

Komunikasi Terapeutik Pendampingan Penanganan Kasus Kekerasan Seksual Berbasis Gender: Studi Kasus Lembaga Women's Crisis Center Jombang

¹Siti Mufaridho, ²Harliantara, ³Nur'annafi Farni Syam Maella

¹⁻²⁻³Universitas Dr. Soetomo Surabaya

¹mufaridhositi0@gmail.com, ²harliantara@unitomo.ac.id, ³nurannafi@unitomo.ac.id

ABSTRACT

The main focus of this study is to examine the dynamics of therapeutic communication within the process of assisting survivors of gender-based sexual violence at the Women's Crisis Center (WCC) Jombang. Employing a qualitative approach with a case study method and a constructivist paradigm, data were collected through in-depth interviews with five counselors, two survivors, and two parents of survivors. The findings reveal that the therapeutic communication applied consists of four stages: preparation, introduction, accompaniment, and final stage (termination). The preparation stage involves introducing the institution, mapping the case, and adjusting communication strategies based on the referral source. WCC divides its case assistance services into two types: Hotline (the institution's official social media platform), Direct Visit (when survivors or families visit the office directly) and Outreach (proactive case outreach). During the introduction stage, counselors build trust through empathetic approaches and communication tailored to the survivor's age and psychological condition. The accompaniment stage is carried out continuously through both face-to-face counseling and digital communication such as WhatsApp, providing emotional, social, and instrumental support. Counselors and clients form a partnership to achieve mutually agreed-upon goals. The final stage includes monitoring and evaluating the survivor's psychosocial transition toward independence. The therapeutic communication techniques used by counselors include verbal, non-verbal, and recreational or relaxation approaches. Challenges identified in the process include survivor resistance, unsupportive family conditions, and difficulties in initiating communication. Nonetheless, counselors are able to flexibly and empathetically adapt their approaches while maintaining strict confidentiality. This study underscores the importance of professional therapeutic communication with a strong orientation toward the recovery and empowerment of survivors of sexual violence.

Keywords: *Therapeutic Communication, Gender-Based Sexual Violence, Survivor Assistance, Empowerment*

ABSTRAK

Fokus utama penelitian ini adalah mengurai dinamika komunikasi terapeutik dalam proses pendampingan korban kekerasan seksual berbasis gender di Women's Crisis Center (WCC) Jombang. Mengadopsi pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dan paradigma konstruktivisme, data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap lima pendamping, dua korban, dan dua orang tua korban. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang diterapkan terdiri dari empat tahap yaitu persiapan, pengenalan, pendampingan, dan tahap penyelesaian (terminasi). Tahap persiapan melibatkan pengenalan lembaga, pemetaan kasus, serta penyesuaian strategi komunikasi berdasarkan sumber

rujukan. Lembaga membagi dua jenis pelayanan pendampingan kasus yaitu *Hotline* (saluran media sosial lembaga), *Direct Visit* (korban atau keluarga datang langsung ke kantor) dan *outreach* (penjangkauan atau jemput bola kasus). Pada tahap pengenalan, pendamping membangun kepercayaan melalui pendekatan empatik dan penyesuaian komunikasi sesuai usia dan kondisi psikologis korban. Tahap pendampingan dilakukan secara berkesinambungan, baik konseling secara tatap muka maupun melalui media seperti WhatsApp, dengan memberikan dukungan emosional, sosial, dan instrumental. Pendamping dan klien membangun kemitraan untuk merealisasikan tujuan yang telah dirumuskan. Tahap akhir mencakup *monitoring* dan evaluasi terhadap transisi perkembangan korban menuju kemandirian secara psikososial. Teknik komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh pendamping terdiri dari teknik verbal, nonverbal dan hiburan atau relaksasi. Hambatan yang dihadapi antara lain resistensi korban, kondisi keluarga yang tidak suportif, serta tantangan dalam menjalin komunikasi awal. Pendamping mampu menyesuaikan pendekatan secara fleksibel dan empatik, serta menjunjung tinggi kerahasiaan informasi. Penelitian ini menegaskan pentingnya komunikasi terapeutik yang profesional dengan orientasi pada pemulihan korban kekerasan seksual.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Kekerasan Seksual Berbasis Gender, Pendampingan, Pemberdayaan

PENDAHULUAN

Kekerasan seksual berbasis gender merupakan masalah serius yang mempengaruhi korban secara multidimensional, termasuk aspek fisik, psikologis, sosial, dan ekonomi. Masalah ini telah diakui sebagai krisis sosial di Indonesia, dengan data CATAHU Komnas Perempuan 2023 yang mencatat 289.111 kasus kekerasan berbasis gender, termasuk kekerasan fisik, psikis, pelecehan seksual, dan kekerasan berbasis elektronik (KBSE). Sementara itu, CATAHU Komnas Perempuan 2024 menunjukkan adanya peningkatan jumlah kasus kekerasan berbasis gender terhadap perempuan, dengan total kasus mencapai 330.097. Secara keseluruhan, sepanjang tahun 2024 tercatat 445.502 kasus kekerasan terhadap perempuan. Di tingkat lokal, Kabupaten Jombang yang terletak di Provinsi Jawa Timur tercatat sebagai wilayah dengan jumlah kasus kekerasan berbasis gender peringkat 2 tertinggi di Jawa Timur dengan 222 Kasus (Data UPTD PPA Kab. Jombang Tahun 2024).

Sejalan dengan temuan tersebut, Lembaga-lembaga Swadaya Masyarakat yang memiliki fokus pada isu perempuan dan anak, seperti *Women's Crisis Center* (WCC) Jombang turut mencatat berbagai bentuk kasus kekerasan berbasis gender yang terjadi selama tahun 2024. Kehadiran lembaga ini tidak hanya berperan dalam memperkuat sistem pendataan alternatif di luar institusi pemerintah, tetapi juga memberikan dukungan langsung kepada para penyintas melalui layanan pendampingan, konseling psikologis, serta advokasi hukum. Pendamping menerapkan pendekatan komunikasi terapeutik dalam berbagai program intervensi yang dijalankan untuk meminimalisasi terjadinya kekerasan seksual berbasis gender di berbagai sektor lapisan masyarakat. Menurut Northouse, 1998 (dalam Suryani, 2024:15) berpendapat bahwa komunikasi terapeutik dalam pendampingan korban

kekerasan seksual merupakan keterampilan profesional yang digunakan pendamping untuk membantu korban menghadapi tekanan emosional akibat trauma, mengatasi gangguan psikologis yang muncul, serta memfasilitasi proses pemulihan relasi interpersonal korban. Pada tahun 2024, WCC Jombang mencatat sejumlah laporan kasus kekerasan berbasis gender dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Data Kasus Kekerasan Tahun 2024

Sumber: wccjombang.org

No	Jenis Kasus	Bulan												Jumlah
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agst	Sept	Okt	Nop	Des	
1.	KTI	3	3	2	4	2	2	5	4	5	9	2	1	42
2.	KTA	1	0	0	1	0	0	3	0	1	1	1	0	8
3.	KS	5	2	3	6	6	0	12	0	5	3	6	7	55
4.	Trafficking	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5.	Pidum	1	1	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	6
Total		10	6	6	12	8	2	21	5	10	13	9	8	112

Tabel tersebut menunjukkan bahwa kekerasan seksual (KS) merupakan jenis kekerasan dengan jumlah kasus tertinggi, yaitu sebanyak 55 kasus sepanjang tahun. Puncak kejadian tercatat terjadi pada bulan Juli dengan total 21 kasus, yang mengindikasikan adanya tren peningkatan kasus pada pertengahan tahun. Kurangnya dukungan sosial dan hukum yang efektif untuk korban kekerasan dapat menjadi penyebab tingginya angka kekerasan yang berulang. Peningkatan jumlah kasus kekerasan seksual, seperti yang terjadi di bulan Juli, menyoroti perlunya penguatan perlindungan hukum bagi korban dan peningkatan kesadaran masyarakat terkait pencegahan kekerasan (Walby, 2015). Dalam situasi pendampingan korban, komunikasi terapeutik berfungsi sebagai sarana utama untuk membangun hubungan yang aman secara emosional. Komunikasi yang dilakukan dengan empati dan kepekaan mampu menciptakan rasa percaya, penerimaan, serta penghargaan terhadap pengalaman korban. Komunikasi terapeutik bukan hanya tentang apa yang dilakukan oleh pendamping, melainkan bagaimana pendamping menghadirkan diri secara empatik untuk membangun hubungan yang saling mendukung dengan korban. Sehingga proses penyembuhan dapat berjalan kondusif bagi pemulihan korban (Widiyanto et al., 2024:1).

Tujuan utama dari komunikasi terapeutik adalah membantu klien dalam mengembangkan diri secara pribadi ke arah yang lebih positif dan adaptif. Melalui proses komunikasi, klien di dorong untuk mencapai realisasi diri, menerima dirinya secara utuh, serta meningkatkan penghargaan terhadap diri sendiri (Suryani, 2024:16). Komunikasi terapeutik terdiri dari beberapa tahapan yang saling berkaitan dalam penerapannya. Dalam proses pendampingan terhadap korban kekerasan seksual, hubungan antara pendamping dan penyintas tidak dapat dipandang sekadar

sebagai interaksi fungsional atau profesional belaka. Hubungan ini mengandung unsur kemanusiaan yang lebih mendalam, di mana keduanya saling berproses dalam ruang komunikasi yang dipenuhi oleh empati, penerimaan, dan penghargaan terhadap pengalaman pribadi masing-masing. Travelbee (dalam Mundakir, 2006:118) menggambarkan jenis hubungan ini sebagai relasi antar manusia (*human to human relationship*) yang dibangun atas dasar kesadaran bahwa baik pendamping maupun korban sama-sama membawa sisi kerentanan dan kebutuhan untuk dipahami. Klien dipandang sebagai individu yang memiliki kemampuan untuk berkembang dan menyelesaikan masalahnya sendiri. Pendamping berperan sebagai fasilitator yang menyediakan lingkungan yang mendukung, membantu klien untuk mengeksplorasi perasaan dan pengalaman mereka secara lebih mendalam. Carl Rogers (1961, dikutip dalam Mundakir, 2006:119-120) mengemukakan bahwa komunikasi terapeutik yang efektif antara terapis (pendamping) dan klien (korban) harus dibangun melalui tiga elemen dasar yaitu empati (*empathy*), keaslian (*genuineness*), dan kehangatan (*warmth*).

Penelitian ini menganalisis strategi dan proses komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh pendamping di WCC Jombang dalam mendukung korban kekerasan seksual berbasis gender dengan melihat dari berbagai sudut baik pendamping, penyintas, dan orang tua. Fokus utama mencakup identifikasi tahapan komunikasi, teknik yang digunakan, serta dinamika interaksi antara pendamping dan korban dalam merekonstruksi pengalaman untuk membangun pemberdayaan. Menurut Suryani (2024: 47-55) menguraikan struktur komunikasi terapeutik mencakup empat tahap utama yang membentuk alur proses yang sistematis yaitu tahap persiapan (pra interaksi), pengenalan (orientasi), kerja, dan terminasi (akhir). Teknik komunikasi terapeutik menggunakan komunikasi verbal maupun nonverbal untuk memfasilitasi ekspresi emosi, pemulihan trauma, dan pemberdayaan korban kekerasan seksual (Saragi et al., 2023).

