

## **BAB III**

### **SAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Sajian Data**

Pada bab ini akan disajikan data-data yang telah diambil di lapangan melalui wawancara kemudian dianalisis secara mendalam. Semua data yang diambil berhubungan dengan pendekatan teknik komunikasi terapeutik pada pendampingan psikologis korban pelecehan seksual di Rifka Annisa Women Crisis Center Yogyakarta.

##### **1. Pasangan Informan I : Novia (Pendamping) dan Bunga (Klien)**

###### **a) Memberi Kesempatan Klien Memulai Pembicaraan**

Novia Dwi Rahmaningsih berasal dari jogja. Novia adalah seorang konselor psikologi di Rifka Annisa Women Crisis Center Yogyakarta. Perempuan berusia 24 tahun ini bergabung menjadi konselor psikologi di Rifka Annisa sejak tahun 2014 hingga sekarang yang menjadi tahun ketiganya. Di usia ia yang masih cukup muda, Novia lebih mudah untuk bisa mengajak klien yang didampingi untuk berkomunikasi dengan baik khususnya klien remaja, oleh karena itu kebanyakan klien yang pernah didampingi oleh Novia adalah remaja. Remaja yang menjadi dampingan ia pun mayoritas korban

pelecehan seksual seperti perkosaan, pencabulan, kekerasan dalam pacaran, disebarakan foto bugil dan sentuhan yang bermakna seksual, misalnya meraba-raba, mencolek, mencium, menepuk, meremas-remas dan sebagainya. Cara yang sering dilakukan oleh Novia adalah berbicara dengan bahasa ‘terkini’ remaja tersebut dan juga berbicara tentang pengalamannya yang hampir sama dengan klien. (Wawancara, Novia, pendamping di Rifka Annisa, 31 Mei 2016).

Novia dipilih menjadi informan pendamping dalam penelitian ini melalui rekomendasi dari Rifka Annisa yang sebelum itu telah peneliti jelaskan kriteria penelitian mengenai teknik komunikasi terapeutik pada pendampingan psikologis korban pelecehan seksual. Sedangkan informan klien bernama Bunga (nama samaran), Bunga adalah seorang pelajar salah satu sekolah di Yogyakarta. Perempuan berumur 14 tahun ini melakukan pendampingan di Rifka Annisa karena ia adalah korban kekerasan seksual oleh pacarnya sendiri yaitu kekerasan perkosaan. Ia menjadi korban kekerasan perkosaan karena dibujuk rayu oleh pelaku.

Hasil penyajian data ini peneliti dapatkan langsung dari informan penelitian yaitu Novia selaku pendamping melalui wawancara yang dilakukan peneliti sendiri. Sedangkan untuk informan Bunga selaku klien, karena kebijakan dari Rifka Annisa yang tidak memperbolehkan peneliti mewawancarai klien secara langsung maka dalam penelitian ini yang mengambil data adalah Mbak Nurul, ia merupakan salah satu staff yang ada di Rifka Annisa Women Crisis Center Yogyakarta.

Pada awalnya, setelah Bunga mengalami pemerkosaan ia menjadi remaja yang sangat pendiam dan selalu mengurung diri di kamar. Sebelumnya ia adalah remaja yang selalu ceria dan penuh semangat. Saat pertama kali datang ke Rifka Annisa ia didampingi oleh kedua orangtuanya yaitu pada desember 2015. Pada awalnya Bunga menolak untuk pergi ke Rifka Annisa karena ia malu orang lain akan mengetahui apa yang sedang dialaminya dan takut akan ditanya banyak hal oleh orang-orang di Rifka Annisa. Namun karena ajakan orangtuanya yang terus-menerus akhirnya iapun bersedia untuk pergi ke Rifka Annisa Women Crisis Center Yogyakarta. Orangtua Bunga tidak mau anaknya dalam keadaan trauma dan sedih terus menerus, karena itulah orangtuanya mengantarkan Bunga ke Rifka Annisa agar ia menjadi remaja yang kembali ceria dan penuh semangat seperti sebelum tragedi perkosaan yang dialami oleh Bunga. Selain itu orangtuanya meminta bantuan kepada Rifka Annisa agar mendapatkan proses hukum terhadap kasus anaknya dapat diadili dengan seadil-adilnya.

Saat pertama kali datang ke Rifka Annisa Bunga lebih banyak diam, yang banyak bicara adalah orangtuanya. Orangtuanya pun ngobrol bersama Novia dan beberapa pengurus di Rifka Annisa. Saat itulah awal pertama kali Bunga dan Novia dipertemukan. Orangtua Bunga saat itu menceritakan kronologi apa yang dialami oleh anaknya. Orangtuanya menceritakan bahwa Bunga mengalami perkosaan yang dilakukan oleh

pelaku dan orangtuanya juga mengatakan bahwa Bunga sedang dalam kondisi hamil. Pembicaraan ketika itu lebih banyak dikatakan oleh orangtuanya terutama ibunya Bunga, sedangkan Bunga saat itu tetap diam tidak berkata sedikitpun.

Setelah berbicara cukup panjang pihak Rifka Annisa mengatur janji agar Bunga dapat bertemu dengan salah satu pendamping Rifka Annisa. Saat itulah yang menjadi pendamping adalah Novia. Sebagaimana penuturan Novia:

“Dia datang ke Rifka dengan orang tuanya, ngobrol berame-rame dengan anaknya juga, yang banyak bicara ibunya, sedangkan anaknya diam, ditanya sekolah dimana namun sama skali tidak merespon jadi kaya ngomong sendiri. Saat itu kondisinya hamil. Saat itu juga orang tuanya mau mengambil proses hukum dan dibantu oleh Rifka Annisa. Akhirnya setelah ngomong banyak terus janji, untuk ngobrol berdua saja, yang mendampingi diriku” (16/09/2016).

Kemudian setelah pertemuan pertama tersebut pihak Rifka Annisa yang salah satunya diwakili oleh Novia beserta Bunga dan orang tuanya melakukan proses hukum BAP di kantor polisi. Ketika di kantor polisi Bunga banyak ditanya oleh petugas disana tentang kronologi kasus yang dialaminya, namun saat itu Bunga masih banyak diam. Sesekali saja Bunga berbicara namun yang dikatakannya lebih banyak bohongnya dan bolak-balik saja, sehingga sempat membuat petugas yang memeriksa menjadi kesal karena keterangan dari Bunga tidak sinkron. Jadi petugas disana dan juga Novia hanya mendapatkan informasi dari orangtua

Bunga saja. Seperti dituturkan oleh Novia:

“Terus saat itu kita BAP, kami belum menggali cerita dari dia seperti apa kejadiannya, hanya tau dari orangtuanya saja, saat BAP itu sulit, jadi keterangan dianya tidak sinkron. Kita masih melihat yang ditutupi oleh bunga, saat itu dari pihak kepolisian hilang kesabaran terhadap anak ini. “dia ini bohong mba, ngapai harus proses hukum” kata polisi. Didatengi bidan juga tetep bikin benteng” (16/09/2016).

Setelah membuat janji Novia dan Bunga bertemu kembali. Saat itu Bunga masih dalam kondisi sama seperti pertemuan sebelumnya diam dan belum terbuka. Namun Novia tetap sabar dan pembicaraan saat itu tentang menanyakan kabar saja dan sedikit motivasi dari Novia. Novia mengerti bahwa jika belum mau terbuka maka Bunga belum siap. Jadi Novia tidak memaksa Bunga untuk berbicara, karena jika memaksa maka Bunga tidak akan percaya kepada Novia. Berikut penuturan Novia:

“Selanjutnya masih terus ngobrol-ngobrol. Namun dia tetap masih belum mau terbuka. Kami berkeyakinan bahwa jika dia belum terbuka, maka dia belum siap, jangan memaksa. Karena kalau memaksa seperti polisi maka dia tidak akan *trust*, hingga terus membentuk tembok. Kami kan sudah punya asumsi-asumsi gitu kan, karna sudah terbiasa dengan kasus-kasus ini, dan punya pola-pola tertentu, ya lebih bertanya, tapi ketika dia tidak siap, kami memberi waktu, kami tidak mengejar. Jadi kalo kami pendekatannya beda, jadi kami lebih memahami, bagaimana proses hukum yang tidak mudah bagi dia. Ya udah ngobrol aja. Kepiye emangnya, mungkin masih malu atau apa, jadi kami tidak mengintrogasi atau memaksa dia bercerita, ya karena itu kalo orang ga siap, dipaksa juga ga akan bisa. Jadi menyesuaikan dengan kesiapan klien” (16/09/2016).

