* (dari pendamping, bagaimana kronologinya). Kalau untuk anak kita tanya paling yaa nama, sekolah di mana kayak gitu. (wawancara pada tanggal 20 Februari 2017)

Hal tersebut sekiranya perlu ditanyakan ulang ketika informasi yang diberikan korban kurang jelas. Karena keterangan yang diberikan korban mempengaruhi keberlanjutan perjalanan kasus yang menyimpannya. Seperti pernyataan diatas jika korbannya usia anak cenderung yang menangani Bidang Psikolog. Dalam hal ini berarti setiap bidang memiliki porsinya masing-masing. Ada yang kasus dapat ditangani oleh bidang pengaduan baru sisanya ke psikolog, ada pula psikolog yang menangani keseluruhan kasus.

Masa kanak-kanak merupakan masa sedang dalam proses tumbuh kembangnya. Oleh karena itu, anak wajib dilindungi dari segala kemungkinan kekerasan terhadap anak, terutama kekerasan seksual. Setiap anak berhak mendapatkan perlindungan. Upaya perlindungan terhadap anak harus diberikan secara utuh, menyeluruh dan komprehensif, tidak

memihak kepada suatu golongan atau kelompok anak. Upaya yang diberikan tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan kepentingan terbaik bagi anak dengan mengingat haknya untuk hidup dan berkembang, serta tetap menghargai pendapatnya. Upaya perlindungan terhadap anak berarti terwujudnya keadilan dalam suatu masyarakat.

d) Tahap Persiapan dan Perencanaan dalam Penanganan Korban Pelecehan Seksual Terhadap Anak

Fenomena kekerasan seksual terhadap anak yang semakin memprihatikan dapat ditafsirkan sebagai kegagalan Negara dalam menjamin rasa aman dan perlindungan terhadap anak-anak. Negara telah melakukan “pembiaran” munculnya kekerasan seksual disekitar anak-anak. Oleh karena itu, peran Negara tentu paling besar dalam penanganan kekerasan seksual terhadap anak. Sebab, pada hakikatnya Negara memiliki kemampuan untuk membentuk kesiapan individu, keluarga serta masyarakat. Negara dalam hal ini pemerintah merupakan pihak yang bertanggung jawab penuh terhadap kepentingan yang terbaik bagi anak, termasuk dalam hal ini adalah menjamin masa depan bagi anak-anak sebagai generasi penerus. Oleh karena itu, Pemerintah bertanggung jawab untuk melindungi warga Negeranya dari korban kekerasan seksual yang terjadi pada anak-anak.

P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” selaku lembaga Negara yang memiliki kewajiban untuk melakukan pencegahan dan penanganan korban kekerasan, sudah menjalankan hal tersebut. Selayaknya lembaga yang

dituntut professional dan telah membuktikan dengan mendapatkan ISO 9001:2008, sewajarnya memiliki suatu perencanaan yang matang dalam melakukan setiap kegiatan yang akan dilakukan. Banyak para pakar pula yang menyampaikan bahwa setiap kegiatan atau program perlunya untuk melakukan persiapan yang matang agar tujuan tercapai sesuai target. Hal yang berbeda dilakukan oleh “Rekso Dyah Utami” bahwa tidak semua harus dilakukan dengan persiapan. Seperti yang disampaikan oleh Linda Eka Wati selaku konselor Bidang Pengaduan

Kami tidak ada persiapan apa-apa, korban datang menemui satpam, terus diantar menemui bagian pengaduan. di pengaduan ini kan tujuannya identifikasi korban. Awalnya mencari informasi identitas korban. Selanjutnya menggali informasi atas permasalahannya korban. Di sini siapkan *tissue* sama air minum pada umumnya. Kalau pertanyaan yang akan ditanyakan ke korban pada intinya sama semua (pada tanggal 23 November 2016).

Dalam hal ini lembaga “Rekso Dyah Utami” pada dasarnya ada persiapan ketika akan bertemu korban. Dengan adanya *tissue* dan air minum itu menandakan sebagian dari persiapan, namun seiringnya berjalan dengan waktu persiapan tersebut menjadi bagian dari rutinitas keseharian. Ada atau tidaknya korban, media tersebut sudah tersedia pada tempatnya. Oleh karena itu, sebagai relawan harus siap kapanpun waktunya, dalam keadaan bagaimanapun dan harus siap ketika menghadapi korban dengan berbagai macam situasinya. Hal tersebut dipertegas disampaikan oleh Linda Eka Wati selaku konselor Bidang Pengaduan

Yaa pokoknya ada atau tidaknya korban, 2 barang tersebut harus ada di tempat. Kita sebagai konselor harus siap kapanpun ketika korban datang. Tidak ada persiapan apa-apa..... (pada tanggal 23 November 2016).

Para relawan sudah terbiasa dalam keadaan tersebut, sehingga dalam keadaan apapun itu korbannya, para relawan harus siap kapanpun. Dalam hal menggali informasi terkait dengan kasusnya korban. Informasi ini sangat penting untuk dicari tahu karena berpengaruh pada bidang apa saja yang nantinya dapat membantu menyelesaikan kasus itu. Persiapan sudah dilakukan sejak awal, sehingga persiapan tersebut dirasa bukan sesuatu yang penting dan wajib dilakukan. Seperti rutinitas biasanya yang semuanya sudah siap di tempat, para relawan tinggal menunggu kedatangan korban di dalam ruangan dan hal tersebut sudah berjalan lama dalam keseharian mereka. Seperti yang disampaikan oleh Linda Eka Wati selaku konselor Bidang Pengaduan bahwa

.....awalnya mempersilahkan masuk ‘silahkan masuk sini’, mempersilahkan duduk, kalau dia (korban) belum tenang, biar tenang dulu, baru kita memperkenalkan diri dulu, ‘perkenalkan nama saya linda, saya dari konselor pengaduan, mungkin ada yang bisa saya bantu mb?’ terus mb nya cerita, kita catat narasinya, kita catat semua baru kita ‘nyuwon sewu mb (permisi mb), untuk melengkapi data, kami minta identitas *panjenengan* (anda), kalau ada KTP bisa pinjam KTPnya, untuk mengisi data *njenengan* (anda)’, atau kalau tidak membawa yaa, ‘nama *panjenengan* (anda) siapa?, *nyuwon sewu* (mohon maaf) untuk tempat tanggal lahirnya di mana?, pendidikannya mb?, alamat sekarang untuk tempat tinggal di mana?, Apakah kos atau kontrak?’, kalau bilang kos atau kontrak ‘alamatnya di mana?, *nyuwon sewu* (mohon maaf) kalau untuk alamat asal?, untuk nomor telepon yang bisa dihubungi?, oh iyaa mb, maaf boleh kami bertanya untuk nama suami siapa? (kalau yang sudah berkeluarga), usia

berapa?, kerja di mana?'. (wawancara pada tanggal 20 Februari 2017)

Bahasa yang halus dan lembut yang digunakan ketika berkomunikasi dengan korban, maka akan terjalin pandangan yang positif. Penggunaan bahasa jawa yang baik dan benar juga dapat membantu dalam melakukan proses pendekatan kepada korban. Dalam menggali informasi terkait dengan hal-hal pribadi korban, terkait dengan identitas pribadi penting sekiranya untuk proses administrasi dalam sebuah lembaga negara. Setelah pengumpulan informasi data diri korban, Bidang Pengaduan perlu mencari informasi siapa saja yang terlibat dalam kasus korban, khususnya pihak keluarga, seperti keterangan dari Linda Eka Wati menyatakan bahwa

Jadi awalnya memang disuruh cerita sedikit dulu baru kita minta identitasnya. yang jelas nama, tempat tanggal lahir, domisili sekarang *karo asline ngendi* (dan aslinya mana), kalau bisa alamat aslinya juga, diminta KTP (Kartu Tanda Penduduk) kalau punya. Terus hubungan dengan pelaku sebagai apa, keluarga korban maupun pelaku itu *ngerti rak permasalahan ngeneiki* (tahu nggak ada masalah seperti ini). Nahh *ngko umpamane ngerti* (nantu kan seandainya sudah tahu), nanti kan *nek iseh pengen damai* (nantu kalau ingin damai) yaa nanti kita sebisa mungkin mencari dari pihak keluarga yang bisa membantu juga, kan permasalahan itu tidak bisa terselesaikan kalau dari keluarga tidak ada dukungan. (wawancara pada tanggal 20 Februari 2017)

Setelah mendapatkan informasi berkaitan dengan identitas korban, proses selanjutnya dilakukan oleh Bidang Psikologi atau biasa disebut dengan disposisi untuk melakukan penggalian informasi selanjutnya. Seperti yang disampaikan oleh Elly Ervinawati bagian Bidang Psikologi

Kami tidak ada persiapan, semua berjalan seperti biasa. Korban datang, terus kita *assesmen* dulu dengan wawancara, bisa juga dites sederhana dengan melihat gerak tubuh korban dengan skala depresi, melihat apakah adanya indikasi kecemasan atau tidak. (pada tanggal 23 November 2016).

Dalam proses ini, psikolog sebelum menggali informasi lebih dalam, melakukan tes pengamatan dengan skala depresi atau disebut dengan observasi. Seperti yang dinyatakan oleh Elly Ervinawati bagian Bidang Psikologi

Dites dengan melihat gerak tubuh korban (observasi). Jadi kan ada tu indikasi misalkan dia (korban) cemas, gerakan tubuhnya kayak duduknya gelisah, tangannya gerak-gerak atau dia (korban) pegang *tissue* diremas-remas, atau menandakan gerakan tubuh yang menandakan dia (korban) tidak nyaman, ada takut, ada cemas. Kalau ada tanda seperti itu kita bisa *perception cheking* yaa artinya aku punya persepsi dia cemas nih, nahh itu aku bisa tanyakan, apa yang bikin kamu kok terlihat seperti takut, cemas, terutama bertemu dengan orang baru atau pertanyaan-pertanyaan yang bikin dia takut atau cemas, kita harus responsif terhadap apapun. (wawancara pada tanggal 24 Februari 2017)

Sebagai psikolog, selama proses pendekatan kepada korban untuk dapat mengetahui gerakan nonverbal yang diciptakan oleh korban. Sehingga psikolog dapat mengetahui apa yang sedang terjadi dalam diri korban. Dengan begitu psikolog dapat membuat suatu kesimpulan sementara dan perlunya untuk segera melakukan sesuatu agar dapat menciptakan suasana yang nyaman bagi korban. Hal tersebut dinyatakan oleh Elly Ervinawati Bidang Psikologi bahwa

Dari bahasa tubuhnya, dari cerita dia, jadi kan pendengar aktif tu begitu. Mendengarkan aktif itu melihat semuanya.

Tidak hanya dari informasi tapi juga dari bahasa tubuhnya kita bisa. Karena psikolog itu kan melakukan wawancara itu kan pakai hipotesa, kayaknya ini cemas deh, cemasnya karena apa, nah terus kita ngejar pertanyaan untuk ngecek persepsi kita, untuk memastikan kecemasannya. Kalau bohong, itu kadang-kadang banyak orang yang bilang itu psikolog bisa ngecek kebohongan atau apa gitu yaa, coba itu dicek bohong atau nggak. Tidak sepenuhnya itu tugas psikolog untuk mengetahui itu bohong atau nggak, yaa kita mungkin bisa ngeceknnya dengan konsistensi ceritanya, kok *mencla-mencla* (kok gak konsisten). (wawancara pada tanggal 24 Februari 2017)

Hal tersebut dirasa perlu dilakukan oleh Bidang Psikologi untuk mengetahui adanya indikasi atau gejala yang timbul secara tidak terlihat dalam diri korban agar mudah nantinya ketika menggali informasi yang berkaitan dengan hal-hal sensitif pada korban dan tidak adanya kendala lainnya. Seperti yang dinyatakan oleh Elly Ervinawati bagian Bidang Psikologi

Untuk menentukan kecemasan klien ada tes namanya *Beck Anxiety Inventory* (BAI), itu tes kuisisioner. Itu ada poin sekian sampai sekian, itu masuk kecemasan yang sedang atau biasa aja. Ada skala penegaknya, kita juga ada alat tes grafis atau menggambar itu juga ada indikasi-indikasi yang bisa mengatakan anak ini cemas. Kalau ada indikasi kecemasan, kita disini sih melakukan stabilisasi dulu yaa kecemasannya, mungkin dengan relaksasi. Kayaknya lagi cemas banget yaa, kita relaksasi dengan nafas bisa (Tarik nafas dan hembuskan), bisa juga dengan tidak mengajukan pertanyaan yang membuat dia cemas, kita bisa alihkan pertanyaan yang lain, sampai dia benar-benar siap. Kalau relaksasi nafas itu kan ada efek *healing* ketika dalam waktu satu menit, ada enam kali tarikkan nafas, tahan sebentar dan keluarkan pelan-pelan, itu punya efek bisa menenangkan. Atau kalau ototnya kaku-kaku kita bisa relaksasi otot, dilemaskan dulu. Tujuannya biar klien tenang. (wawancara pada tanggal 24 Februari 2017)

Sebuah proses komunikasi yang dilaksanakan tidak luput dari berbagai rintangan atau hambatan. Oleh karena itu, perencanaan komunikasi dimaksudkan untuk mengatasi rintangan-rintangan yang ada guna mencapai efektivitas komunikasi, sedangkan dari fungsi dan kegunaan komunikasi perencanaan diperlukan untuk mengimplementasikan program-program yang ingin dicapai. Perencanaan komunikasi dalam kerangka yang sangat sederhana dikaitkan dengan bagaimana menciptakan komunikasi yang efektif. Dalam kerangka yang lebih luas perencanaan komunikasi sangat diperlukan untuk menyusun strategi agar program yang berskala jangka panjang bisa berhasil. Perencanaan merupakan hal krusial dalam setiap aktivitas dan pekerjaan apapun, karena merupakan ujung tombak dari segala kegiatan tersebut.

Perencanaan pesan yang tepat memungkinkan pelaku komunikasi mencapai tujuan dengan lebih efisien. Karena itu, kompetensi dalam sebuah proses komunikasi yang terjadi sangat bergantung pada kualitas perencanaan. Dalam hal ini perencanaan komunikasi merupakan hal yang mendasar yang diperlukan dalam suatu kegiatan mengimplementasikan dalam program-program yang akan dicapai.

e) **Persiapan Tempat Sebagai Proses Pendekatan Dengan Korban**

Masa usia emas, masa usia anak merupakan masa yang paling indah. Namun, dunia kini tak selalu indah seperti yang dahulu. Masa bermain dengan teman-teman, pemikiran yang sangat polos, ceria tanpa beban ini seolah-olah ini bukan tanpa ancaman. Semua berubah ketika ada

kejadian pahit yang menyimpannya. Di sinilah peran “Rekso Dyah Utami” menjadi teman dan sahabat di tengah kebahagiaan yang merenggutnya. Dengan begitu anak dapat terbuka untuk bercerita. Selain takut pada ancaman pelaku, dengan pengalaman buruk yang menyimpannya, terekam jelas dalam pikiran anak hingga kapan kejadian tersebut hilang dalam bayang-bayang si anak. Tumbuh rasa bersalah, khawatir kalau nantinya tidak disayang lagi sama orang tua kalau mengetahui apa yang telah menyimpannya, belum juga kena marah orang tua beserta keluarga.

Bagaimana cara lembaga “Rekso Dyah Utami” ini dapat menciptakan suasana yang nyaman, aman dan dapat dipercaya sama korban. Penataan tempat dan menggunakan media seperti apa yang digunakan agar anak bersedia bercerita secara leluasa. Seperti yang disampaikan oleh Elly Ervinawati bagian Bidang Psikologi

Untuk anak usia SD ada di ruang bermain, kalau di atas itu sudah di ruang konselor. Tempat duduk juga berpengaruh, lihat korban duduk di mana dulu, kadang pakai leter “L” atau di sampingnya, jangan di depannya karena sirkulasi emosionalnya akan tidak stabil dan mudah lelah (pada tanggal 23 November 2016).

Kalau disuasana begini (ruang kantor) itu kan jadi kayak yang formal banget, kalau di ruang bermain klien tidak terkesan sedang diamati, diobservasi, itu kan sambil main itu juga jadi media kita untuk melakukan pendekatan dengan klien, kita *building* dulu, membangun hubungan baik dulu dengan media bermain, main apa gitu, itu kalau tanyain langsung kan gak ada main anak-anak kan merasa aku *dikapakke neng kene* (aku diapain disini). (wawancara pada tanggal 24 Februari 2017)

Persiapan sangat berpengaruh dengan keadaan yang akan diciptakan oleh relawan dalam proses pendekatan kepada korban.

