

**STUDI KASUS KOMUNIKASI INTERPERSONAL KONSELOR DENGAN
KORBAN KDRT DI UPTD PPA PROVINSI LAMPUNG**

Skripsi

Oleh:

RESTI OKTAFIANI

NPM. 1946031009



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

STUDI KASUS KOMUNIKASI INTERPERSONAL KONSELOR DENGAN KORBAN KDRT DI UPTD PPA PROVINSI LAMPUNG

Oleh

RESTI OKTAFIANI

Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) merupakan permasalahan serius yang terus meningkat di Indonesia, termasuk di Provinsi Lampung. Data Dinas PPA Lampung menunjukkan peningkatan signifikan dari 351 korban pada tahun 2020 menjadi 670 korban pada tahun 2024. Penanganan korban KDRT membutuhkan pendekatan yang tidak hanya bersifat hukum, tetapi juga psikososial, di mana komunikasi interpersonal konselor memegang peranan krusial dalam proses pemulihan korban. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi proses komunikasi interpersonal konselor dalam layanan pendampingan korban KDRT di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Provinsi Lampung. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, dan dianalisis menggunakan Teori Penetrasi Sosial Altman dan Taylor sebagai kerangka analisis utama. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi terhadap konselor dan korban KDRT yang menjalani pendampingan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal konselor berlangsung secara bertahap melalui empat tahapan: orientasi, pertukaran afektif eksplorasi, pertukaran afektif, dan pertukaran stabil. Pada setiap tahapan, konselor menerapkan kombinasi komunikasi verbal dan nonverbal yang adaptif, seperti pertanyaan terbuka, normalisasi pengalaman, kontak mata yang hangat, dan gestur fisik yang mendukung. Pendekatan persuasif terbukti paling dominan dan efektif dalam mendorong korban untuk bertahan dalam proses pendampingan. Faktor keberhasilan komunikasi mencakup empati profesional konselor, jaminan kerahasiaan, kode etik lembaga, serta tingkat kooperasi korban. Penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi interpersonal yang terstruktur dan empatik merupakan komponen fundamental dalam layanan pendampingan korban KDRT.

Kata Kunci: komunikasi interpersonal, konselor, KDRT, teori penetrasi sosial, UPTD PPA

ABSTRACT

CASE STUDY OF INTERPERSONAL COMMUNICATION BETWEEN COUNSELORS AND VICTIMS OF DOMESTIC VIOLENCE AT THE UPTD PPA OF LAMPUNG PROVINCE

By

RESTI OKTAFIANI

Domestic violence (KDRT) remains a serious and growing problem in Indonesia, including Lampung Province, where reported cases rose significantly from 351 victims in 2020 to 670 victims in 2024. Addressing domestic violence requires not only legal intervention but also psychosocial support, in which a counselor's interpersonal communication plays a crucial role in the victim's recovery process. This study aims to identify the process of interpersonal communication employed by counselors in the victim assistance services at the Regional Technical Implementation Unit for Women and Children Protection (UPTD PPA) of Lampung Province. A qualitative research method with a case study approach was employed, using Altman and Taylor's Social Penetration Theory as the primary analytical framework. Data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and documentation involving counselors and domestic violence victims undergoing assistance. The findings reveal that counselors' interpersonal communication progresses through four stages: orientation, exploratory affective exchange, affective exchange, and stable exchange. At each stage, counselors employ an adaptive combination of verbal and nonverbal communication strategies, including open-ended questions, normalization of victims' experiences, warm eye contact, and supportive physical gestures. The persuasive approach proved to be the most dominant and effective in encouraging victims to persevere through the assistance process. Key success factors include the counselors' professional empathy, confidentiality assurances, institutional code of ethics, and the level of victim cooperation. This study affirms that structured and empathetic interpersonal communication is a fundamental component of effective domestic violence victim assistance services.

Key words: interpersonal communication, counselor, domestic violence, social penetration theory, UPTD PPA

**STUDI KASUS KOMUNIKASI INTERPERSONAL KONSELOR DENGAN
KORBAN KDRT DI UPTD PPA PROVINSI LAMPUNG**

Oleh

RESTI OKTAFIANI

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU KOMUNIKASI**

Pada

**Jurusan Ilmu Komunikasi (S1)
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

Judul Skripsi : **STUDI KASUS KOMUNIKASI
INTERPERSONAL KONSELOR DENGAN
KORBAN KDRT DI UPTD PPA PROVINSI
LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Resti Oktafiani**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1946031009**

Program Studi : **Ilmu Komunikasi**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Dr. Tina Kartika, S.Pd., M.Si.

NIP. 197303232006042001

2. **Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi**

Agung Wibawa, S.Sos.I, M.Si.

NIP 198109262009121004

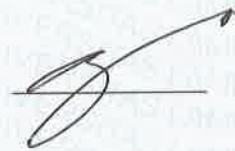
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Dr. Tina Kartika, S.Pd., M.Si.



Penguji Utama : Agung Wibawa, S.Sos.I, M.Si.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S. Sos., M.Si.

NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 6 Mei 2026

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Resti Oktafiani
NPM : 1946031009
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Alamat : Jl. Lintas Sumatera KM. 14 Bakauheni, No. 031, RT/RW
006/002, Desa Sukabaru, Kec. Penengahan, Lampung
Selatan, Lampung
No. Handphone : 081222007283

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Studi Kasus Komunikasi Interpersonal Konselor Dengan Korban KDRT di UPTD PPA Provinsi Lampung”** adalah benar-benar hasil karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) atau pun dibuat oleh orang lain.

Apabila dikemudian hari hasil penelitian atau tugas akhir saya ada pihak-pihak yang merasa keberatan, maka saya akan bertanggung jawab dengan peraturan yang berlaku dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam keadaaan tekanan dari pihak manapun.

Bandar Lampung, 8 Mei 2026
Yang membuat pernyataan,



Resti Oktafiani
NPM. 1946031009

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Resti Oktafiani, lahir di Sukabaru paa tanggal 13 Oktober 2001.



Penulis merupakan anak pertama dari 4 bersaudara, dari pasangan Bapak Faisol dan Ibu Yuli Afriani. Penulis menyelesaikan pendidikan TK di TK Paud Ananda pada tahun 2007, dilanjutkan dengan menyelesaikan jenjang Sekolah Dasar di SD Negeri 1 Pasuruan pada tahun 2013, kemudian menyelesaikan Pendidikan di SMP Islam Plus Insan Rabbani Kab. Tangerang pada tahun 2016 dan dilanjut menyelesaikan jenjang Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Kalianda pada tahun 2019. Kemudian penulis tercatat sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dengan jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Lampung. Selama masa studi, penulis aktif berorganisasi, diantaranya sebagai editor di bidang Advertising di Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Ilmu Komunikasi priode 2021-2022. Penulis juga berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat melalui program Kuliah Kerja Nyata (KKN) yang dilaksanakan di Desa Taman Sari, Kecamatan Ketapang, Lampung Selatan sebagai Sekretaris Desa. Penulis juga berkesempatan magang di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung yang ditugaskan pada divisi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian dalam kepengurusan media publikasi melalui website dan juga instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur hanya milik Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas setiap rahmat dan karunia-Nya yang tak pernah berhenti mengalir. Alhamdulillah, dengan izin dan pertolongan-Nya, skripsi ini akhirnya bisa terselesaikan. Perjalanan ini tidak selalu mudah, penuh liku dan pelajaran yang kadang terasa berat. Namun di setiap titik tersulitnya, penulis selalu diingatkan bahwa Tuhan adalah sebaik-baiknya perencana. Dengan segenap cinta dan rasa hormat yang tak terhingga, skripsi ini penulis persembahkan untuk Bapak Faisol dan Ibu Yuli Afriani. Terima kasih telah menjadi rumah yang selalu hangat untuk pulang. Terima kasih atas doa-doa yang tak pernah henti, atas kesabaran yang tak pernah bertepi, dan atas kepercayaan yang justru semakin besar di saat penulis sendiri sempat takut dan meragukan diri. Tanpa keduanya, penulis bukanlah siapa-siapa. Skripsi ini adalah bukti kecil bahwa setiap doa dan tetes keringat keduanya tidak pernah sia-sia.

Penulis persembahkan juga karya sederhana ini untuk ketiga adik penulis yang tanpa sadar sering menjadi penyelamat di momen-momen paling lelah dan paling ragu. Terima kasih sudah selalu ada, selalu percaya, dan selalu menjadi alasan untuk tersenyum ketika semangat hampir puna hilangnya. Untuk seluruh sepupu-sepupu yang tak henti mendoakan dan mendorong penulis untuk terus melangkah. Terima kasih sudah memastikan penulis tidak menyerah, tidak kalah, dan tidak mudah patah. Kehadiran kalian terasa nyata, bahkan di hari-hari yang paling sunyi sekalipun. Pada akhirnya, skripsi ini adalah pengingat bahwa setiap hal memiliki waktunya sendiri. Setiap rintangan yang penulis lalui bukan untuk menghalangi, melainkan cara Allah mengajarkan arti sesungguhnya dari sebuah pencapaian. Semoga karya ini menjadi awal dari langkah-langkah yang lebih baik, lebih berani, dan lebih bermakna. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan untuk Ibu Yuli Afriani, Bapak Faisol, diri penulis sendiri, serta semua orang yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini. *Aamiin.*

MOTTO

“Truly, after hardship comes ease.”

“فَسَتَذْكُرُونَ مَا أَقُولُ لَكُمْ ۖ وَأَفْوِضُ أَمْرِي إِلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ بَصِيرٌ بِالْعِبَادِ...”

“...Maka kelak kamu akan ingat kepada apa yang kukatakan kepadamu. Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha Melihat akan hamba-hamba-Nya.”

SANWACANA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, rezeki, kasih sayang, dan pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**studi kasus komunikasi interpersonal konselor dengan korban kdrt di upgd ppa provinsi lampung**” Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan umatnya. Aamiin Ya Rabbal ‘Alamin.

Penulis menyadari betul bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kendala dan tantangan. Namun, atas izin dan pertolongan Allah SWT, serta dukungan, bimbingan, dan kerjasama berbagai pihak, seluruh hambatan tersebut dapat dilalui dan diatasi dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Allah SWT, atas segala karunia, rahmat, berkah, dan pertolongan-Nya yang menguatkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan tauladan yang terbaik kepada seluruh umatnya, yang kelak akan memberikan syafa’at.
3. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Agung Wibawa, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembahas penulis yang telah senantiasa sabar dalam membimbing penulis pada masa perkuliahan. Yang juga senantiasa memberikan kritik, saran, dan masukan yang sangat berarti untuk penulis hingga akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Ahmad Rudy Fardiyani, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu dan bekal dalam menyelesaikan studi di Universitas Lampung.