## **b) Mengulang Kembali**

Pembicaraan saat itu masih bersifat ringan-ringan saja seperti menanyakan kesukaan dan hobi yang disukai. Novia lebih banyak berbicara saat itu, ia menceritakan tentang travelling dan hobinya yang suka baca buku. Ketika Novia menanyakan hobi yang disukai Bunga, ternyata Bunga juga suka membaca buku. Terjadilah kesamaan diantara Novia dan Bunga yang sama-sama suka baca buku, sehingga Bunga menyukai apa yang diceritakan oleh Novia. Dari pertemuan ini Bunga lebih tertarik untuk mendengar banyak hal dengan Novia sehingga menghubungi Novia untuk bertemu di pertemuan berikutnya. Berikut penuturan Novia:

“Bangun keterbukaan, aku tidak memaksa. Seperti juga berkata kalau belum nyaman ngomong tidak apa-apa, kita ngomong yang nyaman-nyaman aja. maka akhirnya ceritalah tentang buku, traveling, hingga anaknya mulai percaya dan menghubungi ingin untuk bertemu” (31/05/2016).

Pembicaraan inipun terus berlanjut dan saat itu Novia dan Bunga melakukan pembicaraan di kantin dan akhirnya dengan sikap novia yang mau menerima apapun kesiapan bunga, bunga pun berbicara cukup banyak dan mulai terbuka.

“Kalo aku ke dia, aku menganggap informasi bagaimanapun dari dia itu berharga, jadi aku sama dia ga bisa terlalu swith, dia juga kan remaja,, jadi istilahnya emang ada kecocokan, saat ngobrol-ngobrol yang ringan atau serius kaya gitu, terus emang tidak spesifik. Misalnya: ohh, pertemuan ini ngomongnya kaya gini aja..ohh ini gak.. kemudian jika sudah mulai melenceng,

maksudnya sudah mulai basa basi, biasanya dibalik aja. Kaya gitu sih. Misal: oh iyaya gini, tapi kan tadi itu... Ini teknik-teknik dasar,

kamu berintraksi dengan klien manapun, itu yang kamu bawa,,”(24/10/2016).

**c) Mendengarkan dengan Aktif**

Di pertemuan selanjutnya pembicaraan yang dilakukan oleh Novia dan Bunga cukup banyak dan adanya saling diskusi antar mereka, namun pembicaraan masih mengenai travelling, buku, dan sekolah. Novia mengkondisikan pembicaraan seperti layaknya teman sendiri sehingga lebih mudah untuk mendapatkan penerimaan dari Bunga. Ketika Bunga berbicara sikap Novia mendengar dengan baik seperti memberikan perhatian dengan kontak mata yang menuju ke arah Bunga, sikap duduk seperti cara duduk yang santai, dan respon-respon verbal dengan memuji apa yang dikatakan oleh Bunga. Sebagaimana penuturan Novia:

“Memberi perhatian dengan kontak mata, sikap tubuh seperti cara duduk biasanya kalau remaja santai saja, lebih mencondong dengan caranya dia, respon-respon verbal”(31/05/2016).

Hal itu pun dirasakan Bunga sehingga lebih percaya diri. “Saya merasa nyaman dan lebih terkontrol dengan apa yang diberikan pendamping saya terhadap saya..” kata Bunga (01/16/2016).

**d) Eksplorasi**

Ternyata bunga merupakan remaja yang mudah bergaul dan menarik diajak berbicara sehingga pendekatan yang dilakukan Novia untuk tahap selanjutnya tidak terlalu sulit. Bunga juga menceritakan

kesukaannya dalam membaca buku. Seperti yang diutarakan Bunga:

“Cara saya membuka diri dengan selalu bercerita dan komunikasi dan juga dengan cara saling memberi pendapat..”(01/09/2016).

Ketika pembicaraan tersebut Novia memberikan buku novel kepada Bunga. Buku yang diberikan Novia yaitu novel motivasi tentang semangat perempuan yang mengalami kekerasan seksual juga. Novia memberikan buku novel tersebut karena kisah didalamnya hampir mirip dengan apa yang dialami oleh Bunga sehingga berharap mendapatkan umpan balik yang baik dan Bunga dapat bangkit dari masalah yang dihadapinya. Berikut penuturan Novia:

“ngasih buku ke dia bukunya novel, karena dia emang suka baca kebetulan terus dibawa pulangkan sama dia,, nanti dipertemuan selanjutnya aku tanyakan bagaimana buku yang kemarin, sudah dibaca belum..? Karena anaknya kan suka baca, jadi ya dia cerita apa yang telah dia baca. terus disitu kita melihat umpan balik juga. Kaya gitu sih. Jadi salah satu cara untuk membuat dia buka dirinya sih. Pas novel ini juga anak itu cerita “kekerasannya parah banget, iya mba ternyata ada yang lebih parah dari aku, aku ga mau kalah sama tokoh ini,,”(24/10/2016).

#### **e) Memberi Informasi**

Novia pun banyak memberikan informasi kepada Bunga yang berkaitan tentang kehamilannya. Selain buku novel tadi, Novia pernah juga memberi informasi ke Bunga tentang kesehatan produksi dan ketertarikan ketika pubertas. Hal semacam ini juga salah satu cara yang dilakukan Novia untuk membuat Bunga membuka diri.

“Aku pernah ngasih tau ke dia tentang kesehatan produksi, ketertarikan ketika pubertas. Rifka juga kan punya band akustik,



jadi klien ini juga pernah aku kasih CD musik dari Rifka, tapi aku ga tau dia dengerin atau gak. Lagu-lagunya tentang kampanye kekerasan, kekerasan seksual, kekerasan pada pacaran dan pergaulan remaja. Jadi salah satu cara untuk membuat dia buka dirinya sih” (24/10/2016).

Setelah mengetahui punya beberapa kesamaan dan penerimaan Bunga yang baik terhadapnya sehingga mulai terbuka, barulah Novia masuk ke permasalahan yang dialami Bunga. Awalnya Novia bertanya kepada Bunga apa yang menjadi harapannya tentang persoalan yang dialaminya. Novia juga bercerita tentang masalah hukum yang perlu diproses agar pelaku yang memperkosa dapat diadili dan juga untuk melindungi Bunga. Seperti penuturan Novia:

“Bertanya apa yang diharapkan, harapannya dia, biasanya kalau pelecehan seksual kan terkait usia anak maka butuh komunikasi juga dengan orangtuanya. Biasanya juga bercerita tentang banyak hal seperti masalah hukum, kenapa perlu? Pertama untuk memberi efek jera bagi pelaku, untuk pembelajaran masyarakat juga agar tidak melakukan perbuatan itu lagi, cara melindungi dia juga” (31/05/2016).

#### **f) Refleksi**

Mulailah adanya pembicaraan yang serius dan akhirnya Bungapun lebih terbuka untuk bercerita mengenai persoalannya. Ketika itu Bunga menceritakan kehamilannya dan *support* dari teman-temannya terhadapnya. Kemudian hal itu juga direspon oleh Novia dengan memparafrase Bunga sehingga dapat memancing Bunga untuk bercerita lebih lanjut. Sebagaimana penuturan Novia berikut ini:

“Dia cerita kehamilannya. “senengnya sudah kedengeran,, bisa nendang-nendang,, misalnya juga dia cerita tentang temennya

dateng, hal-hal kayak gitu lah.. Aku lupa detailnya karena itu terjadi secara otomatis, maksudnya ga ada planning kaya gitu. Apalagi kalo remaja dia seneng diparafrase. Kemudian diajukan pertanyaan, jadi dengan parafrase itu bisa memancing-mancing cerita lebih lanjut” (24/10/2016)..

Karena Bunga adalah remaja yang mudah bergaul ia juga pernah memulai pembicaraan dengan menceritakan kesehariannya, seperti bicara tentang saat dia di sekolah dan juga ketika dia memulai ikut senam di puskesmas. Berikut penjelasan Novia:

“Anaknya cukup seneng ngobrol, jadi sering kok dia cerita gitu, misalnya cerita tentang sekolahnya gitu, tapi beberapa aku tanya sih kayak kamu gimana sekolahnya. Dia juga pernah mengawali pembicaraan seperti dia ikut senam di puskesmas” (24/10/2016).