Lembaga P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” memiliki banyak cara untuk melakukan pendekatan terhadap korban, salah satu caranya dengan menyediakan tempat bermain untuk usia SD dengan fasilitas permainan seperti puzzle, boneka, mainan masak-masakan, buku cerita dan masih banyak lagi, untuk usia di atas SD dengan metode pendekatan komunikasi antar pribadi. Hal tersebut sangatlah efektif dan hingga kini digunakan. Disisi lain juga para relawan juga dituntut untuk dapat berfikir secara cerdas dan cepat ketika ditemukan anak yang susah dikendalikan maupun diluar dugaan seperti para korban pada umumnya.

2. Pesan Verbal dan Nonverbal Relawan “Rekso Dyah Utami” Dengan Korban

a) Proses Pendekatan Awal dengan Korban

Kekerasan seksual cenderung menimbulkan dampak traumatis baik pada anak maupun pada orang dewasa. Namun, kasus kekerasan seksual sering tidak terungkap karena adanya penyangkalan terhadap peristiwa kekerasan seksual yang terjadi. Lebih sulit lagi, jika kekerasan seksual ini terjadi pada anak-anak, karena anak-anak korban kekerasan seksual tidak mengerti bahwa dirinya menjadi korban. Korban sulit mempercayai orang lain sehingga merahasiakan peristiwa kekerasan seksualnya. Selain itu, anak cenderung takut melaporkan karena mereka merasa terancam akan mengalami konsekuensi yang lebih buruk bila melapor, anak merasa malu untuk menceritakan peristiwa kekerasan seksualnya, anak merasa bahwa peristiwa kekerasan seksual itu terjadi

karena kesalahan dirinya dan peristiwa kekerasan seksual membuat anak merasa bahwa dirinya mempermalukan nama keluarga.

Dalam proses upaya pendekatan terhadap korban, yang paling penting adalah bagaimana mendapatkan kepercayaan korban agar korban bersedia untuk bercerita. Tidak sedikit anak yang menjadi korban pencabulan mau bercerita secara lugas. Kebanyakan korban datang ke lembaga “Rekso Dyah Utami” ini dalam keadaan psikologi yang terganggu. Tidak sedikit yang mengalami ketakutan, cenderung pendiam, penyendiri, trauma yang sulit dihilangkan dalam benak si korban. Maka dari itu, pendampingan bagi anak korban kekerasan harus selalu didampingi yang professional, sebab anak belum bisa menyelesaikan masalah yang sedang dihadapinya. Dalam proses ini para relawan memiliki cara tersendiri agar anak dapat bercerita dengan nyaman. Dengan awal yang baik dan korban merasa nyaman terhadap relawan, selanjutnya akan dengan mudah menggali informasi yang dibutuhkan relawan. Seperti yang disampaikan oleh Linda Eka Wati selaku konselor Bidang Pengaduan

Dengan senyuman, karena hal tersebut salah satu cara kita untuk menunjukkan kepada mereka rasa empati kita, agar mereka juga merasa nyaman dulu, merasa di terima. Selanjutnya barulah dengan cara relaksasi, agar korban tenang. Ketika korban depresi kita tenangkan dulu baru kita eksplor informasi dari korban (pada tanggal 23 November 2016).

Cara merelaksasinya itu kalau bagian pengaduan biasanya kita mendatangi klien tersebut, disaat nangis, kita pegang pundaknya (menunjuk pundak bagian kanan), kita pegang tangannya, kalau tanganya masih *jenggereng* (tergenggam) (menunjukkan tangan yang menggenggam) berarti dia (korban) masih butuh orang yang menguatkan,

‘lepaskan semua, biar mbnya tenang, mbnya lega, keluarkan semua apa yang menjadi ganjalan yang ada didiri mb, silahkan mb nangis sekeras-kerasnya, tarik nafas panjang, keluarin pelan (nada rendah dan halus)’ nanti lama-lama tenang. (wawancara pada tanggal 24 Februari 2017)

Dalam merelaksasi korban, relawan bertujuan agar korban dapat tenang terlebih dahulu. Ketika korban tenang, nantinya diharapkan dapat merespon dengan baik pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh relawan. Korban datang kebanyakan dengan keadaan depresi. Relawan juga perlu tahu keadaan korban disaat itu. Indikasi korban memiliki gejala depresi seperti yang disampaikan oleh Linda Eka Wati selaku konselor Bidang Pengaduan bahwa “.....dari muka, dari segi tatapan, dari diajak ngobrol *kadang sok ra nyambung* (kadang tidak nyambung), jadi korban kyak ada tatapan kosong” (wawancara pada tanggal 20 Februari 2017).

Anak membutuhkan kasih sayang tidak hanya sekedar ucapan dengan perkataan dari orang tua, namun melalui sentuhan kasih dan komunikasi yang efektif. Oleh karena itu anak yang mendapat kekerasan seksual perlu mendapatkan perhatian lebih dari orang tuanya. Karena usia anak masih dalam pertumbuhan, sehingga ketika anak mendapat kekerasan seksual, anak masih merasa dirinya mendapat kasih sayang dan perhatian.

Dalam mengawali komunikasi, relawan mengawali komunikasinya dengan baik. Suatu bentuk komunikasi yang dilakukan untuk menunjukkan rasa empati kepada korbannya. Melalui perilaku nonverbalnya, dapat mengetahui suasana emosional korban. Kesan awal pada seseorang sering didasarkan perilaku nonverbalnya, yang mendorong

seseorang untuk mengenalnya lebih jauh. Di dalam kehidupan komunikasi nonverbal lebih banyak digunakan daripada komunikasi verbal, di dalam berkomunikasi hampir secara otomatis komunikasi ini ikut di gunakan. Hal tersebut diterapkan oleh Elly Ervinawati konselor Bidang Psikologi dalam menangani kasus anak yang menyatakan bahwa

Kita awali dengan senyuman, dalam keadaan apapun kita harus tetap senyum, namun ketika korban cerita kita sesuaikan situasi. Nada bahasa lebih rendah, tidak boleh mengintrogasi..... (pada tanggal 23 November 2016).

Yaa kita harus *warm* yaa, untuk menerima klient. Misalkan kita datang-datang dah kayak gak siap menerima, bahasa tubuh kita juga harus mendekat begini (duduk yang mendekati korban), bukan yang begini, menjauh (duduk sambil bersandar yang menjahui klien), itu harus benar-benar diperhatikan. Misalkan kita bolak-balik lihat jam kan itu tandanya kita *kesusu* (terburu-buru) itu kan siapa pun pasti nggak nyaman, jadi kita sebelumnya sudah menyiapkan diri untuk ayoo, kamu mau cerita, aku siap menolong kamu. (wawancara pada tanggal 24 Februari 2017)

Senyum merupakan salah satu ungkapan ketenangan batin yang mencerminkan kesehatan jiwa. Senyum mampu menghilangkan kecemasan dan keraguan hingga mampu mengatasi berbagai tekanan psikis. Hal tersebut yang sangat penting ketika berinteraksi secara langsung kepada seseorang dapat membangun sebuah hubungan sosial dalam proses pendekatan kepada korban.

Trauma akibat kekerasan seksual pada anak akan sulit dihilangkan jika tidak secepatnya ditangani oleh ahlinya. Anak yang mendapat kekerasan seksual, dampak jangka pendeknya akan mengalami mimpi-mimpi buruk, ketakutan yang berlebihan pada orang lain, dan konsentrasi

menurun yang akhirnya akan berdampak pada kesehatan. Jangka panjangnya, ketika dewasa nanti dia akan mengalami fobia pada hubungan seks atau bahkan yang parahnya lagi dia akan terbiasa dengan kekerasan sebelum melakukan hubungan seksual. Bisa juga setelah menjadi dewasa, anak tersebut akan mengikuti apa yang dilakukan kepadanya semasa kecilnya. Berdasarkan pernyataan diatas selain mengawali dengan senyuman, konselor juga melakukan komunikasi kepada korban dengan menggunakan nada bahasa lebih rendah dan tidak boleh menginterogasi, pernyataan tersebut diperjelas oleh Elly Ervinawati selaku konselor Bidang Psikologi bahwa

Yang enak didengar aja, gak kayak membentak, nada intonasinya tu yang lembut lahh, gak yang keras gitu. Yaa biar gak kelihatan lagi interogasi, jadi seolah-olah kita sedang mendengarkan klien, itu pun tergantung respon dari klien yaa, jadi enak kalau pakai yang ‘emang kenapa? Kenapa bisa? Kok bisa gitu? (nada lembut dan rendah), nah kayak gitu-gitu loh. Gak yang ‘kok bisa? Kenapa?’ (nada tinggi dan tegas), kan enak kalau intonasi suara rendah tu. (wawancara pada tanggal 24 Februari 2017)

Kayak memojokkan, terkesan menyalahkan klien, klien merasa tidak dimengerti, dia merasa jadi korban. Misalkan korban pelecehan nih, terus kita pengen tahu ada unsur suka sama suka atau tidak. ‘pada saat itu kamu menikmati gak?, kok bisa sih kamu jam 9 malem pergi, mau diajak?’ (nada tinggi dan tegas). Kan kalau pakai normalnya kita, ‘ngapain kamu jam 9 malam diajak?’ (nada tinggi dan tegas). Lebih ke menyudutkan, menyalahkan. Kita harus memahami kondisi klien. Kita harus menempatkan agar klien merasa didengarkan permasalahannya, baru kita analisa. Jadi yaa gak boleh intervensi, walaupun kita sudah tau kayak gimana klien. (wawancara pada tanggal 24 Februari 2017)

Nada atau intonasi dalam berkomunikasi dengan korban memang harus diperhatikan. Karena bisa terjadi nantinya kesalahpahaman dengan

korban atau dapat menimbulkan rasa semakin ketakutan dan kecemasan terhadap diri korban. Relawan menggunakan nada atau intonasi yang rendah dan lembut, tidak mengintrogasi adalah salah satu proses pendekatan kepada korban, dengan tujuan agar korban dapat merasa nyaman dan diterima.

Manusia dalam berkomunikasi selain memakai pesan verbal (Bahasa) juga memakai pesan nonverbal. Pada pesan nonverbal mengandalkan indera penglihatan sebagai penangkap stimuli yang timbul. Pesan nonverbal disebut isyarat atau *gesture* atau bahasa diam (*silent language*). Dalam bahasa nonverbal mengandung persuasif, yaitu berisikan bujukan yakni membangkitkan pengertian dan kesadaran manusia bahwa apa yang kita sampaikan akan memberikan sikap berubah. Tetapi perubahannya atas kehendak sendiri. Jadi perubahan seperti ini bukan terasa dipaksakan akan tetapi diterima dengan keterbukaan dari penerima. Dalam menciptakan pengertian yang baik dan tepat antara komunikator dan komunikan, pesan harus disampaikan sebaik mungkin.

Sebab komunikasi nonverbal sifatnya tetap dan selalu ada. Komunikasi nonverbal terbilang lebih jujur dalam mengungkapkan hal-hal yang akan di ungkapkan karena komunikasi ini secara spontan. Komunikasi nonverbal ini di tunjukkan oleh korban maupun relawan. Bagi korban yang berusia anak, menggunakan komunikasi nonverbal adalah cara yang sering dilakukan untuk menunjukkan tentang keadaanya. Sedangkan untuk relawan, komunikasi nonverbal untuk menunjukkan

bahwa dirinya turut berempati dan merasakan apa yang dirasakan oleh korban. Sehingga diharapkan dengan menunjukkan hal tersebut dapat mengawali komunikasi yang efektif.

b) Proses Waktu Pendekatan Kepada Korban

P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” menggunakan metode pendekatan kepada korban dengan menciptakan suasana yang nyaman dan korban merasa diterima atas kehadirannya. Korban yang awalnya datang dengan rasa kekhawatiran dan ketakutan menjadi sedikit berkurang. Dengan kata-kata lembut, bujuk, meyakinkan anak bahwa orangtua tidak akan marah, menanamkan rasa kepercayaan bahwa informasi yang disampaikan nantinya tidak akan banyak orang tahu, cukup relawan dan korban serta meyakinkan korban bahwa relawan hadir untuk membantu menyelesaikan masalahnya. Dengan begitu tidak lama anak bersedia untuk bercerita. Namun, berbeda dengan anak usia dibawah SD. Untuk mau bicara saja sudah sangat kesulitan, yang anak bisa lakukan hanya menangis karena anak belum paham atas apa yang dialami, hanya tahu bahwa ada sesuatu yang salah telah terjadi terhadapnya. Sehingga tidak dapat diukur berapa lama anak bisa menyampaikan ceritanya dan berapa lama proses pendekatan itu terjadi. Seperti yang disampaikan oleh Linda Eka Wati selaku konselor Bidang Pengaduan

Lihat kondisi dan situasi anak, perlu waktu yang tepat untuk itu. Saat anak ceria, tidak capek, keadaanya sudah tenang barulah mulai mengajak ngobrol untuk menggali informasi korban..... (pada tanggal 23 November 2016).

.....kan awalnya untuk mengetahui *ceritane piye to* (ceritanya seperti apa sih), diajak ngobrol, di pancing-pancing misal awalnya *meneng wae* (diam saja), kita pancing dengan pertanyaan atau semisal dia (korban) datang sendiri dan kita tahu dia (korban) sudah berkeluarga ditanya ‘mb sudah punya putra atau putri?’ ohh sudah semisal kyak gitu, ‘sekarang putra putrinya di mana mb?, tinggal sama mb atau tinggal sama mbah?’ pertanyaan yang normal nanti baru menjurus ke intinya. (wawancara pada tanggal 20 Februari 2017)

Karena menentukan kapan akan melakukan proses penggalian informasi kepada korban membutuhkan waktu yang tepat. Relawan perlu melihat kondisi korban disaat itu. Dalam proses penggalian informasi, relawan tidak dapat menentukan waktu yang dibutuhkan selama proses itu berjalan berapa lama. Faktor psikologi masing-masing korban berbeda-beda keadaannya. Elly Ervinawati konselor Bidang Psikologi menyatakan bahwa

Pada umumnya korban cerita bisa sampai 2 jam lebih, padahal yang efektif itu maksimal 45 menit untuk yang usia diatas SD. Lebih dari itu biasanya ceritanya itu muter-muter, sudah keluar jalur (pada tanggal 23 November 2016).

.....Kalau untuk anak SD kebawah bisa sampai 2 jam.... (pada tanggal 23 November 2016).

Pemanfaatan waktu oleh relawan sangat diperlukan, kesabaran dan harus kreatif khususnya sedang menangani korban usia dibawah SD. Selain tidak dapat menentukan berapa lama dapat mengumpulkan informasi dari korban, relawan juga dikejar waktu bahwa informasi yang akurat dan lengkap harus segera dilanjutkan ke bidang yang lainnya agar cepat terselaikan. Sesuatu yang sering terjadi permasalahan dalam

komunikasi di mana komunikator mulai menyampaikan pesan pada saat penerima belum siap untuk mendengarkannya. Beberapa orang menjumpai bahwa pesan yang disampaikan kepadanya tidak sistematis sehingga mereka tidak dapat menghubungkan satu topik dengan topik yang lain secara sistematis. Oleh karenanya cara yang tepat adalah dengan mengelola waktu untuk berkomunikasi sehingga pesan yang disampaikan tersusun dengan baik, ringkas dan mudah dipahami.

c) Penggunaan Pesan Verbal dan Nonverbal

Dalam mengelola pesan untuk nantinya disampaikan kepada korban, kembali lagi harus tetap melihat kondisi korban saat itu. Bagaimana caranya seorang relawan turut hadir dan merasakan apa yang dirasakan oleh korban. Seolah-olah keberadaan relawan ini turut larut dalam perasaan korban baik suka maupun duka. Seperti yang dinyatakan oleh Linda Eka Wati konselor Bidang Pengaduan bahwa

Kita berempati dulu, kita ikut merasakan apa yang sedang dialami, kita pahami apa yang sedang dialami. Tidak boleh ada pertanyaan yang diulang-ulang. Gunakan nada bahasa yang bersahabat..... (pada tanggal 23 November 2016).

yaa kalau korban nangis kitanya cuek berarti kita nggak empati, tapi kalau korban nangis kita deketin, pokoknya klien datang dan nangis, kita datengin, kita tempok (menyentuh), ini (menunjuk pegang pundak dan tanganya) nanti korban merasa nyaman, korban merasa 'ohh ak ternyata ada yang perhatian, berarti masih ada yang peduli dengan diri ku'. Semisal seperti dokter dengan pasien, misal dokternya *linggoh neng kene pasin e neng kono* (duduk di sini pasien duduk di sana) (menunjuk tempat yang berlawanan arah), *njok terus dinengke* (terus di diamkan saja), jadi rasa kepedulianya kurang gitu. Harusnya kan 'ohh berarti masih ada yang

peduli', memang ruang pengaduan *setingane kyo kuwi kan* (setinganya terlihat formal), namun ketika klien nangis kita datengin, kita *jejerin* (deketin/disampingnya). (wawancara pada tanggal 20 Februari 2017)

Komunikasi yang efektif biasanya memiliki tujuan untuk memudahkan orang lain dalam memahami pesan yang disampaikan oleh seorang pemberi pesan (komunikator). Selain itu, komunikasi yang efektif juga bertujuan supaya informasi yang disampaikan dapat menimbulkan *feedback* dari si penerima pesan (komunikan). Karena alasan-alasan tersebut, maka proses komunikasi yang efektif haruslah dilakukan dengan menggunakan bahasa yang jelas dan dapat dipahami oleh orang lain. Pesan sebagai salah satu unsur dalam unsur komunikasi yang dapat dipahami sebagai materi untuk diberikan oleh komunikator kepada komunikan. Pesan dapat disampaikan oleh komunikator dalam berbagai cara, misalnya saja melalui kata-kata, nada suara, hingga gerak tubuh dan ekspresi wajah.