Penelitian ini juga mengkaji hambatan dan tantangan dalam proses komunikasi dengan tujuan memahami bagaimana komunikasi terapeutik dapat memperkuat proses pendampingan kekerasan seksual yang dialami oleh perempuan penyintas di Kabupaten Jombang. Hambatan komunikasi terapeutik terjadi saat proses komunikasi terapeutik antara tenaga profesional (konselor/ psikolog), korban, dan keluarga sedang berlangsung dapat disebabkan oleh faktor dari internal maupun eksternal korban. Hal tersebut mencakup psikis, sosial, budaya, ekonomi, dan teknis lapangan (Wahyuningsih, 2021:147). Komunikasi antara pendamping dan korban merupakan suatu proses yang begitu kompleks karena bisa melibatkan berbagai komponen di dalamnya. Komponen-komponen tersebut saling berinteraksi satu dengan yang lainnya dan dalam proses pelaksanaannya dapat menimbulkan hambatan komunikasi. Menurut Indarwati (2015, dikutip dalam Nasution, 2024:10-14) terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat proses komunikasi terapeutik pendampingan kasus kekerasan seksual yaitu usia dan pemahaman klien, kondisi keluarga dan lingkungan, hubungan antara korban dengan pelaku.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian dilakukan pada Lembaga Sosial Masyarakat Women's Crisis Center Jombang dengan subjek penelitian sebanyak 5 pendamping, 2 perempuan korban kekerasan seksual, dan 2 orang tua korban. Objek utama dalam penelitian ini adalah Proses komunikasi antara konselor atau pendamping dengan korban kekerasan seksual berbasis gender, terutama dalam menerapkan komunikasi terapeutik yang empatik, *non-judgmental*, dan memberdayakan. Bagaimana proses komunikasi terapeutik bisa memberdayakan korban, memungkinkan mereka untuk mengubah persepsi tentang diri mereka, dan membantu mereka kembali mengontrol narasi hidup mereka. Peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme yang berfokus pada pemahaman subjektif individu terhadap dunia yang mereka alami (Cresswell, 2009). Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara secara mendalam (*in-depth interview*) kepada seluruh responden penelitian. Selain itu, peneliti juga menggunakan observasi dan analisis dokumen secara reflektif dalam memperkaya data (Schmid et al., 2016). Teknik analisis data dalam penelitian menerapkan model analisis data interaktif milik Miles & Huberman (1994), yang mencakup reduksi data (*Data Reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan dan verifikasi (*drawing conclusion and verification*). Uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi dan *member checking*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahapan Komunikasi Terapeutik dalam Pendampingan Perempuan Korban Kekerasan

Pendekatan pemberdayaan melalui komunikasi memungkinkan korban untuk merebut kembali kendali atas narasi hidup mereka, membentuk ulang persepsi diri, dan memulihkan kesehatan mental pasca trauma. Proses pendampingan kasus kekerasan seksual berbasis gender di Lembaga Swadaya Masyarakat Women's Crisis Center Jombang terdiri atas empat tahapan utama, yaitu tahap persiapan, tahap pengenalan, tahap pelaksanaan pendampingan, dan tahap penyelesaian. Berikut ini empat tahap komunikasi terapeutik :

1. Tahap Persiapan

Dinamika tahap awal komunikasi terapeutik dalam pendampingan antara korban dengan pendamping Women's Crisis Center (WCC) Jombang mencakup persiapan pendekatan penanganan kasus. Dimana pendekatan komunikasi tersebut berbasis pada kenyamanan korban, pemahaman situasi dan informasi dasar pendampingan, pengaturan waktu serta ruang dalam sesi konseling awal. Pendamping melakukan persiapan pendampingan dengan memperhatikan jenis-jenis kasus yang masuk di lembaga. Proses ini dimulai

dengan mengetahui dari mana informasi tentang kasus kekerasan seksual tersebut diketahui. Bahwa ketika korban datang, baik secara langsung maupun melalui jalur lain seperti rujukan dari Dinas terkait seperti UPTD PPA Kabupaten Jombang, media atau aparat penegak hukum (Kejaksaan dan Kepolisian). Pendekatan yang digunakan pendamping bersifat situasional. Pendamping membangun hubungan awal yang tidak memaksa, sehingga korban merasa didampingi dan tidak sendiri. Langkah ini penting untuk menciptakan rasa aman dan membangun kepercayaan dalam proses pemulihan. Konselor atau pendamping menggali informasi tentang klien atau korban untuk perencanaan strategi pada pertemuan pertama dengan klien (Suryani, 2024:47). Penggalan informasi awal sebelum pertemuan pertama dilakukan pendamping atau konselor WCC Jombang, jika kasus yang masuk ke lembaga merupakan rujukan kasus dari instansi lain. Pendamping akan memahami informasi awal seperti nama, usia, latar belakang masalah, dan jenis kasus kekerasan seksual yang dialami korban.

Dimana pendamping membagi 3 sistematisa jenis pelayanan yaitu *Hotline* (korban pertama kali menghubungi melalui saluran darurat lembaga seperti telepon, WhatsApp, dan *Social Media*), *Direct Visit* (korban atau keluarga datang langsung ke kantor) dan *outreach* (penjangkauan atau jemput bola kasus). Konseling awal dilakukan jika korban atau keluarga korban datang langsung ke kantor *Women's Crisis Center (WCC)* Jombang. Jika informasi datang dari publikasi media atau mitra jaringan, pendekatannya lebih bersifat *outreach* (penjangkauan), yang berarti tim pendamping WCC akan mendatangi korban untuk mengenalkan lembaga mereka. *Outreach* atau penjangkauan adalah salah satu pendekatan yang digunakan untuk memberikan layanan kepada individu atau kelompok yang tidak memiliki akses langsung atau tidak datang sendiri untuk mencari bantuan. Pendamping memulai konseling awal dengan memulai komunikasi dengan cara yang sangat hati-hati dan disesuaikan dengan kebutuhan korban. Kegiatan konseling awal dilakukan oleh konselor dengan tujuan untuk mengumpulkan data dasar mengenai klien, setidaknya mencakup identitas klien yang dapat menjadi landasan saat memulai interaksi lebih lanjut (Suryani, 2024:49).

Korban atau keluarga korban yang datang ke kantor biasanya sudah memiliki tujuan, bisa berupa keinginan diskusi terkait situasi yang sedang dihadapi ataupun konsultasi langkah-langkah dalam pelaporan kasus. Pada tahap konseling awal jenis kasus *Direct Visit* dan *hotline*, jika korban bersedia untuk di dampingi kasusnya. Pendamping akan menggali data klien yaitu nama, usia, alamat, kontak yang bisa dihubungi lebih lanjut, dan kategori permasalahan. Data-data ini digunakan pendamping untuk membuat janji pertemuan konseling lanjutan. Informasi dasar lain yang di perlukan dalam pendampingan diperoleh pendamping *Women's Crisis Center (WCC)* Jombang dengan beberapa sesi konseling dan pertemuan lanjutan. Pengenalan lembaga

dan pemetaan kasus merupakan langkah awal yang penting dalam tahap persiapan pendampingan. Pada tahap ini, pendamping menjelaskan bahwa WCC Jombang hadir sebagai lembaga yang berkomitmen dalam mendampingi korban kekerasan seksual, tidak hanya dalam proses hukum, tetapi juga dalam aspek pemberdayaan serta penguatan psiko-sosial. Pengenalan lembaga dan pendamping dilakukan secara terbuka untuk membangun hubungan profesional yang berbasis kepercayaan. Menurut Nasution (2024:42), pengenalan lembaga menjadi elemen penting dalam membangun komunikasi terapeutik karena mampu mengurangi resistensi awal dari korban. Ketika korban memahami identitas serta peran pendamping, rasa aman pun mulai terbentuk dan mendorong terciptanya keterbukaan. Pendamping WCC Jombang menggunakan sistem komunikasi terpusat pada satu nomor layanan yang dapat diakses oleh seluruh staf dalam berbagai kegiatan pendampingan. Sistem komunikasi ini dilakukan baik dalam kondisi *emergency* maupun dalam kegiatan rutin pendampingan. Keberadaan satu nomor layanan yang diakses oleh korban menunjukkan standarisasi dalam alur komunikasi yang memungkinkan koordinasi yang lebih efisien antar staf pendamping dengan korban. Sistem informasi terpusat digunakan untuk berkomunikasi dengan korban terkait jadwal pendampingan, baik pendampingan proses hukum (pelaporan atau persidangan) dan proses pemulihan psikologis. Tidak ada staf pendamping yang memiliki nomor pribadi korban, begitu juga dengan korban tidak memiliki informasi mengenai nomor telepon pribadi staf pendamping. Upaya untuk menjaga kerahasiaan dalam komunikasi pendampingan merupakan bentuk dari penciptaan hubungan profesional antara pendamping dan korban. Penggunaan satu nomor layanan untuk komunikasi mempermudah akses korban terhadap bantuan yang mereka butuhkan. Menurut Handayani & Hartati (2021:52) penggunaan saluran komunikasi resmi yang terpusat tidak hanya menjamin efisiensi informasi tetapi juga merupakan strategi etis dalam menjaga batas profesional antara pendamping dan korban kekerasan seksual.

2. Tahap Perkenalan

Komunikasi terapeutik pada tahap perkenalan memegang peranan penting dalam menentukan pendekatan yang tepat untuk merancang rencana pendampingan sesuai kebutuhan korban kekerasan seksual. Tahap ini mencakup serangkaian langkah yang dilakukan oleh konselor untuk mengenal lebih dekat kondisi klien, sekaligus memverifikasi informasi terkait aspek fisik, emosional, sosial, dan hukum yang dialami korban. Orientasi awal ini dilakukan secara konsisten pada setiap sesi pendampingan, baik pada pertemuan pertama maupun sesi lanjutan sebagai fondasi dalam membangun hubungan profesional antara pendamping dan korban (Stuart & Laraia, 2001). Tahap perkenalan pada pendampingan korban kekerasan seksual merupakan dasar bagi hubungan terapeutik pendamping dan korban. Kegagalan

komunikasi di tahap ini akan menimbulkan dampak berkelanjutan pada tahap berikutnya. Menurut Suryani (2024:50-52) menjelaskan tugas penting pendamping di tahap orientasi yaitu membangun rasa saling percaya dengan klien, menyepakati kontrak pendampingan, menggali pikiran serta perasaan klien, mengidentifikasi permasalahan yang dialami, serta merumuskan tujuan bersama yang akan dicapai selama proses pendampingan. Komunikasi terapeutik dalam tahap perkenalan mencakup proses membangun kepercayaan dan hubungan profesional, pengenalan hak-hak korban, identifikasi masalah dan kebutuhan layanan. Pendamping memfokuskan pendekatan sebagai tujuan membangun rasa aman, sehingga korban menjadi lebih terbuka dan memudahkan penggalan data yang diperlukan. Validasi terhadap kesesuaian data di tahap sebelumnya dilakukan dengan konseling yang intensif. Pendamping kemudian menentukan pendekatan yang tepat dalam penyusunan rencana proses pemulihan di tahap pendampingan selanjutnya.