**g) Membagi persepsi**

Dari beberapa pembicaraan dan pendampingan yang berjalan, Bungapun bercerita mengenai mantan pacar yang telah memperkosanya. Saat itu Bunga masih sayang kepada mantan pacarnya dan berpikir ingin balik bersama pacarnya kembali. Ada sisi penyesalan oleh Bunga telah melaporkan pelaku ke polisi yang mana saat itu pelaku hendak disidang. Hal ini pun membuat Novia memberi nasehat sekaligus motivasi kepada Bunga dengan perkataan yang baik sehingga tidak menyakiti hati Bunga bahwa apa yang di pikirkannya itu suatu kesalahan karena jika dia tetap berfikir seperti itu maka ia akan mengalami penderitaan dan kesedihan

lagi seperti menjelaskan kepada Bunga bahwa pacar yang telah memperkosanya itu orang jahat. Berikut penuturan Novia:

“dia saat itu kayak menyalahkan diri sendiri, katanya “mba coba yaa aku tidak melapor,, dia tidak menjalani hukuman seperti ini”. Dia ada penyesalan, dia tidak mau si pelaku ini di hukum. Jadi aku memparafrase gini: iyaa sih,, mesti rasane sedih ya orang yang pernah jadi pacar kamu tiba-tiba masuk dalam penjara,, dan kamu mungkin punya andil,, maksudnya kamu yang buat dia gitu.. Tapi dipikir-pikir yang membuat dia masuk siapa.. Aku biasanya untuk anak ini memparafrase apa yang dia pikirkan, dia inikan cenderung melihat satu sisi doang, jadi saat kalau berpikir bagus tentang pacarnya, kadang dia lihat sisi buruknya juga, tapi ambivalen gitu, jadi sering kacamatanya sempit gitu, jadi emang aku parafrase apa yang dia rasakan itu wajar,, tapi ya aku balik lagi proses berpikirnya,,” (24/10/2016).

#### **h) Klarifikasi**

Ketika perkataan yang dikemukakan Bunga kurang jelas bagi Novia, maka Novia meminta tolong agar perkataan Bunga di ulangi kembali agar tidak salah pengertian. Berikut penuturan Novia:

“Jika pasien ngomongnya pendek, ditanya bisa tolong ulangi lagi,, atau kita rangkum yang kita ketahui misal oh kaya gini ya,, benar ga..? Apakah pemahaman ku kurang tepat? Bisa juga kasih pertanyaan eh jdi kamu setelah pulang sekolah begini dan begini lalu... karena kalau langsung klarifikasi dikhawatirkan kesannya tidak mndengarkan.. harus kreatif,”(31/05/2016).

#### **i) Memberi Saran**

Dalam pendampingan ini juga Novia dan Bunga saling berbagi pendapat dan saran untuk permasalahan yang sedang dihadapi. Sikap Novia yang ramah, mau mendengar dan menerima Bunga ketika berbicara

membuat ia lebih dipercayai sehingga adanya umpan balik yang baik dari Bunga. Seperti dalam membagi persepsi terhadap Bunga, Novia melakukan dengan parafrase:

“menurut kamu gimana atau kemudian rencana kaya gitu,, setelah dia keluar sekolah dia mau ngapain? Otomatis aku akan bertanya kepada dia, berarti dia kan memutuskan untuk keluar dari sekolah, karena tidak kuat harus berhadapan di sekolah, tapi kalo itu pilihanmu kira-kira rencana kedepanmu apa.. Itukan sudah mencari pandangan dia, sebenarnya dalam konseling, kebanyakan hal-hal seperti itu dari klien, kalo kita ya tadi jadi cermin aja oh begini-begini. Misalnya terpikirkan tidak konsekuensi terburuknya apa, tapi kalo mentok tidak bisa kita kasih pandangan baru, kaya ketika dia merasa kasihan dengan pelaku, dan dia tetap dipandangan itu. Dan sering kemudian dari ngomong itu kan, tidak demikian dari kita berikan langsung dicerna oleh dia ya, ya aku memahami ketika masih susah dengan pandangan dia, apa yang mba novia omongin. Dan umpan balik menurutku tidak harus verbal ya, ekspresi non verbalnya diapun juga umpan balik, bagaimana dia tetap kontak mata denganku, tetap mengangguk-angguk, kemudian terlihat berpikir. Itukan juga umpan balik” (24/10/2016).

#### **j) Diam**

Namun seiring proses pendampingan yang dilakukan Novia juga tidak berjalan mudah walaupun kliennya sudah mulai terbuka untuk menceritakan persoalan pribadinya hingga curhat mengenai proses pacarannya, kadang pernah juga kondisi klien yang tiba-tiba cemas. Akan tetapi Novia punya cara tersendiri mengatasinya, seperti dengan cara mengambil nafas bersama-sama karena dapat membuat klien lebih tenang dan juga tidak memaksa untuk melanjutkan pembicaraan lagi.

Sebagaimana penuturan Novia:

“Kalau cemas ini memang jadi prinsip pendampingan pada umumnya, dengan intervensi krisis dulu, salah satunya terkait

dengan kondisi psikologis klien seperti tiba-tiba histeris, diam, menangis. Maka ditenangi dulu dan mengeluarkan perasaan negatif, bilang aja bukan masalah besar jadi jangan nangis yaa,, tapi kalau pengen nangis, nangis aja,, kalau dari psikologi ini dinamakan katarsis. Menenangkan dia mengambil nafas bareng-bareng, terus ditawari mau melanjutkan sesi ini atau istirahat dulu baru dilanjutkan lagi...” (16/09/2016).

Ketika Bunga sedang berbicara maka Novia hanya diam saja dan mengarahkan mata ke klien, gerak tubuhpun seperti biasa selayaknya bicara dengan teman dekat tetap santai tapi tidak berlebihan. seperti penuturannya:

“Mata ke klien, tapi ya ga selalu, tapi sebenarnya kalau mendengarkan ga cuma mata tapi juga gerak tubuh, terus tidak melakukan gerakan lain seperti main HP” (24/10/2016).

#### **k) Memberikan Penghargaan**

Dalam memberi penghargaan kepada Bunga yang telah mau menceritakan kejadian-kejadian yang dialaminya, Novia lebih melakukan sikap dan motivasi kepada Bunga seperti menyarankan agar melanjutkan masa depannya dengan sekolah lagi, melakukan proses hukum, menjaga kehamilannya dengan baik. Karena sebelum pendampingan, Bunga merasa putus asa atas apa yang menimpa dirinya dan tidak mau lagi bergaul. Sebagaimana yang diutarakan Novia:

“..Lebih kesikap, salah satunya merencanakan masa depan dia. Terkait proses hukum seperti apa, dalam masa hamil, setelah itu bagaimana.. sekolahnya dia dan sebagainya., nah saat itu kita lebih motivasi dia bahwa ini bukan titik akhirnya dia, dia masih punya

hak untuk sekolah dan dia punya orang-orang yang mencintainya. Anak inikan motivasinya tinggi untuk sekolah. Jadi kita memberikan penghargaan secara verbal. Kita mendukung apa yang dia lakukan, *sharing* juga tentang sekolah dan pelajaran, beberapa kali juga dengan benda seperti alat sekolah. Pas dia lahiran, kita jenguk kayak hubungan antar manusia biasa, tidak ada yang wah gitu tidak,, karena jangan sampai juga dia tergantung sama kita” (16/09/2016).

Ketika peneliti bertanya saat melakukan *interview* bagaimana bentuk empati Novia terhadap Bunga, Novia menjawab empati untuk kasus Bunga ini tantangannya besar. Berikut penuturan Novia:

”Untuk anak ini tantangannya besar untuk empati, karena dia hamil melalui kekerasan seksual dari pacarnya. Dia masih labil kembali dengan pacarnya. Namun dari kita secara objektif, tanpa melihat dari sisi psikologis, itu adalah hal yang bodoh dan tidak masuk akal. Kita tidak bisa bersifat kaya itu ke klien, nanti dia bisa defensif ke kita, tidak *trust* ke kita. Terus aku menetralsir perasaan ke dia. “wajar kamu masih sayang ke dia, wong kamu berapa bulan dengan dia, kamu menjalani gini-gini, apalagi dia ikut andil juga mengenai kekerasan seksual itu. Karena dia tidak paham kalau anak itu tidak bisa kaya gitu. Aku sih kaya gitu, asal bisa menetralsir perasaan-perasaan itu, misal aku paham kok kamu masih gini-gini,, tapi...,, terus aku kasih masukan biar ngerti perasaan dia, karena remaja. Hal-hal kaya gitu, galau dan lain-lain...”(16/09/2016).

Sekarang kondisi perkembangan Bunga sudah cukup baik, dia sudah menjalankan aktivitas seperti remaja normalnya dengan sikap yang ceria. Bungapun melanjutkan sekolahnya kembali dengan kejar paket. Proses hukumnya pun sudah selesai dan anaknya pun telah lahir. Sebagaimana penuturan Novia:

“..Sekarang lanjut sekolah kerja paket, proses hukumpun sudah selesai, kami melihat perkembangannya sudah cukup baik, kami

juga sudah terminasi ke dia bahwa setelah ini kami tidak bisa terlalu sering lagi berkomunikasi, tapi kalo misalnya dia membutuhkan kami silakan menghubungi..”(16/09/2016).