6. Ibu Dr. Tina Kartika, S.Pd., M.Si., selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah yang dengan penuh perhatian memberikan arahan, nasihat, dan dukungan penuh kepada penulis sepanjang studi di Universitas Lampung, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik berkat bimbingan dan kesabaran yang telah diberikan.
7. Seluruh dosen di jurusan Ilmu Komunikasi yang telah membagikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat sebagai bekal penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Lampung.
8. Seluruh staff administrasi dan karyawan jurusan Ilmu Komunikasi FISIP, Mas Hanafi, Mas Redi, Bu Is, Mba Lia dan Mas Cecep, yang telah memberikan bantuan dan bersedia untuk direpotkan oleh penulis selama menuntut ilmu di FISIP Universitas Lampung, terkhusus saat berproses menyelesaikan skripsi penulis.
9. Sahabat penulis, Dinda dan Nadhila, terima kasih selalu menemani penulis dan membantu dalam melakukan *brainstorming* mengenai topik skripsi. Terima kasih atas bantuan, dukungan, doa, dan kebersamaan selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Sahabat penulis, Kak Nita, terima kasih sudah setia menemani dan memberikan dukungan secara moril. Terima kasih sudah selalu menawarkan bantuan dengan sukarela di setiap saat hingga sampai penyelesaian skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan penulis saat kuliah Klise, Rani, Salia, Fira, dan Yohana terima kasih sudah mewarnai hari-hari penulis saat perkuliahan berlangsung.
12. Seluruh keluarga besar Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung angkatan 2019, terkhusus teman-teman paralel dan HMJ Ilmu Komunikasi bidang *Advertising*.

Bandar Lampung, 6 Mei 2026

Penulis

Resti Oktafiani

DAFTAR ISI

	Halaman
SANWACANA	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Kerangka Pikir.....	10
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Gambaran Umum	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Komunikasi Interpersonal	23
2.3.1 Karakteristik Komunikasi Interpersonal.....	25
2.3.2 Proses Komunikasi Interpersonal	28
2.3.3 Tujuan Komunikasi Interpersonal	29
2.3.4 Fungsi Komunikasi Interpersonal.....	31
2.3.5 Komponen-Komponen Komunikasi Interpersonal	34
2.3.6 Teori Penetrasi Sosial dalam Komunikasi Interpersonal.....	36
2.3.7 Pendekatan Komunikasi Interpersonal	39
2.4 Konselor	40
2.4.1 Pengertian Konselor.....	40
2.4.2 Komunikasi Interpersonal Bagi Konselor.....	42
2.5 Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT)	43
2.5.1 Pengertian KDRT	43
2.5.2 Sebab-Akibat KDRT.....	44

III. METODE PENELITIAN	47
3.1 Tipe Penelitian.....	47
3.2 Lokasi Penelitian	48
3.3 Fokus Penelitian	48
3.4 Informan Penelitian	49
3.5 Sumber Data	51
3.6 Teknik Pengumpulan Data	51
3.7 Teknik Analisis Data	52
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	54
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 Komunikasi Interpersonal Melalui Tahapan Teori Penetrasi Sosial	57
4.1.2 Kevalidan Lintas Tahap	82
4.2 Pembahasan Penelitian	86
4.2.1 Komunikasi Interpersonal Sebagai Upaya Konselor Dalam	86
Layananan Pendampingan Terhadap Korban KDRT	86
4.2.2 Implementasi Teori Penetrasi Sosial.....	96
V. SIMPULAN DAN SARAN	107
5.1 Simpulan.....	107
5.2 Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Kasus Kekerasan Menurut Usia di Provinsi Lampung, Sumber Data PPA Lampung 2020-2024	4
Tabel 2. Personalia UPTD PPA Provinsi Lampung 2026.....	18
Tabel 3. Tim Profesi UPTD PPA 2026 Personalia UPTD PPA Provinsi Lampung 2026.....	18
Tabel 4. Penelitian Terdahulu	21
Tabel 5. Pemetaan Temuan Lapangan Pada Indikator Teori Penetrasi Sosial.....	57
Tabel 6. Jenis Kekerasan Verbal dan Non-Verbal yang dialami oleh Informan ZK dan AM berdasarkan hasil wawancara.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Kekerasan Terhadap Perempuan Dewasa dan Anak, 2020 - 2024.....	3
Gambar 2. Jumlah Kasus Kekerasan Perempuan Menurut Tempat Kejadian, 2020 - 2024	5
Gambar 3. Jumlah Kekerasan Perempuan Menurut Jenis Kekerasan di Provinsi Lampung, 2020 - 2024	7
Gambar 4. Kerangka Pikir.....	11
Gambar 5. Kantor UPTD PPA Way Halim	12
Gambar 6. Prinsip Layanan UPTD PPA	15
Gambar 7. Struktur Organisasi UPTD PPA.....	16
Gambar 8. Ruang Konsultasi dan Konseling	61
Gambar 9. Kode Etik UPTD PPA.....	64
Gambar 10. Maklumat Pelayanan UPTD PPA	70

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hak asasi manusia (HAM) merupakan prinsip universal yang menjamin kesetaraan hak setiap individu tanpa memandang latar belakang, jenis kelamin, agama, ras, atau status sosial. Prinsip ini menjadi dasar bagi kehidupan yang adil, bebas, dan bermartabat. Di Indonesia, sebagai negara demokratis yang multikultural, perlindungan HAM telah diakui sejak kemerdekaan melalui konstitusi. Namun, implementasinya masih menghadapi tantangan, salah satunya dalam isu kekerasan dalam rumah tangga (KDRT). Perempuan dan anak-anak sering kali menjadi korban kekerasan fisik, seksual, dan psikologis di ranah domestik. Meski sudah ada payung hukum yang mengatur KDRT, pelaksanaannya masih terkendala oleh rendahnya kesadaran masyarakat, stigma sosial, serta terbatasnya akses terhadap bantuan hukum dan dukungan psikososial. KDRT tidak hanya melanggar HAM, tetapi juga menimbulkan dampak serius, seperti trauma fisik dan mental, serta hambatan sosial dan ekonomi bagi korban.

Penanganan KDRT memerlukan pendekatan holistik yang melibatkan sektor kesehatan, hukum, pendidikan, dan sosial. UU No. 23 Tahun 2004 mendefinisikan KDRT sebagai setiap tindakan terhadap seseorang, terutama perempuan, yang menimbulkan penderitaan fisik, seksual, psikologis, dan/atau penelantaran, termasuk ancaman atau pemaksaan dalam lingkup rumah tangga. Selain peran pemerintah, berbagai lembaga swadaya masyarakat (LSM) dan organisasi non-pemerintah turut aktif memberikan perlindungan, pendampingan, dan advokasi bagi para korban KDRT. Namun, lemahnya penegakan hukum, keterbatasan layanan, serta kurangnya kampanye kesadaran

publik masih menjadi hambatan besar dalam upaya pencegahan dan penanganan KDRT.

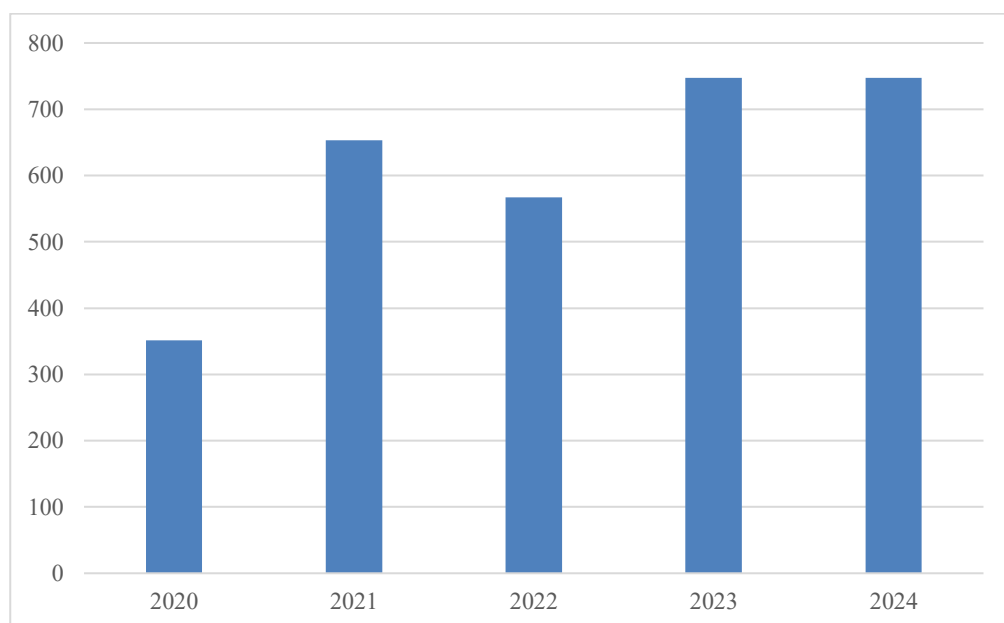
Di tingkat daerah, Pemerintah Provinsi Lampung melalui Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak (DPPA) telah melakukan sejumlah langkah strategis untuk menekan angka kekerasan terhadap perempuan dan anak. Fokus utama DPPA mencakup perlindungan hak-hak perempuan dan anak, baik melalui pencegahan maupun penanganan kasus. DPPA juga merancang dan mendorong lahirnya kebijakan serta regulasi yang lebih tegas terhadap pelaku kekerasan, sekaligus memperkuat perlindungan hukum dan pemulihan bagi korban. DPPA juga menyediakan layanan untuk korban kekerasan, seperti tempat perawatan. DPPA jelas membantu menciptakan tempat yang lebih aman dan adil bagi perempuan dan anak-anak di Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Lampung Nomor 69 Tahun 2016, DPPA memiliki mandat dalam bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, termasuk pencegahan dan penanganan KDRT. Peran perlindungan pada level pelaksanaan secara teknis terhadap perempuan dan anak dijalankan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA), yang berada di bawah koordinasi DPPA dan bertindak sebagai garda terdepan pelayanan korban kekerasan. Unit ini menyediakan layanan komprehensif mulai dari pengaduan, penjangkauan korban, penampungan sementara, mediasi, hingga pendampingan psikologis, hukum, dan sosial. Keberadaan UPTD ini merujuk pada Permen PPPA Nomor 4 Tahun 2018 yang menekankan pentingnya layanan terpadu bagi korban.

Di Provinsi Lampung, UPTD PPA berada di bawah pengawasan Dinas PPA setempat dan bertugas melaksanakan layanan teknis operasional di wilayah provinsi. Tugas utamanya mencakup penanganan berbagai permasalahan yang dihadapi perempuan dan anak, seperti diskriminasi, kekerasan, hingga perlindungan khusus. Fungsi UPTD PPA meliputi pelayanan penjangkauan korban, pengaduan, penyediaan penampungan sementara, pengelolaan kasus,

fasilitasi mediasi, serta pemberian pendampingan psikologis, hukum, dan sosial yang dibutuhkan korban.