Konseling awal dilakukan oleh pendamping di kediaman korban setelah menerima informasi rujukan kasus dari mitra terkait. Sebelum melakukan proses *outreach*, pendamping telah memperoleh gambaran umum mengenai kasus kekerasan seksual melalui data awal yang disampaikan oleh mitra rujukan. Selanjutnya, pendamping melakukan kunjungan langsung (*outreach*) ke rumah korban untuk memperkenalkan lembaga serta mengajukan persetujuan pendampingan. Pada tahap ini, pengenalan lembaga disampaikan secara terbuka, dan pendamping memperoleh kontrak pendampingan resmi dari klien sebagai dasar pelaksanaan proses penanganan kasus. Proses pengenalan diri dengan klien dilakukan secara terstruktur dan bersifat progresif. Pendamping Women's Crisis Center (WCC) Jombang mengenalkan diri secara bertahap kepada klien guna mengurangi ketegangan dalam pendekatan. Selain melakukan pengenalan secara bertahap, pendamping memisahkan ruangan antara korban dengan keluarganya saat melakukan kunjungan ke rumah (*Outreach*). Pemisahan ruang ini memungkinkan korban untuk berbicara secara lebih terbuka tanpa adanya pengaruh atau gangguan dari pihak lain, terutama keluarga yang mungkin memiliki keterkaitan emosional atau sosial dengan korban. Suasana komunikasi yang kondusif secara emosional sangat penting dalam membentuk keterbukaan pada korban. Pemisahan ruang dengan pendekatan individual merupakan bagian dari teknik komunikasi terapeutik yang mempertimbangkan sensitivitas psikologis korban kekerasan seksual. Beberapa korban mungkin menunjukkan ketidaknyamanan ketika berbicara terkait pengalaman traumatis mereka (Nasution, 2024:43).

Konseling lanjutan diberikan pada jenis kasus *Direct Visit* dan *Hotline* berdasarkan kesepakatan jadwal yang telah ditentukan di tahap persiapan. Pendamping bisa melakukan konseling di rumah korban dengan kunjungan

resmi atau juga korban kembali ke kantor lembaga untuk berdiskusi kembali. Pendamping memberikan waktu kepada korban untuk menerima kehadiran pendamping dengan pendekatan secara berkelanjutan melalui kegiatan kunjungan ke rumah (*Home Visit*). Pendamping menjaga kredibilitas dan kepercayaan korban dengan tidak mengungkapkan informasi yang diberikan korban, menjaga kerahasiaan identitas korban, dan memastikan bahwa semua keputusan yang diambil adalah keputusan bersama berdasarkan kesepakatan. Menurut Indarwati (2019 :8-9) hubungan kepercayaan antara pendamping dan klien tidak dapat dibangun secara instan, melainkan tumbuh melalui proses komunikasi yang empatik dan dilandasi oleh sikap saling menghargai, kejujuran, serta bebas dari sikap menghakimi. Prinsip independensi kemitraan pendamping dan korban harus tetap dijaga dalam proses pendampingan kasus. Pendamping bukanlah bagian dari keluarga korban, tetapi memiliki kapasitas sebagai seorang profesional yang bertindak sesuai dengan peran konselor. Hubungan ini adalah hubungan kemitraan, di mana pendamping dan korban memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk penyelesaian kasus yang dihadapi serta memulihkan korban dari trauma pasca kejadian. Dalam hubungan kemitraan, segala keputusan yang diambil harus berdasarkan pilihan korban. Namun, tetap dalam kontrol pendamping untuk memastikan keputusan tersebut tidak merugikan pihak mana pun.

Menurut Aziz (2022:4) menegaskan menjaga kredibilitas pendamping sangat ditentukan oleh konsistensi dalam menepati janji, menjunjung tinggi prinsip kerahasiaan, serta melibatkan korban secara aktif dalam setiap proses pengambilan keputusan. Hubungan yang terlalu personal atau kekeluargaan antara pendamping dan korban bisa menimbulkan dampak negatif. Ketergantungan emosi korban pada pendamping dapat menghambat proses penanganan kasus, misalnya ketika korban merasa tidak bisa melanjutkan tahapan proses penanganan kasus tanpa kehadiran pendamping yang sama. Selain itu, kondisi ini juga berisiko menimbulkan beban psikologis bagi pendamping. Situasi tersebut menegaskan pentingnya menjaga batas profesional dalam hubungan pendampingan, guna mencegah terjadinya ketergantungan emosional yang dapat mengganggu objektivitas serta kualitas layanan. Oleh karena itu, relasi antara pendamping dan korban harus dipahami sebagai hubungan kemitraan yang bersifat profesional, bukan sebagai hubungan kekeluargaan maupun relasi kuasa.

Langkah selanjutnya adalah pengenalan hak-hak korban kekerasan seksual untuk membantu korban memahami dan mengakses berbagai bentuk dukungan yang tersedia. Pendamping Women's Crisis Center (WCC) Jombang memberikan peningkatan pemahaman korban tentang hak-hak yang bisa mereka peroleh sebagai korban dan memfasilitasi proses pendampingan perolehan hak-hak tersebut. Hak-hak korban yang terpenuhi akan menciptakan lingkungan yang lebih mendukung bagi pemulihan korban

kekerasan seksual baik secara fisik dan psikis. Pengenalan mengenai hak-hak korban diberikan oleh pendamping Women's Crisis Center (WCC) Jombang setelah pemahaman terkait fungsi dan tujuan lembaga diketahui. Informasi-informasi penting ini disampaikan secara berulang-ulang pada korban serta pihak keluarga korban setelah terbangunnya hubungan yang kuat dalam pendampingan. Wulandari & Dewi (2020:119) menyatakan bahwa penguatan pemahaman hak-hak korban dalam komunikasi pendampingan merupakan bentuk strategi pemberdayaan yang esensial untuk meningkatkan kontrol korban atas proses pemulihan serta pengambilan keputusan hukum secara sadar. Jika korban dan keluarga sudah sadar dan paham mengenai hak hukum mereka, maka akan lebih mudah untuk mengambil keputusan tindakan yang akan dilakukan. Pendamping menyadari bahwa penting untuk korban atau keluarga merasa nyaman dan tidak terintimidasi oleh istilah-istilah hukum yang mungkin sulit dipahami. Pendamping juga menyadari bahwa proses hukum terkait kekerasan seksual merupakan sebuah proses yang panjang. Oleh karena itu, pendamping WCC Jombang memastikan korban dan keluarga memiliki kesiapan serta pemahaman hukum yang baik untuk menentukan pengambilan keputusan.

Pendamping melakukan identifikasi masalah dan kebutuhan layanan dengan memisahkan ruangan konseling antara korban dan orang tua. Masing-masing akan di dampingi oleh satu pendamping untuk melakukan proses penggalian informasi. Keberhasilan komunikasi yang dilakukan pendamping dalam membuka diri korban untuk merasa aman tanpa terintimidasi adalah dengan cara mendengarkan secara aktif cerita yang disampaikan tanpa ada intervensi. Menjadi pendengar yang baik adalah kewajiban atau keterampilan dasar dalam komunikasi terapeutik. Pendamping bisa menjadi pendengar yang baik dengan cara menghindari gerakan tubuh yang dapat mengganggu pembicaraan. Pendamping bisa menampilkan gerakan tubuh yang menggambarkan bahwa ia mendengarkan korban. salah satu gerakan yang bisa digunakan adalah menganggukkan kepala (Indarwati, 2019 :9). Konseling lanjutan yang diberikan pendamping Women's Crisis Center (WCC) Jombang dengan *home visit* memberikan ruang untuk korban melakukan eksplorasi masalah mereka. Berbagai metode dilakukan oleh pendamping untuk mengidentifikasi dukungan internal di lingkungan sekitar korban. Pemetaan dukungan di dalam lingkungan korban dikumpulkan untuk meminimalisir dampak negatif pada proses pemulihan.

Pendamping melakukan identifikasi awal terhadap kondisi emosional dan psikologis korban sebagai dasar dalam merumuskan pola-pola adaptif dalam pemberian bantuan secara efektif. Berdasarkan pengalaman penanganan kasus kekerasan seksual di Women's Crisis Center (WCC) Jombang, dukungan keluarga sering kali menjadi faktor krusial dalam proses pemulihan korban. Keterlibatan keluarga yang suportif dapat mempercepat

stabilisasi emosional dan meningkatkan keberanian korban untuk melanjutkan proses hukum maupun pemulihan psikososial. Namun juga di beberapa kasus keluarga justru menjadi tantangan karena tidak mendukung langkah-langkah yang di ambil oleh korban. Sikap ini dapat memperburuk kondisi psikologis korban dan menghambat proses pendampingan secara keseluruhan. Tidak semua orang tua memiliki kedekatan emosional yang kuat dengan anaknya, terutama dalam situasi krisis seperti kasus kekerasan seksual. Kondisi ini menuntut peran pendamping untuk menjembatani komunikasi antara korban dan orang tua. Pendamping menjalankan proses komunikasi aktif guna memberikan pemahaman kepada keluarga mengenai pentingnya dukungan emosional, serta menjelaskan berbagai kemungkinan yang dapat terjadi apabila korban tidak mendapatkan dukungan dari lingkungan terdekatnya. Langkah ini bertujuan agar keluarga turut terlibat dalam proses pemulihan korban secara menyeluruh. Pendamping perlu mengetahui dengan pasti akar masalah yang dihadapi korban. Sehingga proses identifikasi layanan apa saja yang dibutuhkan oleh korban menjadi jelas. Informasi yang diberikan oleh pendamping harus mampu membangun pemahaman klien secara menyeluruh mengenai permasalahan yang dialaminya, serta berkontribusi dalam proses pencarian solusi yang tepat (Suryani, 2024:65).

Pendamping memberikan banyak pandangan alternatif dalam penyelesaian masalah beserta dampak apa yang akan diperoleh. Pemahaman mengenai konsekuensi dari masing-masing tindakan diberikan agar korban serta keluarga siap menghadapi tantangan-tantangan pada proses penanganan kasus yang mereka pilih. Identifikasi masalah-masalah yang dihadapi korban tidaklah mudah. Diperlukan teknik atau metode tersendiri yang disesuaikan pada korban. Pendamping Women's Crisis Center (WCC) Jombang menggunakan media gambar saat konseling pada korban kelompok usia pra sekolah, sekolah, dan remaja dalam penggalian informasi. Pendamping menggunakan media *photo voice* sebagai alat untuk menggali perasaan dan pengalaman korban tanpa memaksa korban berbicara secara verbal. Pendamping memberikan serangkaian gambar yang mengilustrasikan berbagai aspek kehidupan korban, seperti gambar hubungan antara ibu dan anak, hubungan teman, atau kegiatan-kegiatan yang mencerminkan individu pada usianya. Kemudian pendamping akan meminta korban untuk memilih gambar yang paling mencerminkan diri mereka, hubungan dengan orang lain, dan perasaan yang sedang mereka alami. Identifikasi dengan menggunakan media *photo voice* ini memungkinkan pendamping untuk memperoleh informasi emosional dan psikologis korban. Komunikasi non-verbal melalui pemilihan gambar memberikan petunjuk penting mengenai perasaan korban terhadap diri sendiri, keluarga, dan hubungan sosialnya. Nasution (2024:51) menyebutkan bahwa pendekatan visual mampu menumbuhkan rasa percaya diri korban dalam proses pendampingan, karena mereka merasa memiliki

kendali atas narasi yang ingin mereka sampaikan. Gambar-gambar yang dipilih serta ditunjukkan ke pendamping menjadi cara untuk identifikasi hubungan emosional korban dan menilai tingkat kepercayaan diri korban terhadap keluarga yang mungkin terdampak karena pengalaman kekerasan seksual. Pendamping memberikan pertanyaan pemantik agar korban memilih gambar dengan tersusun lebih baik, sehingga pendamping mampu memahami secara detail tanpa korban menjelaskan melalui pembicaraan.