## **2. Pasangan Informan II : Wulan (Pendamping) dan Mawar (Klien)**

### **a) Memberi Kesempatan Klien untuk Memulai Pembicaraan**

Informan pendamping kedua bernama Budi Wulandari yang biasa dipanggil Mbak Wulan, beliau merupakan pendamping yang sudah cukup lama bekerja di Rifka Annisa yaitu dari sejak Mei 2011 sampai sekarang dan saat ini menjadi tahun ke enam bagi beliau. Wulan dipilih menjadi informan pada penelitian ini karena sudah mempunyai banyak pengalaman mengenai pendampingan bagi korban kekerasan seksual remaja khususnya dibidang psikologi. Wanita yang berusia 28 tahun ini juga lulusan di jurusan psikologi. Cara yang sering dilakukan oleh wulan kepada remaja yang menjadi korban pelecehan seksual adalah menggunakan istilah curhat dalam pendekatannya, sehingga remaja lebih mudah untuk berdiskusi (Wawancara, Budi Wulandari, pendamping di Rifka Annisa, 13 Juni 2016).

Wulan dipilih menjadi informan pendamping dalam penelitian ini melalui rekomendasi dari Rifka Annisa yang sebelum itu telah peneliti jelaskan kriteria penelitian mengenai teknik komunikasi

terapeutik pada pendampingan psikologis korban pelecehan seksual. Sedangkan informan klien bernama Mawar (nama samaran). Mawar adalah remaja perempuan berumur 17 tahun. Mawar berpacaran dari seorang laki-laki, dengan bujuk rayu dan janji-janji manis sang pacar Mawar dipaksa melakukan hubungan seksual (HUS) sampai terjadi kehamilan.

Hasil penyajian data ini peneliti dapatkan langsung dari informan penelitian yaitu Wulan selaku pendamping melalui wawancara yang dilakukan peneliti sendiri. Sedangkan untuk informan Wulan selaku klien, karena kebijakan dari Rifka Annisa yang tidak memperbolehkan peneliti mewawancarai klien secara langsung maka dalam penelitian ini yang mengambil data adalah Mbak Nurul, ia merupakan salah satu staff yang ada di Rifka Annisa Women Crisis Center Yogyakarta.

Pertama kali mengetahui Rifka Annisa dari orang tuanya, saat itu dia dibawa oleh kedua orangtuanya ke Rifka Annisa. Saat awal bertemu di Rifka Annisa, Mawar diam dan menutup diri. Barulah mba Wulan mulai melakukan pendekatan dengan Mawar. Cara yang dilakukan mba Wulan yaitu memposisikan sebagai teman dan melakukan Buiding trust, yaitu membangun kepercayaan agar pendekatan terhadap Mawar lebih mudah sehingga dia tertarik untuk berbicara lebih jauh. Cara Wulan memulai pembicaraan adalah



dengan sikap ramah dan membuat Mawar merasa nyaman mungkin. Bahasa yang dilakukan Wulan juga seperti bahasa pada remaja umumnya sesuai dengan usia Mawar. Sebagaimana penuturan Wulan:

“Kita lakukan buiding trust, kita pendekatan dulu, posisikan sebagai teman, dia korban kekerasan seksual, dia menutup diri, dia merasa tidak berharga. Jadi jangan judgement, pokoknya prinsip-prinsip pendampingan itu sangat kita jaga supaya dia merasa nyaman. Kan namanya remaja kalau ketemu teman sebaya suka curhat, nah kita kondisikan seperti itu”(13/06/2016).

Dalam memberikan Bunga kesempatan untuk memulai pembicaraan, Wulan langsung menanyakan ke Mawar seperti apa yang ingin dibicarakan, dan tidak ada pemaksaan. Saat itu Mawar membicarakan pacarnya yang telah memperkosa. Berikut penuturan Wulan:

“Apa yang pengen disampaikan,? apa yang jadi permasalahan, omongin aja gakpapa. Seperti itu aja sih,,” (25/10/2016).

#### **b) Mendengarkan dengan Aktif**

Dari pertemuan pertama itu Mawar masih belum mau ngomong. Jadi Rifka Annisa buat janji agar bertemu diwaktu berikutnya. Ketika di pertemuan selanjutnya Mawar masih tetap diam saja. Namun Wulan merasa itu hal yang wajar, karena klien

yang baru datang hampir semua seperti itu merasa memandang negatif siapapun lawan bicaranya, dan takut akan ditanya banyak hal dan akan memarahinya. Wulan tetap melakukan pendekatan agar Mawar bisa terbuka. Awalnya menanyakan kondisi Mawar dahulu, misalnya “bagaimana kabarmu hari ini, apa yang kamu rasakan, apa yang membuat kamu bahagia. Terus responnya bermacam-macam seperti iya aja atau tidak” ucap Wulan.

Ketika Mawar berbicara, Wulan aktif penuh perhatian, menunggu ucapan Mawar hingga selesai, tidak memutuskan pembicaraan dan melakukan gerakan yang bisa membuat Mawar nyaman seperti tidak melototkan mata, tidak mengecilkan mata, tidak menghindar namun juga tidak memosisikan terlalu jauh. Hal ini semua bertujuan agar Mawar dapat nyaman mungkin saat berada bersama Wulan dan merasa dihargai. Seperti penuturan Wulan berikut:

“Mengarah kepada klien,, kontak mata juga,, mata yang bersahabat,, tidak melotot,, tidak mengecilkan mata juga,, bikin dia nyaman pokoknya,, ada gerakan tangan untuk meyakinkan,, tidak menghindar,, posisi lebih dekat,, dan juga tidak terlalu jauh agar bisa mendengar” (25/10/2016).

### **c) Eksplorasi**

Wulan juga mengeksplorasi kliennya dengan melakukan pertanyaan terbuka tadi seperti mengapa, apa, dimana, kapan, siapa,

bagaimana (5w 1H). “Kita gunakan ini ke dia juga ke klien yang lain, jadi terkait permasalahannya untuk mengembalikan ke klien dalam tujuannya” “ucap Wulan”.

#### **d) Memberi Informasi**

Berbagai informasi juga Wulan berikan kepada Mawar baik itu diminta ataupun tidak. Contohnya seperti saat Mawar mengeluh sulit tidur, kemudian diberi saran oleh Wulan agar Mawar mendengarkan musik. Karena menurut Wulan hal itu dapat membuat lebih nyaman.

Berikut penuturan Wulan:

“Ketika itu dia mengeluh seperti sulit bobo, terus kata aku coba dengarkankan musik, karena bisa lebih nyaman, musik apa saja, kalau dia suka yang melow. Musiknya kita yang siapkan. Kalau dia bawa hp langsung saja”(25/10/2016).

#### **e) Refleksi**

Cara Wulan dalam merefleksi Mawar dengan menanyakan kondisinya, kemudian barulah diberi solusi oleh Wulan seperti memberi informasi tentang obat untuk menyembuhkannya. Jadi Wulan menanyakan secara detail terlebih dahulu keluhan klien, kemudian memahami dan berempati terhadap apa yang dialami oleh Mawar. Seperti penuturan Wulan berikut:

“Bagaimana sekarang kondisinya, ohh jadi seperti itu yaa yang sedang dialami yaa, lebih ke kita melihat detail. Misal: pusing, ohh bagian mana yang pusing?” (25/10/2016).

#### **f) Mengarahkan Pembicaraan**

Kalau pembicaraan diantara keduanya sudah kemana-mana atau keluar dari apa yang menjadi tujuan pendampingan. Maka Wulan menggiring ke pokok permasalahan seperti menanyakan harapan dan keinginan klien. Berikut penuturan Wulan:

“kita bisa ke permasalahannya,, mungkin coba lebih detail lagi,, lebih diperjelas lagi apa kengininan dan harapan adek,, menggiring ke pokok permasalahan” (25/10/2016).