Dalam rangka mewujudkan pembangunan yang responsif terhadap isu gender, Pemerintah Provinsi Lampung terutama Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak (DPPA) aktif mengumpulkan data terkait gender dan anak. Pengumpulan data ini bertujuan sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan, merancang program, serta melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Salah satu temuan penting dalam proses tersebut adalah meningkatnya kasus kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) yang dilakukan oleh anggota keluarga inti, seperti orang tua, saudara, maupun pasangan.



Gambar 1. Jumlah Kekerasan Terhadap Perempuan Dewasa dan Anak pada 2020-2024

(Sumber: Kemenpppa Simfoni PPA – Buku Profil Gender dan Anak Provinsi Lampung Tahun 2025, Dinas PPA Provinsi Lampung)

Dalam lima tahun terakhir, kasus kekerasan pada perempuan dewasa dan anak mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Pada tahun 2020, tercatat ada 351 korban yang mengalami kekerasan. Hal ini terus meningkat hingga mencapai 670 korban pada tahun 2024. Dalam Buku Profil Gender dari Dinas PPA Lampung 2025, Komnas Perempuan juga melaporkan bahwa kasus

kekerasan terhadap perempuan dalam 12 tahun terakhir melonjak hampir delapan kali lipat dengan peningkatan signifikan sebesar 63 persen selama pandemi COVID-19.

Peningkatan secara signifikan terjadi pada kelompok anak perempuan di bawah usia 18 tahun, dengan angka mencapai empat kali lipat dalam periode yang sama. Pada tahun 2023, mayoritas korban kekerasan adalah anak perempuan berusia 13-17 tahun yang mencapai 391 kasus, empat kali lipat dari anak laki-laki. Diikuti juga oleh kelompok usia 6-12 tahun dengan jumlah kasus sebanyak 161 anak perempuan yang menjadi korban. Semakin bertambah usia, anak perempuan semakin rentan mengalami kekerasan dibandingkan dengan anak laki-laki. Namun ini bukan berarti meremehkan keberadaan kasus yang membuat laki-laki sebagai korban. Tentunya, situasi ini membutuhkan perhatian dari pemerintah secara serius.

Tabel 1. Jumlah Kasus Kekerasan Menurut Usia di Provinsi Lampung, 2020-2024

USIA	2020		2021		2022		2023		2024	
	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P
0-5	8	14	10	26	9	26	10	29	15	36
06-12	64	90	36	160	38	121	42	161	84	140
13-17	49	159	33	282	39	252	54	391	50	344
18-24	6	32	3	66	5	64	9	64	5	88
25-44	8	45	13	104	4	90	6	96	0	96
45-59	1	7	2	14	1	12	2	7	0	17
60+	0	2	0	1	1	2	0	1	0	2

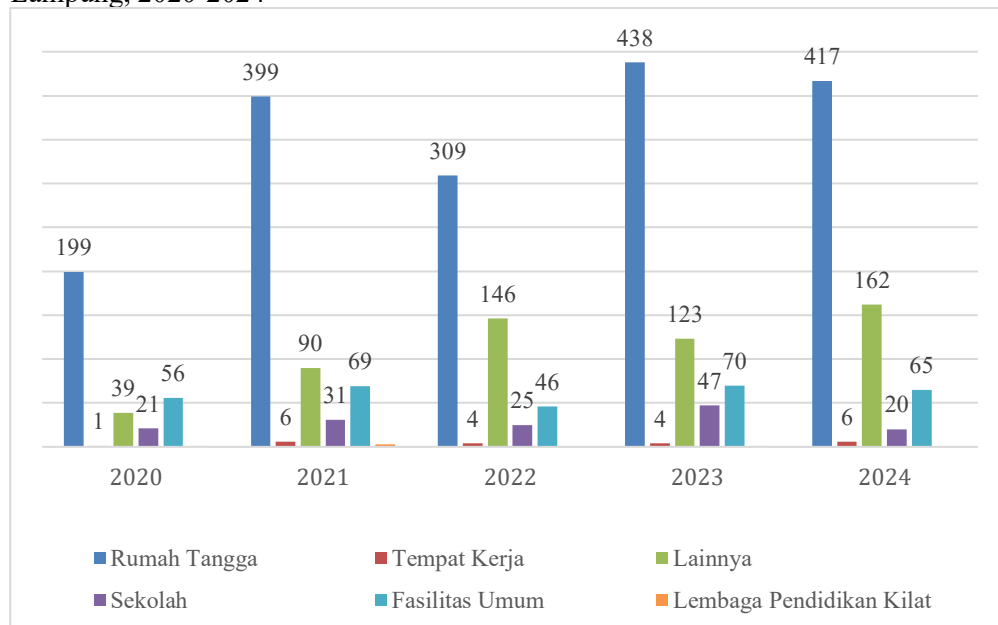
(Sumber: Kemenpppa Simfoni PPA – Buku Profil Gender dan Anak Provinsi Lampung Tahun 2025, Dinas PPA Provinsi Lampung)

Menurut Fathul Djannah dalam Buku Profil Gender dan Anak Provinsi Lampung 2024 (Dr. Fitrianita Damhuri, 2024), beberapa faktor yang melatarbelakangi terjadinya kekerasan pada perempuan meliputi: (1) Kemandirian ekonomi perempuan yang justru menjadi alasan perempuan mengalami kekerasan dari laki-laki; (2) Pekerjaan perempuan di luar rumah yang dapat meningkatkan resiko kekerasan; (3) Perselingkuhan laki-laki atau pernikahan kedua tanpa izin, yang bisa memicu kekerasan; (4) Campur tangan anggota keluarga laki-laki, terutama ibu mertua, yang mendorong kekerasan:

(5) Pemahaman agama yang keliru sehingga kekerasan dianggap dibenarkan: dan (6) Kekerasan yang terjadi berulang kali hingga menjadi kebiasaan.

Penelitian dari KPPPA dan BPS menggunakan analisis regresi menunjukkan bahwa kekerasan fisik atau seksual dalam rumah tangga tidak hanya dipengaruhi oleh faktor pasangan, tetapi juga oleh faktor individu perempuan. Beberapa faktor tersebut mencakup bentuk legalitas perkawinan, konsumsi minuman keras, frekuensi pertengkaran dengan pasangan, dan tindakan kekerasan yang dilakukan perempuan terlebih dahulu, seperti menampar atau memukul. Secara umum, peningkatan kekerasan domestik disebabkan oleh dua faktor utama. Pertama, meningkatnya kesadaran masyarakat, terutama perempuan, akan hak mereka untuk hidup tanpa kekerasan fisik, seksual, maupun verbal. Kedua, terjadi perubahan paradigma dalam memandang kekerasan, di mana kekerasan, di mana domestik tidak lagi dianggap sebagai masalah pribadi, tetapi menjadi perhatian publik dan negara. (Dr. Fitrianita Damhuri, 2024)

Gambar 2. Jumlah Kasus Kekerasan Perempuan Menurut Tempat Kejadian di Provinsi Lampung, 2020-2024



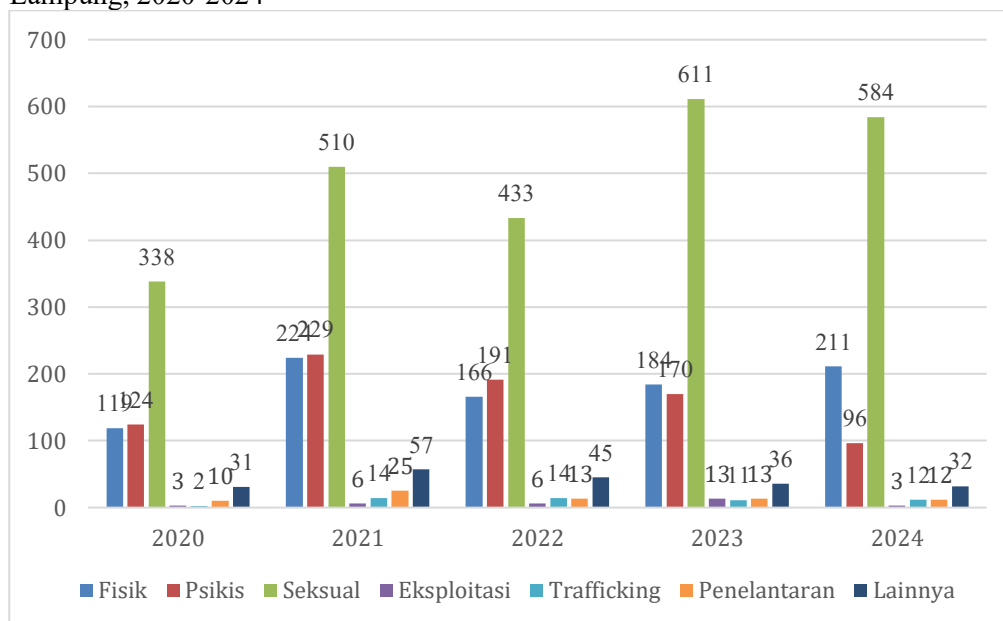
(Sumber: Kemenpppa Simfoni PPA – Buku Profil Gender dan Anak Provinsi Lampung Tahun 2025, Dinas PPA Provinsi Lampung)

Melalui gambar terlampir, dalam kurun lima tahun Rumah Tangga menjadi tempat yang memiliki nilai jumlah kasus tertinggi. Pada tahun 2020, jumlah korban KDRT sebesar 199 korban, namun peningkatan secara pesat terjadi di tahun 2024 dengan jumlah sebesar 417 korban. Hal ini membuktikan bahwa memang tidak sedikit kekerasan yang terjadi di dalam rumah tangga. Dengan data tersebut menguatkan alasan peneliti untuk menjadikan kekerasan dalam rumah tangga sebagai topik penelitian dengan urgensi penting.

Sementara itu, kasus kekerasan yang terjadi di fasilitas umum sempat tercatat sebanyak 56 kasus pada 2020, dan mengalami peningkatan menjadi 65 kasus pada tahun 2024. Angka-angka ini mencerminkan urgensi penanganan kekerasan domestik secara lebih serius di tingkat kebijakan dan pelayanan publik. Pada tahun 2020, kategori lainnya mencapai 39 kasus. Selanjutnya mendapati penambahan jumlah kasus pada tahun 2021 dengan 90 kasus yang diketahui dan kembali meningkat tiga kali lipat pada 2024 hingga mencapai jumlah 162 kasus. Berdasarkan data tersebut, dapat terlihat jelas bahwa kasus KDRT memiliki jumlah kasus yang signifikan dalam kurun waktu lima tahun. Ini menunjukkan bahwa kekerasan di Lampung adalah masalah yang memerlukan solusi segera. Namun, tidak menutup kemungkinan banyak kasus KDRT yang tidak dilaporkan karena stigma, rasa malu, atau disebabkan oleh ketidakpercayaan terhadap sistem hukum, sehingga jumlah sebenarnya bisa jauh lebih tinggi.