Kesempatan yang baik, adalah waktu yang tepat untuk memulai berkomunikasi dengan korban yang berkaitan dengan kejadian yang dialami. Oleh karena itu, relawan harus dapat menyusun pesan yang tepat agar pesan tersebut dapat dipahami oleh korban dan tidak menyinggung perasaan korban. Hal tersebut yang dilakukan oleh Elly Ervinawati konselor Bidang Psikologi menyatakan bahwa

.....Tanya-tanya pada umumnya, namanya siapa? Umurnya berapa? Sekolah di mana? Temanya siapa saja? biasanya mainan apa? Hobinya apa? kalau suka nyanyi yaa kita ikutan nyanyi. Untuk bahasa jangan terburu-buru,

santai saja dengan begitu anak mau respon, kalau pun tidak diajak mainan dulu (pada tanggal 23 November 2016).

Kalau anak tidak mau ditanya, aku nanyanya ke alunya, alu itu orang terdekat klien. Seperti kayak orang tuanya atau orang-orang terdekatnya. Semua korban pelecehan kalau ke RDU pasti didampingi. Kalau tidak, diajak main anaknya, pada umumnya juga sejauh ini anak-anak mau yaa, dunianya anak kan main. Pasti mau, sediam-diamnya anak, pas nangis diajak diruang bermain pasti main gitu. (wawancara pada tanggal 24 Februari 2017)

Bermain merupakan dunianya anak. Sangat jarang ditemukan anak yang tidak suka dengan bermain. Dengan demikian, relawan melakukan pendekatan dengan korban dengan cara bertanya hal-hal yang ringan, pertanyaan yang sudah menjadi kegiatan kebiasaan anak tersebut. Penggunaan kalimat atau isi pesan yang disampaikan kepada anak juga perlu diperhatikan. Pesan yang tidak membingungkan anak dan mudah dipahami. Seperti yang dilakukan oleh Elly Ervinawati selaku konselor Bidang Pengaduan menyatakan bahwa

.....Pertanyaan untuk mengawali menggali informasi, kalau anaknya tadi nangis ku tanya tadi (sebut nama anak) kenapa menangis pas datang kesini? Anaknya sudah mulai cerita tinggal ngikuti aja kemana arahnya (pada tanggal 23 November 2016).

Itu kan ngalir sendiri, kadang juga pakai ditanya. '*aku diklekarke, terus simbah pipis, neng nunuk ku*' (aku ditidurkan, terus simbah kencing, dikemaluan ku) gitu-gitu. '*diplotrokke katok ku, trus simbah pipis neng nunuk ku, terus aku loro*' (celanaku dilepas, terus simbah kencing dikemaluan ku, terus aku kesakitan). Yaa itu, cerita sendiri, mengalir. Kalau aku yang mengawali pertanyaan, pada intinya sih nanya pernah main apa aja?, pernah main ketempat eyang X gak? (nada lemah lembut), 'iyaa pernah' (nada bahasa anak), kadang kayak gitu tu gak ada bakunya sih, ngalir aja. Kalau efeknya yang terjadi pada anak aku nanyanya ke keluarga, masih

traumatis atau gak. (wawancara pada tanggal 24 Februari 2017)

Psikolog dalam mengajukan pertanyaan, sangat memperhatikan dalam penggunaan kata. Sebagaimana kata-kata yang disampaikan tidak mengandung unsur yang menyakiti hati korban. Dalam mengawali komunikasi, Psikolog menempatkan dirinya seperti teman korban. Tidak jarang korban dengan sendirinya akan bercerita. Psikolog juga menempatkan dirinya bahwa sudah siap menerima korban, ekspresi yang ditunjukkan kepada korban juga berpengaruh, seperti yang dikatakan oleh Elly Ervinawati Bidang Psikologi bahwa

Kalau misal kita bertanya pengen tahu tentang kronologisnya, misal kayak gambar itu tadi, ehh boneka itu tadi yaa, dia merebahkan dengan bonekanya, kayak gimana kejadiannya, ‘nih aku tiduran’, ‘terus habis itu, gimana?’, yaa lebih ke runtutan ceritanya kayak gimana dengan bahasa yang bahasa kayak anak-anak lah. Jadi kita tidak sedang yang ngobrol-ngobrol kayak nanyain pelajaran dan sebagainya gitu, dan tidak ekspresi kayak kita takut, kayak kita jijik, kayak apa kayak apa gitu yaa, netral aja gitu. Ekspresi kita netral, jadi anak tidak sedang dirasa ohh ini yang menjijikkan yaa, owh ini yang menakutkan yaa. (wawancara pada tanggal 24 Februari 2017)

Psikolog selama proses pendekatan kepada korban menggunakan pesan verbal dan nonverbal. Ditunjukkan sewaktu berkomunikasi langsung dengan korban, psikolog menggunakan nada dan bahasa anak. Sehingga isi pesan tersebut dapat dipahami oleh korban serta mendapat respon. Hal tersebut juga berfungsi sebagai proses pendekatan kepada korban agar korban dapat bercerita mengenai proses kejadian yang

dialami korban, seperti yang dikatakan oleh Elly Ervinawati Bidang Psikologi bahwa

‘terus gimana?, setelah itu? (nada anak), ‘yaa terus simbah pipisin saya, neng kathok ku. Kathok ku di plotrokke, terus simbah pipis disitu’ (nada anak, yaa terus simbah ngencingin aku, di celana ku. Celana ku dilepas, terus simbah kencing disitu). ‘terus apa yang kamu rasakan?’, ‘sakit’, udah gitu terus gimana, kamu lari?’, ‘iyaa aku lari kerumah’, ‘udah gitu kamu bilang sama bapak/ibu?’, ‘nggak, simbah bilang nggak boleh bilang siapa-siapa, nanti kalau nggak aku *dipateni* (dibunuh)’. Udah gitu kan indikasinya ada ancaman atau tidak, dia lapor atau nggak. ‘terus kalau pipis sakit (terus kalau kencing sakit)?’, ‘iyaa, ada merah-merahnya’, berarti ada memarnya. Kebetulan anak itu tinggal dengan eyangnya, sama bapaknya. Ibunya kerja di Jakarta. Jadi untuk urusan mandi, dan sebagainya itu laki-laki semua. Jadi tidak *aware* kalau ada kejadian seperti itu, nah kalau sampai kesakitan, *pipis* (kencing) sakit, baru tu curiga. Baru dia ngaku terus ibunya pulang, baru dia cerita. (wawancara pada tanggal 24 Februari 2017)

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa relawan tidak memaksakan kehendaknya, namun dengan mengikuti alur cerita dari korban. Sehingga pertanyaan yang ingin ditanyakan dapat terjawab semuanya. Oleh karena itu, pemilihan kata dalam menyusun pesan yang akan disampaikan kepada korban sangatlah penting, karena pesan yang disampaikan nantinya harus dapat dipahami oleh korban sehingga korban dapat merespon pesan tersebut dan pesan tersebut tidak mengandung unsur ketersinggungan perasaan terhadap korban. Dengan demikian komunikasi dua arah antara relawan dengan korban akan berjalan dengan baik.

d) Pemanfaatan Media Sebagai Proses Pendekatan Kepada Korban

Pemilihan media didasarkan pada khalayak sasaran serta situasi dan kondisi khalayak seperti apa. Proses pendekatan menggunakan media ini sangatlah membantu relawan untuk mendapatkan informasi dari korban. Setelah situasi dan kondisi korban stabil dan merasa nyaman, relawan memulai untuk menyampaikan pesan-pesan yang diharapkan korban dapat merespon dengan baik. Fasilitas dalam bentuk media tidak hanya satu jenis saja, banyak variasinya sesuai dengan anak-anak sukai. Seperti penuturan yang disampaikan oleh Elly Ervinawati bagian Bidang Psikologi

.....Ada juga dengan media lain, dengan makanan, menggambar dan mewarnai. Kita lakukan sesuai keadaan. Kita punya media lain sebagai analogi, dengan bermain atau boneka barulah anak bercerita. Khusus anak kita pakai media bermain, namun kalau sudah dewasa dengan cara lain tanpa media. Dengan media itu, kita juga ikut serta bermain. Anak mulai senang bermain barulah kita mulai masuk untuk menggali informasi terkait apa yang dialaminya. Karena media sebagai salah satu cara yang paling efektif untuk melakukan pendekatan kepada korban agar korban mau cerita (pada tanggal 23 November 2016).

Pemanfaatan jenis media yang dilakukan oleh Psikolog sangat beragam. Keberagaman tersebut membuat korban yang menyukai mainan dengan senang anak memilih permainan yang disukai. Dengan adanya media tersebut, Psikolog menempatkan dirinya sebagai teman korban yang juga ikut bermain dalam permainannya korban. Korban merasa ada yang menemani bermainan sehingga korban dapat merasa nyaman. Media tersebut juga dapat dimanfaatkan oleh Psikolog untuk membantu menggali

keterangan korban, sebagaimana yang dikatakan oleh Elly Ervinawati

Bidang Psikologi bahwa

Karenapermainan itu kan dunia anak yaa, jadi kan anak senang bermain, jadi nggak bisa dia cerita langsung, jadi dengan permainan atau menggambar. Menggambar itu juga cara yang lumayan juga buat mengeksplor, kejadiannya seperti apa, kayak misalkan dia menggambar orang, 'orang ini siapa?', kalau misalkan dia dulu pernah ada kejadian, jadi dia korban pelecehan, nah terus dia gambar orang, orangnya itu digambar gede banget, terus ada titik-titik diwajahnya, ketika kita tanya 'kamu gambar siapa?', dia gambar si X, X itu pelaku. 'siapa ini?', 'ini, yang nakal sama aku' gitu. 'loh, nakalnya kenapa?', 'kamu diapain?', 'yaa, waktu aku mainan sama temen ku Y, misalkan dia sebut nama temannya, di gardu jaga dia manggil aku, terus aku dikasih uang, terus dia mau pegang-pegang susu ku, pegang ini ku (organ intim), ini sudah berkali-kali, sering, dia jahat sama aku' nahh yang begitu. Justru dengan menggambar, itu dia ekspresi alam bawah sadar dia gitu, untuk mengungkapkan hal yang dia senang atau hal yang dia tidak suka. Kadang anak-anak menggambar seperti itu.

Memanfaatkan media dengan maksimal akan menghasilkan keterangan yang lengkap dari korban. Korban juga dapat menggambarkan dengan media tersebut saat kejadian yang dialami korban. Dengan begitu, Psikolog dapat membayangkan dengan cerita dari korban kejadian saat itu. Sehingga adanya media tersebut sangat membantu bagi Psikolog maupun korban, seperti yang dikatakan oleh Elly Ervinawati Bidang Psikologi bahwa

Fungsi permainan itu memudahkan anak-anak dan memudahkan kami untuk menganalogi (mengistilahkan), menggantikan sosok korban, pelaku, mempersepsikan itu dengan permainan. Mediana biasanya main boneka, binatang-binatang. Misalkan kita tahu pelakunya adalah eyang-eyang, namanya eyang X. dianalogikan misalnya 'tiba-tiba eyang X datang' (nada rendah, boneka yang

dianalogikan eyang X yang dipegang psikolog), terus dia langsung ‘oke hob’ (nada bahasa anak, mengalihkan pandangan dan menutupi wajahnya dengan tangan), kayak gitu kan bisa berarti dia tidak nyaman dengan eyang X ini. ‘kenapa?’ (nada rendah), dia pergi misalkan yaa, ‘eyang X itu nakal, jahat’ (nada bahasa anak) nah yang seperti itu. Jadi seolah-olah yaa sambil mainan gitu, dihadirkan sebentar dulu, terus berarti di alihkan dulu, dia tidak nyaman dengan kehadiran eyang X, atau kita lihat ekspresinya kok kayaknya dia gak suka kenapa ‘ohh gak suka, yaudah deh aku pulang aja’ (nada rendah dan lembut), jadi kita tu harus sensitif melihat perubahan, jadi kita kan tau yaa. Tapi tu tunggu benar-benar dia siap, enak, tidak diawal permainan tiba-tiba dimunculkan itu kan jadi *bad mood* dianya nanti. (wawancara pada tanggal 24 Februari 2017)

Pentingnya media sebagai strategi pendekatan kepada korban sehingga korban merasa nyaman berada di tempat tersebut. Bahkan tidak sedikit pula media tersebut dijadikan sebagai analogi dalam menyampaikan pesan. Variasi media juga penting untuk mendukung proses pendekatan kepada korban, karena tidak semua korban menyukai pada satu jenis media. Pemanfaatan media sebagai proses pendekatan kepada korban oleh para relawan sudah tepat dan efektif.

3. Evaluasi “Rekso Dyah Utami”

a) Mengukur Keberhasilan (Evaluasi) dalam Penanganan Korban

Lembaga P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” adalah lembaga yang memiliki wewenang yang sangat penting serta memiliki peran penting dalam masyarakat khususnya dalam penanganan korban. Memahami karakter korban khususnya anak adalah hal yang wajib dimiliki setiap relawan. Keahlian dan pengalaman seorang relawan sangat dibutuhkan untuk melakukan proses pendekatan kepada korban. Dalam penanganan

korban, Lembaga P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” tidak dapat bekerja sendiri. Tidak sedikit yang bekerjasama saat menangani korban ataupun tindakan pencegahan. Dalam hal ini, Lembaga P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” sebagai upaya pencegahan sudah banyak melakukan kegiatan sosialisasi di masyarakat. Namun masih saja ada masyarakat yang menganggap kekerasan terhadap anak itu tabu. Sesuatu yang memalukan dan menjadi aib bagi keluarga. Ketika terjadi adanya kekerasan di sekitar mereka, masyarakat masih berfikir jika melakukan pelaporan tersebut sangatlah susah, identik pemerintah itu prosedurnya banyak dan ribet.

Setiap lembaga atau organisasi memiliki cara tersendiri untuk melakukan evaluasi terhadap kinerjanya. Hal tersebut sangat penting untuk mengukur tingkat keberhasilan yang telah dicapai. Lembaga P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” memiliki cara tersendiri dalam mengukur tingkat keberhasilannya dalam melakukan pendekatan kepada para korban. Terkadang evaluasi dilakukan dengan pihak eksternal untuk mengetahui respon dari pihak yang lainnya, sehingga dapat dievaluasi secara maksimal, sebelum melakukan evaluasi dengan pihak internal. Para relawan juga memiliki cara sendiri untuk mengukur tingkat keberhasilannya dalam melakukan proses pendekatan terhadap korban.

.....Korban merasa nyaman, adanya komunikasi dua arah. Adanya manfaat dari perkenalan karena ketika kasus ditunda nantinya ada panggilan kembali yang dicari nama kita, apakah ingat dengan nama kita atau tidak..... (wawancara dengan Linda Eka Wati selaku konselor Bidang Pengaduan pada tanggal 23 November 2016).

kono iso diajak omong, kene juga (korban bisa diajak ngobrol, sini juga), saling memahami satu dengan yang lain. (wawancara pada tanggal 20 Februari 2017)

Hal senada juga disampaikan oleh Elly Ervinawati selaku konselor bagian Bidang Psikologi bahwa

.....Korban dapat bercerita semua, menjawab semua pertanyaan yang kita butuhkan (wawancara pada tanggal 23 November 2016).