Metode lain yang digunakan pendamping untuk identifikasi adalah dengan menggambar dan mewarnai. Menurut Hockenberry & Wilson (2011, dikutip dalam Suryani, 2024:89-90) menggambar merupakan aktivitas menyenangkan bagi anak usia pra sekolah hingga usia sekolah. Pendamping dapat mengetahui perasaan anak melalui gambar yang mereka buat, biasanya anak akan bercerita terkait gambarnya. Upaya yang dilakukan pendamping dalam menciptakan ruang aman bagi korban untuk mengekspresikan diri mereka. Saat korban sudah menjadi pribadi yang lebih tenang dan siap diajak bicara, pendamping baru akan mengajukan pertanyaan yang bertujuan untuk mengetahui apa makna dari gambar-gambar yang telah dibuat. Pendamping berpendapat bahwa mereka tidak dapat memberikan interpretasi yang pasti terkait gambar tersebut, mengingat keterbatasan dalam hal diagnosis psikologis. Namun pendamping berupaya untuk menggali pemahaman umum tentang perasaan korban berdasarkan gambar yang mereka buat.

Pendampingan terapeutik terhadap korban dewasa memerlukan pendekatan yang disesuaikan dengan karakteristik psikologis dan sosial mereka. Pendekatan yang diberikan kepada korban, baik anak-anak, remaja, maupun orang dewasa disesuaikan dengan tingkat perkembangan kognitif, pemahaman dan cara mereka mengungkapkan perasaan. Data penelitian menunjukkan bahwa korban remaja hingga dewasa cenderung menyimpan pengalaman kekerasan seksual sebagai bentuk rasa malu atau kesalahan pribadi. Hal ini membuat mereka enggan mengungkapkan peristiwa secara terbuka, terutama saat didampingi orang tua. Bahkan pada korban dewasa yang belum menikah, norma sosial mengenai kehormatan dan kesucian turut memperkuat sikap diam tersebut (Savitri & Wahyuningsih, 2020:44). Korban yang sudah bukan dalam kategori anak-anak lebih nyaman ketika didengarkan secara utuh tanpa interupsi dalam menyampaikan ceritanya. Proses identifikasi dalam komunikasi terapeutik mencakup asesmen kebutuhan korban melalui serangkaian tahapan konseling yang bersifat mendalam dan berkelanjutan. Pendamping tidak hanya berfokus pada korban secara individual, tetapi juga melibatkan keluarga inti yang dianggap memiliki kedekatan emosional, terutama ibu. Dalam banyak kasus, ibu menjadi sumber informasi penting terkait perubahan perilaku korban sebelum dan sesudah peristiwa kekerasan seksual. Informasi ini menjadi pijakan awal bagi pendamping untuk memahami sejauh mana dampak psikologis yang dialami

korban dalam kesehariannya. Pendekatan ini mencerminkan pentingnya pemahaman kontekstual terhadap lingkungan sosial korban. Nasution (2024:26) menekankan bahwa pendamping perlu memahami kondisi lingkungan korban secara menyeluruh agar dapat merancang strategi komunikasi yang tepat dan responsif terhadap kebutuhan emosional korban.

Selain wawancara verbal, pendamping juga melakukan observasi langsung selama sesi konseling berlangsung. Observasi ini mencakup ekspresi non-verbal korban, seperti gestur tubuh, perubahan mimik wajah, atau kecenderungan menarik diri, yang dapat menjadi indikator adanya trauma yang belum mampu diungkapkan secara verbal. Aziz (2022:6) menyatakan bahwa isyarat non-verbal sering kali merepresentasikan kondisi emosional yang tersembunyi dan perlu diinterpretasikan secara hati-hati dalam konteks komunikasi terapeutik. Pendamping mengakui bahwa konseling awal tidak selalu cukup untuk menangani kompleksitas trauma yang dialami oleh korban kekerasan seksual. Oleh karena itu, hasil dari *assessment* awal digunakan untuk menentukan langkah selanjutnya pada tahap konseling lanjutan. Ini menunjukkan bahwa proses identifikasi dalam komunikasi terapeutik tidak hanya bertujuan untuk mengenali kondisi psikologis korban saat itu, tetapi juga untuk merencanakan dan merancang intervensi yang tepat agar korban mendapatkan dukungan yang dibutuhkan untuk proses pemulihan. Pendamping mengumpulkan kelengkapan data yang akan digunakan pada pendampingan, adapun data yang dibutuhkan adalah identitas korban, identitas pelaku, kronologi peristiwa, identitas kasus, proses kasus, dan data lingkungan sosial korban dan pelaku.

Pendekatan pendampingan yang terkoordinasi mempermudah proses identifikasi masalah dan kebutuhan layanan korban kekerasan seksual. Dalam proses *assesment* kebutuhan melalui konseling yang diberikan di rumah. Kehadiran pendamping yang telah dikenal oleh korban menjadi kunci penting untuk membangun rasa aman dan kepercayaan. Pendamping yang akrab memberikan rasa perlindungan, khususnya saat korban harus berinteraksi dengan pihak luar, seperti lembaga atau aparat penegak hukum (Widiyanto, 2024:36). Hubungan yang sudah terjalin sebelumnya menciptakan landasan emosional yang stabil, memungkinkan korban lebih terbuka dalam proses pendampingan. Dalam situasi di mana pendamping baru terlibat, kehadiran pendamping lama membantu sebagai jembatan transisi yang mengurangi kecemasan dan penolakan. Strategi ini mencerminkan pendekatan relasional yang mengutamakan kenyamanan korban secara psikologis (Walidah, 2023:13). Korban kekerasan seksual umumnya mengalami trauma yang berdampak pada ketidakpercayaan terhadap orang baru. Oleh karena itu, kehadiran pendamping lama tidak hanya berfungsi sebagai penghubung, tetapi juga sebagai sumber stabilitas emosional yang mendukung keberlanjutan proses pemulihan.

Selama memahami berbagai aspek yang mempengaruhi korban, pendamping dapat mulai menetapkan prioritas masalah yang perlu diatasi terlebih dahulu. Pendamping Women's Crisis Center (WCC) Jombang lebih sering melakukan kunjungan langsung ke rumah korban dengan menetapkan jadwal melalui pesan Whatsapp. Di setiap sesi pertemuan konseling dengan korban dan keluarga korban, pendamping sudah menentukan tujuan utama. Penggunaan teknik memfokuskan (*Focusing*) berfungsi untuk memberikan kesempatan pada klien atau korban menceritakan inti permasalahan guna mencapai tujuan(Suryani, 2024:63). Pendamping mengembangkan berbagai pola kemungkinan penerimaan dari klien dengan memberikan banyak informasi solusi pilihan alternatif dari permasalahan yang dihadapi. Tahap ini klien sudah pada tahapan terbuka dan percaya seluruhnya pada pendamping. Sehingga penggalian kronologi kejadian traumatis pada korban akan lebih mudah di dapatkan untuk pelengkapan data yang dibutuhkan dalam pendampingan.

3. Tahap Pendampingan

Tahap ketiga sebagai fase terpenting dalam penanganan kasus kekerasan seksual adalah tahap kerja atau pendampingan. Tahap kerja dalam komunikasi terapeutik merupakan fase di mana pendamping dan klien membangun kemitraan untuk merealisasikan tujuan yang telah dirumuskan pada tahap pengenalan. Pendamping tidak hanya sekedar mencari solusi dengan membantu klien merealisasikan pengambilan keputusan, melainkan juga fokus di pemberdayaan klien untuk mengenali kekuatan mereka sendiri, mengatasi perasaan trauma, serta membuat keputusan yang terbaik bagi pemulihan mereka. Korban sering kali tidak sadar bahwa tindakan yang dilakukan oleh pelaku adalah sebuah kejahatan yang sebenarnya tidak boleh dilakukan kepada diri mereka. Oleh karena itu pendampingan di fase ini terbagi menjadi beberapa hal yaitu kesadaran serta penguatan korban, pengambilan keputusan kasus, pendampingan kasus secara legitimasi, terapi pasca trauma menggunakan *trauma healing* dan *support group*. Pendampingan dalam proses pemulihan tidak hanya berfokus pada korban sebagai individu yang mengalami kekerasan, melainkan juga mencakup orang-orang terdekat yang ikut terdampak secara emosional seperti keluarga inti atau orang tua. Pendamping WCC Jombang menciptakan lingkungan internal yang kondusif terhadap korban dengan selalu melibatkan keluarga inti atau orang tua dalam setiap tahapan proses pendampingan. Pendamping melakukan penanganan bersama dengan Instansi Pemerintah Kabupaten Jombang dan Instansi swasta lain dalam mendukung kebutuhan pemulihan korban baik secara fisik dan psikis.

Pada tahapan ini, interaksi antara pendamping dan korban memasuki fase pemecahan masalah yang lebih intensif dari pada sebelumnya (Widiyanto et al., 2024:38). Pendamping WCC Jombang berperan sebagai mediator yang mendampingi korban dalam mengeksplorasi berbagai opsi penanganan, termasuk jalur litigasi maupun alternatif non-litigasi. Selain memberikan informasi yang akurat terkait prosedur hukum dan potensi hambatannya, pendamping juga menjaga sikap netral agar korban tetap memiliki otonomi penuh dalam mengambil keputusan tanpa adanya tekanan dari pihak mana pun. Pendamping memberikan ruang bagi klien untuk berkembang dan menemukan solusi yang sesuai dengan kebutuhannya. Pendamping perlu memiliki kemampuan untuk menyimpulkan inti percakapan sebagai bentuk klarifikasi akhir. Penyimpulan ini penting untuk memastikan kesamaan persepsi antara pendamping dan klien. Tanpa proses ini, dapat terjadi kesalahpahaman yang mengaburkan arah penyelesaian masalah dan menghambat tercapainya tujuan pendampingan (Suryani, 2024: 52-53).

Korban kekerasan seksual berbasis gender sering kali tidak menyadari bahwa tindakan pelaku merupakan bentuk kejahatan yang

melanggar hak atas tubuh mereka. Proses menyadarkan korban atas statusnya sebagai penyintas bukanlah hal yang mudah, terutama karena sebagian besar kasus yang ditangani oleh Women's Crisis Center (WCC) Jombang melibatkan pelaku yang memiliki kedekatan emosional dengan korban. Menurut Hananah et al., (2021: 279), kedekatan antara korban dan pelaku sering kali mengaburkan batas antara kasih sayang dan kekerasan, sehingga korban kesulitan mengidentifikasi dirinya sebagai korban. Ketika pelaku adalah sosok yang dipercaya atau dicintai, korban cenderung memaklumi kekerasan sebagai bentuk perhatian yang keliru. Relasi kuasa tersebut menempatkan korban dalam posisi subordinat, sehingga rentan dimanipulasi secara emosional. Situasi ini, sebagaimana dijelaskan oleh Aziz (2022:5), dapat menghambat proses pemulihan dan memperpanjang trauma yang dialami korban. Pendamping perlu melakukan pendekatan yang hati-hati, empatik, dan berkelanjutan untuk membantu korban menyadari realitas kekerasan yang dialaminya serta membangun kembali otonomi diri. Nasution (2024:44) subordinasi perempuan menjadi faktor psikososial yang memperkuat posisi pelaku dan melemahkan korban dalam proses pendampingan maupun pemulihan.