Dari tahun ke tahun, jumlah korban kekerasan seksual terus meningkat secara pesat dengan jumlah angka tinggi. Pada tahun 2023, kekerasan seksual menempati tingkat pertama dengan 611 kasus. Diikuti oleh kekerasan fisik sebanyak 184 kasus. Posisi ketiga terbanyak ditempati oleh kekerasan psikis dengan jumlah 170 kasus.

Gambar 3. Jumlah Kasus Kekerasan Perempuan Menurut Jenis Kekerasan di Provinsi Lampung, 2020-2024



(Sumber: Kemenpppa Simfoni PPA – Buku Profil Gender dan Anak Provinsi Lampung Tahun 2025, Dinas PPA Provinsi Lampung)

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA) di Lampung mengelompokkan kekerasan seksual ke dalam beberapa kategori. Secara umum, kekerasan seksual meliputi segala bentuk tindakan yang merendahkan, menghina, melecehkan, serta menyerang fisik maupun psikologis yang berkaitan dengan tubuh dan fungsi reproduksi seseorang. Dinas PPPA Lampung juga mengidentifikasi beberapa jenis kekerasan seksual khusus seperti berikut.

1. Pelecehan Seksual Non-Fisik: termasuk perkataan, gerakan, isyarat, dan tampilan yang menghina atau melecehkan berkaitan dengan seksualitas seseorang.
2. Pelecehan Seksual Fisik: terdiri dari sentuhan atau perlakuan fisik lain yang tidak diinginkan dan berunsur seksual.
3. Pemaksaan Kontrasepsi: tindakan memaksa seseorang untuk menggunakan alat kontrasepsi tanpa persetujuan.
4. Pemaksaan Sterilisasi: memaksa seseorang untuk menjalani sterilisasi tanpa persetujuan.

5. Pemaksaan Perkawinan: memaksa individu untuk menikah, termasuk perkawinan di bawah umur.
6. Penyiksaan Seksual: kekerasan seksual yang mengakibatkan penderitaan berat secara fisik dan mental.
7. Eksploitasi Seksual: memanfaatkan seseorang untuk tujuan seksual, termasuk prostitusi dan pornografi.
8. Perbudakan Seksual: memperlakukan seseorang sebagai budak seksual, misalnya pemaksaan hubungan seksual dan kerja paksa.

Selain itu, Dinas PPPA Lampung menyatakan bahwa kekerasan seksual dapat terjadi dalam berbagai situasi dan lingkungan, baik secara personal, institusional, maupun di ruang publik. Oleh karena itu, peningkatan kesadaran, upaya pencegahan, penanganan, serta perlindungan terhadap korban kekerasan seksual menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan.

Mengidentifikasi komunikasi interpersonal konselor secara lokal di Provinsi Lampung penting dilakukan karena pendekatan komunikasi sangat dipengaruhi oleh konteks sosial dan budaya setempat. Untuk itu, penelitian ini memanfaatkan teori komunikasi interpersonal dari Joseph A. DeVito (2014), yang menekankan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran pesan antara individu yang saling terhubung, bersifat dua arah, dan berlangsung secara berkelanjutan. Dalam konteks konseling, proses ini menjadi sangat penting karena komunikasi yang terjalin tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga emosional dan terapeutik. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan tahapan-tahapan teori penetrasi sosial yang memberikan kerangka untuk memahami bagaimana korban KDRT secara perlahan membuka diri kepada konselor, dan bagaimana konselor memainkan peran kunci dalam memfasilitasi proses tersebut melalui komunikasi yang suportif dan empatik.

Dengan memahami dinamika komunikasi antara konselor dan korban KDRT di UPTD PPA Lampung, penelitian ini dapat berkontribusi terhadap penguatan

sistem pendampingan korban yang lebih empatik, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan korban di daerah. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif yang cocok digunakan untuk memahami fenomena dalam konteks kehidupan nyata dan menggali secara mendalam proses komunikasi interpersonal yang terjadi, termasuk hambatan, dinamika psikologis, serta strategi komunikasi konselor yang dapat memperkuat hubungan dengan korban. Dalam hal ini, peneliti tertarik untuk meneliti “Studi Kasus Komunikasi Interpersonal Konselor Dengan Korban KDRT di UPTD PPA Provinsi Lampung.”

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana proses komunikasi interpersonal konselor dalam layanan pendampingan korban KDRT di UPTD PPA (Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak) Provinsi Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengidentifikasi proses komunikasi interpersonal konselor dalam layanan pendampingan korban KDRT di UPTD PPA (Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak) Provinsi Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian komunikasi, sebagai acuan pada penelitian selanjutnya yang membahas seperti topik terkait, dan berkontribusi dalam memberikan pengetahuan tentang proses komunikasi interpersonal konselor UPTD PPA Provinsi Lampung dengan korban KDRT (Kekerasan Dalam Rumah Tangga).

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu, khususnya dalam memperkaya kajian di bidang

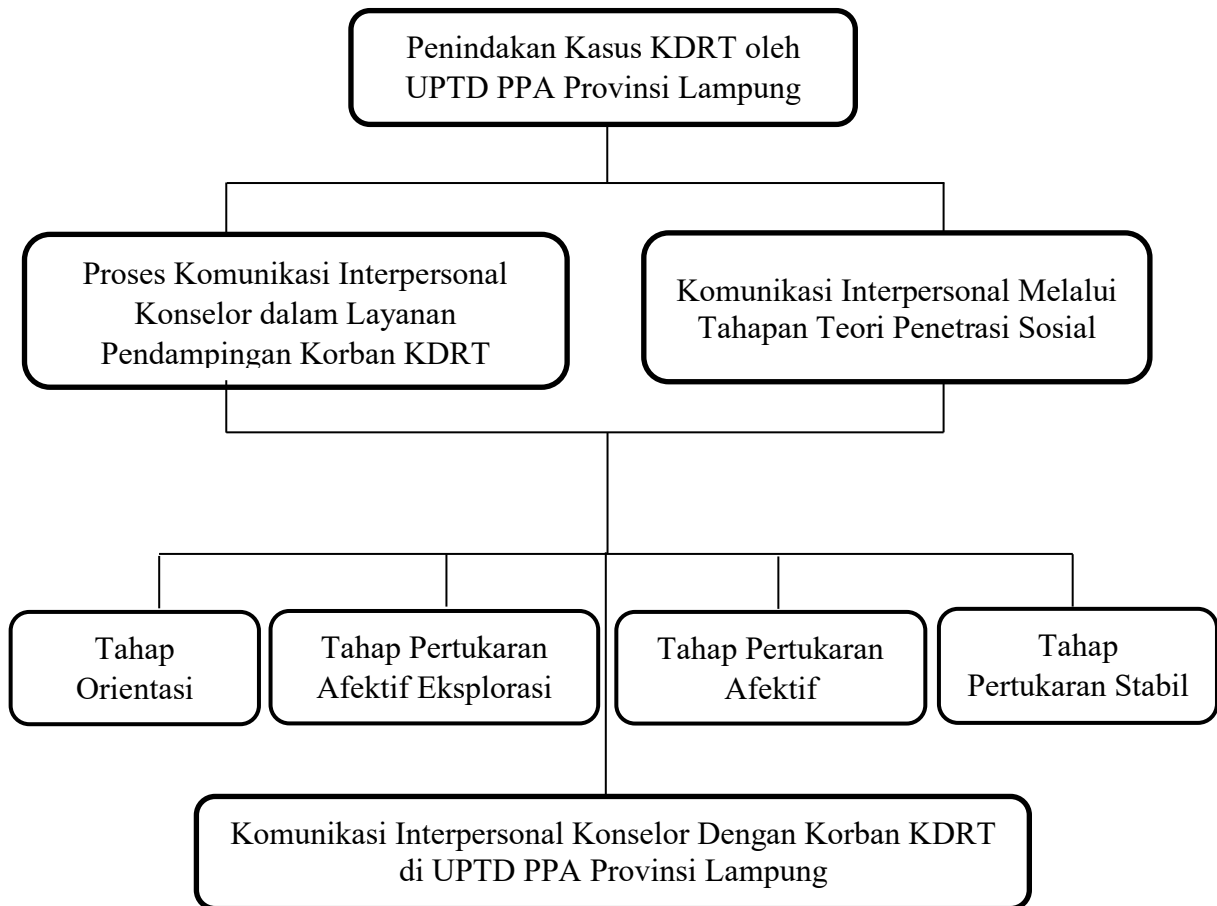
komunikasi serta perlindungan terhadap korban kekerasan dalam rumah tangga (KDRT). Bagi para peneliti selanjutnya, hasil studi ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk mengkaji isu-isu sejenis secara lebih mendalam. Dari sisi kebijakan, temuan penelitian ini dapat menjadi pertimbangan penting bagi pemerintah dalam merumuskan langkah-langkah yang lebih responsif dan efektif dalam menangani kasus KDRT. Adapun bagi Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Provinsi Lampung, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dalam merancang strategi komunikasi interpersonal yang lebih tepat dalam proses pendampingan korban. Dengan begitu, UPTD PPA dapat menjalankan perannya secara lebih optimal dalam memberikan perlindungan dan pemulihan bagi korban kekerasan.

1.5 Kerangka Pikir

Dalam penelitian yang dikutip oleh Hery Seto Utomo (2019), Sudaryono menjelaskan bahwa kerangka berpikir merupakan suatu model konseptual yang menggambarkan hubungan antara teori dengan berbagai variabel atau faktor yang dianggap relevan terhadap permasalahan penelitian. Kerangka berpikir tidak hanya menjadi panduan logis dalam menjabarkan permasalahan, tetapi juga berfungsi sebagai pijakan teoritis dalam menyusun arah dan fokus penelitian. Dengan demikian, kerangka berpikir dapat dipahami sebagai landasan pemikiran ilmiah yang mengintegrasikan asumsi-asumsi teoritis, temuan empiris, hasil observasi, dan kajian literatur yang relevan. Keseluruhan elemen ini dirancang untuk memperjelas alur logika peneliti dalam memahami dan menganalisis fenomena yang diteliti.