Dengan demikian bagaimana respon dari korban, sebagai bahan evaluasi relawan dalam pola pendekatan kepada korban. Dengan adanya evaluasi tingkat keberhasilan dalam melakukan pendekatan terhadap korban, relawan dapat mengetahui kondisi terkini setiap korban. Karena sifat anak ketika menjadi korban pelecehan seksual dapat berubah secara signifikan. Dengan seperti itu maka relawan juga dapat mencari solusi secara cepat dalam menangani korban tersebut. Maka dari itu, tahap pengukuran tingkat keberhasilan setelah melakukan penanganan kepada korban setidaknya wajib dilakukan. Evaluasi juga dapat menjadi bahan untuk menentukan langkah tujuan selanjutnya. Sehingga informasi yang didapat dari awal hingga akhir itu secara utuh demi menghindari terjadinya salah paham antar relawan dan lembaga lainnya.

Sangat perlu karena harus tau progres korban dari awal hingga akhir. Saling komunikasi dan koordinasi dengan bidang lainnya, agar tidak adanya *miss communication* di lapangan. Tujuannya agar lancar dan segera terselesaikan kasusnya (wawancara dengan Linda Eka Wati selaku konselor Bidang Pengaduan pada tanggal 23 November 2016).

biasanya yang terjadi *miss communication* itu klien cerita di pengaduan A, cerita di yang lain B. padahal kita sudah menggali diawal, kita kan biasanya ada evaluasi atau CC

(*Case Conferences*). Semisal dapat dari Polda, awal di Polda ceritanya gimana, dibawa kesini, diidentifikasi, cerita di psikolog seperti ini, okk kita konferensi tidak lanjutnya gimana, tapi kita dengar dulu dari pihak Polda awal ceritanya gimana, jadi kita meluruskan. Nanti kan ada titik temunya, semisal permasalahan itu tidak sepenuhnya klien nggak bersalah, kadang klien ada andil juga. Jadi klien bisa bersalah dan kesalahan tidak sepenuhnya pada pelaku, karena klien yang melakukan kesalahan namun menempatkan dirinya sebagai korban. Jadi kalau sudah gitu, kita edukasi semuanya, cari jalan tenganya, baiknya gimana. (wawancara pada tanggal 20 Februari 2017)

Evaluasi dalam suatu organisasi atau lembaga sangatlah penting, karena akan berpengaruh pada rencana tindak lanjut yang kan dilakukan selanjutnya. Hal senada juga disampaikan oleh Elly Ervinawati selaku konselor bagian Bidang Psikologi bahwa

.....Evaluasi bersama dari seluruh bidang, kita *share* agar tidak ada *miss communication* ketika di lapangan. Tindak lanjutnya bagaimana, apa yang *urgent* dan mana yang masih bisa di proses (wawancara pada tanggal 23 November 2016).

Evaluasi bersama itu namanya *case conference*, jadi misalkan perjalanan kasus sudah sebulan, hukum apa tindaklanjutnya, sikologi hasilnya apa, bidang kesehatan apa hasilnya, terus kita bikin *ection plan* untuk kasus ini, pendampingan hukum kah, atau apa gitu. Jadi evaluasi dilakukan tiap bidang yaa, kita ada sendiri juga. (wawancara pada tanggal 24 Februari 2017)

Miss communication yang biasa terjadi itu kalau disini kan masuknya bidang kesehatan, psikolog ada dua ni. Kami misalkan sepakat kalau klien ini tidak ada indikasi yang mengarah ke depresi, psikolog tidak melihat ada tanda-tanda depresi. Hanya cukup pendampingan psikologis, tidak perlu adanya terapi farmakoterapi atau minum obat. Tapi dokter bersikukuh untuk tetap diobati, yaa biasalah kayak hukum alam dokter, perbedaan pendapat. Yang penting kita sejalan, targetnya klien bisa baik, gitu aja sih. Yaa udah, pada saling ngerti, hormati masing-masing lahh. (wawancara pada tanggal 24 Februari 2017)

Jika kegiatan tidak mempunyai sistem evaluasi yang efektif, bahaya akan meningkat untuk melanjutkan kegiatan yang tidak menghasilkan manfaat yang diinginkan. Evaluasi diperlukan untuk melihat kesenjangan antara suatu harapan dan kenyataan yang nantinya akan terjadi. Hal ini sangat penting dalam sebuah kegiatan evaluasi adalah kesempurnaan dan keakuratan data. Evaluasi pada dasarnya merupakan kajian yang merupakan kegiatan mencari faktor-faktor penyebab timbulnya permasalahan, bukan hanya sekedar gejala yang tampak dalam permukaan saja. karena evaluasi merupakan kegiatan diagnosa, menjelaskan interpretasi hasil analisis data dan kesimpulan.

b) Rencana Tindak Lanjut Penanganan Korban

Setiap organisasi ataupun lembaga ketika memiliki suatu program atau kegiatan, pastinya memiliki perencanaan yang matang dan setelahnya ada tindak lanjut dari hasil yang dilakukan sebelumnya. Sehingga kegiatan atau program yang diciptakan dirasa memiliki manfaat dan tujuan yang tercapai. Rencana tindak lanjut sangatlah penting ketika program atau kegiatan yang telah dilakukan akan dilanjutkan kembali. Hal ini dapat menjadi tolak ukur dan menentukan perencanaan langkah kedepan. Hal ini disampaikan oleh Linda Eka Wati selaku konselor Bidang Pengaduan bahwa

Tergantung dari ceritanya, apa yang dibutuhkan saat itu segera ditindak lanjut ke bidang lain. Tapi kalau depresi berat yaa kita pakai psikiater. Bisa juga kita koordinasi dengan bidang lainnya dan semua bergerak secara

bersamaan karena pada kasus itu semua bidang dipakai (wawancara pada tanggal 23 November 2016).

yoo kuwi, semisal nek di delok klien butuh segera ditolong konselor psikolog (yaa itu, semisal dilihat klien benar-benar butuh untuk segera ditolong konselor psikolog), segera. Kita hubungi langsung saat itu juga. Kalau kebetulan ada konselornya kita langsung datengin, yaudah langsung ditangani. Yang kedua, semisal datang kesini bengeb-bengeb, bethu-bethu (semisal kesini dengan keadaan memar-memar, bengkak-bengkak), ditanya ‘sudah dibawa ke rumah sakit blm?’ kalau belum langsung kesana, visum. Yang berkaitan itu semua, kan disini ada 5 bidang. Pengaduan, bidang kesehatan, rehabilitasi sosial, hukum dan reintegrasi (pemulangan). (wawancara pada tanggal 20 Februari 2017)

Tidak jarang akibat suatu kejadian yang telah menimpa korban sehingga korban kehilangan kesadaran dan berdampak trauma, dapat terjadi tindakan yang diluar dugaan. Berkaitan dengan kebutuhan klien yang segera ditolong atau yang bersifat *urgent*, Elly Ervinawati konselor Bidang Psikolog menyatakan bahwa

Kayak dia mau bunuh diri, ada juga yang kesurupan. Yaa malam-malam telfon pak ustad, ni aku harus ngapain, tak baca-bacain sesuai intruksi beliau aja. Kan gak mungkin kita pakai ilmu sikologi pada saat itu. (wawancara pada tanggal 24 Februari 2017)

Lembaga P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” selalu melakukan adanya koordinasi sebagai bentuk rencana tindak lanjut terhadap korban secepatnya. Sehingga dapat menjadi bahan untuk menentukan langkah yang akan diambil selanjutnya. Hal tersebut sangatlah berpengaruh dalam kerjasama dengan divisi lainnya bahkan tidak jarang pula melibatkan instansi lain.

Salah satu hal yang menyebabkan banyak orang berselisih paham adalah karena kurangnya komunikasi. Komunikasi terkadang menjadi hal yang disepelekan, padahal kesalahan dalam komunikasi dapat menimbulkan sebuah permasalahan yang runyam dalam relasi dua atau lebih orang. Pengertian konsep komunikasi yang paling sederhana adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan. Proses ini dapat menghasilkan *feedback* dari komunikan sehingga komunikasi dapat berlangsung secara dua arah antara komunikator dan komunikan.

Ada sebuah ungkapan yang menyatakan bahwa dunia akan selalu berubah, masyarakat berubah, lingkungan berubah dan semuanya berubah. Pada intinya tidak ada yang abadi kecuali perubahan itu sendiri. P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” sebagai lembaga Negara suka atau tidak suka akan menghadapi perubahan-perubahan tersebut. Untuk itu harus terus menerus menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi dilingkungan strategisnya. Proses evaluasi terhadap penanganan korban kekerasan terhadap anak tersebut telah efektif dalam melakukan di setiap kasusnya. Pada hakekatnya, sebuah lembaga Negara untuk mengetahui “kemana langkah selanjutnya” dan “apa yang akan dilakukan”. Dari hasil evaluasi bisa diketahui apa kekurangan dalam dalam pelaksanaan penanganan korban kekerasan terhadap anak dan kemudian dilakukan langkah-langkah perbaikan dan langkah-langkah yang akan dilakukan selanjutnya.

Sehingga fungsi evaluasi untuk memberi informasi yang baik dan benar. Memberi kritikan pada klarifikasi suatu nilai-nilai dari suatu tujuan dan target, kemudian membuat suatu metode kebijakan untuk mencapai kinerja sehingga program dan kegiatan yang di evaluasi memberikan kontribusi bagi perumusan ulang kebijakan suatu kegiatan dalam lembaga atau instansi tersebut.

B. Pembahasan

1. Latar Belakang Relawan Lembaga P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”

Persiapan merupakan salah satu proses yang dilakukan dalam suatu organisasi atau lembaga yang akan menjalankan suatu program. Persiapan sangat membantu dalam proses penentuan tujuan yang akan dicapai. Suatu aktivitas dalam melakukan penentuan tujuan, melakukan perencanaan bagaimana tujuan itu dicapai dan apa saja yang dibutuhkan. Dror (1963:33) mendefinisikan perencanaan sebagai proses persiapan seperangkat keputusan untuk keperluan kegiatan dimasa yang akan datang, mengarahkan pencapaian tujuan dengan mengoptimalkan sumberdaya yang ada.

Pelaksanaan program yang ingin dicapai, memiliki sebuah opini yang mendasar mengapa program tersebut harus dilakukan. Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan latar belakang berdirinya lembaga P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” ini bahwa adanya peningkatan korban kekerasan kepada anak, sehingga merumuskan suatu tujuan adanya komitmen rasa yang sama untuk melakukan sesuatu hal agar dapat

mengurangi kekerasan kepada anak. Hal tersebut sekiranya tidak mudah untuk dilakukan, dalam bab I telah dipaparkan mengenai data kasus kekerasan yang terjadi dari tahun 2010 hingga 2015 di DIYogyakarta terus meningkat. Tercatat sejak tahun 2010 hingga 2015 lembaga P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” dengan jumlah total 849 kasus, kasus tersebut berdasarkan laporan yang masuk ke lembaga tersebut.

Dengan demikian untuk pencegahan kekerasan terhadap anak ini dapat berkurang, maka tidak hanya menjadi pekerjaan lembaga Negara saja, masyarakat juga dapat membantu untuk melakukan pencegahan tersebut dimulai dari keluarga masing-masing. Selain itu, jika melihat adanya tindak kekerasan di sekitarnya dapat melaporkan kejadian tersebut ke pihak yang tepat, seperti Lembaga P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” maupun yang lainnya. Dengan demikian nantinya dapat terwujudnya DIYogyakarta layak anak. Masyarakat dapat melihat anak-anak disekitarnya tumbuh dengan sehat, bermain dengan senang bersama teman-temannya.

Perencanaan komunikasi dimaksudkan untuk mengatasi rintangan-rintangan yang ada guna mencapai efektivitas komunikasi, sedangkan dari fungsi dan kegunaan komunikasi perencanaan diperlukan untuk mengimplementasikan program-program yang ingin dicapai. Perencanaan komunikasi dalam kerangka yang sangat sederhana dikaitkan dengan bagaimana menciptakan komunikasi yang efektif. Dalam kerangka yang lebih luas perencanaan komunikasi sangat diperlukan untuk menyusun strategi agar program yang berskala nasional bisa berhasil. Perencanaan

merupakan hal krusial dalam setiap aktivitas dan pekerjaan apapun, karena merupakan ujung tombak dari segala kegiatan tersebut. Proses perencanaan meliputi hal-hal yang berkenaan dengan penetapan tujuan yang hendak dicapai, menciptakan beberapa alternatif, menganalisa resiko dan kelebihan dari tiap alternatif, memutuskan arah tindakan, menetapkan anggaran serta mendapatkan persetujuan dan dukungan dari manajemen perusahaan (Morissan, 2010:36).

Kekerasan yang terjadi di DIYogyakarta dari tahun 2010 hingga 2015 dalam data menunjukkan peningkatan setiap tahunnya. Namun, sangat disayangkan sebagai lembaga Negara yang memiliki kewajiban untuk melindungi setiap warga negaranya baru dibentuk pada tahun 2012. Dapat dikatakan dari tahun 2010 hingga 2012 sebelum dibentuknya lembaga ini, para korban tidak dapat ditangani dengan baik oleh Negara. Dalam pasal 28 G ayat 1 Undang-Undang Dasar RI 1945 bahwa hak warga Negara untuk mendapatkan perlindungan dari ancaman. Setiap warga Negara berhak atas hidup aman dan perlindungan dari berbagai ancaman untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu dengan hak asasi manusia. Pasal tersebut sudah jelas bahwa setiap warga Negara berhak mendapatkan perlindungan dari berbagai macam ancaman, termasuk tindak kekerasan tersebut.

Jika menilik pemberitaan di berbagai media setiap harinya, hampir tak luput dari pemberitaan adanya kekerasan terhadap anak. Bukan lagi dikarenakan konteks wilayah antara kota dan desa lagi, tapi hampir merata terjadi di seluruh area. Dengan fakta bahwa (almarhum) Dede, harus

meninggal karena dibunuh oleh ayah tirinya, Anggi (6 tahun) telah memperoleh kekerasan dari ibunya. Lintang dan (Almarhumah) Indah yang menjadi korban ibunya. Ismi yang telah menjadi korban dari ibu Suri tempat ia tinggal. Riska Rosdiana (7 tahun) yang dicekik oleh ibu tirinya dan diperkosa oleh adik ibu tirinya. Tia yang telah menjadi korban setrika dari ayahnya karena dituduh mencuri, hingga Nia Siahaan (2 Tahun) di Manado mendapatkan luka fisik dari ayah tirinya.

(sumber:<http://www.kabarindonesia.com/berita.php?pil=12&dn=20061205124608>) diakses pada tanggal 24 Maret 2017 jam 13.30 wib.

Sesuai data yang didapat oleh peneliti, fakta yang telah terjadi peningkatan yang sangat signifikan dalam kasus kekerasan seksual terhadap anak yang menjadi korban kekerasan seksual. Anak sebagai generasi dan penerus bangsa, kini telah menjadi korban pelecehan seksual. Kondisi anak dalam keadaan apapun telah menjadi tanggung jawab Negara, untuk menumbuhkembangkan potensinya. Dari dasar itulah dirasa penting untuk melindungi hak anak dari beragam bentuk perbuatan yang mengarah pada penghilangan potensi serta bakat anak di masa mendatang.

2. Perencanaan Lembaga P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”

Dalam bukunya Hafied Cangara (2013:21-22) “Perencanaan dan Strategi komunikasi” mengungkapkan bahwa Perencanaan adalah suatu proses yang menetapkan kemana kita harus pergi dengan mengidentifikasi

syarat apa yang harus dipenuhi untuk sampai ketempat tersebut dengan cara yang paling efisien dan efektif, atau dengan kata lain perencanaan sebagai penetapan spesifikasi tujuan yang ingin dicapai termasuk dengan cara-cara apa yang akan digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Teori tersebut menjawab pertanyaan bagaimana cara membuat suatu perencanaan program atau kegiatan yang akan dilaksanakan oleh lembaga atau organisasi? Lembaga Negara yang telah mendapatkan prestasi, sudah selayaknya apa yang dilakukan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan. Pada umumnya, seseorang maupun kelompok organisasi ketika akan melaksanakan sesuatu pastinya sudah memiliki perencanaan yang matang agar mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan adanya perencanaan diharapkan dalam prosesnya nanti tidak mendapatkan kendala yang berarti dan dapat mengurangi resiko-resiko yang terjadi.