#### **g) Membagi Persepsi**

Kemudian Wulan bercerita banyak hal seperti pengalaman ia semasa remaja yang lagi jatuh cinta, merasa kangen dengan pacar kemudian putus. Saat menyampaikannya Wulan selalu membahasakan dengan bahasa remaja seperti curhat ke teman sendiri dan bersikap ramah. Sebagaimana penuturan Wulan:

“Dia diam saja, kita dicuekkn, dianggap tidak ada, belum percaya kepada saya, dia masih ada pandangan negatif terhadap diri saya, mungkin seperti “wah nanti mba-mba nya ini jangan-jangan akan memarahi saya, membuat saya malu, yg digambari dia saat awal bertemu, namun kita pancing “aku penah juga lho menjadi remaja ketika jatuh cinta, pernah mengalami apa itu kangen, rindu. Nah tapi aku sadar ketika kalau terjadi kekerasan itu tidak boleh terjadi, baru kita giring perlahan-lahan, gitu. harus merasa nyaman.”(13/06/2016).

Dengan sikap Wulan yang ramah, mudah senyum dan suka berbagi cerita inilah yang membuat Mawar mulai tertarik untuk berbicara dan merasa dihargai. Ketika Mawar mulai berbicara Wulan

mendengar dengan baik setiap perkataan yang dibahas oleh Bunga dan tidak menghakiminya. Hal ini termasuk prinsip-prinsip konseling agar klien merasa nyaman.

Akhirnya barulah Mawar lebih terbuka dan berbicara cukup banyak dengan Wulan. Pembicaraan saat itu seputar curhat-curhatan mengenai mantan pacar. Seperti penuturan Mawar:

“Awalnya saya tidak mau menceritakan hidup saya kepada siapapun, tapi karena sabarnya pembimbing saya, peduli terhadap saya, saya mulai untuk berbicara”(05/09/2016).

Wulan biasa melakukan dengan membahasakan curhat, yaitu dengan menceritakan pengalaman pribadi selayaknya teman remaja sebaya. Pengalaman Wulan yang cukup banyak dalam mendampingi kasus remaja semisalnya juga membuat Wulan lebih paham dalam menarik perhatian Mawar. Wulan menamakan curhat karena bahasa konseling bagi remaja itu berat, namun tetap prinsip-prinsip pendampingannya ada seperti penguatan psikologis untuk kehamilan dan membantu Bunga menyikapi kondisi lingkungannya. Jika anaknya mengalami traumatis kita koordinasi dengan keluarga “tutur Wulan”(13/06/2016).

#### **h) Klarifikasi**

Ketika Wulan ingin memberi respon agar responnya tidak salah, ia selalu mengulangi perkataan Mawar terlebih dahulu, seperti meminta konfirmasi. Berikut penuturan Wulan:

“Mungkin bisa diulangi, seperti itu, soalnya kok mba wulan pahami, kalau adek sendiri bagaimana, soalnya kita dalam satu frekuensi yang sama, yang dikomunikasika A, maka yang ditangkap juga A”.

“Saya akan mengatakan, mungkin apa yang saya tangkap, apakah benar adek mengalami sakit pada bagian vagina, adek mengalami luka,, dan ketika terasa sakit, meyakinkan, iya sakit, sama persepsi, apa yang dikatakan klien itu, sama seperti apa yang saya pahami (25/10/2016).

#### **i) Memberi Saran**

Dalam memotivasi Mawar, Wulan juga memberikan buku motivasi yang mirip dengan kisah hidupnya Mawar yang disediakan oleh Rifka Annisa. Dari hal tersebut barulah mereka berdiskusi. Karena hal itu juga Mawar merespon dengan baik sikap yang dilakukan oleh Wulan. Berikut penuturan Wulan:

“Dengan buku motivasi untuk klien yang mirip dengan kisah hidupnya yang disediakan oleh rifka tentunya, supaya untuk memotivasi dia kalau kamu itu tidak sendirian. “Ini mba punya bacaan menarik lho, siapa tau kalau kamu baca bisa menginspirasi hidupmu”. Dari situ barulah berdiskusi”. (13/06/2016).

#### **j) Memberi Penghargaan**

Untuk menghargai Mawar yang sudah mau membuka diri dan banyak bercerita maka bentuk penghargaan yang dilakukan Wulan yaitu dengan mengucapkan terimakasih, memberi buku motivasi yang mirip dengan kisah hidup klien, dan mampir ke rumah klien untuk menyapa. Sebagaimana penuturan Wulan:

“Saya ucapkan terimakasih, dengan buku motivasi untuk klien yang mirip dengan kisah hidupnya yang disediakan oleh Rifka tentunya, supaya untuk memotivasi dia kalau kamu itu tidak sendirian. “Ini mba punya bacaan menarik lho, siapa tau kalau kamu baca bisa menginspirasi hidupmu, kita mampir kerumahnya juga say hello dan sebagainya”(13/06/2016).

Saat ini Mawar sudah melanjutkan kehidupannya seperti remaja normal pada umumnya. Pendampingan antara keduanya sudah selesai sehingga Mawar tidak ke Rifka Annisa lagi. Namun dari pihak Rifka Annisa juga sesekali melakukan monitoring dengan cara berkoordinasi dengan keluarga klien untuk melihat perkembangan kondisi Bunga.

Ringkasan pembahasan teknik-teknik komunikasi terapeutik yang dilakukan para informan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. ‘Teknik-Teknik Komunikasi Terapeutik Para Informan’

No	Teknik-Teknik Komunikasi Terapeutik	Novia dan Bunga	Wulan dan Mawar
1	Memberi kesempatan klien untuk memulai pembicaraan.	Sabar, tidak memaksa, berbagi cerita seperti baca buku.	Mengarahkan seperti bertanya ‘apa yang ingin disampaikan’.
2	Mengulang kembali	Ada, seperti mengulangi pembicaraan tentang hobi Bunga.	Tidak ada.

3	Mendengarkan dengan aktif .	Memberi perhatian dengan kontak mata, sikap tubuh duduk santai, respon verbal.	Kontak mata, buat nyaman, gerakan tangan, posisi lebih dekat.
4	Eksplorasi	Saling curhat tentang hobi suka baca buku.	Bertanya dengan konsep 5W 1H.
5	Memberi informasi	Menjelaskan tentang kehamilan, kesehatan produksi, proses hukum.	Informasi proses hukum. Musik untuk tidur lebih tenang.
6	Refleksi	Ada, ikut cerita tentang kehamilan Bunga.	Bertanya kondisi Mawar, seperti pusing kemudian berempati.
7	Mengarahkan pembicaraan	Tidak ada.	Ada, menggiring Mawar berbicara ke pokok permasalahan.



8	Membagi persepsi	Ada, agar Bunga melupakan pelaku, menjelaskan proses hukum.	Ada, menjelaskan tidak boleh adanya kekerasan.
9	Klarifikasi	Bertanya agar dapat diulangi oleh Bunga.	Bertanya agar dapat diulangi oleh Mawar.
10	Memberi saran	Saran agar Bunga melanjutkan sekolah. Melaksanakan proses hukum.	Menyarankan membaca buku motivasi yang dikasih.
11	Diam	Ada, tidak melakukan gerakan seperti main HP.	Tidak ada.
12	Memberikan penghargaan	Sikap, seperti merencanakan masa depan. Benda, seperti alat sekolah.	Mengucapkan terima kasih, mampir kerumah.

## **B. Analisis Data**

### **1. Komunikasi Terapeutik**

Komunikasi terapeutik merupakan proses hubungan antara klien dan konselor yang mempunyai nilai-nilai penyembuhan dan akhirnya dapat mencapai tujuan konseling (Saam, 2013:11). Hubungan terapeutik menjadi dasar bagi klien untuk merasa dimengerti, nyaman dalam mendiskusikan masalah, mengeksplorasi cara yang tepat dalam memenuhi kebutuhan emosional, dan mengembangkan hubungan yang memuaskan (Setyoadi dan Kushariyadi, 2011: 20).

Dalam proses pendampingan, komunikasi terapeutik terjadi diantara kedua pasangan informan. Isi pembicaraan meliputi pembicaraan sebagaimana pendamping dan klien seperti pertanyaan tentang kondisi kesehatan, cerita pengalaman pribadi, memberi motivasi dan pemecahan masalah. Pada pasangan informan I, pembicaraan yang sering terjadi dalam pendampingan biasanya tentang pengalaman pribadi seperti kesukaan membaca buku dan saling curhat masalah yang terkait dengan klien. Kemudian pada pasangan informan II, komunikasi yang dibicarakan tidak jauh beda dengan pasangan I, pembicaraan yang sering terjadi tentang saling curhat berbagi pengalaman pribadi dan memberi solusi masalah yang terkait dengan klien.

Tujuan komunikasi dalam pendampingan kedua pasangan informan berupa ajakan agar klien yang mengalami kekerasan seksual berdaya dalam mengatasi masalah yang terkait dengannya, sehingga memperkuat klien baik secara psikologis, hukum, maupun sosial.