Peneliti memulai dengan adanya penindakan kasus KDRT oleh UPTD PPA Provinsi Lampung, kemudian mengidentifikasi proses komunikasi interpersonal konselor dengan korban KDRT melalui tahapan teori penetrasi sosial. Penelitian ini mengintegrasikan teori komunikasi interpersonal DeVito (2014) sebagai landasan dasar tentang sifat, tujuan, dan komponen komunikasi

interpersonal. Sementara teori penetrasi sosial Altman & Taylor digunakan sebagai alat analisis utama untuk memahami proses keterbukaan diri korban KDRT terhadap konselor, serta perkembangan hubungan mereka dari fase awal hingga terciptanya hubungan yang stabil dan suportif. Adapun kerangka pikir tersebut adalah sebagai berikut.



Gambar 4. Kerangka Pikir
Sumber: Diolah Peneliti, 2026

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Gambaran Umum

A. Sejarah UPTD PPA



Gambar 5. Kantor UPTD PPA Way Halim

UPTD PPA merupakan lembaga yang pada saat pertama kali di bentuk adalah sebuah Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang berdiri pada tahun 2004. UPTD PPA Provinsi lampung beralamat di Jalan Puri Bersasih blok EE.5 Taman Puri Way Halim, Bandar Lampung, Telp (0721) 709600. Pada tahun 2017 untuk pertama kalinya UPTD PPA diambil alih oleh pemerintah untuk di jadikan lembaga pemerintahan yang pertama kali bernama P2TP2A-LIP (Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak-Lamban Indoman Putri). Lembaga ini adalah salah satu wahana pelayanan bagi perempuan dan anak dalam upaya pemenuhan informasi dan kebutuhan di bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, politik, hukum, perlindungan dan penanggulangan tindak kekerasan serta perdagangan terhadap perempuan dan anak.

P2TP2A-LIP Dibentuk sesuai dengan Keputusan Gubernur Lampung Nomor G/3456/B.VIII/HK/2002, tentang Pembentukan Pengurus P2TP2A.

Adapun Pembentukan P2TP2A dilatarbelakangi perlunya wadah untuk memfasilitasi pemecahan masalah yang dialami oleh perempuan/masyarakat di bidang:

1. Pendidikan.
2. Kesehatan dan Lingkungan Hidup.
3. Ekonomi dan Tenaga Kerja.
4. Hukum, Politik dan Pengambilan Keputusan.
5. Informasi.
6. Perlindungan Tindak Kekerasan dan Perdagangan Orang.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia No 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan Dan Anak dan berdasarkan Peraturan Gubernur Lampung No. 31 Tahun 2019 tentang Paksana Teknis Daerah Pada Dinas Daerah Provinsi Lampung UPTD P2TP2A diganti menjadi UPTD PPA hingga saat ini.

UPTD PPA memiliki dasar hukum di dalam proses pembentukannya. Dasar hukum tersebut diantaranya adalah sebagai berikut :

- a) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi mengenai Penghapusan segala bentuk Diskriminasi terhadap Wanita (Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women).
- b) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.
- c) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.
- d) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga.
- e) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang.
- f) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pornografi.
- g) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- h) Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.

- i) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2016 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak Menjadi Undang-Undang.
- j) Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak.
- k) Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 6 Tahun 2006 tentang Unit Pelayanan Terpadu Terhadap Perempuan dan Anak Korban Tindak Kekerasan (UPT-PKTK)
- l) Peraturan Gubernur Lampung Nomor 31 Tahun 2019 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas Daerah Provinsi Lampung.

B. Tujuan, Visi, dan Misi

a) Tujuan Pembentukan UPTD PPA

- a. Memberikan arah dalam menetapkan struktur organisasi, tugas, fungsi dan layanan dari UPTD PPA yang akan dibentuk oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota.
- b. Melaksanakan kegiatan teknis operasional di wilayah kerjanya dalam memberikan layanan bagi perempuan dan anak yang mengalami masalah kekerasan, diskriminasi, perlindungan khusus dan masalah lainnya.

b) Visi :

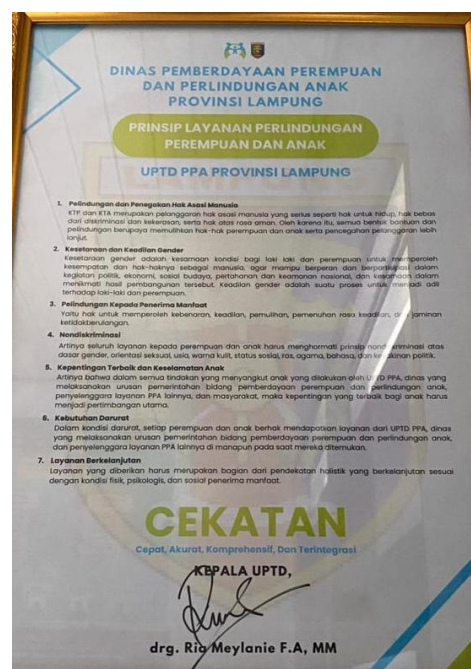
Terwujudnya anak dan perempuan di Provinsi Lampung yang terhindar dari ancaman kejahatan dan tindak pidana lainnya demi menegakkan Hak Asasi Manusia sesuai dengan harkat dan martabatnya sebagai Warga Negara.

c) Misi :

- 1) Memberikan layanan secara mudah dan cepat kepada korban.

- 2) Menyelenggarakan perlindungan dan pemenuhan rehabilitasi kesehatan, pemulangan, reintegrasi sosial dan bantuan hukum.
- 3) Melakukan jejaring dengan Rumah Sakit dan Dinas Sosial untuk penanganan korban melalui rujukan.
- 4) Melakukan kerjasama lembaga pemerintah antar Provinsi dalam rangka Rehabilitasi Sosial pemulangan korban.

C. Prinsip Layanan

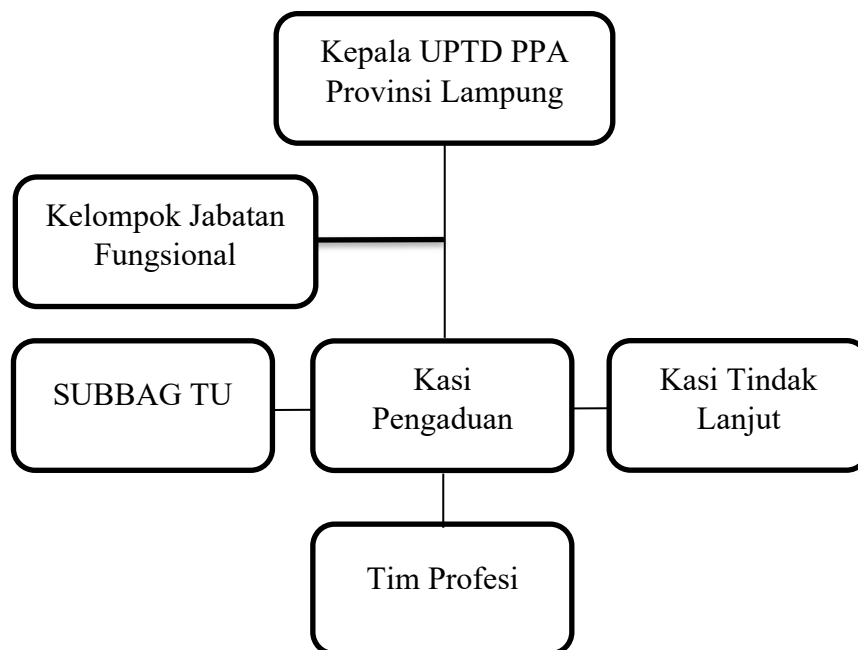


Gambar 6. Prinsip Layanan UPTD PPA

- a) Perlindungan dan Penegakkan Hak Asasi Manusia, artinya layanan terhadap perempuan dan anak yang mengalami permasalahan didasarkan pada perlindungan dan penghormatan hak asasi manusia dari perempuan dan anak tanpa dipungut biaya.
- b) Kesetaraan dan Keadilan Gender, artinya layanan yang diberikan untuk memberikan keadilan secara proposional terhadap perempuan dan anak.
- c) Rahasia, yaitu merahasiakan identitas pelapor agar merasa aman dan nyaman berkaitan dengan masalah yang telah dilaporkan, kecuali apabila pelapor menghendaki sebaliknya.

- d) Perlindungan Kepada Penerima Manfaat, hak untuk memperoleh kebenaran, keadilan, pemenuhan rasa keadilan dan jaminan ketidakberulangan.
- e) Kepentingan Terbaik dan Keselamatan Anak, semua tindakan yang menyangkut anak dilakukan oleh UPTD PPA dengan mengutamakan kepentingan anak harus menjadi pertimbangan utama.
- f) Kebutuhan Darurat, setiap perempuan dan anak berhak mendapatkan layanan dari UPTD PPA di mana pun saat mereka ditemukan.
- g) Nondiskriminasi, semua layanan kepada perempuan dan anak harus menghormati prinsip nondiskriminasi atas dasar gender, orientasi seksual, usia, warna kulit, status sosial, ras, agama, bahasa, dan keyakinan politik.
- h) Layanan Berkelanjutan, merupakan pelayanan lanjutan yang bersifat holistik sesuai dengan kondisi fisik, psikologis, dan sosial penerima manfaat.

D. Struktur Organisasi



Gambar 7. Struktur Organisasi UPTD PPA
Sumber : Data UPTD PPA, 2026

UPTD PPA Provinsi Lampung hanya memiliki satu program kerja dalam menjalankan tugasnya, yaitu dengan melakukan pelayanan korban kekerasan pada perempuan dan anak. Bentuk dari pelayanan tersebut adalah sesuai dengan 6 fungsi dari UPTD PPA yang berdasarkan pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PermenPPPA) Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak. Fungsi layanan tersebut adalah sebagai berikut:

a) Pengaduan masyarakat

Pengaduan masyarakat merupakan fungsi layanan untuk menerima laporan masyarakat atas kasus perempuan dan anak yang diterima oleh UPTD PPA, baik secara langsung atau tidak langsung.

b) Penjangkauan korban

Penjangkauan korban merupakan fungsi layanan untuk mencapai penerima manfaat yang tidak atau belum mendapatkan akses layanan atau dilaporkan oleh pihak lain.

c) Pengelolaan kasus

Pengelolaan kasus merupakan fungsi layanan untuk memenuhi hak dan kebutuhan seluruh penerima manfaat yang sedang dilayani oleh UPTD PPA Provinsi Lampung dengan cara menyediakan, merujuk atau melimpahkan.

d) Penampungan sementara

Penampungan sementara merupakan fungsi layanan untuk menyediakan atau memberikan akses tempat perlindungan sementara yang mengutamakan keamanan dan keselamatan, serta fasilitas sandang, pangan dan pendukung kebutuhan penerima manfaat.

e) Mediasi

Mediasi merupakan fungsi layanan dengan cara penyelesaian masalah melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.

f) Pendampingan korban

Pendampingan korban merupakan fungsi layanan yang diberikan oleh pendamping perlindungan perempuan dan anak kepada setiap penerima manfaat secara langsung untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan layanan korban.