Menyusun perencanaan yang ideal untuk mendapatkan suatu perencanaan yang baik, maka diperlukan beberapa prinsip yang mendasari rencana tersebut (Sumber: Hafied Cangara, 2013:32):

1. Prinsip partisipatif ialah sebuah rencana yang ideal harus dapat mendorong terciptanya partisipatif, baik dari pengelola maupun *stakeholder* yang menjadi target sasaran perencanaan tersebut. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Elly Ervinawati bahwa kita adanya pengenalan, kita siapa, tujuan korban apa disini, cerita korban kami lindungi itu perlu kami sampaikan agar dapat

kepercayaan dari korban, dalam keadaan apapun kami harus tetap senyum. Nada tidak boleh mengintrogasi, nada lebih rendah. Gak kayak membentak, nada intonasinya tu yang lembut lahh, gak yang keras gitu. Yaa biar gak kelihatan lagi interogasi, jadi seolah-olah kita sedang mendengarkan klien, itu pun tergantung respon dari klien yaa, jadi enak kalau pakai yang ‘emang kenapa? Kenapa bisa? Kok bisa gitu? (nada lembut dan rendah), nah kayak gitu-gitu loh. Gak yang ‘kok bisa? Kenapa?’ (nada tinggi dan tegas), kan enak kalau intonasi suara rendah tu.

2. Prinsip kesinambungan ialah sebuah perencanaan dibuat tidak hanya untuk sesaat, melainkan harus mempertimbangkan proses kelanjutannya secara berkesinambungan, artinya rencana harus memiliki perhitungan bahwa perencanaan ini memiliki kelanjutan setelah dilakukan untuk jangka waktu tertentu. Hal tersebut senada dengan pernyataan Elly Ervinawati saat ditemui peneliti waktu observasi bahwa setelah korban dinyatakan sembuh dan dapat kembali ke rumahnya, pada tahap ini awalnya di tiap seminggu sekali kita monitoring, kita datangi rumahnya, bagaimana keadaan dia setelah dari *shelter* dan itu berlanjut setiap sebulan sekali hingga dia sudah diterima kembali di masyarakat, sudah bisa menyesuaikan keadaan dengan lingkungan, sudah normal lagi, itu berlangsung bisa sampai enam bulan dan bahkan bisa lebih.

3. Prinsip holistik artinya menyeluruh dan tidak disusun berdasarkan unit-unit. Perencanaan tidak hanya dilihat dari satu sisi tetapi juga harus dilihat dari aspek dan keutuhan konsep secara keseluruhan. Hal tersebut senada dengan pernyataan Linda Eka Wati bahwa sangat perlu karena harus tau progres korban dari awal hingga akhir, saling koordinasi dengan bidang lainnya, agar tidak adanya miskom pada lapangan, tujuannya agar lancar dan segera terselesaikan kasusnya. Hal tersebut juga senada dengan pernyataan Elly Ervinawati bahwa evaluasi bersama dari seluruh bidang, kita share agar gk ada miskom ketika dilapangan, tindak lanjutnya bagaimana, apa yang urgent dan mana yang masih bisa di proses. Iyaa *case conference*, jadi misalkan perjalanan kasus sudah sebulan, hukum apa tindaklanjutnya, psikologi hasilnya apa, bidang kesehatan apa hasilnya, terus kita bikin *action plan* untuk kasus ini, pendampingan hukum kah, atau apa gitu. Jadi evaluasi dilakukan tiap bidang yaa, kita ada sendiri juga.

a) Analisis Situasi Tahap Persiapan Lembaga P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”

Dalam melaksanakan suatu kegiatan, suatu organisasi pada umumnya melakukan analisis situasi untuk memperoleh informasi, guna untuk mengetahui situasi yang akan menjadi sasaran kegiatan. Selanjutnya, setelah informasi yang lengkap telah didapat akan menjadi panduan dalam mengambil keputusan selanjutnya. Apabila situasi dapat dikenali dengan baik maka kemungkinan munculnya sebuah masalah dapat dikenali secara

baik dan dapat mencari cara untuk memecahkan masalah tersebut. Menurut teori dari Djoko Purwanto (2003:64) dalam menganalisis *audiens* sebagai berikut:

1. Ukuran dan komposisi

Dalam hal ini, audiens atau korban tidak dapat ditentukan jumlahnya, karena jumlah korban tidak dapat diprediksi. Jumlah korban tergantung dari laporan yang masuk dalam kasus yang sama. Seperti yang dijelaskan oleh Elly Ervinawati bahwa dari jumlah total korban Korban usia anak kebanyakan perempuan, jumlah usianya variatif, SD ada, SMP ada, SMA juga ada. Keterangan tersebut ditambahkan oleh Linda Eka Wati bahwa biasanya anak cenderung kalau dibagian pengaduan kan anak belum paham. Dia (korban) kesini ngapain sih gitu loo, karena korban pelecehan cenderung pemalu dan pendiam. Dengan demikian maka relawan harus siap kapan pun dengan jumlah korban berpapun dalam satu kasus yang sama.

2. Siapa *audiens*-nya

Perlunya menentukan *audiens* yang menjadi sasaran, namun bila dikaitkan dengan penelitian ini maka *audiens* yang dimaksud adalah usia anak sesuai dengan Undang-undang nomor 35 Tahun 2014

tentang Perlindungan Anak Pasal 1 bahwa anak adalah seseorang yang berusia sebelum 18 tahun, termasuk dalam kandungan. Dengan demikian maka siapapun korbannya dan latar belakang pendidikan maupun status sosialnya ditangani oleh relawan dengan proses yang sama.

3. Reaksi *audiens*

Terkait dengan penelitian ini, reaksi *audiens* (korban) saat berada di ruangan perlu diperhatikan oleh relawan. Karena kondisi korban dapat menentukan keberlangsungan keterangan yang diberikan kepada relawan. Hal tersebut dinyatakan oleh Elly Ervinawati bahwa korban kekerasan yang sudah di RDU, itu kan sudah dari kepolisian, sudah kemana-kemana, itu kan sudah ditanyain macem-macem, biasanya kalau korban begini saya tidak serta-merta hari itu target saya tanya kronologis atau apa gitu, dilihat dari kondisinya, kalau dia masih takut-takut atau apa gitu kita *building report* untuk membangun pendekatan diri kepada dia, atau membangun situasi yang nyaman dulu sama kita.

4. Pemahaman *audiens*

Dalam penyampaian pesan, perlunya untuk mengetahui latar belakang pendidikan dan usia. Hal tersebut berhubungan dengan tingkat pemahaman pesan yang akan dipahami oleh korban dalam

berkomunikasi dengan relawan. Berkaitan dengan pesan yang disampaikan kepada korban, relawan juga menggunakan nada yang rendah dalam berkomunikasi dengan korban. Penggunaan nada yang rendah akan memudahkan relawan dalam proses pendekatan kepada korban dan dengan mudah dipahami oleh korban. Seperti yang dinyatakan oleh Elly Ervinawati bahwa komunikasi yang enak didengar aja, gak kayak membentak, nada intonasinya tu yang lembut lahh, gak yang keras gitu. Yaa biar gak kelihatan lagi interogasi, jadi seolah-olah kita sedang mendengarkan klien, itu pun tergantung respon dari klien yaa, jadi enak kalau pakai yang ‘emang kenapa? Kenapa bisa? Kok bisa gitu? (nada lembut dan rendah), nah kayak gitu-gitu loh. Gak yang ‘kok bisa? Kenapa?’ (nada tinggi dan tegas), kan enak kalau intonasi suara rendah tu. Dengan demikian relawan memposisikan dirinya sebagai sahabat korban dan memiliki kepedulian kepada korban, sehingga pesan yang disampaikan kepada korban dapat dipahami dan direspon dengan baik.

5. Hubungan *audiens*

Hubungan relawan dengan korban yang belum kenal, maka relawan harus dapat meyakinkan korban sebelum menggali informasi yang mendalam terhadap korban. Hal tersebut dinyatakan oleh Elly Ervinawati bahwa nggak serta-merta langsung bisa nanya-nanya,

harus bikin dia sepaham lah dengan kita. ‘ohh ini mb elly, ini yang akan menolong dia, oh ini rumah aman’. Ngajak ngobrolnya juga ‘sekolahnya di mana?, kakak mu berapa?, teman mu siapa aja? kalau maen sama siapa aja?, kalau di rumah sama teman mainnya apa aja? (bahasa anak dengan ekspresi anak). Yang pertanyaan biasa lah, bukan yang berat-berat, yang ringan dalam keseharian mereka. Relawan yang dapat membuat korban yakin bahwa korban akan ditolong, korban merasa diperhatikan dan sudah nyaman dengan keadaannya, langkah selanjutnya relawan mengajak korban bermain untuk lebih mendekatkan kepada korban. Seperti yang dinyatakan oleh Elly Ervinawati bahwa kita bermain dulu untuk mencairkan suasana, artinya dia ketemu saya dengan orang baru, kan susah to mau cerita mau apa gitu susah, terus nanya-nanya hal-hal yang ringan dulu saja, seperti sekolahnya di mana?, temannya siapa aja?, tadi habis ngapain?, sukanya main apa?, yaa kayak gitu, hal-hal yang buat dia senang. Hobinya apa?, buat anak itu senang, merasa ada orang yang mau dengar ceritanya tentang hobinya dan sebagainya.

Dengan demikian maka relawan melakukan analisis situasi dengan baik. Relawan sebelum melakukan proses penggalian informasi terhadap korban, relawan melakukan identifikasi keadaan korban dengan melihat kondisi korban. Apabila korban terlihat capek maka relawan menunda penggalian informasi. Namun yang dilakukan adalah *building report* untuk

proses pendekatan kepada korban. Sehingga nantinya ketika akan dilakukan indentifikasi kasus atau penggalian informasi akan lebih mudah prosesnya.

Elly Ervinawati juga menegaskan bahwa sebagai konselor harus dapat membuat klien nyaman dan tenang. Sehingga proses komunikasi dapat berjalan secara efektif. kalau dalam keadaan ketakutan, cemas terus kita tanya-tanyain hal-hal yang dia gak nyaman, kejadian yang bikin traumatik dia kan nggak sinkron. Sebagai konselor pendamping korban, relawan juga dapat melakukan relaksasi kepada korban. Sehingga korban terbantu untuk dapat lebih menenangkan dirinya sendiri.

Relawan juga memiliki metode dalam menentukan kecemasan korban, dengan tes *Beck Anxiety Inventory* (BAI) dan juga melalui metode menggambar. Hal tersebut merupakan media yang sangat membantu relawan dalam membuat hipotesa. Sehingga relawan langsung dapat berfikir apa yang harus dilakukan selanjutnya. Hasil analisis situasi yang baik dapat digunakan sebagai pedoman yang dapat membantu mempermudah pelaksanaan suatu kegiatan selanjutnya.

Menurut Ronald. D. Smith (2002:69) dalam tahap-tahap yang digunakan untuk membuat strategi dengan adanya analisa situasi yang meliputi *Issue management, Risk Management, Crisis managment & Public Relation*.

1. *Issue Management* adalah suatu proses dimana suatu organisasi mencoba mengantisipasi munculnya suatu *issue* dan merespon

sebelum *issue* itu dapat mengendalikan semuanya. Antisipasi dini memungkinkan suatu organisasi untuk mempelajari masalah yang akan terjadi, untuk mengorientasikan dirinya dalam menangani masalah dan agar lebih mudah dalam mengidentifikasi.

2. *Risk management*, manajemen strategi sering disebut manajemen resiko sebagai suatu proses untuk mengidentifikasi, mengontrol, dan meminimalis dampak yang tidak terduga dari kegiatan suatu organisasi.
3. *Crisis management* adalah nama yang diberikan untuk proses dimana sebuah organisasi berkaitan dengan kontrol suatu *issue* yang berkembang. Tujuan dari manajemen krisis adalah untuk memberikan catatan lebih awal sebelum krisis keluar dari kendali organisasi. Satu hal yang perlu diingat tentang krisis yaitu sifatnya mungkin mendadak dan tidak dapat diprediksi, kadang pula dapat diprediksi.

Berdasarkan teori tersebut akan lebih tepat jika diterapkan pada tahap proses persiapan yang dilakukan oleh lembaga P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”. Teori tersebut dapat disimpulkan bahwa analisa situasi sangat perlu dilakukan sebagai bentuk proses persiapan dalam melaksanakan kegiatan yang akan dilakukan oleh suatu organisasi. Serangkaian proses untuk mempelajari situasi yang akan terjadi agar dapat mengidentifikasi, mengontrol, meminimalisir dampak yang akan terjadi. Persiapan yang baik

akan dapat membantu berjalannya proses pelaksanaan program. Proses analisis situasi dapat diartikan sebagai proses persiapan awal. Tujuan dilakukannya perencanaan adalah adanya kegiatan ke arah pelaksanaan program bimbingan dan konseling, adanya kemudahan mengontrol dan mengevaluasi kegiatan bimbingan yang dilakukan dan terlaksananya program kegiatan secara lancar, efektif dan efisien (Nurihsan, 2005: 41).

Teori yang dikemukakan oleh Hafied Cangara (2013:21-22) dalam bukunya “Perencanaan dan Strategi komunikasi” mengungkapkan bahwa Perencanaan adalah suatu proses yang menetapkan kemana kita harus pergi dengan mengidentifikasi syarat apa yang harus dipenuhi untuk sampai ketempat tersebut dengan cara yang paling efisien dan efektif, atau dengan kata lain perencanaan sebagai penetapan spesifikasi tujuan yang ingin dicapai termasuk dengan cara-cara apa yang akan digunakan untuk mencapai tujuan tersebut.

Relawan P2TPAKK ”Rekso Dyah Utami”, yang disampaikan oleh Linda Eka Wati bahwa tidak ada persiapan apa-apa, korban datang menemui satpam, terus diantar menemui bagian pengaduan. Hal senada disampaikan pula oleh Elly Ervinawati bahwa tidak ada persiapan, semua berjalan seperti biasa. Korban datang, terus di *assesmen* dulu dengan wawancara. Berdasarkan keterangan tersebut, para relawan P2TPAKK ”Rekso Dyah Utami” tidak melakukan persiapan apapun. Mereka sudah siap kapanpun korban datang. Sehingga aktivitas tersebut tidak sesuai dengan pemaparan teori yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa perencanaan bagian dari

strategi untuk menentukan langkah selanjutnya yang akan dilakukan dan menentukan tujuan yang akan dicapai.

Dipertegas juga dengan keterangan yang disampaikan oleh Linda Eka Wati bahwa ada atau tidaknya korban, 2 barang tersebut harus ada di tempat. *Tissue* dan air putih kemasan harus tersedia pada tempatnya saat ada maupun tidak adanya korban. Sehingga ketika korban datang tanpa dapat diprediksi keadaan korban seperti apa, yang akan dilakukan barulah direncanakan disaat itu juga secara kondisional. Sehingga tujuan yang sudah ditetapkan sejak awal hingga keputusan-keputusan yang berkaitan dengan korban serta media yang diperlukan sudah ditetapkan sejak awal. Sehingga aktivitas tersebut menjadi rutinitas kebiasaan relawan dan hal tersebut sekiranya tidak dilakukan disetiap ada korban.

Persiapan merupakan hal yang amat penting dalam sebuah lembaga yang akan menjalankan programnya. Persiapan sebagai landasan dalam suatu perencanaan untuk melaksanakan program yang akan dilakukan. Dengan berdasarkan persiapan yang matang, maka dapat menjadi pedoman untuk melakukan suatu kegiatan pengambilan kebijakan.

b) Perencanaan Pesan yang Baik Lembaga P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”

Pesan merupakan keseluruhan dari apa yang disampaikan oleh komunikator. Pesan seharusnya mempunyai inti pesan atau tema sebagai pengaruh didalam usaha mencoba mengubah sikap dan tingkah laku komunikan. Pesan dapat disampaikan panjang lebar, namun yang

perlu diperhatikan dan diarahkan adalah tujuan akhir dari pesan itu sendiri. Pesan (*message*) terdiri dari dua aspek, yaitu isi pesan (*The content of message*) dan lambang/symbol untuk mengekspresikannya. Lambang utama pada komunikasi umumnya adalah bahasa, karena hanya bahasalah yang dapat mengungkapkan pikiran dan perasaan, fakta dan opini hal yang kongkrit dan abstrak, pengalaman yang sudah lalu dan yang akan datang dan sebagainya.