## **2. Teknik Komunikasi Terapeutik Novia dan Bunga**

### **a) Memberi Kesempatan Klien Memulai Pembicaraan**

Menurut Abraham & Shanley, (1997:97) pasien yang terdorong melalui komunikasi terbuka tidak akan kehilangan kebebasannya sebaliknya mereka mendapatkan kebebasan untuk menghargai pandangan dan cara hidupnya dalam cara-cara baru. Untuk klien yang merasa ragu-ragu dan tidak pasti tentang peranannya dalam interaksi ini, perawat dapat menstimulasinya untuk mengambil inisiatif dan merasakan bahwa ia diharapkan untuk membuka pembicaraan. Jadi dalam teknik ini cara yang ideal dalam menerapkan ke pasien adalah dengan memberi kesempatan pada klien untuk berinisiatif dalam memilih topik pembicaraan dan membiarkan klien merasa bahwa dia yang memimpin pembicaraan.

Ketika awal pertama pendampingan, hal ini juga yang dilakukan oleh Novia. Saat itu Bunga masih dalam kondisi sama seperti pertemuan sebelumnya diam dan belum terbuka. Namun Novia tetap sabar dan pembicaraan saat itu tentang menanyakan kabar saja dan sedikit motivasi dari Novia. Novia mengerti bahwa jika belum mau terbuka maka Bunga belum siap. Jadi Novia tidak memaksa Bunga untuk berbicara, karena jika memaksa maka Bunga tidak akan percaya kepada Novia.

## **b) Mengulang Kembali**

Menurut Setyoadi dan Kushariyadi (2011:29) mengulang kembali menunjukkan bahwa pendamping sedang mendengarkan, memvalidasi, menguatkan, dan mengembalikan perhatian pada sesuatu yang telah diucapkan pasien. Pengulangan pikiran utama yang diekspresikan klien. Mengulang (*restarting*) menurut Keliat Budi Anna yaitu mengulang pokok pikiran yang diungkapkan klien. Gunanya untuk menguatkan ungkapan klien dan memberi indikasi perawat mengikuti pembicaraan klien. Sedangkang menurut suryani, (2005) mengulang kembali merupakan suatu strategi yang mendukung listening.

Jadi teknik ini bernilai terapeutik ditandai dengan perawat mendengar dan melakukan validasi, mendukung klien dan memberikan perhatian terhadap apa yang baru saja dikatakan klien. Novia juga melakukan teknik ini kepada Bunga, dengan mengulangi kembali ucapan klien, Novia memberikan umpan balik sehingga klien mengetahui bahwa pesannya didengar dan dimengerti sehingga mengharapkan komunikasi berlanjut. Ketika Bunga menceritakan hobi yang ia sukai, kemudian Novia mengulangi lagi apa yang diceritakan oleh Bunga sehingga menguatkan kesukaan klien terhadap pendamping. Pembicaraan saat itu masih bersifat ringan-ringan saja seperti menanyakan kesukaan dan hobi yang disukai.

Novia lebih banyak berbicara saat itu, ia menceritakan tentang travelling dan hobinya yang suka baca buku. Ketika Novia menanyakan hobi yang disukai Bunga, ternyata Bunga juga suka membaca buku. Terjadilah kesamaan diantara Novia dan Bunga yang sama-sama suka baca buku, sehingga Bunga menyukai apa yang diceritakan oleh Novia.

**c) Mendengarkan dengan Aktif**

Menjadi pendengar yang baik merupakan ketrampilan dasar dalam melakukan hubungan perawat terhadap pasien. Dengan demikian perawat dapat mengetahui perasaan dan pikiran pasien. Selama mendengarkan, secara aktif perawat mengikuti apa yang dibicarakan pasien dan memperhatikan perhatiannya. Perawat memberikan tanggapan dengan tepat dan tidak memotong pembicaraan pasien. Mendengarkan juga menunjukkan pesan “anda bernilai untuk saya” dan “saya tertarik padamu”.

Pada informan I ini, pembicaraan yang dilakukan oleh Novia dan Bunga cukup banyak dan adanya saling diskusi antar mereka, namun pembicaraan masih mengenai travelling, buku, dan sekolah. Novia mengkondisikan pembicaraan seperti layaknya teman sendiri sehingga lebih mudah untuk mendapatkan penerimaan dari Bunga. Ketika Bunga berbicara teknik Novia dalam mendengarkan aktif yaitu mendengar dengan baik seperti memberikan perhatian dengan kontak mata yang menuju ke

arah Bunga, sikap duduk seperti cara duduk yang santai, dan respon-respon verbal dengan memuji apa yang dikatakan oleh Bunga. Novia melakukan teknik cari ini dalam mendengarkan Bunga dengan penuh perhatian karena menunjukkan pada Bunga bahwa apa saja yang dikatakannya adalah penting.

**d) Eksplorasi**

Teknik ini berguna untuk menggali lebih dalam ide-ide, pengalaman, masalah pasien yang perlu diketahui. Dengan menggunakan teknik-teknik komunikasi terapeutik, maka akan mengembangkan hubungan komunikasi yang terjalin antara pendamping dengan pasien, apa yang dialami oleh pasien, pendamping dapat mengerti serta memahaminya, sehingga pasien akan merasa dihargai sepenuhnya. Mempelajari suatu topik lebih mendalam. Eksplorasi bertujuan untuk mencari atau menggali lebih jauh atau lebih dalam masalah yang dialami klien supaya masalah tersebut bisa diatasi (Antai-Otong dalam Suryani, 2005). Teknik ini bermanfaat pada tahap kerja untuk mendapatkan gambaran yang detail tentang masalah yang dialami klien.

Ketika Novia menanyakan hobi yang disukai Bunga, ternyata Bunga juga suka membaca buku. Terjadilah kesamaan diantara Novia dan Bunga yang sama-sama suka baca buku, sehingga Bunga menyukai apa yang diceritakan oleh Novia. Dengan cara inilah Novia melakukan teknik eksplorasi kepada Bunga. Akhirnya dari pertemuan ini Bunga lebih tertarik untuk mendengar banyak hal dengan Novia sehingga

menghubungi Novia untuk bertemu di pertemuan berikutnya. Pembicaraan inipun terus berlanjut dan saat itu Novia dan Bunga melakukan pembicaraan di kantin dan akhirnya dengan sikap Novia yang mau menerima apapun kesiapan Bunga, Bunga pun berbicara cukup banyak dan mulai terbuka.

**e) Memberi Informasi**

Memberikan informasi kepada pasien mengenai hal-hal yang belum diketahuinya atau bila pasien bertanya memberikan informasi. Teknik ini juga sebagai suatu cara untuk membina hubungan saling percaya dengan pasien sehingga menambah pengetahuan pasien yang akan berguna baginya untuk mengambil keputusan secara realistis.

Menyediakan tambahan informasi dengan tujuan untuk mendapatkan respon lebih lanjut. Menurut Stuart & Sundeen dalam Nurjanah,(2005) Beberapa keuntungan dari memberi informasi adalah akan memfasilitasi komunikasi, mendorong pendidikan kesehatan, dan memfasilitasi klien untuk mengambil keputusan.

Novia pun melakukan teknik memberi informasi diantaranya memberikan informasi kepada Bunga yang berkaitan tentang kehamilannya. Selain itu Novia pernah juga memberi informasi ke Bunga tentang kesehatan produksi dan ketertarikan ketika pubertas. Hal semacam ini yaitu salah satu cara yang dilakukan Novia untuk membuat Bunga membuka diri.

#### **f) Refleksi**

Refleksi (*reflection*) adalah mengarahkan kembali ide, perasaan, pertanyaan, dan isi pembicaraan kepada klien. Hal ini digunakan untuk memvalidasi pengertian perawat tentang apa yang diucapkan klien dan menekankan empati, minat, dan penghargaan terhadap klien (Antai-Otong dalam Suryani, 2005). Teknik ini digunakan pada saat klien menanyakan pada perawat tentang penilaian atau kesetujuannya.

Teknik ini juga yang dilakukan oleh Novia ke klien yaitu merefleksikan perasaan dalam usaha untuk menciptakan hubungan baik antara pendamping dengan klien dan menggali atau memberikan kesempatan kepada klien untuk mengeksplorasi diri dan masalahnya. Seperti pada informan I ini, Novia melakukan refleksi kepada Bunga dalam bentuk kata-kata ikut senang ketika bayi dalam kandungan Bunga mulai bisa menendang-nendang. Novia merespon keadaan perasaan Bunga tersebut secara spontan.