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Provinsi Lampung yang dipimpin oleh seorang Kepala UPTD PPA dan memiliki keanggotaan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Personalia UPTD PPA Provinsi Lampung 2026

No	Nama	Jabatan
1	Drg. Ria Meylania F.A, MM	Kepala UPTD PPA
2	Resti Yunise Prima, S.Pd., MM	KASUBBAG TU
3	Eliya Muchsin, S.E., M.Si	Penelaah Teknis Kebijakan
4	Imun Mujayanah	Pengadministrasian Perkantoran
5	Hendri	Pengelola Umum Operasional
6	Andres Saputra, S.Si.Apt	Kasi Pengaduan
7	Sulaiti, S.H., M.H	Penelaah Teknis Kebijakan
8	Refina Dhea Savira, S.Kom	Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
9	Syela Septania, S.Kom	Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
10	Julia Siti Aisyah, S.Psi., MM	Kasi Tinda Lanjut
11	Ari Nasopa, S.H., MM	Penelaah Teknis Kebijakan
12	Dwi Nur Aulia, S.H	Penelaah Teknis Kebijakan
13	Karina Resty Milia, S.Kom	Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi

Sumber: Data UPTD PPA Provinsi Lampung, 2026

Tabel 3. Tim Profesi UPTD PPA 2026

No	Nama	Jabatan
1	Widya Resti Gusti Ayu, M.Psi	Psikolog Klinis
2	Aira Darmayanti Duarsa, S.H	Konselor Hukum
3	Tri Apriani, S.Psi	Mediator

4	Dwi Hafsa Handayani, S.Psi	Konselor Psikologi
5	Rini Larasati, M.Pd	Konselor Pendidikan
6	Yusroni, S.H., M.H	Advokat

Sumber: Data UPTD PPA Provinsi Lampung, 2026

E. Sarana dan Prasarana UPTD PPA

UPTD PPA Provinsi Lampung memiliki keunggulan dibidang sarana dan prasarana dibandingkan dengan daerah lain diantaranya:

1. Adanya Peraturan Gubernur Nomor 34 Tahun 2013 Tentang Mekanisme dan Prosedur Standar Operasional Bidang Layanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Provinsi Lampung.
2. Peraturan Gubernur Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) pada Dinas Daerah Provinsi Lampung
3. Kelengkapan Sarana Prasarana.
4. Memiliki gedung yang representatif.
5. Memiliki Tim Profesi yang terdiri dari Pedamping, Psikolog Klinis dan Advokat yang memberikan layanan terhadap perempuan dan anak korban tindak kekerasan (SK Gubernur Lampung Nomor : G/291/V.08/HK/2017).
6. UPTD PPA Provinsi Lampung sebagai pusat rujukan bagi perempuan dan anak korban tindak kekerasan.
7. Telah terbentuknya PPA di 15 Kab/Kota.
8. Meraih Sertifikat ISO 9001 : 2015.

F. Kemitraan UPTD PPA

Kemitraan dari UPTD PPA Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Lampung, dalam melaksanakan aktivitasnya UPTD PPA tidak terlepas dari lembaga-lembaga lain yang bergerak dalam upaya pemberdayaan perempuan yang telah ada, seperti:

1. Rumah Aman (*shelter*)

2. Pusat Krisis Terpadu (PKT) berbasis rumah sakit maupun komunitas
3. Unit Pelayanan Terpadu (UPT)
4. Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (UPPA) di kepolisian serta pusat-pusat pelayanan lainnya
5. Pusat konsultasi usaha, pusat konsultasi kesehatan reproduksi, pusat konsultasi hukum
6. Pusat trauma (*trauma center*)
7. Pusat Informasi Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (PIPTEK)
8. Rumah singgah, dan bentuk-bentuk lainnya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu diperlukan guna membandingkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian yang saat ini dilakukan oleh peneliti. Berikut penelitian-penelitian terdahulu.

Penelitian Kasni Kallo (2022) yang berjudul “*Strategi Komunikasi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Anak dalam Meminimalisir Tingkat Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak di Kabupaten Bone*” menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang digunakan oleh Dinas PPA meliputi kegiatan sosialisasi kepada masyarakat, *talkshow* di radio, penyebaran pamflet, brosur, dan banner, serta pelibatan anak sebagai pelopor dan pelapor melalui kegiatan FGD. Temuan ini memberikan gambaran awal bagi peneliti mengenai bagaimana instansi pemerintah membentuk strategi komunikasi dalam menangani isu kekerasan, meskipun fokus utamanya masih pada komunikasi kelembagaan dan bukan pada interaksi interpersonal.

Selanjutnya, penelitian Wa Ode Ulfa Mpali, Jenny Maria Fatimah, dan Arianto (2022) yang mengangkat topik “*Analisis Komunikasi Interpersonal Antara Konselor Dan Perempuan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga Dalam Mengurangi Perasaan Traumatik Di P2TP2A*”, mengungkap bahwa hubungan antara konselor dan korban KDRT dibangun atas dasar komunikasi yang empatik dan personal, dengan tujuan melindungi korban serta memenuhi

kebutuhan mereka secara menyeluruh. Penelitian ini memiliki keterkaitan erat dengan fokus penelitian yang tengah dilakukan, terutama pada aspek komunikasi interpersonal. Namun, perbedaannya terletak pada konteks traumatis dan pendekatan penelitian.

Sementara itu, penelitian Siti Nadhifa (2022) berjudul “*Keterbukaan Komunikasi Korban Pelecehan Seksual pada P2TP2A dalam Mengatasi Trauma Kekerasan Seksual*” menekankan pentingnya keterbukaan komunikasi antara korban dan pihak pendamping dalam proses pemulihan trauma. Penelitian ini menyoroti bagaimana komunikasi yang terbuka dapat menjadi langkah awal dalam proses penyembuhan psikologis korban, meskipun fokus kasusnya adalah pada pelecehan seksual, bukan kekerasan dalam rumah tangga.

Dan penelitian dari Rima Puji Lestari (2023) yang berjudul “*Proses Komunikasi Antarpribadi Konselor dengan Perempuan Korban Kekerasan Seksual di LRC-KJHAM Semarang*,” memberikan bukti bahwa dengan efektivitas komunikasi interpersonal dalam pendekatan bertahap konselor LRC-KJHAM dalam membangun hubungan aman bagi korban kekerasan seksual, itu selaras dengan teori penetrasi sosial yang digunakan.

Tabel 4. Penelitian Terdahulu

1	Judul/Tahun	Strategi Komunikasi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Anak dalam Meminimalisir Tingkat Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak di Kabupaten Bone, 2022.
	Penulis	Kasni Kallo.
	Metode Penelitian	Kualitatif
	Hasil Penelitian	Penelitian ini mengungkap bahwa PPA Kabupaten Bone telah menjalankan berbagai strategi komunikasi dalam upaya sosialisasi programnya. Strategi tersebut meliputi penyuluhan langsung kepada masyarakat, penyelenggaraan talk show di Radio Republik Indonesia (RRI), distribusi materi cetak seperti pamflet, brosur, dan banner, serta pelaksanaan <i>forum group discussion</i> (FGD) yang melibatkan anak-anak sebagai agen pelopor dan pelapor dalam isu perlindungan anak.

	Kontribusi Bagi Peneliti	Memberikan peneliti gambaran terkait strategi komunikasi, termasuk bagaimana cara Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Anak menghadapi permasalahan KDRT.
	Perbedaan Penelitian	Perbedaan penelitian ini terdapat pada lokasi dan topik utama yang peneliti teliti.
2	Judul/Tahun	Analisis Komunikasi Interpersonal Antara Konselor Dan Perempuan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga Dalam Mengurangi Perasaan Traumatik Di P2TP2A, 2022.
	Penulis	Wa Ode Ulfa Mpali, Jenny Maria Fatimah, Arianto.
	Metode Penelitian	Kualitatif.
	Hasil Penelitian	Hubungan antara konselor dan korban KDRT di UPT P2TP2A berfokus pada perlindungan, pemenuhan kebutuhan klien, serta komunikasi yang bersifat personal dan empatik.
	Kontribusi Penelitian	Penelitian ini memberikan referensi bagi peneliti mengenai terkait keterbukaan diri yang dilakukan oleh generasi Z pada Twitter.
	Perbedaan Penelitian	Perbedaan penelitian terletak pada lokasi penelitian dan topik traumatik. Pada penelitian ini akan berfokus pada komunikasi interpersonal konselor menggunakan teori penetrasi sosial.
3	Judul/Tahun	Keterbukaan Komunikasi Korban Pelecehan Seksual Pada P2TP2A Dalam Mengatasi Trauma Kekerasan Seksual, 2022.
	Penulis	Siti Nadhifa.
	Metode Penelitian	Kualitatif.
	Hasil Penelitian	Proses keterbukaan komunikasi dari setiap individu berbeda karena faktor dari individu yang melakukan proses pembukaan diri maupun oleh lingkungannya. Korban merasa takut, nyaman, dan lebih baik dalam proses keterbukaan komunikasi kepada penampung.
	Kontribusi Penelitian	Memberikan gambaran terkait bagaimana keterbukaan komunikasi korban berperan besar dalam menangani trauma dari kekerasan yang dialami.
	Perbedaan Penelitian	Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian berupa pelecehan seksual sedangkan peneliti meneliti aspek korban KDRT.
4	Judul/Tahun	Proses Komunikasi Antarpribadi Konselor dengan Perempuan Korban Kekerasan Seksual di LRC-KJHAM Semarang, 2023.
	Penulis	Rima Puji Lestari.
	Metode Penelitian	Kualitatif

Hasil Penelitian	Membuktikan efektivitas komunikasi interpersonal dalam pendekatan bertahap konselor LRC-KJHAM dalam membangun hubungan aman bagi korban kekerasan seksual, selaras dengan teori penetrasi sosial.
Kontribusi Penelitian	Mmeberikan gambaran terkair bagaimana teori penetrasi sosial di dalam komunikasi interpersonal berpengaruh dalam proses antara konselor dengan korban dalam layanan pendampingan.
Perbedaan Penelitian	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian di LRC-KJHAM sedangkan peneliti meneliti di UPTD PPA langsung.

(Sumber : Data diolah Peneliti, 2026)

Secara keseluruhan, ketiga penelitian tersebut memberikan kontribusi penting dalam membentuk kerangka berpikir peneliti terkait peran komunikasi interpersonal dalam konteks kekerasan terhadap anak dan perempuan. Namun, penelitian ini akan berfokus secara lebih spesifik pada komunikasi interpersonal konselor dengan korban KDRT di UPTD PPA Provinsi Lampung, dengan pendekatan deskriptif kualitatif serta memanfaatkan teori penetrasi sosial sebagai pisau analisis utamanya.