Pesan yang tidak tersusun dengan baik memiliki pengaruh resiko lebih besar dibandingkan pesan yang tersusun dengan baik. Menurut Rakhmat (1982:46) dalam bukunya Jalaluddin Rakhmat (1999:295) menyusun pesan yang baik dalam organisasi pesan:

1. Deduktif dimulai dengan menyatakan gagasan utama, kemudian memperjelaskan dengan keterangan penunjang, penyimpulan dan bukti.
2. Induktif mengemukakan perincian-perincian dan kemudian menarik kesimpulan.
3. Kronologis, pesan disusun berdasarkan urutan waktu terjadi peristiwa.
4. Logis, pesan disusun berdasarkan sebab ke akibat atau akibat ke sebab.
5. Spasial, pesan disusun berdasarkan tempat.
6. Topikal, pesan disusun berdasarkan topik pembicaraan.

Klasifikasinya dari yang penting kepada yang kurang penting, dari yang mudah kepada yang sukar, dari yang dikenal kepada yang asing. Dengan demikian maka dalam penelitian ini relawan menggunakan cara bahwa pesan disusun dari yang mudah kepada yang sukar. Pesan yang tidak tersusun rapi melainkan mengikuti alur cerita dari korban. Seperti yang dinyatakan oleh Elly Ervinawati bahwa dari pengaduan kasusnya seperti apa, gimana-gimana dari situ kita bisa bikin hipotesa, bikin rancangan apa pertanyaan-pertanyaan yang sekiranya cocok untuk anak seusia ini. Mungkin kita dapat informasi dari pengaduan ‘anaknya begini loo mb, diam loo mb, anaknya ceria banget, owh anaknya gampang diajak cerita’ seperti itu, kalau anaknya pendiam biasanya dengan cara seperti itu. Pertanyaannya sudah ada disisni sihh (menunjuk kepala). Menduga-duganya kalau anaknya ini begini, biasanya dengan cara begini-begini. Biasanya dengan permainan itu lebih enak, jadi anak itu tidak sedang diinterogasi, ditanya-tanya jadi anak bisa *boring*. Dengan demikian relawan tetap dapat menanyakan semua hal yang dibutuhkan kepada korban walaupun tidak tersusun rapi pada awalnya.

Pesan menurut S.MSihaan (1991:73) dalam bukunya “komunikasi pemahaman dan penerapan” diantaranya yaitu:

- a. Pesan harus jelas (*Clear*), Bahasa yang mudah dipahami, tidak berbelit-belit, tanpa denotasi yang menyimpang dan tuntas.

- b. Pesan itu mencakup keseluruhan (*Comprehensif*), ruang lingkup pesan mencakup bagian-bagian yang penting dan yang patut diketahui komunikan.
- c. Pesan itu lengkap (*Complete*) dan disusun secara sistematis.

Berdasarkan teori tersebut bahwa pada dasarnya dalam penyampaian pesan kepada korban harus jelas dan mudah dipahami. Sehingga korban dapat merespon pesan yang disampaikan oleh relawan. Tidak jarang relawan juga menggunakan nada bahasa yang sangat mudah dipahami dan bersahabat dengan korban. Hal tersebut dinyatakan oleh Elly Ervinawati bahwa Itu kan ngalir sendiri, kadang juga pakai ditanya. ‘aku diklekarke, terus simbah pipis, neng nunuk ku’ (aku ditidurkan, terus simbah kencing, diburung ku) gitu-gitu. ‘diplotrokke katok ku, trus simbah pipis neng nunuk ku, terus aku loro’ (celanaku dilepas, terus simbah kencing di burung ku, terus aku kesakitan). Yaa itu, cerita sendiri, mengalir. Kalau aku yang mengawali pertanyaan, pada intinya sih nanya pernah main apa aja?, pernah main ketempat eyang X gak? (nada lemah lembut), ‘iyaa pernah’ (nada bahasa anak), kadang kayak gitu tu gak ada bakunya sih, ngalir aja. Kalau efeknya yang terjadi pada anak aku nanyanya ke keluarga, masih traumatis atau gak. Dengan demikian maka relawan telah melakukan sesuai dengan teori tersebut bahwa pesan sangat jelas dan mudah dipahami oleh korban.

Dalam menyampaikan pesan dalam berkomunikasi ada tujuan yang ingin dicapai. Oleh karena itu pesan juga dapat dilihat dari segi bentuknya.

Menurut A.W.Widjaja dan M. Arisyk Wahab (1987:61) terdapat tiga bentuk pesan yaitu:

1. Informatif: yaitu untuk memberikan keterangan fakta dan data kemudian komunikasi mengambil kesimpulan dan keputusan sendiri, dalam situasi tertentu pesan informatif tentu lebih berhasil dibandingkan persuasif. Dengan demikian pesan informatif bertujuan untuk menggali keterangan korban sebagai data yang selanjutnya diambil keputusan untuk ditindak lanjuti. Seperti yang dinyatakan oleh Elly Ervinawati bahwa kita *building report* untuk membangun pendekatan diri kepada dia, atau membangun situasi yang nyaman dulu sama kita. Harus bikin dia sepeham lah dengan kita. 'ohh ini mb elly, ini yang akan menolong dia, oh ini rumah aman'. Dengan demikian maka relawan lembaga P2TPAKK "Rekso Dyah Utami" setelah melakukan penggalian informasi terkait kasus korban, selanjutnya dilakukan koordinasi bersama untuk pengambilan keputusan yang akan dilakukan selanjutnya.
2. Persuasif yaitu berisikan bujukan yakni membangkitkan pengertian dan kesadaran manusia bahwa apa yang kita sampaikan akan memberikan sikap perubahan. tetapi berubahnya atas kehendaknya sendiri. Jadi perubahan seperti ini bukan terasa dipaksakan akan tetapi diterima dengan keterbukaan dari penerima. Dalam hal ini relawan dalam

menyampaikan pesan ada tujuannya. Pesan persuasif yang dilakukan relawan salah satunya memberikan motivasi kepada korban bahwa korban harus tetap semangat dalam menjalani hidupnya. Seperti yang dinyatakan oleh Elly Ervinawati bahwa kita sih lebih ke *support* ke dia yaa, kalau saya selalu memberikan motivasi ke mereka, terutama anak SD, ini masa depan ku udah hancur, mungkin gak ada lagi laki-laki yang mau dengan saya, saya sudah ternoda, tidak suci lagi (psikolog menempatkan diri sebagai korban) persepsinya seperti itu. Kemudia saya motivasi mereka, kamu itu masih punya hak, untuk meraih mimpi kamu, untuk meraih kebahagiaan kamu, masih punya hak. Jangan menganggap kamu itu sudah tidak suci lagi atau apa. Kan biasanya di Koran gitu ada tulisan telah menghancurkan masa depan, itu jangan dipercaya. Yaa itu kadang perlu aku ceritakan agar termotivasi, yaa aku harus bangkit, aku harus mampu.

3. Koersif menyampaikan pesan yang bersifat memaksa dengan menggunakan sanksi-sanksi bentuk yang terkenal dari penyampaian secara inti adalah agitasi dengan penekanan yang membutuhkan tekanan batin dan ketakutan dikalangan publik. Koersif berbentuk perintah-perintah, intruksi untuk penyampaian suatu target. Terkait dengan hal ini, korban sebelum dibawa ke lembaga P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”

lebih cenderung diam dikarenakan adanya tekanan dari pihak tersangka sehingga membuat korban ketakutan akan bercerita kepada orang-orang, terutama orang terdekatnya. Hal tersebut dinyatakan oleh Linda Eka Wati bahwa korban mendapat ancaman, tekanan dan *terus bar di antemi* (juga habis dipukuli), *bletung-blethung* (keadaanya bengkok-bengkok), *ndi seng arep dibunuh ndi seng arep dihabisi keluargane terus dekne langsung koyo bleng* (akan dibunuh dan akan dihabisi keluarganya jadi kan dia (korban) kayak “bleng”).

Dalam berkomunikasi setidaknya dilakukan oleh minimal dua orang atau lebih. Melakukan proses komunikasi antara komunikator dengan komunikan, harus dapat memahami apa yang sedang dibicarakan. Dalam berkomunikasi dapat merubah perilaku, tergantung bagaimana cara seorang komunikan dapat mempersuasif lawan bicaranya.

Menurut Onong Effendy (1989:224) menyatakan bahwa pesan adalah suatu komponen dalam proses komunikasi berupa paduan dari pikiran dan perasaan seseorang dengan menggunakan lambang, bahasa atau lambang-lambang lainnya disampaikan kepada orang lain. Pesan secara umum merupakan pemberitahuan (pikiran dan perasaan), kata atau komunikasi baik secara lisan maupun tertulis yang dikirimkan dari satu orang ke orang lain. Sedangkan pesan menurut Prayitno (1987:42) mendefinisikan [pesan](#) dengan melihat dari bentuknya, yaitu [Pesan](#) adalah semua bentuk [komunikasi](#) baik verbal maupun nonverbal. Yang dimaksud

dengan komunikasi verbal adalah komunikasi lisan, sedangkan nonverbal adalah komunikasi dengan simbol, isyarat, sentuhan perasaan dan penciuman. Dalam berkomunikasi pastinya ada tujuan yang ingin dicapai, dalam proses meraih tujuan tersebut ada suatu bentuk yang disampaikan. Bentuk tersebut dapat berupa pesan yang tertulis maupun secara lisan, berupa kata-kata maupun lambang.

Dengan demikian proses komunikasi yang berisi sebuah pesan, pesan tersebut disampaikan dalam bentuk komunikasi verbal maupun nonverbal. Dalam hal ini, relawan lembaga P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” menggunakan komunikasi verbal dan juga komunikasi nonverbal. Menurut Mahaeni Fajar dalam ilmu komunikasi dan praktek (2009:110) menyatakan bahwa komunikasi verbal adalah pernyataan lisan antar manusia lewat kata-kata dan simbol umum yang sudah disepakati antar individu, kelompok, bangsa dan Negara. Sehingga komunikasi verbal dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang menggunakan kata-kata secara lisan dengan secara sadar dilakukan oleh manusia untuk berhubungan dengan manusia lainnya.

Hadjana (2003:26) mendefinisikan komunikasi nonverbal sebagai penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan. Lebih jauh, bahasa nonverbal tanpa disadari bahwa akan menggambarkan karakter diri seseorang secara

kasat mata. Melalui perilaku nonverbalnya, dapat mengetahui suasana emosional seseorang. Kesan awal pada seseorang sering didasarkan perilaku nonverbalnya, yang mendorong seseorang untuk mengenalnya lebih jauh. Di dalam kehidupan komunikasi nonverbal lebih banyak digunakan dari pada komunikasi verbal, di dalam berkomunikasi hampir secara otomatis komunikasi ini ikut di gunakan.

Bidang Psikologi, Elly Ervinawati juga telah memberikan keterangan mengenai pesan verbal dan nonverbal. Person verbal yang digunakan ialah ketika berkomunikasi langsung kepada korban usia anak, penggunaan nada bahasa dan intonasinya sangat bersahabat. Penggunaan nada bahasa oleh relawan seperti saat mengajak ngobrol dengan korban bahwa sekolahnya di mana?, kakak mu berapa?, teman mu siapa aja? kalau maen sama siapa aja?, kalau di rumah sama teman mainnya apa aja? Ketika berkomunikasi dengan korban, relawan menggunakan bahasa anak dan dengan ekspresi anak yang lugu serta dapat menempatkan dirinya sebagai teman yang sudah dikenal korban. Penggunaan pesan nonverbal oleh relawan seperti mengajak korban tos dulu dengan muka ceria dan menggunakan nada anak-anak, bahasa tubuh relawan juga harus mendekat seperti duduk yang mendekati korban, bukan yang seperti duduk sambil bersandar yang menjahui korban.

Dengan demikian bahwa memahami kondisi korban sangatlah penting, sebagai relawan harus dapat menciptakan suasana yang nyaman kepada korban dan membantu korban untuk dapat tenang serta dapat

meyakinkan bahwa sebagai relawan dapat membantu korban dalam menyelesaikan masalahnya. Dalam penanganan korban, relawan tidak hanya yang berperan komunikasi verbalnya, namun juga nonverbal. Hal tersebut sebagai bentuk proses pendekatan kepada korban yang tepat.

Pesan merupakan informasi yang hendak disampaikan pengirim kepada penerima. Sebagian besar pesan dalam bentuk kata, baik berupa ucapan maupun tulisan. Akan tetapi beraneka ragam perilaku nonverbal dapat juga digunakan untuk menyampaikan pesan, seperti gerakan tubuh, raut muka dan lain sebagainya. Umpan balik (*feedback*) pada dasarnya merupakan tanggapan penerima atas informasi yang disampaikan pengirim. Umpan balik hanya terjadi pada komunikasi dua arah. Umpan balik yang diterima komunikator dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menentukan apakah pesan telah diterima dan menghasilkan tanggapan sesuai dengan yang diinginkan atau apakah *meaning* pesan yang diinterpretasikan oleh komunikan sesuai dengan *meaning* pesan yang dimaksudkan oleh komunikator.

(sumber:<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1732/BAB%20II.pdf;sequence=2> diakses pada tanggal 13 Maret 2017 jam 14.22 WIB)

Menurut Gibson, dkk terkait dengan pesan komunikasi, maka strategi komunikasi perlu dilakukan tindakan-tindakan berikut (Ulbert. 2007: 228) :

- 1) Mendorong saling mempercayai komunikasi itu dimulai dari suasana saling percaya yang diciptakan antara komunikator dan komunikan. Kalau tidak ada unsur saling mempercayai, komunikasi tidak akan berhasil. Tidak adanya rasa saling percaya akan menghambat komunikasi.
- 2) Meningkatkan umpan balik, kesalahpahaman dapat dikurangi jika proses umpan balik dilakukan dengan baik. Mekanisme umpan balik dalam organisasi sama pentingnya dengan komunikasi antar pribadi. Seorang komunikator memerlukan adanya mekanisme umpan balik sehingga mereka tahu apakah pesannya sudah dipahami oleh komunikan.
- 3) Pengulangan-pengulangan membantu komunikan untuk menginterpretasikan pesan yang tidak jelas atau terlalu sulit untuk dapat dipahami pada saat pertama kali didengar. Bagi seorang manajer, permasalahan-permasalahan penting yang tidak disampaikan kepada bawahan dapat diulangi paling tidak dua tiga kali.
- 4) Menggunakan bahasa yang sederhana bahasa yang kompleks, istilah-istilah teknis dan jargon menyebabkan komunikasi sulit dipahami oleh komunikan. Hampir setiap gagasan dapat disampaikan dalam bahasa yang sederhana sehingga setiap orang dapat memahaminya.

Dengan demikian pemilihan kata dalam menyusun pesan yang akan disampaikan kepada korban sangatlah penting, karena pesan yang disampaikan kepada korban harus dapat dipahami oleh korban sehingga korban dapat merespon pesan tersebut dan pesan tersebut tidak mengandung unsur ketersinggungan perasaan terhadap korban. Dengan demikian komunikasi dua arah antara relawan dengan korban akan berjalan dengan baik.

Berdasarkan keterangan dari Elly Ervinawati bahwa berkomunikasi dengan korban, lebih enak dirasa jika menggunakan kalimat seperti ini, emang kenapa? Kenapa bisa? Kok bisa gitu? Dengan nada yang lembut dan rendah. Bukan seperti kok bisa? Kenapa? Dengan nada tinggi dan tegas, menggunakan intonasi suara rendah dirasa enak didengar dan mudah bersahabat dengan anak. Dengan demikian korban dapat merasa dirinya dihargai dan diperhatikan. Keterangan tersebut diperjelas bahwa dalam berkomunikasi tidak boleh menggunakan nada tinggi dan tegas seperti korban merasa diinterogasi seperti memojokkan korban, terkesan menyalahkan klien, klien merasa tidak dimengerti. Seperti pesan yang disampaikan ke korban, pada saat itu kamu menikmati gak?, kok bisa sih kamu jam 9 malem pergi, mau diajak? Dengan nada tinggi dan tegas. Pesan seperti itu dengan menggunakan nada yang tinggi dan tegas akan membuat klien merasa tidak nyaman, klien merasa disalahkan dan tidak diperhatikan.

Dengan demikian sebagai relawan harus dapat memperhatikan penggunaan pesan yang disampaikan kepada korban. Tidak jarang relawan

memposisikan dirinya sebagai sahabat korban, yang menerima korban apa adanya dan juga siap membantu korban untuk menyelesaikan masalah. Penggunaan kata yang baik dan positif akan berdampak pada proses komunikasi yang akan terjalin. Penggunaan kata yang baik dan positif dapat membangun proses pendekatan yang baik dan dapat menjadikan komunikasi lebih efektif.