#### **g) Mengarahkan Pembicaraan**

Dalam teknik ini perawat membantu pasien untuk memfokuskan pembicaraan agar lebih spesifik dan terarah. Biasanya teknik ini diperlukan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam tentang suatu masalah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada pasangan informan I, Novia tidak melakukan teknik ini karena dia menganggap informasi



apapun dari Bunga itu berharga. Jadi dia Novia tidak mengarahkan pembicaraan walaupun yang dibicarakan oleh Bunga keluar dari topik permasalahan.

#### **h) Membagi Persepsi**

Stuart G.W (1998) dalam Suryani (2005) menyatakan, membagi persepsi (*sharing peception*) adalah meminta pendapat klien tentang hal yang perawat rasakan atau pikirkan. Tehnik ini digunakan ketika perawat merasakan atau melihat ada perbedaan antara respons verbal dan respons nonverbal klien.

Pada informan I ini, ada beberapa hal dalam membagi persepsi pada pasangan ini, diantaranya yaitu Novia membagi persepsi agar Bunga melupakan pacarnya yang telah berbuat kekerasan terhadapnya karena pada awalnya Bunga masih punya rasa sayang terhadap pelaku, merencanakan masa depan untuk Bunga agar dapat bersekolah kembali karena Bunga sempat berpikir tidak mau melanjutkan sekolah karena malu, dan menjelaskan tentang proses hukum yang harus dijalankan Bunga agar pelaku dapat diadili karena ia pernah cerita tidak ingin melakukannya karena kasihan kepada pelaku. Umpan balik yang dilakukan oleh Bungapun cukup baik, seperti tetap menjaga kontak mata, menganggukan kepala kemudian terlihat berpikir. Menurut Novia walaupun respon Bunga tentang persepsinya itu tidak secara verbal namun ia menganggap hal itu juga umpan balik. Jadi teknik ini digunakan Novia untuk mengungkapkan persepsinya tentang Bunga dan meminta umpan balik darinya.

### **l) Klarifikasi**

Teknik ini untuk menjelaskan upaya dalam membantu mengungkapkan pikiran yang dikemukakan pasien yang kurang jelas bagi perawat, agar tidak terjadi salah pengertian. Menurut Budi Keliat (2010:26) klarifikasi dilakukan bila pendamping ragu, tidak jelas, tidak mendengar atau klien malu mengemukakan informasi, informasi yang diperoleh tidak lengkap atau mengemukakannya berpindah-pindah. Sedangkan menurut Gerald D dalam Suryani (2005) klarifikasi menanyakan kepada klien apa yang tidak dimengerti perawat terhadap situasi yang ada atau menjelaskan kembali ide atau pikiran klien yang tidak jelas atau meminta klien untuk menjelaskan arti dari ungkapannya.

Pada informan I ini, ketika perkataan yang dikemukakan Bunga kurang jelas bagi Novia, maka Novia meminta tolong agar perkataan Bunga di ulangi kembali agar tidak salah pengertian. Sebagaimana kutipan Novia berikut, “..Jika klien ngomongnya pendek, ditanya bisa tolong ulangi lagi,, atau kita rangkum yang kita ketahui misal oh kaya gini ya,, benar ga..? apakah pemahaman ku kurang tepat? Bisa juga kasih pertanyaan eh jdi kamu setelah pulang sekolah begini dan begini lalu... karena kalau langsung klarifikasi dikhawatirkan kesannya tidak mendengarkan.. harus kreatif,”(31/05/2016).

### **j) Memberi Saran**

Teknik ini bertujuan memberi alternatif ide untuk pemecahan masalah. Bryne dan long menekankan pentingnya memberi saran pada

pasien dan menjalin rasa percaya. Cara ini penting untuk mempengaruhi kesan pertama pada pendamping yang pada kebalikannya menentukan keinginan pasien untuk mendiskusikan masalahnya (Abraham & Shanley, 1997:106).

Saran yang diberi Novia kepada Bunga yaitu memberi semangat dan motivasi agar melanjutkan sekolah lagi, karena umur Bunga yang masih muda mempunyai masa depan yang panjang, saran ini pun diterima dengan baik oleh Bunga. Setelah berakhirnya pendampingan, Bunga pun melanjutkan kembali sekolahnya dengan kejar paket. Selain itu Novia juga memberi saran mengenai proses hukum agar segera dilaksanakan. Sekarang kondisi perkembangan Bunga sudah cukup baik, dia sudah menjalankan aktivitas seperti remaja normalnya dengan sikap yang ceria. Bungapun melanjutkan sekolahnya kembali dengan kejar paket. Proses hukumnya pun sudah selesai dan anaknya pun telah lahir. Jadi saran yang dilakukan Novia sudah ideal berdasarkan pengertian diatas dimana setelah Novia memberi saran maka hasil yang didapatkan sesuai tujuan.

**k) Diam**

Max Picard menyatakan bahwa diam tidak semata-mata mengandung arti bersikap negatif, tetapi juga melambangkan sikap positif. Banyak orang mengambil sikap diam karena tidak mau menyatakan sesuatu yang menyakitkan orang lain (Cangara, 1998: 115). Diam memungkinkan informan agar mereka berkomunikasi terhadap diri mereka sendiri, mengorganisir pikirannya, dan memproses informasi.

Sehingga informasi yang akan disampaikan kedua pendamping dapat terarah dengan baik dan jelas kemudian tidak menyakiti hati klien karena adanya kesalahan dalam berbicara. Seperti yang dilakukan Novia dalam teknik ini adalah ia tidak membuat gerakan yang berlebihan agar selalu membuat Bunga nyaman seperti tidak menggunakan HP saat itu.

#### **1) Memberikan Penghargaan**

Menurut Heri A.purwanto (1994:27) menghargai adalah menunjukkan kesadaran tentang perubahan yang terjadi, menghargai pasien sebagai manusia seutuhnya yang mempunyai hak dan tanggung jawab atas dirinya sendiri sebagai individu. Dengan menghargai secara psikologis dapat menimbulkan perasaan nyaman dan peningkatan harga diri bagi klien.

Bentuk penghargaan Novia pada klien lebih kesikap, salah satunya merencanakan masa depan Bunga, mendukung dan memuji klien yang sudah berani melakukan proses hukum, kelanjutan setelah dalam masa hamil, dan sekolahnya klien. Bunga juga mempunyai motivasi tinggi untuk sekolah, jadi Novia juga memberikan penghargaan secara verbal. Sebagaimana penuturan Novia: “Kita mendukung apa yang dia lakukan, sharing tentang motivasi sekolah dan pelajaran, beberapa kali juga dengan benda seperti alat sekolah”(16/09/16).

### **3. Teknik Komunikasi Terapeutik Wulan dan Mawar**

#### **a) Memberi Kesempatan Klien Memulai Pembicaraan**

Menurut Abraham & Shanley, (1997:97) pasien yang terdorong melalui komunikasi terbuka tidak akan kehilangan kebebasannya sebaliknya mereka mendapatkan kebebasan untuk menghargai pandangan dan cara hidupnya dalam cara-cara baru. Untuk klien yang merasa ragu-ragu dan tidak pasti tentang peranannya dalam interaksi ini, perawat dapat menstimulasinya untuk mengambil inisiatif dan merasakan bahwa ia diharapkan untuk membuka pembicaraan. Jadi dalam teknik ini cara yang ideal dalam menerapkan ke pasien adalah dengan memberi kesempatan pada klien untuk berinisiatif dalam memilih topik pembicaraan dan membiarkan klien merasa bahwa dia yang memimpin pembicaraan.

Ketika proses pendampingan, hal ini juga yang dilakukan oleh Wulan. Saat itu Mawar masih dalam kondisi sama seperti pertemuan sebelumnya merasa ragu-ragu dalam memulai pembicaraan. Kemudian yang Wulan lakukan adalah langsung menanyakan ke Mawar seperti apa yang ingin ia sampaikan. Sebagaimana dalam kutipan Wulan berikut, “Apa yang pengen disampaikan,? apa yang jadi permasalahan, omongin aja gakpapa. Seperti itu aja sih,,” (25/10/2016).

#### **b) Mendengarkan dengan Aktif**

Menjadi pendengar yang baik merupakan ketrampilan dasar dalam melakukan hubungan perawat terhadap pasien. Dengan demikian perawat

dapat mengetahui perasaan dan pikiran pasien. Selama mendengarkan, secara aktif perawat mengikuti apa yang dibicarakan pasien dan memperhatikan perhatiannya. Perawat memberikan tanggapan dengan tepat dan tidak memotong pembicaraan pasien. Mendengarkan juga menunjukkan pesan “anda bernilai untuk saya” dan “saya tertarik padamu”.