Perjuangan mewujudkan kesetaraan gender dan pemberdayaan perempuan korban kekerasan seksual merupakan bagian penting dalam proses pendampingan yang dilakukan oleh Women's Crisis Center (WCC) Jombang. Salah satu aspek kunci dalam pendampingan ini adalah menumbuhkan kesadaran korban terhadap posisi subordinat yang selama ini menghambat mereka dalam mengenali dan merespons kekerasan yang dialami. Kesadaran akan ketimpangan relasi kuasa dan bahwa kekerasan seksual merupakan tindakan melanggar hukum menjadi titik awal yang penting dalam proses pemulihan. Aziz (2022:6) menekankan bahwa penyadaran diri sebagai korban bukan hanya langkah untuk membebaskan individu dari rasa takut, malu, atau bingung, tetapi juga merupakan fondasi penting bagi korban untuk kembali berdaya dalam mengambil keputusan. Ketika korban mampu memahami bahwa mereka adalah korban dari tindakan yang tidak sah dan merugikan. Korban sebagai individu mulai membangun keberanian untuk memutus siklus ketidakadilan. Penyadaran ini juga menjadi gerbang bagi korban untuk mengakses hak-haknya, baik dalam aspek hukum, kesehatan, maupun sosial. pendamping membimbing korban untuk menyadari bahwa tindakan pelaku adalah kejahatan yang melanggar hak atas tubuh dan martabatnya (Nasution, 2024:46). Hananah et al., (2021:280) menyatakan bahwa proses komunikasi terapeutik yang dilakukan secara empatik oleh pendamping memungkinkan korban memahami bahwa mereka berhak atas perlindungan, pemulihan, dan keadilan. Pendamping WCC Jombang menegaskan bahwa proses pemulihan tidak dapat dilepaskan dari pembongkaran cara berpikir korban yang telah lama dibentuk oleh budaya patriarkal. Pendamping memiliki peran penting dalam membimbing korban

menjalani perjalanan menuju keberdayaan dan penegakan keadilan. Pendamping berperan penting dalam membantu korban serta keluarga untuk memahami situasi yang mereka hadapi.

Penanganan kasus kekerasan seksual memerlukan fokus pada akar permasalahan, terutama kondisi emosional korban yang harus dikuatkan terlebih dahulu. Penguatan ini bertujuan untuk membangun kesiapan mental korban dalam menghadapi berbagai tantangan hidup. Dalam banyak kasus yang ditangani oleh pendamping, korban mengalami perasaan rendah diri, malu, dan kehilangan daya. Salah satu pendekatan yang digunakan adalah membantu korban memandang pengalaman mereka dari perspektif yang lebih objektif dan tidak menyalahkan diri sendiri. Pendamping menekankan bahwa kekerasan seksual merupakan kesalahan pelaku sepenuhnya, bukan akibat dari tindakan atau keadaan korban. Pendekatan ini penting untuk memulihkan rasa harga diri dan membangun kembali identitas korban. Menurut Suryani (2024, hlm. 16), tujuan utama komunikasi terapeutik adalah mendorong perubahan sikap dan perilaku klien agar mampu menerima diri secara utuh, mencapai realisasi diri, dan meningkatkan penghargaan terhadap dirinya sendiri. Pendampingan yang empatik dan berorientasi pada pemulihan psikologis memungkinkan korban kembali melihat dirinya sebagai pribadi yang berharga dan tidak bersalah atas kekerasan yang dialami.

Keputusan yang diambil oleh korban atau keluarga dalam kasus kekerasan seksual merupakan tahap kritis bagi proses pendampingan. Diperlukan pemikiran jangka panjang serta berbagai pertimbangan faktor psikologis dan sosial yang dapat mempengaruhi pemulihan korban. Pendamping Women's Crisis Center (WCC) Jombang menyadari betul bahwa tidak setiap individu yang datang konseling siap untuk memilih memproses kasus kekerasan seksualnya di ranah hukum. Proses pendampingan yang melibatkan pemahaman secara menyeluruh terhadap keinginan korban. Pendamping memberikan banyak pilihan penanganan kasus pada korban baik secara litigasi dan non litigasi. Apabila kasus akan berproses hukum, pendamping memberikan kemungkinan dampak negatif serta positifnya. Sebaliknya jika korban memilih untuk tidak melaporkan kasusnya, pendamping tetap menyampaikan berbagai konsekuensi yang mungkin terjadi di kemudian hari. Hal tersebut dilakukan agar keputusan yang diambil benar-benar berdasarkan pertimbangan yang matang. Korban akan dibiarkan melakukan eksplorasi pilihan-pilihan yang diberikan pendamping hingga mereka menemukan solusi terbaik. Proses berpikir korban digunakan untuk meningkatkan kemandirian dalam berpikir secara aktif. Pendamping memberikan hak penuh pengambilan keputusan kepada individu dewasa. Sedangkan pengambilan keputusan bersama diberikan oleh pendamping pada individu dalam kategori remaja yang sudah bisa diajak komunikasi untuk saling bertukar pendapat. Pendamping Women's Crisis Center (WCC)

Jombang menghubungkan wawasan dengan perasaan korban untuk dikaitkan dalam pengambilan keputusan. Langkah ini digunakan pendamping dengan mencoba meningkatkan tingkat kesadaran serta rasa percaya diri korban saat menghadapi situasi sulit dalam hidupnya.

Pendamping mencoba memberikan pertanyaan pemantik untuk meminta pendapat korban mengenai pilihan-pilihan yang di informasikan. Teknik bertanya (*Questioning*) merupakan pendekatan yang digunakan untuk merangsang klien agar mampu mengungkapkan isi pikiran dan perasaannya, sehingga pendamping dapat memahami kondisi psikologis klien secara lebih mendalam (Suryani, 2024:57). Hal ini dilakukan pada semua kategori usia korban baik anak-anak, remaja, dan dewasa. Pendamping menjadi media komunikasi antara korban dengan orang tua dalam diskusi pengambilan langkah penanganan kasus selanjutnya. Hasil akhir dari keputusan bersama akan membuat hubungan antara pendamping, korban, serta keluarga menjadi lebih kuat. Keputusan bersama digunakan pendamping agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan atas keputusan yang telah diambil. Pendamping berperan memberikan wawasan pengetahuan dan masukan tanpa berhak memutuskan pilihan penyelesaian masalah. Kebingungan dalam pengambilan keputusan terjadi pada setiap kasus yang ditangani. Faktor pembentuk kebingungan terhadap langkah yang diambil dikarenakan pandangan klien terhadap hukum keadilan bagi korban kekerasan seksual belum dipahami dengan betul. Ketakutan korban atas pandangan masyarakat ketika kasusnya terungkap ke publik menjadi penyebab besar kasus kekerasan seksual tidak berproses hukum. Kurangnya dukungan emosional dari keluarga membuat korban makin terkurung dalam pengambilan keputusan. Orang tua menganggap kasus kekerasan yang dialami oleh anaknya adalah sebuah aib keluarga. Pendamping mengubah cara pandang (*Refarming*) terhadap norma sosial yang ada di masyarakat melalui sudut pandang yang berbeda dengan lebih positif (Suryani, 2024:66).

Pendampingan dalam penanganan kasus kekerasan seksual berbasis gender tidak semata dilakukan dalam bentuk kehadiran fisik ataupun dukungan emosional, namun juga mencakup peran dalam membangun legitimasi korban di hadapan sistem hukum dan institusi sosial. Legitimasi ini dibentuk melalui proses komunikasi yang berlangsung secara intensif, partisipatif, dan berkesinambungan antara pendamping, korban, dan keluarga korban. Pendampingan kasus litigasi yang efektif di tahap pendampingan sangat bergantung pada kualitas informasi yang diberikan kepada korban. Pendamping bertindak sebagai fasilitator legitimasi sosial dan hukum. Pendamping memastikan bahwa korban memahami hak dan kewajibannya, serta mampu menghadapi proses hukum tanpa kehilangan keberdayaannya. Pendamping secara aktif menjalin komunikasi dengan aktor-aktor institusional seperti penyidik, jaksa, dan hakim untuk

memastikan bahwa proses hukum berjalan sesuai dengan prinsip keadilan. Fase terberat bagi korban saat mengambil keputusan penanganan kasus ke jalur hukum, berada saat pemberian keterangan di pengadilan. Memberikan kesaksian di pengadilan dapat memicu kembali trauma yang telah berusaha dilupakan. Dalam situasi yang sensitif ini, penguatan yang dilakukan pendamping WCC Jombang tidak dapat berhenti pada bentuk motivasi verbal semata. Diperlukan pendekatan yang lebih mendalam dan personal, berbasis pada relasi kepercayaan yang telah terbangun sejak awal proses pendampingan. Kepercayaan ini menjadi fondasi penting dalam menghadapi fase kritis persidangan, ketika korban dihadapkan kembali pada pengalaman traumatis di ruang yang bersifat formal dan cenderung intimidatif. Sebagaimana ditegaskan oleh Egan (2014:112) hubungan yang didasarkan pada kepercayaan dan empati merupakan prasyarat utama bagi efektivitas komunikasi terapeutik, terutama dalam situasi yang melibatkan trauma berat. Pendampingan kasus kekerasan seksual berbasis gender tidak dapat dilepaskan dari upaya pendamping untuk membangun legitimasi proses hukum di mata korban.

Pendamping juga berupaya membantu korban dan keluarganya memahami bahwa keputusan hukum tidak selalu berjalan linear sesuai dengan harapan. Putusan yang lebih ringan bisa terjadi karena banyak faktor. Penerimaan terhadap hasil proses hukum bukan hanya bergantung pada pemahaman teknis terhadap sistem peradilan, melainkan juga pada kemampuan korban dalam membangun makna atas proses panjang yang telah dijalaninya. Nasution (2024 :42) menjelaskan keberhasilan pendampingan tercermin dari pemulihan psikologis korban, bukan semata dari hasil akhir persidangan. Ketika korban menyadari bahwa setiap tahapan telah ditempuh secara optimal, maka kekecewaan terhadap putusan yang tidak sesuai harapan dapat dikelola secara lebih reflektif dan manusiawi. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhi putusan yang lebih ringan bisa terjadi karena keterbatasan bukti, tidak konsistennya keterangan saksi, atau pertimbangan hukum lain yang tidak sepenuhnya dapat dikendalikan oleh klien.

Sidang putusan dalam kasus kekerasan seksual berbasis gender kerap dipersepsikan sebagai akhir dari proses pencarian keadilan. Namun bagi penyintas, momen ini justru menandai dimulainya fase baru dalam pemulihan diri. Meskipun aspek hukum telah mencapai titik final, dampak psikologis akibat kekerasan yang dialami tidak hilang begitu saja. Proses pemulihan tidak hanya berfokus pada korban sebagai individu yang mengalami kekerasan, melainkan juga mencakup orang-orang terdekat yang ikut terdampak secara emosional seperti orang tua. Pendamping Women's Crisis Center (WCC) Jombang menyampaikan dalam banyak kasus kekerasan seksual, pemulihan psikologis yang dilakukan di lembaga pendampingan

sering kali tidak berjalan optimal apabila tidak disertai dengan dukungan dari lingkungan sekitar korban. Hal ini sejalan dengan temuan Hananah et al., (2021:279) yang menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi terapeutik sangat dipengaruhi oleh keberadaan dukungan sosial yang konsisten dari lingkungan terdekat penyintas. Pendamping menekankan bahwa proses penyembuhan tidak dapat bergantung sepenuhnya pada intervensi lembaga saja. Lingkungan pasca intervensi memiliki peran sentral dalam menentukan keberlanjutan pemulihan psikologis korban. Oleh karena itu, program pendampingan dilengkapi dengan pendekatan trauma *healing* dan *support group* sebagai bentuk terapi lanjutan. Terapi pasca trauma yang dilakukan tidak hanya untuk perempuan penyintas kekerasan seksual, tetapi juga pada ayah atau ibu penyintas. Nasution (2024:45) aktivitas pemulihan berbasis kelompok dan terapi reflektif terbukti memberikan ruang aman bagi korban untuk berbagi pengalaman, saling menguatkan, dan mempercepat proses rekonstruksi makna atas pengalaman traumatis yang dialami. Pelibatan ini bertujuan untuk membangun pemahaman dan kapasitas keluarga agar mampu menjadi sumber dukungan psikologis yang stabil dan konsisten bagi korban.