Manusia dalam berkomunikasi selain memakai pesan verbal (Bahasa) juga memakai pesan nonverbal. Pesan nonverbal menurut Hafied Cangara (2004:99) bahwa pesan nonverbal adalah jenis pesan yang penyampaiannya tidak menggunakan kata-kata secara langsung, dan dapat dipahami isinya oleh penerima berdasarkan gerak-gerik, tingkah laku, mimik wajah atau ekspresi muka pengirim pesan. Pada pesan nonverbal mengandalkan indera penglihatan sebagai penangkap stimuli yang timbul. Pesan nonverbal disebut isyarat atau *gesture* atau Bahasa diam (*silent language*). Dalam Bahasa nonverbal mengandung persuasif, yaitu berisikan bujukan yakni membangkitkan pengertian dan kesadaran manusia bahwa apa yang disampaikan akan memberikan sikap perubahan. Tetapi perubahannya atas kehendak sendiri. Jadi perubahan seperti ini bukan terasa dipaksakan akan tetapi diterima dengan keterbukaan dari penerima. Dalam menciptakan pengertian yang baik dan tepat antara komunikator dan komunikan, pesan harus disampaikan sebaik mungkin.

Sebab komunikasi nonverbal sifatnya tetap dan selalu ada. Komunikasi nonverbal terbilang lebih jujur dalam mengungkapkan hal-hal

yang akan di ungkapkan karena komunikasi ini secara spontan. Komunikasi nonverbal ini di tunjukkan oleh korban maupun relawan. Bagi korban yang berusia anak, menggunakan komunikasi nonverbal adalah cara yang sering dilakukan untuk menunjukkan tentang keadaanya. Sedangkan untuk relawan, komunikasi nonverbal untuk menunjukkan bahwa dirinya turut berempati dan merasakan apa yang dirasakan oleh korban. Sehingga diharapkan dengan menunjukkan hal tersebut dapat mengawali komunikasi yang efektif.

c) Pemanfaatan Media Sebagai Proses Pendekatan Kepada Korban

Secara umum pengertian kekerasan seksual pada anak adalah keterlibatan seorang anak dalam segala bentuk aktivitas seksual yang terjadisebelum anak mencapai batasan umur tertentu yang ditetapkan oleh hukum negara yang bersangkutan dimana orang dewasa atau anak lain yang usianya lebih tua atau orang yang dianggap memiliki pengetahuan lebih dari anak memanfaatkannya untuk kesenangan seksual atau aktivitas seksual.

Komunikasi merupakan suatu proses yang berhubungan dengan manusia terhadap lingkungan disekitarnya. Jika tidak ada komunikasi, manusia akan terisolir dari lingkungan disekitarnya. Tetapi jika tidak ada lingkungan, komunikasi akan menjadi sebuah kegiatan yang tidak penting. Dengan kata lain manusia berkomunikasi dikarenakan untuk melakukan hubungan dengan lingkungan. Saat manusia berkomunikasi, pastinya memerlukan media komunikasi. Media komunikasi merupakan suatu sarana komunikasi bisa berupa alat atau sarana yang digunakan komunikator dalam

menyampaikan informasi atau pesan kepada orang lain. Media komunikasi manusia adalah panca indera khususnya mata dan telinga. Fungsi media komunikasi tersebut untuk kita melihat, menafsirkan, memahami sesuatu informasi yang ada disekitar kita. Media komunikasi dapat berupa sarana, penyalur dan penyaji informasi. Pada kehidupan masyarakat dewasa ini komunikasi sangatlah penting. Karena saat ini orang sangat cepat dalam mencari informasi yang tepat, akurat, mudah dan efektif. Beberapa fungsi lainnya dalam media komunikasi sebagai berikut:

1. Efektifitas: media komunikasi sebagai sarana untuk mempermudah dalam penyampaian informasi.
2. Efisiensi: media komunikasi sebagai sarana untuk mempercepat dalam penyampaian informasi.
3. Konkrit: media komunikasi sebagai sarana untuk membantu mempercepat isi pesan yang mempunyai sifat abstrak.
4. Motivatif: media komunikasi sebagai sarana agar lebih semangat melakukan komunikasi.

(Sumber: <http://pengertiandefinisi.com/pengertian-media-komunikasi-fungsi-dan-jenisnya/>) diakses pada tanggal 13 Maret 2017 jam 15.05 WIB.

Pemaparan fungsi media komunikasi diatas, terkait dengan penelitian ini bahwa efektifitas fungsi media komunikasi yang dimaksud sebagai sarana untu mempermudah dalam menyampaikan informasi. Ketika anak menerima beban yang tidak biasa dan menjadi masalah bagi hidupnya,

akan dapat merubah perilaku kebiasaan anak tersebut. Anak juga bingung akan bercerita kepada siapa dan siapa yang dapat membantu menyelesaikan masalahnya, hal tersebut dinyatakan oleh Linda Eka Wati bahwa biasanya anak cenderung kalau dibagikan pengaduan kan anak belum paham. Dia (korban) kesini ngapain sih. Oleh karena itu media dapat membatu dalam proses pendekatan kepada korban sekaligus dapat membantu korban dalam menyampaikan pesan dalam bentuk cerita melalui media tersebut. Keterangan tersebut dinyatakan oleh Elly Ervinawati bahwa biasanya relawan mengeksplor (eksplorasi), untuk menggali kronologis atau menggali tentang efek psikologisnya itu bisa melalui mainan, mainan boneka atau lainnya.

Efisiensi fungsi media komunikasi ialah sebagai sarana mempercepat penyampaian informasi. Dengan adanya media anak merasa sedang berada didunianya. Media dapat mempercepat penyampaian informasi dalam bentuk cerita kepada relawan. Korban ingin diperhatikan, ingin didengar ceritanya dan berharap ada yang dapat membantu, seperti pernyataan dari Elly Ervinawati bahwa korban ketemu saya dengan orang baru, kan susah to mau cerita mau apa gitu susah. Bagaimana buat anak itu senang, merasa ada orang yang mau dengar ceritanya tentang hobinya dan sebagainya, baru dari situ mungkin dengan permainan-permainan boneka biasanya. Dengan demikian anak terbantu dengan adanya media sebagai alat untuk perantara pesan yang disampaikan kepada relawan.

Konkrit fungsi media komunikasi merupakan sarana mempercepat isi pesan yang mempunyai sifat abstrak. Seperti pernyataan Elly Ervinawati bahwa anak susah dalam menyampaikan pesan kepada orang baru dalam pembahasan sebelumnya. Pesan yang ingin disampaikan oleh korban dapat dipahami oleh relawan. Tidak jarang bahwa pesan tersebut berupa pesan nonverbal dan pesan tersebut menggunakan media untuk menganalogikan cerita yang disampaikan korban. Hal tersebut dinyatakan oleh Elly Ervinawati bahwa boneka ulil itu bisa menggambarkan saat kejadian itu dia direbahkan pakai boneka itu, bonekanya direbahkan terus ada eyang-eyang itu yang mengistilahkan '*kathok ku di plotrokke, terus simbah nguyuhi aku*' (Bahasa anak) (celana ku dilepas, terus simbah kencingin aku). Dipertegas pula pernyataan yang disampaikan oleh Elly Ervinawati bahwa dengan permainan atau menggambar. Menggambar itu juga cara yang lumayan juga buat mengeksplor, kejadiannya seperti apa, kayak misalkan dia menggambar orang, orangnya itu digambar gede banget, terus ada titik-titik diwajahnya, ketika kita tanya 'kamu gambar siapa?', dia gambar si X, X itu pelaku. 'siapa ini?', 'ini, yang nakal sama aku' gitu. 'loh, nakanlnya kenapa?', 'kamu diapain?', 'yaa, waktu aku mainan sama temen ku Y, di gardu jaga dia manggil aku, terus aku dikasih uang, terus dia mau pegang-pegang susu ku, pegang ini ku (organ intim), ini sudah berkali-kali, sering, dia jahat sama aku' nahh yang begitu. Justru dengan menggambar, itu dia ekspresi alam bawah sadar dia gitu, untuk mengungkapkan hal yang dia

senang atau hal yang dia tidak suka. Kadang anak-anak menggambar seperti itu.

Motivatif fungsi media komunikasi merupakan sarana sebagai penyemangat dalam berkomunikasi. Dengan adanya media, anak merasa sedikit terbantu untuk kembali keduniannya yang suka dengan bermain. Dengan demikian media dapat merubah perilaku anak untuk kembali keduniannya. Hal tersebut dinyatakan oleh Elly Ervinawati bahwa permainan itu kan dunia anak yaa, jadi kan anak senang bermain, jadi nggak bisa dia cerita langsung, jadi dengan permainan atau menggambar.

Anak-anak yang mengalami ketegangan dan kebingungan yang tidak bisa diekspresikan secara terbuka, maka adanya media dapat berfungsi sebagai sarana bagi anak untuk melepaskan ketegangan dan perasaan tertekan. Setidaknya dengan adanya media permainan ini anak dapat menjadi lebih relaks. Relawan memiliki cara untuk membangun proses pendekatan kepada korban. Pemanfaatan media yang sudah disiapkan berupa permainan yang beraneka ragam. Dengan demikian relawan dapat dengan mudah untuk melakukan proses pendekatan kepada korban. Permainan juga dapat membantu korban dalam mengilustrasikan kejadian yang dialaminya. Seperti yang dinyatakan oleh Elly Ervinawati bahwa hal tersebut memudahkan anak-anak dan memudahkan relawan untuk menganalogi (mengistilahkan), menggantikan sosok korban, pelaku, mempersepsikan dengan permainan maupun gambar. Salah satu medianya biasanya dengan main boneka dan binatang-binatang.

Berdasarkan keterangan tersebut, sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Wakenshaw (2001, dalam Cholidah 2005) terapi permainan adalah suatu pendekatan sistematis untuk mendapatkan kesadaran dalam dunia anak atau wawasan anak melalui wahana utama komunikasi mereka, yaitu bermain yang merupakan cara yang terbaik untuk anak mengekspresikan perasaannya. Karenanya penulis berpendapat bahwa metode bermain dapat diaplikasikan dalam proses pengungkapan kasus kekerasan terhadap anak. Dibalik sikap mayoritas anak yang cenderung menyatakan secara jujur apa adanya dan apa yang sebenarnya terjadi, pada anak-anak korban kekerasan seksual umumnya mereka berada dalam tekanan dan ancaman pelaku untuk tidak mengungkapkan apa yang terjadi. Selain itu, keterbatasan dalam mengungkapkan pikiran dan perasaan terutama kepada orang asing menjadi hambatan tersendiri dalam proses identifikasi kasus atau penyelidikan. Oleh karena itu mengajak anak bermain menjadi salah satu pendekatan dalam proses penanganan kasus kekerasan terhadap anak termasuk sejak proses identifikasi kasus.

Terkait dengan kasus kekerasan seksual pada anak, Jongsma, Peterson dan Mcinnis (2000) menyatakan bahwa terapi bermain (*play therapy*) merupakan salah satu metode untuk mengidentifikasi dan menggalikan perasaan anak korban kekerasan seksual. Melalui terapi bermain selain kasus dapat diidentifikasi apa yang terjadi pada diri anak, anak juga dapat mengekspresikan perasaan atas kasus yang terjadi pada dirinya Untuk mengaplikasikan terapi bermain dalam identifikasi kasus

kekerasan seksual terhadap anak, terapis perlu mempersiapkan beberapa hal, diantaranya mainan seperti boneka, tempat tidur, kursi, lemari dan sebagainya. Ginnot (1960 dalam Christina, 2008) memberikan beberapa saran dalam pemilihan mainan, antara lain mainan harus :

- 1) Memudahkan untuk mengembangkan kontak dengan anak.
- 2) Membangkitkan dan mendorong untuk katarsis.
- 3) Membantu mengembangkan *insight*.
- 4) Melengkapi dalam mengetes realitas.
- 5) Sebagai media untuk terjadi perubahan.

Namun dengan adanya media yang sudah dimiliki oleh lembaga P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”, hanya sedikit yang dimilikinya. Sehingga anak tidak memiliki pilihan lain untuk bermain. Sehingga media tersebut juga dapat menghambat komunikasi para relawan kepada korban. Anak tidak semuanya suka dengan permainan dengan jenis yang sama. Ketika media dengan jumlah yang disediakan lebih banyak, maka akan lebih senang lagi anak memanfaatkan media tersebut.

d) Pemanfaatan Waktu yang Baik Oleh Relawan P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”

Strategi Lembaga P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” yang telah dilakukan berjalan dengan baik. Komunikasi yang dilakukan lembaga P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” dengan komunikasi langsung berupa proses tatap muka (*face to face*) antara relawan dengan korban. Selama

proses komunikasi langsung, relawan memanfaatkan waktu sebaik mungkin untuk melakukan proses pendekatan agar korban merasa nyaman dan bersedia untuk menyampaikan informasi (pesan) kepada relawan. Proses inilah yang membutuhkan waktu yang tidak sedikit. Seperti yang disampaikan oleh Linda Eka Wati dan Elly Ervinawati bahwa proses pendekatan hingga korban bercerita membutuhkan waktu 2 jam. Tidak jarang pula dalam proses pendekatan kepada korban, relawan memanfaatkan media sebagai upaya mendapatkan kepercayaan dan membuat korban nyaman untuk bercerita. Terkadang anak baru akan bercerita ketika anak sambil bermain dan mainan tersebut sebagai analogi anak bercerita.

Dalam hal ini yang dilakukan oleh relawan senada dengan yang diungkapkan oleh Anwar Arifin (1984:10) dalam buku “Strategi Komunikasi” menyatakan bahwa sesungguhnya suatu strategi adalah keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan, guna mencapai tujuan. Jadi merumuskan strategi komunikasi, berarti memperhitungkan kondisi dan situasi (ruang dan waktu) yang dihadapi dan yang akan kemungkinan dihadapi dimasa depan, guna mencapai efektivitas. Dengan strategi komunikasi ini, berarti dapat ditempuh beberapa cara memakai komunikasi secara sadar untuk menciptakan perubahan pada diri khalayak dengan mudah dan cepat. Keberhasilan kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh penentuan strategi komunikasi. Apabila tidak adanya strategi komunikasi yang baik efek dari proses komunikasi bukan tidak mungkin akan menimbulkan hasil yang negatif.

Walaupun dalam pelaksanaannya tidak dapat menghindari dari lamanya waktu proses pendekatan terhadap korban. Karena dalam proses pendekatan kepada korban terutama pada anak, tidak dapat diprediksi kondisi setiap anak. Dalam kondisi yang lainnya dalam menghadapi anak membutuhkan ekstra kesabaran dan berfikir untuk memunculkan ide-ide cerdas untuk mendapatkan kepercayaan terhadap korban.

Berdasarkan keterangan dari Elly Ervinawati bahwa suasana ruang kantor itu jadi kayak yang formal banget, kalau di ruang bermain klien tidak terkesan sedang diamati, diobservasi, itu kan sambil main itu juga jadi media kita untuk melakukan pendekatan dengan klien. Dengan demikian, relawan menempatkan situasi dan kondisi korban dengan tepat. Korban usia anak tidak begitu suka dengan suasana formal, lebih tepatnya anak menyukai suasana santai, suasana yang bersahabat dengan anak seperti ruang bermain dengan adanya fasilitas permainannya. Relawan dalam mengkondisikan anak, ketika akan melakukan identifikasi korban, relawan melihat kondisi korban terlebih dahulu, kapan waktu yang tepat untuk menggali informasi tentang kejadian yang dialami korban. Pemilihan waktu yang tepat berpengaruh pada jalannya komunikasi, relawan melakukan hal tersebut sudah tepat, karena disaat kondisi korban sudah nyaman dan tenanglah dimulainya relawan menggali informasi.

3. Evaluasi Lembaga P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”

- a) Mengukur Keberhasilan (evaluasi) Strategi Relawan P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”

Kegiatan komunikasi dapat dikatakan sama usianya dengan peradaban manusia. Disadari ataupun tidak disadari dalam menjalani kehidupannya manusia tidak dapat lepas dari komunikasi. Tingkat keberhasilan suatu komunikasi dapat terlihat dari tingkat pencapaian tujuan berkomunikasi. Semakin sesuai tujuan berkomunikasi tercapai maka suatu komunikasi dapat pula dikatakan berhasil dilaksanakan. Sebaliknya, jika tujuan berkomunikasi tidak tercapai maka komunikasi tersebut dapat dikatakan gagal.