2.3 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal mencakup interaksi langsung antara individu, seperti antara penjual dan pembeli, anak dan ayah, dua orang dalam wawancara, hingga interaksi informal seperti antara pengamen dan pendengarnya di ruang publik (DeVito, 1997). Komunikasi ini melibatkan setidaknya dua individu dengan karakteristik, nilai, sudut pandang, sikap, pemikiran, dan perilaku yang unik serta berbeda. Proses komunikasi interpersonal juga menuntut adanya hubungan timbal balik, di mana para pelaku saling berbagi dan menerima informasi, ide, maupun pemikiran. Menurut Vardiansyah (2004) dalam Mpali dkk., (2022), komunikasi interpersonal dapat berlangsung dalam bentuk komunikasi diadik (dua orang) maupun triadik (tiga orang). Sementara itu, DeVito (1997) menegaskan bahwa meskipun para ahli memiliki perbedaan dalam mendefinisikan komunikasi interpersonal, secara umum konsep ini merujuk pada proses pertukaran pesan antarindividu dalam konteks yang personal dan bermakna.

Komunikasi interpersonal dapat dipahami melalui tiga pendekatan definisi yang berbeda namun saling melengkapi. Pertama, definisi berdasarkan komponen menekankan bahwa komunikasi interpersonal melibatkan sejumlah elemen penting, seperti pengirim pesan, penerima (individu atau kelompok kecil), serta adanya kemungkinan umpan balik yang langsung. Komponen-komponen kunci dalam proses ini mencakup konteks komunikasi, sumber dan penerima, kode komunikasi (*codec*), kompetensi komunikasi, pesan yang disampaikan, saluran yang digunakan, gangguan atau *noise* yang dapat menghambat, efek komunikasi, serta aspek etika yang menyertainya. Selanjutnya, melalui pendekatan hubungan diadik, komunikasi interpersonal dipahami sebagai interaksi antara dua individu yang memiliki relasi yang stabil dan jelas. Hubungan ini tidak terbatas hanya pada dua orang, tetapi juga dapat diperluas dalam konteks kelompok kecil, seperti keluarga atau kelompok yang terdiri dari tiga hingga empat orang, selama interaksi yang terjadi bersifat langsung dan personal.

Terakhir, dalam definisi komunikasi interpersonal berdasarkan pengembangan, dipandang sebagai hasil dari proses perkembangan komunikasi, yang bergerak dari interaksi impersonal menuju hubungan yang lebih personal dan intim. Pendekatan ini menyoroti bagaimana kualitas dan kedalaman komunikasi meningkat seiring waktu, mencerminkan pertumbuhan dan kedekatan emosional antar individu dalam hubungan tersebut.

Dalam komunikasi interpersonal, para pelaku komunikasi saling membuat prediksi mengenai perilaku satu sama lain berdasarkan data psikologis. Masing-masing individu berupaya memahami cara pihak lain bertindak sebagai pribadi yang unik. Dalam kondisi ini, mereka memiliki pengetahuan yang cukup tentang keinginan, kebutuhan, dan nilai-nilai pribadi masing-masing, sehingga memungkinkan terbentuknya pola komunikasi yang selaras dan efektif bagi kedua belah pihak.

Malcolm R. Parks, sebagaimana dikutip oleh Prof. Dr. Muhammad Budyatna (2011), mengungkapkan kalau komunikasi interpersonal yaitu bentuk komunikasi yang diatur oleh norma relasional, yakni norma-norma yang hanya berlaku dalam hubungan-hubungan tertentu dan bersifat personal. Norma ini tidak bersifat universal, melainkan spesifik dan individual, serta hanya diterapkan dalam relasi yang dekat dan akrab. Meskipun komunikasi interpersonal umumnya berlangsung dalam kelompok kecil, tidak menutup kemungkinan bahwa bentuk komunikasi ini juga terjadi dalam kelompok yang lebih besar, selama terdapat kedekatan hubungan antarindividu.

Sementara itu, menurut Kathleen S. Verderber dan rekan-rekannya (dalam Budyatna, 2011), komunikasi interpersonal yaitu suatu proses bagi individu membangun hubungan dan mengelolanya melalui interaksi timbal balik dalam menciptakan makna. Pertama, komunikasi interpersonal dipahami sebagai suatu proses, yaitu rangkaian perilaku yang terstruktur dan berlangsung secara berulang. Kedua, keberhasilan komunikasi ini tidak semata-mata ditentukan oleh apa yang dikatakan atau dilakukan, melainkan oleh makna yang diciptakan dan dipahami oleh para pelaku komunikasi. Ketiga, komunikasi memegang peranan penting dalam mengelola dan membentuk hubungan antarindividu yang tanpa komunikasi tidak akan dapat terjalin. Hubungan dimulai ketika seseorang melakukan interaksi awal dengan orang lain yang berlangsung secara terus-menerus, pola hubungan akan terbentuk dan berkembang. Arah perkembangan hubungan tersebut apakah menjadi lebih dekat atau justru menjauh, bersifat personal atau tetap formal, serta menjadi saling tergantung atau tidak ditentukan oleh cara individu dalam hubungan tersebut berkomunikasi dan berperilaku satu sama lain.

2.3.1 Karakteristik Komunikasi Interpersonal

Dalam buku Teori Komunikasi Antarpribadi oleh (Prof. Dr. Muhammad Budyatna, 2011), terdapat delapan karakteristik komunikasi interpersonal. Karakteristik-karakteristik komunikasi interpersonal tersebut, yaitu:

- a. Melibatkan minimal dua orang
Komunikasi interpersonal menurut Weaver, terjadi antara dua orang yang membentuk suatu hubungan yang disebut *dyad*. Bila melibatkan tiga orang, disebut *triad*, yang dianggap sebagai unit kelompok terkecil dalam komunikasi.
- b. Adanya *feedback* atau umpan balik
Salah satu ciri utama komunikasi interpersonal adalah adanya umpan balik dari penerima pesan kepada pengirim. Umpan balik ini merupakan tanggapan yang dikirimkan kembali oleh penerima, dan dalam komunikasi interpersonal umumnya bersifat langsung, spontan, serta berlangsung secara terus-menerus. Hal ini memungkinkan terjadinya proses komunikasi dua arah yang dinamis dan responsif.
- c. Tidak harus dilakukan secara tatap muka
Dalam komunikasi interpersonal yang telah terbangun dengan baik, kehadiran fisik tidak selalu menjadi keharusan karena sudah tercipta pemahaman antara dua individu. Namun, menurut Weaver, interaksi tanpa tatap muka bukanlah bentuk ideal karena hilangnya kontak langsung dapat mengurangi efektivitas umpan balik dan menurunkan kemampuan dalam menyampaikan ekspresi emosional. Walaupun komunikasi tetap bisa berlangsung tanpa pertemuan fisik, interaksi langsung tetap dianggap sebagai bentuk komunikasi interpersonal yang paling optimal.
- d. Tidak harus bertujuan
Komunikasi interpersonal tidak harus selalu dilakukan dengan tujuan atau kesadaran penuh. Kadang seseorang menyampaikan pesan secara tidak sengaja, baik melalui kata-kata maupun bahasa tubuh. Pesan-pesan ini, meskipun tidak direncanakan, tetap dapat ditafsirkan oleh orang lain dan memengaruhi mereka, sehingga proses komunikasi tetap terjadi.
- e. Menimbulkan beberapa dampak atau pengaruh tertentu

Salah satu ciri komunikasi interpersonal yang efektif adalah adanya pengaruh yang dihasilkan oleh pesan yang disampaikan. Efek tersebut tidak harus langsung tampak atau nyata, namun tetap harus memberikan dampak pada penerima, baik secara kognitif, afektif, maupun perilaku.

f. Tidak selalu menggunakan kata-kata (*verbal*)

Komunikasi interpersonal tidak harus selalu bersifat verbal. Bahasa non-verbal seperti ekspresi wajah, gestur, postur tubuh, atau kontak mata bisa menyampaikan makna yang kuat dan bahkan lebih mendalam dibandingkan dengan kata-kata karena pesan yang disampaikan sering kali menjadi bagian penting dalam memahami isi komunikasi secara keseluruhan.

g. Dipengaruhi oleh konteks

Dalam buku *Teori Komunikasi Antarpribadi*, Prof. Dr. Muhammad Budyatna mengutip pandangan Verderber et al., yang menjelaskan bahwa konteks merupakan latar peristiwa komunikasi berlangsung, termasuk segala sesuatu yang mendahului dan mengikuti pernyataan yang disampaikan. Konteks ini memengaruhi harapan, pemaknaan, dan perilaku para partisipan komunikasi. Terdapat lima jenis konteks yang memengaruhi komunikasi: (1) Konteks jasmaniah, meliputi lokasi, kondisi lingkungan seperti suhu, jarak antar komunikator, pengaturan tempat, dan waktu, yang semuanya dapat memengaruhi proses komunikasi; (2) Konteks sosial, yang berkaitan dengan hubungan antara partisipan, seperti hubungan keluarga, pertemanan, profesional, atau antar orang asing, yang turut menentukan bentuk dan pemahaman pesan; (3) Konteks historis, yakni latar belakang peristiwa-peristiwa sebelumnya yang memengaruhi dinamika komunikasi saat ini; (4) Konteks psikologis, yang mencakup suasana hati dan perasaan masing-masing individu dalam pertemuan komunikasi; dan (5) Konteks kultural, yaitu sistem nilai, keyakinan, sikap, hierarki sosial, agama, pandangan terhadap

waktu, serta peran sosial yang membentuk cara berpikir, berbicara, dan bertindak manusia.

h. Dipengaruhi *noise* atau kegaduhan

Komunikasi juga dapat dipengaruhi oleh gangguan atau *noise*, yaitu segala stimulus yang menghambat penyampaian pesan. *Noise* atau kegaduhan merupakan stimulus pengganggu dalam proses pembuatan pesan. *Noise* terbagi menjadi tiga jenis: (1) *Noise* eksternal, seperti suara atau gangguan visual dari lingkungan sekitar yang mengalihkan perhatian; (2) *Noise* internal, yang berupa perasaan dan pikiran individu yang bersaing untuk mendapat perhatian; dan (3) *Noise* semantik, yaitu gangguan akibat simbol atau kata-kata yang memunculkan tafsir berbeda dan mengaburkan makna pesan utama.