Penguatan keluarga (*Family Strenght*) dalam kegiatan *support group* di ikuti 15- 20 orang dengan berdiskusi melalui *Focus Group Discussion* (FGD) dalam satu ruangan tertutup yang berisi Psikolog, orang tua Penyintas, dan Pendamping WCC Jombang. Di awali dengan perkenalan antar orang tua penyintas dan fasilitator kegiatan. Pemberitahuan bahwa kegiatan ini bersifat rahasia dengan tidak menceritakan isi diskusi yang dilakukan ke luar forum adalah langkah penting agar orang tua korban tidak takut meluapkan pengalaman dan perasaan emosionalnya. Fasilitator yang dalam hal ini adalah seorang profesional psikolog yaitu Dr. Nailatin Fauziyah, S.Psi, M.Si. M.Psi.Psi., yang akan di dampingi fasilitator lain yaitu pendamping Women's Crisis Center (WCC) Jombang. Kegiatan terapi pasca trauma diadakan oleh Lembaga Women's Crisis Center Jombang pada tanggal 18 Mei 2025 dan 22 Juni 2025. Pendampingan pemulihan dilakukan secara berkelanjutan melalui serangkaian sesi yang terstruktur. Pelaksanaan program yang telah dilaksanakan di tahun 2024 sebanyak lima kali. Sedangkan tahun 2025 akan dilaksanakan tiga kali. Dimana pada tiap kegiatan yang berlangsung, fasilitator dituntut untuk dapat mengontrol keseimbangan antara ketegangan dan relaksasi dalam menanggapi respons klien (Gerald, 1998, dikutip dalam Suryani, 2024:33). Berikut ini adalah dokumentasi kegiatan terapi pasca trauma pada keluarga korban :



Gambar 1. Kegiatan Focus Discussion Group (FGD) Orangtua Korban dalam Support Group

Sumber: WCC Jombang, 18 Mei 2025.

Pada sesi pertama, fasilitator kegiatan akan memberikan materi pemahaman pengenalan stres dan teknik pelepasan emosi negatif. Fasilitator akan mengarahkan peserta kegiatan untuk mampu mengidentifikasi faktor apa saja yang melemahkan dan menguatkan di dalam proses pendampingan pemulihan korban. Berdasarkan hasil data penelitian yang diperoleh peneliti, peserta mengungkapkan tetangga sebagai faktor pelemah paling dominan, sedangkan dari sisi dukungan orangtua penyintas sangat terbantu oleh kehadiran orang-orang terdekat yang mereka percaya seperti keluarga inti, orang tua, teman dekat, hingga kerabat. Temuan observasi berupa tulisan tangan peserta sesi *support group* di WCC Jombang, teridentifikasi dua tema sentral yang menjadi fondasi utama dalam membangun ketahanan emosional dan memperkuat proses pemulihan psikososial orangtua dari penyintas kekerasan seksual berbasis gender. Kedua tema tersebut adalah keyakinan spiritual yang mendalam dan orientasi terhadap tujuan hidup yang bermakna melalui peran sebagai orang tua. Proses pemulihan pasca trauma pada orangtua korban kekerasan seksual tidak hanya bergantung pada intervensi terapeutik formal, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kekuatan intrinsik berupa spiritualitas dan orientasi hidup yang bermakna. Temuan ini memperkuat peran *support group* bukan hanya sebagai ruang berbagi pengalaman, tetapi juga sebagai ruang reflektif untuk menguatkan nilai-nilai hidup yang menjadi sumber kekuatan utama dalam menghadapi trauma. Proses terapi ini menghargai setiap keunikan peserta, karena setiap individu mempunyai karakter, yang berbeda-beda. Sebagaimana dijelaskan oleh Dalami (2010, dikutip dalam Wahyuningsih :99) dengan terapi aktivitas kelompok yang berfokus pada penguatan kognitif dan persepsi, peserta diharapkan mampu merespons berbagai stimulus kehidupan dengan cara yang lebih positif.

Terapi pasca trauma diberikan pada perempuan korban kekerasan seksual di ruangan yang berbeda dengan keluarga mereka. Fasilitator memulai sesi dengan menyampaikan materi tentang pemahaman kekerasan seksual secara komprehensif. Peserta diajak untuk mendiskusikan pengertian, bentuk-bentuk, dan faktor-faktor penyebab kekerasan seksual. Fasilitator menekankan bahwa kekerasan seksual tidak berdiri sendiri, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Wilkins (2014) mengelompokkan penyebab kekerasan seksual ke dalam tiga kategori utama, yakni faktor individual, lingkungan, dan relasional, yang mencerminkan kompleksitas latar belakang tindakan kekerasan dari sisi pelaku maupun dinamika hubungan sosial. Setelah peserta memahami dasar konsep kekerasan seksual, fasilitator melanjutkan dengan materi mengenai dampak traumatik yang ditimbulkan, baik secara fisik maupun psikologis. Dalam penyampaian materi, kejelasan pesan menjadi prioritas agar tidak menimbulkan kesalahpahaman. Penggunaan contoh konkret dan penekanan pada bagian-bagian penting menjadi strategi untuk membantu peserta memahami substansi secara menyeluruh. Suryani (2024:40) menegaskan pentingnya penyusunan materi yang sistematis agar peserta tidak hanya mengenali gejala trauma, tetapi juga memahami bagaimana kekerasan seksual memengaruhi kondisi psikis korban.

Sesi kedua terapi pasca trauma tetap diberikan kepada korban dan keluarga, namun difokuskan pada pencapaian tujuan yang berbeda dari sesi pertama. Fasilitator kegiatan terapi untuk korban yang dalam kegiatan ini adalah pendamping WCC Jombang, memberikan materi pengenalan emosi dan penggalan potensi diri. Indarwati (2019:35) menekankan bahwa pendamping atau fasilitator memiliki tanggung jawab untuk menghargai identitas dan harga diri klien dalam setiap interaksi, termasuk saat mendampingi mereka mengenali kelebihan dan kelemahan secara terbuka. Fasilitator menekankan bahwa semua bentuk emosi yang dirasakan adalah valid dan berhak untuk diakui. Validasi emosi menjadi langkah awal penting dalam proses pemulihan. Widiyanto (2024:69) penerapan teknik mendengarkan aktif disertai dengan validasi emosi memegang peranan penting dalam proses pendampingan, karena membantu klien merasa didengarkan, dihargai, dan dipahami secara emosional. Selain mengenali bentuk-bentuk dari emosi, fasilitator mengarahkan peserta untuk memahami materi yang berfokus pada pengenalan fungsi dan manfaat dari potensi diri yang dimiliki. Pendekatan ini bertujuan mendorong peserta mengenali kekuatan internal sebagai sumber daya dalam proses pemulihan. Peserta diarahkan untuk menuliskan kelebihan dan kelemahan pribadi sebagai langkah awal dalam memetakan aset individu secara reflektif. Aktivitas ini menjadi sarana bagi peserta untuk melihat diri secara lebih utuh. Tidak hanya melalui pengalaman traumatis, tetapi juga melalui kekuatan yang dimiliki. Setelah proses penulisan selesai, fasilitator memberikan afirmasi positif

terhadap hasil refleksi masing-masing peserta sebagai bentuk penguatan psikologis dan dukungan emosional. Di bawah ini merupakan dokumentasi sesi *trauma healing* dan *support group* yang diberikan kepada korban:



Gambar 2. Kegiatan *Focus Discussion Group* (FGD) Korban dalam *Support Group*

Sumber: WCC Jombang, 22 Juni 2025.

Pada sisi ruangan yang berbeda, orang tua dari perempuan penyintas mengikuti sesi terapi tersendiri yang dipandu oleh fasilitator berbeda. Fasilitator dalam sesi ini adalah Umdatul Choirot dari Pondok Pesantren As-Saidiyah II Bahrul Ulum Tambakberas Jombang. Dalam pelaksanaan kegiatan, fasilitator turut didampingi oleh pendamping dari Women's Crisis Center (WCC) Jombang untuk memperkuat penyampaian materi. Sesi ini mengangkat tema terapi pasca trauma berbasis spiritual dan religius, dengan pendekatan yang menekankan pentingnya nilai-nilai keagamaan sebagai bagian dari proses penyembuhan emosional dan spiritual. Metode yang digunakan merujuk pada pendekatan *Psychoreligious Therapy* (terapi psikoreligius), yakni integrasi antara intervensi psikologis dan penguatan spiritual. Pendekatan ini berfokus pada penerimaan diri, pemaknaan penderitaan sebagai bagian dari takdir ilahi, serta upaya mendekatkan diri kepada Tuhan sebagai sumber kekuatan batin. Terapi ini dirancang untuk membantu orang tua penyintas dalam mengelola emosi, menguatkan ketahanan spiritual, serta menemukan ketenangan melalui aktivitas reflektif yang sarat muatan religius. Menurut Wahyuningsih (2021:101-102) terapi psikoreligius dilaksanakan melalui pendekatan keagamaan yang melibatkan praktik-praktik ibadah seperti zikir, doa, salat, wudu, dan salawatan. Ia menekankan bahwa pengobatan secara religius memegang peranan penting dalam memulihkan kondisi kejiwaan manusia, karena nilai-nilai spiritual mampu mengisi kembali dimensi batin yang kosong akibat trauma. Ketika jiwa mengalami disfungsi dalam aspek kognitif, afektif, maupun psikomotorik, pendekatan religius mampu membantu individu memulihkan peran dan fungsinya di tengah masyarakat. Dengan demikian, terapi ini tidak hanya bersifat

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 7 Nomor 9 (2025) 3863 – 3892 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691

DOI: 10.47476/reslaj.v7i9.9189

individual tetapi juga kontekstual, karena memperkuat hubungan spiritual sekaligus mendukung reintegrasi sosial.

4. Tahap Penyelesaian

Tahap terakhir dalam komunikasi terapeutik merupakan terminasi atau penyelesaian. Fase lanjutan dari pendampingan penanganan ini mencakup *monitoring* perkembangan korban dan evaluasi pendampingan. *Monitoring* dilakukan melalui dua pendekatan, yakni *home visit* dan pemantauan daring (*online monitoring*). *Monitoring* dilakukan guna memastikan keberlanjutan proses pemulihan korban dalam lingkungan sosialnya. *Monitoring* dan evaluasi kepada korban untuk mengetahui progres pemulihan dari seluruh tahapan pendampingan yang telah dijalankan. *Monitoring* melalui *home visit* memungkinkan pendamping untuk melakukan observasi langsung terhadap kondisi psikis, sosial, dan lingkungan korban. Kehadiran fisik pendamping ke rumah memberikan nuansa emosional yang lebih mendalam, di mana korban merasa dihargai dan didampingi secara nyata. Korban sering mengalami keterasingan sosial saat kembali ke lingkungan sosialnya. *Monitoring online* menjaga kesinambungan komunikasi serta pemantauan antara pendamping dan korban. Evaluasi dilakukan dengan mempertimbangkan aspek psikososial dan dinamika emosional korban yang secara langsung diamati oleh pendamping. Herawati (2015:97) menyebut bahwa evaluasi dinamis dalam pendampingan korban kekerasan seksual menuntut kepekaan terhadap perubahan afektif yang tidak selalu dapat ditangkap melalui instrumen evaluasi formal.