Suharsini Arikunto (2004:1) evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan. Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi-informasi yang berguna bagi pihak *decision maker* untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan. Berdasarkan teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa evaluasi merupakan bentuk kegiatan pengumpulan informasi yang telah didapat dan selanjutnya diambil keputusan bersama berdasarkan hasil informasi yang telah dikumpulkan sebelumnya.

Tidak jauh berbeda dengan yang diungkapkan oleh William N.Dunn (2003:608) istilah evaluasi mempunyai arti yaitu “Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijaksanaan dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi

berkenaan dengan produksi informasi mengenai informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Evaluasi jika dilaksanakan memiliki beberapa fungsi yaitu:

- a) Memberikan informasi yang valid mengenai kinerja kebijakan, program dan kegiatan, yaitu mengenai seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan yang telah dicapai. Dengan evaluasi dapat diungkapkan mengenai pencapaian suatu tujuan, sasaran dan target tertentu.
- b) Memberi sumbagan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang didasari tujuan dan target. Nilai diperjelas dengan mendefinisikan dan mengoperasikan tujuan dan target.
- c) Memberi sumbangan pada aplikasi metode analisis kebijakan, termasuk perumusan masalah dan rekomendasinya. Informasi mengenai tidak memadainya suatu kinerja kebijakan, program dan kegiatan memberikan kontribusi bagi perumusan ulang kebijakan, program dan kegiatan. Evaluasi dapat pula menyumbang rekomendasi bagi pendefinisian alternatif kebijakan, yang bermanfaat untuk mengganti kebijakan yang berlaku dengan alternatif kebijakan yang lain.

(sumber:<http://www.indopubadmi.com/2014/12/fungsi-evaluasi-dalam-manajemen.html> diakses pada tanggal 14 Maret 2017 jam 11.00 WIB)

Komunikasi sebagai penyusunan pesan-pesan dari seseorang komunikator ke komunikan. Komunikasi menekankan adanya kesamaan

makna atau saling pengertian antara kedua belah pihak. Apabila menyampaikan sesuatu gagasan, keberhasilan komunikasi tidak harus dikatakan berhasil jika gagasan tersebut disetujui kedua belah pihak. Namun, komunikasi bisa dikatakan berhasil meski kedua belah pihak hanya sampai memahami gagasan tersebut.

Berdasarkan teori tersebut bahwa lembaga P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” setiap bulannya melakukan monitoring dan evaluasi terhadap seluruh pengurus. Tidak hanya itu, disetiap penanganan kasus juga melakukan koordinasi dan evaluasi agar tidak ada salah paham ketika mengusut kasus. Seperti yang disampaikan oleh Linda Eka Wati selaku konselor Bidang Pengaduan bahwa koordinasi dan evaluasi sangat perlu karena harus tau progres korban dari awal hingga akhir. Saling komunikasi dan koordinasi dengan bidang lainnya, agar tidak adanya *miss communication* di lapangan. Tujuannya agar lancar dan segera terselesaikan kasusnya. Hal senada disampaikan oleh Elly Ervinawati selaku konselor bagian Bidang Psikologi bahwa ada evaluasi bersama dari seluruh bidang, kita *share* agar tidak ada *miss communication* ketika di lapangan. Tindak lanjutnya bagaimana, apa yang *urgent* dan mana yang masih bisa di proses

Komunikasi memelihara konsistensi informasi dengan memberikan informasi yang sesuai fakta. Itulah yang dilakukan seluruh anggota lembaga P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” dalam melakukan koordinasi dan evaluasi dalam setiap kegiatan. Di setiap antara relawan maupun dengan yang

lainnya, memiliki *two-way-communications* atau komunikasi dua arah yang memiliki efek dari komunikasi yang ditimbulkan. Untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai tujuan. Dalam buku yang berjudul "*Communication management*" karya Michael kaye, terdapat model komunikasi yg dianalogikan dengan "*Russian Matouschka Dolls*". Boneka terkecil merupakan bagian yang terdalam pada konsep komunikasi yang efektif. Bagian ini mempresentasikan bahwa "*Self*" mengerti dan memahami diri merupakan tahap yang sangat penting dalam mencapai *self management* yang efektif. Dalam hal ini, berarti kita melakukan komunikasi interpersonal yang mencakup persepsi, esensi, memori dan berfikir.

Kekerasan pada anak menimbulkan trauma pada anak. Trauma adalah peristiwa yang sedemikian menggedor jiwa seseorang, khususnya anak dalam perbincangan kita ini. Begitu kerasnya hajaran fisik dan apalagi berulang-ulang dan dibarengi dengan begitu menyakitkannya kata-kata dan kerasnya hardikan yang diterima, membuat anak mengalami trauma. Anak menjadi sulit tidur dan jika tidurpun terbangun-bangun oleh mimpi buruk dan menjerit ditengah malam. Dalam bentuk yang lain kecemasan dan rasa takut anak menjalar ke tubuh menjadi psikosomatis, keluhan atau kelemahan fisik yang sebenarnya akibat dari ketertekanan jiwa. Anak bisa tumbuh menjadi pribadi yang negatif, agresif serta mudah frustrasi. Artinya melihat sekitar lebih kuat dari sudut rasa tidak aman, oversensitif, mudah tersinggung, curiga, berprasangka buruk, tidak sabar dan mudah terpicu dengan ledakan amarah dan tindakan-tindakan menyerang yang reaktif serta

minim penguasaan diri. Secara khusus menjadi pribadi yang negatif, agresif serta mudah frustrasi ini terjadi pada anak laki-laki dan tidak menutup kemungkinan anak perempuan.

(sumber: [http://www.telaga.org/audio/kekerasan terhadap anak 2](http://www.telaga.org/audio/kekerasan_terhadap_anak_2)
diakses pada tanggal 14 Maret 2017 jam 09.45 WIB)

Proses dalam suatu organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi adalah proses manajemen komunikasi. Mengingat perannya yang sangat penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi. Proses komunikasi yang begitu dinamik dapat menimbulkan berbagai masalah yang dipengaruhi pencapaian terutama dengan timbulnya salah faham dan konflik. Menurut Michael Kaye (1994:8) bagaimana individu atau manusia mengelola proses komunikasi melalui penyusunan kerangka makna dalam hubungannya dengan orang lain dalam berbagai lingkup komunikasi dengan mengoptimalkan sumber daya komunikasi dan teknologi yang ada.

Boneka yang membungkus "*self doll*" adalah "*interpersonal doll*". Unsur interpersonal ini berfokus pada bagaimana "*self*" atau diri, berhubungan dengan orang lain, bagaimana individu tersebut berinteraksi dengan individu lainnya dalam melakukan proses komunikasi yang bertujuan untuk membangun makna dan komunikasi efektif. Boneka yang lain adalah "*people-in-system doll*". Disini, lebih mengenal bagaimana

sistem sosial atau beberapa orang dalam kelompok yang sedang melakukan kegiatan, dapat memiliki efek pada orang lain tersebut dari cara berkomunikasi dengan orang lain di dalam sistem tersebut. Boneka selanjutnya yang membungkus seluruh boneka lainnya, merepresentasikan “*competence doll*”. Sangatlah penting untuk mengerti bahwa model kompetensi ini bukan hanya terlihat sebagai bagian terluar atau sebagai *casing* saja, melainkan sebagai kompetensi manajemen komunikasi yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja pada model “*Russian Matouscha doll*”. Seseorang menjadi kompeten dalam komunikasi interpersonalnya ketika dia dapat memahami dirinya dan dapat menimbulkan “*self control*” atau kontrol diri. Seseorang juga dapat terlihat kompeten ketika dia membangun, mengkoordinasikan dan menjelaskan makna yang jelas kepada yang lainnya.

Linda Eka Wati memberikan keterangan terkait dalam mengevaluasi, keberhasilan dapat tercapai dengan komunikasi efektif dengan korban. komunikasi efektif dapat dilihat dari cara berbicara antara relawan dengan korban, seperti yang dimaksud ialah *kono iso diajak omong, kene juga* (korban bisa diajak ngobrol, sini juga), saling memahami satu dengan yang lain. Hal tersebut menandakan komunikasi efektif. Sehingga apa yang dibicarakan dapat dipahami satu sama lainnya dan keterangan yang dibutuhkan oleh relawan dengan mudah didapat.

Komunikasi efektif yaitu komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada orang lain yang bisa terlihat dalam

proses komunikasi. Tujuan dari komunikasi efektif sebenarnya adalah memberikan kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi informasi dan penerima informasi sehingga Bahasa yang digunakan oleh pemberi informasi lebih jelas dan lengkap, serta dapat dimengerti dan dipahami dengan baik oleh penerima informasi, atau komunikasi. Tujuan lain dari komunikasi efektif agar pengiriman informasi dan umpan balik (*feed back*) dapat seimbang sehingga tidak terjadi kesalahpahaman.

Berdasarkan pemaparan teori diatas, adanya evaluasi untuk menanggulangi adanya *miss communication*. *Miss communication* dapat terjadi sewaktu-waktu, sehingga sangat perlu adanya koordinasi, menurut pernyataan dari Elly Ervinawati seperti contohnya sepakat kalau klien ini tidak ada indikasi yang mengarah ke depresi, psikolog tidak melihat ada tanda-tanda depresi. Hanya cukup pendampingan psikologis, tidak perlu adanya terapi farmakoterapi atau minum obat. Tapi dokter bersikukuh untuk tetap diobati, yaa biasalah kayak hukum alam dokter, perbedaan pendapat. Yang penting kita sejalan, targetnya klien bisa baik. Perbedaan pendapat sedikit saja dapat memunculkan masalah. Sehingga bagaimana caranya relawan siap kapanpun untuk mencari solusi agar tidak terjadi masalah.

Berdasarkan keterangan diatas senada dengan prinsip dasar Konferensi Hak Anak (KHA) pasal 3 ayat (1) (Prinsip kepentingan terbaik bagi anak). Pasal ini menyatakan bahwa kepentingan terbaik bagi anak sebagai pertimbangan utama dalam semua tindakan yang menyangkut anak-

anak. Pasal ini mengatur bahwa tindakan yang dilakukan oleh lembaga publik atau swasta yang fokus pada upaya meningkatkan kesejahteraan sosial, institusi peradilan, penguasa administratif atau badan legislatif harus mempertimbangan kepentingan terbaik bagi anak. Kemudian, prinsip ini mensyaratkan bahwa langkah-langkah aktif harus dilakukan disemua tingkat baik pemerintah, legislatif, dan peradilan. Ini artinya, setiap lembaga kenegaraan harus menerapkan prinsip kepentingan terbaik secara sistematis untuk mempertimbangkan bagaimana hak-hak anak dan kepentingan anak-anak karena kehidupan anak-anak terakomodasi dalam setiap kebijakan publik yang ditetapkan oleh setiap Negara masing-masing.

(Sumber: <http://www.ypha.or.id/web/wp-content/uploads/2015/02/Mengenai-Hak-Anak-dan-Pengaturannya-dalam-KHA.pdf> diakses pada tanggal 14 Maret 2017 jam 10.50 WIB)

Dalam perkembangannya, anak-anak akan mengalami suatu masa yang dinamakan sebagai masa keemasan anak saat usia dini di mana saat itu anak akan sangat peka dan sensitif terhadap berbagai informasi dan pengaruh dari luar. Perkembangan dan pertumbuhan anak akan sangat dipengaruhi masa keemasan masing-masing anak itu sendiri. Saat masa keemasan, anak akan mengalami tingkat perkembangan yang sangat pesat di mulai dari perkembangan emosi, perkembangan berpikir dan kecerdasan serta perkembangan perkembangan fisik, motorik dan perkembangan sosial. Perkembangan anak tersebut cukup mudah diperhatikan. Namun ketika terjadi suatu hal yang tidak diharapkan anak, seperti pelecehan seksual maka

tidak terlihat secara jelas. Secara tanda mengenai kekerasan seksual yang terjadi biasanya akan ditutupi oleh korban. Korban yang ada hanyalah anak-anak akan bersikap seperti biasa dan lebih patuh dengan tujuan agar tidak terlihat mencolok. Hal ini dilakukan agar anak tidak banyak ditanyai mengenai peristiwa yang baru saja terjadi. Biasanya anak cenderung ketakutan untuk menceritakan hal yang dialami kepada orang lain atau pun orang tuanya. (sumber:<https://pulauherbal.com/jurnal/3228-ketika-mengalami-pelecehan-seksual.html> diakses pada tanggal 14 Maret 2017 jam 10.12 WIB)

Dengan demikian, didalam penanganan kekerasan seksual terhadap anak, perlu adanya sinergi antara keluarga, masyarakat dan negara. Selain itu, dalam penanganan kasus kekerasan seksual terhadap anak seharusnya bersifat holistik dan terintegrasi. Semua sisi memerlukan pembenahan dan penanganan, baik dari sisi medis, sisi individu, aspek hukum (dalam hal ini masih banyak mengandung kelemahan), maupun dukungan sosial. Apabila kekerasan seksual terhadap anak tidak ditangani secara serius dapat menimbulkan dampak sosial yang luas di masyarakat. Penyembuhan trauma psikis akibat kekerasan seksual haruslah mendapat perhatian besar dari semua pihak yang terlibat.

(sumber: <file:///C:/Users/Mahasiswa10/Downloads/87-140-1-SM.pdf> diakses pada tanggal 14 Maret 2017 jam 10.15 WIB)

Kekerasan seksual cenderung menimbulkan dampak traumatis baik pada anak maupun pada orang dewasa. Namun, kasus kekerasan seksual

sering tidak terungkap karena adanya penyangkalan terhadap peristiwa kekerasan seksual yang terjadi. Lebih sulit lagi adalah jika kekerasan seksual ini terjadi pada anak-anak, karena anak-anak korban kekerasan seksual tidak mengerti bahwa dirinya menjadi korban. Korban sulit mempercayai orang lain sehingga merahasiakan peristiwa kekerasan seksualnya. Selain itu, anak cenderung takut melaporkan karena mereka merasa terancam akan mengalami konsekuensi yang lebih buruk bila melapor, anak merasa malu untuk menceritakan peristiwa kekerasan seksualnya, anak merasa bahwa peristiwa kekerasan seksual itu terjadi karena kesalahan dirinya dan peristiwa kekerasan seksual membuat anak merasa bahwa dirinya memermalukan nama keluarga.

Dampak pelecehan seksual yang terjadi ditandai dengan adanya *powerlessness*, di mana korban merasa tidak berdaya dan tersiksa ketika mengungkap peristiwa pelecehan seksual tersebut. Tindakan kekerasan seksual pada anak membawa dampak emosional dan fisik kepada korbannya. Secara emosional, anak sebagai korban kekerasan seksual mengalami stress, depresi, goncangan jiwa, adanya perasaan bersalah dan menyalahkan diri sendiri, rasa takut berhubungan dengan orang lain, bayangan kejadian dimana anak menerima kekerasan seksual, mimpi buruk, insomnia, ketakutan dengan hal yang berhubungan dengan penyalahgunaan termasuk benda, bau, tempat, kunjungan dokter, masalah harga diri, disfungsi seksual, sakit kronis, kecanduan, keinginan bunuh diri, keluhan somatik, dan kehamilan yang tidak diinginkan.

(sumber:file:///C:/Users/Mahasiswa10/Downloads/87-140-1-SM%20(1).pdf diakses pada tanggal 14 Maret 2017 jam 10.30 WIB).

Sehingga fungsi evaluasi untuk memberi informasi yang baik dan benar. Memberi kritikan pada klarifikasi suatu nilai-nilai dari suatu tujuan dan target, kemudian membuat suatu metode kebijakan untuk mencapai kinerja sehingga program dan kegiatan yang di evaluasi memberikan kontribusi bagi perumusan ulang kebijakan suatu kegiatan dalam lembaga atau instansi tersebut. Sehingga komunikasi secara umum merupakan suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan dan pengolahan pesan yang terjadi dalam diri seseorang sebagai komunikator yang ditujukan kepada orang lain sebagai komunikan. Pesan yang telah terbentuk kemudian disampaikan kepada orang lain yang menjadi target sasaran, baik secara langsung atau tidak langsung. Pesan yang diterimanya ini kemudian akan diolah melalui sistem syaraf dan diinterpretasikan. Selanjutnya pesan tersebut dapat menimbulkan membentuk dan menyampaikan pesan baru.