Pada informan II ini, Selama mendengarkan secara aktif Wulan mengikuti apa yang dibicarakan Mawar dan memperhatikan perhatiannya. Ketika Mawar berbicara, Wulan melakukan gerakan yang bisa membuat Mawar nyaman seperti tidak melototkan mata, tidak mengecilkan mata, tidak menghindar namun juga tidak memosisikan terlaluh jauh. Hal ini semua bertujuan agar Mawar dapat senyaman mungkin saat berada bersama Wulan dan merasa dihargai.

**c) Eksplorasi**

Teknik ini berguna untuk menggali lebih dalam ide-ide, pengalaman, masalah pasien yang perlu diketahui. Dengan menggunakan teknik-teknik komunikasi terapeutik, maka akan mengembangkan hubungan komunikasi yang terjalin antara pendamping dengan pasien, apa yang dialami oleh pasien, pendamping dapat mengerti serta memahaminya, sehingga pasien akan merasa dihargai sepenuhnya. Mempelajari suatu topik lebih mendalam. Eksplorasi bertujuan untuk mencari atau menggali lebih jauh atau lebih dalam masalah yang dialami klien supaya masalah tersebut bisa diatasi (Antai-Otong dalam Suryani,

2005). Teknik ini bermanfaat pada tahap kerja untuk mendapatkan gambaran yang detail tentang masalah yang dialami klien.

Wulan juga melakukan teknik eksplorasi. Dalam mengeksplorasi kliennya Wulan melakukan pertanyaan terbuka seperti mengapa, apa, dimana, kapan, siapa, bagaimana (5w 1H). “Kita gunakan ini ke dia juga ke klien yang lain, jadi terkait permasalahannya untuk mengembalikan ke klien dalam tujuannya” ucap Wulan”.

#### **d) Memberi Informasi**

Memberikan informasi kepada pasien mengenai hal-hal yang belum diketahuinya atau bila pasien bertanya memberikan informasi. Teknik ini juga sebagai suatu cara untuk membina hubungan saling percaya dengan pasien sehingga menambah pengetahuan pasien yang akan berguna baginya untuk mengambil keputusan secara realistik.

Menyediakan tambahan informasi dengan tujuan untuk mendapatkan respon lebih lanjut. Menurut Stuart & Sundeen dalam Nurjanah,(2005) Beberapa keuntungan dari memberi informasi adalah akan memfasilitasi komunikasi, mendorong pendidikan kesehatan, dan memfasilitasi klien untuk mengambil keputusan.

Seperti halnya yang dilakukan Wulan juga dalam memberikan informasi kepada Mawar baik itu diminta ataupun tidak. Contohnya seperti saat Mawar mengeluh sulit tidur, kemudian diberi saran oleh Wulan agar Mawar mendengarkan musik. Karena menurut Wulan hal itu dapat membuat lebih nyaman.

#### **e) Refleksi**

Refleksi (*reflection*) adalah mengarahkan kembali ide, perasaan, pertanyaan, dan isi pembicaraan kepada klien. Hal ini digunakan untuk memvalidasi pengertian perawat tentang apa yang diucapkan klien dan menekankan empati, minat, dan penghargaan terhadap klien (Antai-Otong dalam Suryani, 2005). Teknik ini digunakan pada saat klien menanyakan pada perawat tentang penilaian atau kesetujuannya.

Teknik ini juga yang dilakukan oleh Wulan ke klien yaitu merefleksikan perasaan dalam usaha untuk menciptakan hubungan baik antara pendamping dengan klien dan menggali atau memberikan kesempatan kepada klien untuk mengeksplorasi diri dan masalahnya. Cara Wulan melakukan merefleksi kepada Mawar dengan menanyakan kondisinya, kemudian barulah diberi solusi oleh Wulan seperti memberi informasi tentang obat untuk menyembuhkannya. Dalam teknik refleksi, Wulan menanyakan secara detail dulu keluhan klien, kemudian memahami dan berempati terhadap apa yang dialami oleh Mawar. Seperti penuturan Wulan berikut: “Bagaimana sekarang kondisinya, ohh jadi seperti itu yaa yang sedang dialami yaa, lebih ke kita melihat detail. Misal: pusing, ohh bagian mana yang pusing?” (25/10/2016).

#### **f) Mengarahkan Pembicaraan**

Dalam teknik ini perawat membantu pasien untuk memfokuskan pembicaraan agar lebih spesifik dan terarah. Biasanya teknik ini



diperlukan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam tentang suatu masalah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada pasangan informan I, Jika pembicaraan diantara keduanya sudah kemana-mana atau keluar dari apa yang menjadi tujuan pendampingan. Maka Wulan melakukan teknik mengarahkan pembicaraan, yaitu pendamping membantu pasien untuk memfokuskan pembicaraan agar lebih spesifik dan terarah. Dalam teknik ini yang dilakukan Wulan yaitu menggiring ke pokok permasalahan seperti menanyakan harapan dan keinginan klien.

#### **h) Membagi Persepsi**

Stuart G.W (1998) dalam Suryani (2005) menyatakan, membagi persepsi (*sharing peception*) adalah meminta pendapat klien tentang hal yang perawat rasakan atau pikirkan. Tehnik ini digunakan ketika perawat merasakan atau melihat ada perbedaan antara respons verbal dan respons nonverbal klien.

Pada informan II ini, Wulan membagi persepsinya dengan cara bercerita banyak hal seperti pengalaman ia semasa remaja yang lagi jatuh cinta, merasa kangen dengan pacar kemudian putus dan dalam hal itu tidak boleh adanya kekerasan. Saat menyampaikannya Wulan selalu membahasakan dengan bahasa remaja seperti curhat ke teman sendiri dan bersikap ramah. Dengan sikap Wulan yang ramah, mudah senyum dan suka berbagi cerita inilah yang membuat Mawar mulai tertarik untuk

berbicara dan merasa dihargai. Akhirnya barulah Mawar lebih terbuka dan berbicara cukup banyak dengan Wulan. Pembicaraan saat itu seputar curhat-curhatan mengenai mantan pacar.

#### **m) Klarifikasi**

Teknik ini untuk menjelaskan upaya dalam membantu mengungkapkan pikiran yang dikemukakan pasien yang kurang jelas bagi perawat, agar tidak terjadi salah pengertian. Menurut Budi Keliat (2010:26) klarifikasi dilakukan bila pendamping ragu, tidak jelas, tidak mendengar atau klien malu mengemukakan informasi, informasi yang diperoleh tidak lengkap atau mengemukakannya berpindah-pindah. Sedangkan menurut Gerald D dalam Suryani (2005) klarifikasi menanyakan kepada klien apa yang tidak dimengerti perawat terhadap situasi yang ada atau menjelaskan kembali ide atau pikiran klien yang tidak jelas atau meminta klien untuk menjelaskan arti dari ungkapannya.

Pada informan II ini agar tidak terjadi salah pengertian, Wulan melakukan klarifikasi seperti ketika ingin memberi respon agar responnya tidak salah, ia meminta Mawar untuk mengulangi perkataan terlebih dahulu, seperti meminta konfirmasi.

#### **k) Memberi Saran**

Teknik ini bertujuan memberi alternatif ide untuk pemecahan masalah. Bryne dan long menekankan pentingnya memberi saran pada

pasien dan menjalin rasa percaya. Cara ini penting untuk mempengaruhi kesan pertama pada pendamping yang pada kebalikannya menentukan keinginan pasien untuk mendiskusikan masalahnya (Abraham & Shanley, 1997:106).

Wulan juga melakukan teknik memberi saran dengan memberikan buku motivasi yang mirip dengan kisah hidupnya Mawar yang disediakan oleh Rifka Annisa. Dari hal tersebut barulah mereka berdiskusi. Karena hal itu juga Mawar merespon dengan baik sikap yang dilakukan oleh Wulan. Jadi saran yang dilakukan Novia sudah ideal berdasarkan pengertian diatas dimana setelah Novia memberi saran maka hasil yang didapatkan sesuai tujuan.

#### **1) Memberikan Penghargaan**

Menurut Heri A.purwanto (1994:27) menghargai adalah menunjukkan kesadaran tentang perubahan yang terjadi, menghargai pasien sebagai manusia seutuhnya yang mempunyai hak dan tanggung jawab atas dirinya sendiri sebagai individu. Dengan menghargai secara psikologis dapat menimbulkan perasaan nyaman dan peningkatan harga diri bagi klien.

Untuk menghargai Mawar yang sudah mau membuka diri dan banyak bercerita maka bentuk penghargaan yang dilakukan Wulan yaitu dengan mengucapkan terimakasih, memberi buku motivasi yang mirip dengan kisah hidup klien, dan mampir ke rumah klien untuk menyapa.