Data-data yang diperoleh dalam kegiatan *home visit* serta *online monitoring* akan menentukan keberlanjutan akhir pertemuan. Penentuan akhir pendampingan terbagi menjadi dua yaitu terminasi akhir dan terminasi sementara. Proses pendampingan korban kekerasan seksual dinyatakan selesai apabila pendamping menilai bahwa kondisi psikologis korban telah menunjukkan perbaikan yang signifikan. Sejauh mana korban telah mampu bangkit, menegosiasikan trauma, serta menyusun kembali identitas diri pasca kekerasan. Aspek tersebut menjadi parameter keberhasilan pendampingan yang bukan hanya berorientasi pada penyelesaian kasus, tetapi pada pemulihan eksistensial korban sebagai individu yang utuh. *Monitoring* yang dilakukan oleh WCC Jombang menunjukkan implementasi komunikasi terapeutik yang berorientasi pada pemulihan jangka panjang. Di mana pendamping berperan sebagai fasilitator pemulihan, penyambung informasi, sekaligus pembaca tanda-tanda keberdayaan dan kesejahteraan korban secara menyeluruh. Proses pemulihan dinilai menunjukkan progres positif ketika korban tidak lagi menutup diri, mampu menerima kenyataan sebagai penyintas, serta mulai berani membangun interaksi sosial secara aktif. Apabila korban mulai kembali aktif dalam aktivitas sosialnya seperti sekolah, maka proses pemulihan dinilai telah menunjukkan keberhasilan. Indikator tersebut menandakan bahwa korban mulai membangun kembali rasa percaya diri dan keberdayaan dalam menghadapi kehidupan pasca trauma. Hal ini

sejalan dengan konsep *helping relationship* dalam komunikasi terapeutik yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kemandirian, rasa berharga, dan kesejahteraan pasien (Widiyanto et al., 2024: 6-7).

Evaluasi dalam proses pendampingan tidak hanya difokuskan pada kondisi dan perkembangan klien, tetapi juga mencakup refleksi terhadap kinerja pendampingan. Kegiatan evaluasi ini dilakukan secara rutin setiap bulan sebagai bagian dari program penguatan kapasitas pendamping. Evaluasi yang dilakukan pendamping Women's Crisis Center (WCC) Jombang menjadi bagian integral dalam menjamin kualitas layanan konseling. Evaluasi digunakan untuk memastikan bahwa proses pendampingan berjalan secara adaptif, responsif, dan berorientasi pada pemulihan korban. Evaluasi terhadap pendamping juga berfungsi sebagai sarana untuk mengidentifikasi kebutuhan peningkatan kapasitas individu, termasuk kebutuhan supervisi, pelatihan lanjutan, maupun penguatan psikologis pendamping itu sendiri. Kegiatan penguatan internal difasilitasi oleh pihak-pihak yang memiliki relevansi dengan isu yang sedang dihadapi dalam proses pendampingan. Narasumber tersebut dapat berasal dari internal lembaga, seperti psikolog dari WCC, maupun dari pihak eksternal seperti pengacara pro bono yang selama ini menjalin kerja sama dengan lembaga. Hal tersebut juga ditekankan oleh Nasution (2024:3) bahwa pendampingan psikologi memegang peran penting dalam proses yang dilakukan dengan tujuan menimbulkan dan mengembalikan rasa aman di dalam diri korban untuk kepentingan pemulihan trauma. Topik yang dibahas dalam kegiatan penguatan ini selalu disesuaikan dengan kebutuhan aktual di lapangan. Sebagai contoh, pada bulan tertentu fokus diskusi diarahkan pada pemahaman hukum terkait dispensasi kawin bagi anak di bawah umur, sementara pada bulan lainnya dibahas mengenai mekanisme restitusi bagi korban kekerasan. Pendekatan ini menunjukkan bahwa WCC Jombang secara adaptif merespons dinamika kasus di lapangan melalui penguatan kapasitas pendamping yang kontekstual dan berbasis kebutuhan.

Evaluasi pendamping tidak hanya bersifat retrospektif terhadap kegiatan yang telah dilakukan, tetapi juga bersifat proaktif dan preventif. Evaluasi dilakukan dalam bentuk *capacity building*. Pendamping diajak untuk memperdalam pemahaman, mengasah keterampilan, dan memperbarui pengetahuan terkait pendekatan hukum, psikososial, maupun prosedural yang dibutuhkan dalam pendampingan. Menurut Nasution (2024:16-17) kegiatan *review* dan kegiatan evaluasi dilaksanakan pendamping bersifat internal melalui forum rapat antar anggota tim. Proses pencatatan kegiatan pendampingan melalui dua bentuk utama dokumentasi, yaitu *daily activity* dan Laporan Narasi Kegiatan (LNK). Pencatatan ini dilakukan secara sistematis untuk mendokumentasikan setiap interaksi dan kegiatan yang dilakukan oleh pendamping dalam menangani berbagai kasus kekerasan,

termasuk kasus kekerasan seksual berbasis gender. Data yang terkumpul dari kedua bentuk laporan tersebut selanjutnya diolah menjadi bahan evaluasi bulanan yang berfungsi untuk menilai efektivitas proses pendampingan, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi di lapangan, serta mengevaluasi dinamika progres pemulihan korban.

Teknik Komunikasi Terapeutik dalam Pendampingan Kekerasan Seksual Berbasis Gender

Keberhasilan dalam pendampingan penanganan kasus kekerasan seksual di Women's Crisis Center (WCC) Jombang dipengaruhi oleh penerapan teknik-teknik komunikasi terapeutik yang digunakan secara tepat oleh pendamping. Teknik-teknik ini menjadi kunci dalam membangun hubungan yang empatik, mendukung, dan kondusif bagi proses pemulihan korban. Teknik komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh pendamping terdiri dari teknik verbal, nonverbal dan hiburan atau relaksasi. Pada teknik komunikasi verbal terdapat berbagai metode terapi yang digunakan yakni bercerita bersama klien, mengajukan pertanyaan pemantik, merespons cerita klien, memberikan informasi dan saran, memberikan motivasi dan pujian. Sedangkan teknik komunikasi nonverbal meliputi menjadi pendengar yang baik, memperhatikan jarak dan bahasa tubuh, memberikan kontak fisik dan sentuhan. Teknik khusus dilakukan kepada korban dengan kelompok usia pra sekolah, sekolah, dan remaja. Dimana pendamping menggunakan teknik hiburan dengan bermain bersama korban. Suryani (2024:17) menegaskan bahwa pendamping perlu memahami perasaan dan perilaku klien melalui pendekatan yang mempertimbangkan latar belakang keluarga, budaya, serta keunikan individu. Oleh karena itu, komunikasi dengan korban kekerasan seksual tidak dapat dilakukan secara seragam, melainkan memerlukan pendekatan yang sensitif, fleksibel, dan kontekstual. Setiap korban memiliki latar belakang pengalaman, usia, serta kondisi emosional yang berbeda-beda, sehingga tidak memungkinkan adanya satu pendekatan komunikasi yang bersifat universal. Komunikasi terapeutik dipandang sebagai strategi yang digunakan pendamping untuk membangun kepercayaan, menciptakan rasa aman, serta membantu korban mengekspresikan pengalaman dan perasaannya secara bertahap.

Dukungan Psiko Sosial dalam Pendampingan Kekerasan Seksual

Pendampingan terhadap korban kekerasan seksual berbasis gender di WCC Jombang tidak hanya mencakup aspek hukum, medis, dan administratif, tetapi juga menekankan pentingnya dukungan psiko-sosial untuk memulihkan fungsi sosial korban. Pendamping berperan aktif dalam memberikan penguatan emosional, melibatkan keluarga, dan membangun jaringan sosial yang aman. Dukungan yang diberikan mencakup empat kategori, yaitu emosional, instrumental, informasional, dan penilaian. Selain memberikan stabilisasi emosi, pendamping juga membantu secara konkret melalui bantuan material, edukasi preventif, serta umpan balik terhadap kondisi psikologis korban. Pendampingan ini membantu korban memahami

potensi diri, membangun kepercayaan diri, dan mengambil keputusan yang mendukung proses pemulihan. Dukungan penilaian diberikan dalam bentuk umpan balik dan evaluasi untuk membantu korban menilai situasi yang dihadapi serta memperkuat kepercayaan dirinya dalam mengambil keputusan. Dukungan emosional dilakukan melalui intervensi yang bertujuan memperkuat kondisi psikologis korban serta membantu orang tua dalam mengelola respons emosional mereka. Jenis dukungan instrumental mencakup pemberian pendidikan, bantuan modal, pelatihan keterampilan, serta fasilitasi akses terhadap layanan kesehatan, bantuan hukum, dan pendampingan psikologis. Sedangkan dukungan informasional berupa penyampaian informasi yang akurat, edukatif, dan tepat waktu untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman dalam proses pendampingan. Menurut Campbell et al., (2015) kualitas dukungan sosial yang diterima korban setelah mengalami kekerasan seksual memiliki pengaruh langsung terhadap pemulihan psikologis jangka panjang. Dukungan yang penuh empati, validatif, dan tidak menghakimi terbukti dapat mengurangi gejala depresi, gangguan kecemasan, dan gangguan stres pasca trauma. Sebaliknya, dukungan yang negatif atau bersifat menyalahkan (misalnya dari keluarga, aparat, atau tetangga) justru memperparah kondisi psikologis korban.

Hambatan dan Tantangan Komunikasi Terapeutik Pendampingan Kekerasan Seksual di WCC Jombang

Pendamping Women's Crisis Center (WCC) Jombang sering kali menghadapi hambatan-hambatan yang dapat memengaruhi efektivitas komunikasi terapeutik. Hambatan yang dialami pendamping dalam melaksanakan pendampingan adalah kelompok usia dan tingkat pemahaman korban, hubungan antara korban dan pelaku, serta kondisi keluarga, dan lingkungan sekitar korban, serta perbedaan perspektif aparat penegak hukum terhadap korban. Hambatan-hambatan tersebut berpotensi memperlambat proses pemulihan korban apabila tidak ditangani secara tepat. Oleh karena itu, pendamping melakukan penyesuaian pendekatan komunikasi yang adaptif sesuai dengan konteks dan kebutuhan masing-masing korban. Usia korban menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi komunikasi terapeutik dalam penanganan kasus kekerasan seksual berbasis gender. Korban yang berada pada usia remaja atau dewasa muda sering kali mengalami kesulitan dalam memahami sepenuhnya pengalaman traumatik yang mereka alami. Mereka mengalami kebingungan tentang pemahaman bahwa pengalaman yang telah di alami merupakan bentuk kekerasan seksual yang memerlukan tindakan penanganan. Suryani (2024) dalam bukunya menyatakan bahwa salah satu tantangan terbesar dalam komunikasi terapeutik adalah ketidaktahuan klien mengenai kondisi yang mereka alami. Korban sering kali tidak mengetahui jenis kekerasan yang mereka alami, apa yang harus dilakukan setelahnya, dan hak-hak yang mereka miliki. Peran pendamping saat itu adalah memberikan ruang bagi korban untuk bertanya dan mengungkapkan kebingungannya tanpa merasa terhakimi atau takut akan konsekuensi negatif dari pengungkapan mereka (Hidayat, 2013). Pendamping membagi pengelompokan usia

menjadi empat kelompok yakni usia pra-sekolah (3-6 Tahun), usia sekolah (6-12 Tahun), usia remaja (12-18 Tahun), dan usia dewasa.

Pendamping mengatasi hambatan dan tantangan yang terjadi pada kelompok usia dewasa dengan melakukan penyesuaian pendekatan pada jenis kasus kekerasan seksual. Pemetaan kasus dilakukan sebagai upaya penggalan data secara menyeluruh untuk menentukan pendekatan yang efektif. Pendamping lebih sering menjadi mendengarkan apa yang disampaikan korban dan melakukan validasi emosi atas cerita. Pendamping mengarahkan seluruh perhatian serta pikiran dalam mengobservasi ungkapan verbal dan non-verbal korban saat proses konseling berlangsung. Menurut Antai & Otong (2008) dikutip dalam Suryani (2024:60) dijelaskan bahwa tanpa mendengar cerita klien dengan baik, pendamping tidak akan mampu menggali dan memecah permasalahan karena mengalami hambatan.

Relasi antara korban dan pelaku kekerasan seksual merupakan faktor kedua yang menjadi hambatan dalam praktik komunikasi terapeutik di WCC Jombang. Kedekatan hubungan korban dengan pelaku menyebabkan kompleksitas tantangan psiko sosial yang dihadapi dalam pendampingan. Ketika pelaku merupakan orang terdekat seperti ayah kandung, ayah tiri, paman, atau bahkan kakak kandung, korban cenderung mengalami kebingungan emosional, konflik batin, dan rasa bersalah yang mendalam. Hal ini disebabkan oleh runtuhnya kepercayaan terhadap figur keluarga yang seharusnya menjadi pelindung, tetapi justru menjadi pelaku kekerasan (Yuliani & Kusumawati, 2020: 88). Berdasarkan data temuan yang dilakukan dengan wawancara mendalam kepada dua korban kekerasan seksual yaitu NF dan MY. Bentuk kekerasan seksual tidak hanya dilakukan oleh orang asing, tetapi justru paling banyak dilakukan oleh orang-orang yang memiliki relasi dekat dan personal dengan korban. Data yang peneliti temukan dari dua kasus kekerasan seksual usia anak dan remaja, menunjukkan bahwa pelaku adalah ayah kandung korban.

Lingkungan rumah yang seharusnya menjadi tempat paling aman bagi anak justru menjadi ruang terjadinya pelanggaran paling berat terhadap integritas tubuh dan psikis korban. Pelaku kekerasan seksual memiliki posisi kuasa dan kontrol terhadap korban baik secara fisik, emosional, dan ekonomi. Sehingga korban kerap kali tidak memiliki pilihan untuk melawan atau melapor. Kekerasan seksual oleh orang tua kandung atau tiri menyebabkan trauma yang sangat mendalam karena terjadi dalam relasi yang secara sosial dan kultural dianggap sakral. Relasi ini menciptakan dilema psikologis bagi korban, seperti perasaan bersalah, takut merusak nama baik keluarga, dan konflik batin antara ikatan emosional dan rasa trauma (Putri & Suryani, 2022: 73). Akibatnya, korban sering kali menutup diri dan menolak untuk menceritakan pengalamannya.

Hambatan lain yang ditemui oleh pendamping adalah kondisi keluarga dan lingkungan korban. yang seharusnya menjadi sistem pendukung justru kadang memberikan tekanan, stigma, atau bahkan mendorong korban untuk mencabut laporan demi kepentingan ekonomi atau reputasi keluarga. Keluarga korban kerap

kali lebih mementingkan solusi cepat dari pada pemulihan jangka panjang bagi korban. Akibatnya, pendamping menghadapi kesulitan dalam membangun komunikasi yang mendalam dan berkesinambungan dengan korban karena adanya intervensi dari keluarga yang menghambat proses (Rahmawati, 2020). Menurut Indrawati (2019) mengungkapkan bahwa dalam kasus kekerasan seksual, keluarga korban sering kali menjadi dilema tersendiri. Di satu sisi mereka ingin melindungi nama baik keluarga, namun di sisi lain mereka juga menyadari penderitaan korban. Situasi ini membuat proses pendampingan menjadi tidak optimal karena komunikasi terapeutik yang dibangun oleh pendamping menjadi terhambat oleh intervensi keluarga yang tidak suportif.

Pendamping dihadapkan tidak hanya pada kondisi psikologis korban, tetapi juga pada hambatan struktural yang berasal dari pihak eksternal. Salah satu hambatan signifikan yang terungkap dalam penelitian ini adalah ketidakterpahaman Aparat Penegak Hukum (APH) terhadap korban kekerasan seksual. Bukan semata karena kurangnya dukungan, melainkan karena ketidakmampuan sebagian APH dalam melihat kasus dengan perspektif yang berpihak pada korban. Pendamping menyampaikan bahwa dalam praktiknya, APH justru kerap mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang menyudutkan dan menyiratkan sikap menyalahkan korban atas kekerasan yang dialaminya. Pertanyaan seperti *"Kenapa kamu mau?"*, *"Kenapa waktu itu tidak teriak?"*, atau *"Apa yang melatarbelakangi kamu mau disetubuhi oleh pelaku?"* menjadi contoh nyata dari cara komunikasi yang tidak sensitif dan tidak sesuai dengan prinsip komunikasi terapeutik. Situasi ini mencerminkan bentuk komunikasi yang berorientasi pada prosedur semata dan mengabaikan aspek emosional serta kebutuhan psikologis korban. Dalam hal ini, menurut Suryani (2024:71) komunikasi yang tidak terapeutik umumnya hanya berfokus pada penyelesaian tugas tanpa mempertimbangkan kondisi klien secara menyeluruh. Proses komunikasi menjadi tidak efektif dan dapat menimbulkan kesulitan dalam memahami serta menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh klien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Komunikasi terapeutik dalam pendampingan penanganan perempuan korban kasus kekerasan seksual di Lembaga Women's Crisis Center (WCC) Jombang terbagi menjadi 4 tahapan utama yaitu persiapan, pengenalan, pendampingan, dan penyelesaian (terminasi). Di dalam penerapannya, pendamping menggunakan berbagai teknik komunikasi verbal, non-verbal, serta teknik khusus yang diberikan pada korban kelompok usia anak atau remaja dengan teknik hiburan dan relaksasi. Hambatan yang menjadi tantangan dalam pendampingan terbagi menjadi 4 cakupan garis besar seperti usia dan pemahaman korban, hubungan pelaku dan korban, kondisi keluarga dan lingkungan sekitar, dan perbedaan perspektif aparat penegak hukum terhadap korban.

Disarankan untuk penelitian lanjutan dianjurkan untuk mengeksplorasi lebih dalam pengalaman tetangga atau keluarga inti lain selain orang tua dalam memberi dukungan sosial kepada perempuan penyintas kekerasan seksual. Bagaimana komunikasi terapeutik yang dilakukan pendukung eksternal dari penyintas mampu mengubah stigma sosial. Serta pengembangan komunikasi berbasis pasca trauma juga perlu di teliti pada Aparat Penegak Hukum (APH), ketika korban menghadapi ketidakberpihakan perspektif di persidangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, M. H. (2022). Komunikasi terapeutik: Penyembuhan dan pemulihan korban pelecehan seksual. Dalam *Seminar Nasional Kesehatan Masyarakat UPNVJ 2022* (hlm. 235–240). Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- De Fabrique, N., Romano, S. J., Vecchi, G. M., & Van Hasselt, V. B. (2007). Understanding Stockholm syndrome. *FBI Law Enforcement Bulletin*, 76(7), 10–15.
- Effendy, O. U. (2009). *Ilmu komunikasi: Teori dan praktek*. Remaja Rosdakarya.
- Fitria, N., & Marlina, L. (2020). Dukungan sosial keluarga terhadap perempuan korban kekerasan seksual. *Jurnal Konseling Religi*, 11(1), 42–50.
- Hamzah, A. (2020). *Metode penelitian studi kasus (single case, instrumen case, multicase & multisate)*. Literasi Nusantara Abadi Group.
- Hananah, N., Juwita, R., & Dwivayani, K. D. (2021). Proses komunikasi terapeutik pada pendampingan anak korban kekerasan seksual di UPTD PPA Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Komunikasi*, 9(1), 271–284.
- Indarwati, F. (2019). *Konsep komunikasi dasar keperawatan anak*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Komnas Perempuan. (2023). *Catatan kekerasan terhadap perempuan tahun 2022*. Jakarta: Komisi Nasional Anti Kekerasan terhadap Perempuan.
- Maulida, N., & Kurniawati, R. (2021). Peran Dukungan Sosial terhadap Kesejahteraan Psikologis Korban Kekerasan Seksual. *Jurnal Psikologi Ulayat*, 8(2), 125–138.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya Group.
- Mundakir. (2006). *Buku Ajar Keperawatan Dasar*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nasution, J. A. (2024). *Komunikasi terapeutik dalam pendampingan anak korban kekerasan seksual di Rumah Sejahtera Medan* [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara].

- Pemerintah Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2014 tentang Upaya Kesehatan Anak*.
- Pratiwi, N. A. (2023). Efektivitas terapi seni ekspresif berbasis trauma (*trauma-informed art therapy*) untuk korban kekerasan seksual. *Jurnal Psikologi Indonesia*, 10(1), 34–45.
- Rofi'ah, S., & Jasminto. (2018). Pemberdayaan anak korban kekerasan seksual berbasis gender melalui self efikasi di Jombang. *ENGAGEMENT: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 1–10.
- Rofiah, C. (2023). *Metode penelitian studi kasus (konsep, paradigma, desain penelitian)*. Literasi Nusantara Abadi Group.
- Suryani. (2024). *Komunikasi terapeutik: Teori dan praktik* (Ed. 3). ECG.
- Wahyuningsih, S. (2021). *Komunikasi terapeutik: Konsep, model, dan kontinuitas komunikasi dalam psikoedukasi terhadap orang dengan gangguan jiwa*. Malang: Intrans Publishing.
- Wahyuningsih, S., & Trisnawati, G. D. R. (2022). Komunikasi terapeutik konselor dalam pendampingan korban kekerasan seksual pada anak laki-laki. *Jurnal Komunikasi Profesional*, 6(5), 435–457.
- Walby, S. (2015). *Crisis, Gender, and Society*. Polity Press.
- WCC Jombang, Dinas PPKB PPPA Kabupaten Jombang, & Koalisi Perempuan Indonesia. (2022). *Modul trauma healing anak penyintas kekerasan seksual*. Dinas PPKB PPPA Kabupaten Jombang & WCC Jombang.
- Widiyanto, B., Umar, E., Siagian, I. O., Susanti, A., Arsyawina, A., Setyorini, Y., & Dherlirona, D. (2024). *Buku ajar komunikasi terapeutik keperawatan*. Jakarta: PT Nuansa Fajar Cemerlang.
- Yuliana, S., & Fitriani, E. (2020). Kategori Dukungan Sosial dalam Proses Pemulihan Korban Kekerasan. *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 21(1), 45–56.