2.3.2 Proses Komunikasi Interpersonal

Dalam Suranto Aw (2011), komunikasi sebagai proses merupakan rangkaian langkah yang menggambarkan bagaimana komunikasi berlangsung secara sistematis. Proses komunikasi interpersonal dimulai dari munculnya dorongan dalam diri komunikator untuk menyampaikan ide, gagasan, atau informasi kepada orang lain. Dorongan ini kemudian diwujudkan melalui tahapan *encoding*, yaitu proses mengubah ide dan pikiran menjadi simbol-simbol yang bermakna, seperti kata-kata, gerakan, atau isyarat yang dapat dipahami oleh penerima. Setelah dirumuskan, pesan tersebut dikemas dan disalurkan melalui media komunikasi yang sesuai, seperti telepon, pesan teks, *email*, surat, atau interaksi langsung secara tatap muka. Pemilihan saluran ini mempertimbangkan berbagai faktor, seperti sifat dan kompleksitas pesan, posisi atau peran penerima, ketersediaan media, tingkat urgensi komunikasi, serta karakteristik dari pihak penerima pesan. Langkah selanjutnya adalah penerimaan pesan oleh komunikan, di mana pesan yang telah dikirim berhasil sampai kepada penerima. Setelah pesan diterima, komunikan melakukan proses *decoding*, yaitu menerjemahkan simbol-simbol tersebut ke dalam makna berdasarkan pengalaman dan

persepsi pribadinya. *Decoding* ini melibatkan proses internal yang kompleks untuk memahami maksud dari pesan yang diterima

Tahap terakhir dalam proses komunikasi adalah pemberian umpan balik karena komunikan merespon pesan yang diterima sebagai bentuk tanggapan. Umpan balik ini sangat penting karena memungkinkan komunikator menilai efektivitas pesan yang disampaikan, sekaligus menjadi titik awal dari siklus komunikasi yang baru. Dengan demikian, komunikasi bukanlah proses yang berhenti, melainkan berlangsung secara dinamis dan berkesinambungan.

2.3.3 Tujuan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal memiliki beragam tujuan yang mencerminkan pentingnya interaksi antarindividu dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu tujuannya adalah memberikan perhatian kepada orang lain. Hal ini bisa ditunjukkan melalui tindakan sederhana seperti tersenyum, menyapa, menanyakan kabar, dan melambaikan tangan. Tindakan-tindakan tersebut menunjukkan bahwa seseorang peduli, sekaligus membantu menghindari kesan pribadi yang cuek, tertutup, dan dingin. Selain itu, komunikasi interpersonal juga menjadi sarana untuk menemukan jati diri. Melalui interaksi dengan orang lain, seseorang dapat memahami karakteristik dirinya sendiri berdasarkan tanggapan, pendapat, atau informasi yang diterimanya, seperti ketika saling berbagi tentang minat, harapan, atau ketidaksukaan. Dalam proses ini, individu belajar mengenai siapa dirinya sekaligus mengenai orang lain.

Tujuan berikutnya adalah untuk menemukan dunia luar. Komunikasi interpersonal memberikan akses terhadap informasi penting dan aktual, seperti saat berbicara dengan dokter tentang penyakit atau dengan sopir taksi mengenai kondisi lalu lintas. Dari interaksi semacam itu, seseorang memperoleh pengetahuan baru tentang dunia di luar dirinya. Karena itulah komunikasi sering disebut sebagai “jendela dunia”. Tak kalah

penting, komunikasi interpersonal juga berperan dalam membangun dan memelihara hubungan yang harmonis, terutama bagi manusia sebagai makhluk sosial yang memiliki kebutuhan dalam menjalin hubungan baik dengan orang lain, serta komunikasi menjadi fondasi utama dalam memperkuat kerja sama serta menghindari konflik

Selain itu, komunikasi interpersonal digunakan untuk memengaruhi tingkah laku orang lain dan sikap. Melalui proses penyampaian pesan, seseorang bisa mengubah pandangan atau perilaku orang lain secara tidak langsung maupun langsung. Contohnya adalah saat seorang ayah mencoba memotivasi anaknya untuk lebih rajin belajar dan mengurangi penggunaan gawai. Tujuan lainnya adalah untuk mencari kesenangan atau sekadar mengisi waktu luang.

Lebih jauh lagi, komunikasi interpersonal juga dapat menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi (*miscommunication*) dan salah tafsir (*misinterpretation*). Karena sifatnya yang langsung dan personal, komunikasi ini memungkinkan klarifikasi pesan secara lebih efektif. Terakhir, komunikasi interpersonal juga digunakan untuk memberikan bantuan atau konseling. Praktisi seperti psikolog, konselor, hingga dosen pembimbing sering memanfaatkan komunikasi interpersonal untuk membimbing, mendengar, dan memberi arahan. Bahkan dalam kehidupan sehari-hari, seseorang tanpa sadar bisa berperan sebagai konselor ketika mendengarkan curahan hati teman atau memberikan saran. Dengan demikian, komunikasi interpersonal memainkan peran yang sangat luas dalam membantu manusia menjalani kehidupannya secara lebih baik, memahami dirinya dan orang lain, serta membangun hubungan sosial yang sehat.

Dalam konteks ini, konseling dipahami sebagai bentuk komunikasi interpersonal yang terjadi antara atasan dan bawahan di lingkungan kerja. Peran sebagai konselor umumnya diemban oleh pihak manajerial atau

pimpinan, seperti kepala bagian, kepala seksi, atau supervisor, sedangkan pihak yang menjadi konseling adalah karyawan yang sedang mengalami kesulitan, tekanan, atau permasalahan tertentu. Konseling ini bertujuan untuk: (a) membantu karyawan mengenali dan menemukan jalan keluar dari masalah pribadinya, (b) mengatasi persoalan yang berkaitan dengan dinamika hubungan antar rekan kerja, serta (c) menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan kondusif agar karyawan merasa memiliki kepercayaan diri dalam menghadapi penyelesaian masalah yang dihadapi.

2.3.4 Fungsi Komunikasi Interpersonal

Menurut Suranto Aw (2011), dalam bukunya “Komunikasi Interpersonal,” menyatakan bahwa komunikasi interpersonal dapat berfungsi secara efektif apabila komunikan dapat memahami pesan dengan benar dan memberikan respon yang sesuai dengan seperti yang komunikator inginkan. Komunikasi interpersonal yang efektif berperan penting dalam membangun dan memelihara hubungan harmonis antarindividu, menyampaikan pengetahuan atau informasi dengan jelas, serta membantu mengubah sikap dan perilaku. Selain itu, komunikasi yang efektif juga mendukung pemecahan masalah dalam interaksi antar manusia, memperkuat citra diri, dan membuka jalan menuju kesuksesan. Esensi utama dari komunikasi interpersonal yang berhasil yaitu proses pertukaran terkait informasi yang saling menguntungkan antara komunikan dan komunikator.

Untuk mencapai tujuan komunikasi interpersonal secara efektif, terdapat beberapa faktor kunci yang harus diperhatikan, yaitu perspektif komunikator, komunikan, dan isi pesan. DeVito (1997) menyoroti sikap-sikap positif yang sangat penting dalam merencanakan komunikasi interpersonal, antara lain:

- 1.) Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan merupakan sikap yang mencerminkan kesediaan seseorang dalam menerima masukan dari orang lain serta kejujuran dalam menyampaikan informasi yang dianggap penting. Sikap ini menuntut keberanian untuk mengungkapkan hal-hal yang biasanya bersifat pribadi, selama tetap berada dalam batas norma kesopanan. Keterbukaan menjadi landasan penting dalam membangun komunikasi interpersonal yang sehat, karena memungkinkan terjadinya pertukaran informasi yang transparan, setara, dan saling diterima oleh semua pihak yang terlibat.

2.) Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan memahami perasaan, pengalaman, dan sudut pandang orang lain seolah-olah berada di posisi mereka. Individu yang berempati mampu merasakan emosi orang lain, memahami kondisi yang tengah mereka alami, serta melihat permasalahan dari perspektif orang tersebut. Dengan empati, komunikasi menjadi lebih manusiawi dan mendalam karena tercipta hubungan yang didasari oleh pengertian dan kepedulian. Orang yang berempati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka. Empati mampu menjadi filter agar kita tidak mudah untuk menyalahkan orang lain. Kita juga dibiasakan untuk dapat memahami esensi setiap keadaan tidak semata-mata berdasarkan cara pandang kita sendiri, melainkan juga menggunakan sudut pandang orang lain. Hakikat empati adalah: (a) usaha masing-masing pihak untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain; (b) Dapat memahami pendapat, sikap, dan perilaku orang lain.

3.) Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan di mana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Artinya, masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. Oleh karena itu, respon yang relevan adalah respon yang bersifat spontan dan

lugas, buka respon bertahan dan evualuatif. Sedangkan pola pengambilan keputusan bersifat akomodatif, bukan intervensi yang disebabkan rasa percaya diri yang berlebihan.

4.) Sikap Positif (*Positiveness*)

Sikap positif ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Dalam bentuk sikap, maksudnya adalah bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif, bukan prasangka dan curiga. Dalam bentuk perilaku, artinya bahwa tindakan yang dipilih adalah yang relevan dengan tujuan komunikasi interpersonal, yaitu yang sudah membantu partner komunikasi untuk memahami pesan komunikasi, yaitu kita memberikan penjelasan-penjelasan yang memadai sesuai dengan karakteristik mereka.

Sikap positif dapat ditunjukkan dengan berbagai macam perilaku dan sikap, yaitu dengan menjaga sikap saling menghargai dengan berprasangka baik terhadap orang lain, menghindari kecurigaan berlebihan, serta meyakini pentingnya peran setiap individu dalam interaksi. Selain itu, memberikan pujian dan penghargaan secara tulus, disertai komitmen yang kuat untuk membangun kerjasama yang harmonis dan produktif.

5.) Kesetaraan (*Equality*)

Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal mencerminkan sikap saling menghormati dan mengakui bahwa setiap individu yang terlibat memiliki kepentingan, nilai, serta peran yang sama pentingnya. Prinsip ini menuntut adanya kesadaran untuk berinteraksi secara sejajar, tanpa menempatkan diri lebih tinggi atau merendahkan pihak lain. Kesetaraan terlihat dari kemampuan individu untuk memahami posisi orang lain, menerima perbedaan kepentingan, serta menghargai keberadaan dan kontribusi lawan bicara. Komunikasi yang setara juga ditandai oleh keterbukaan dua arah, saling ketergantungan yang sehat, serta terciptanya hubungan yang hangat dan nyaman bagi kedua belah pihak.

2.3.5 Komponen-Komponen Komunikasi Interpersonal

Menurut Suranto dalam bukunya “Komunikasi Interpersonal,” komunikasi interpersonal terlaksana ketika seseorang (pengirim) menyampaikan informasi berbentuk simbol verbal ataupun nonverbal kepada penerima melalui media tulisan ataupun suara manusia. Berdasarkan pemikiran ini, komunikasi interpersonal tidak dapat dilepaskan dari kehadiran sejumlah komponen yang saling terhubung dan berperan secara integratif dalam membentuk proses komunikasi itu sendiri. Setiap komponen tersebut memiliki karakteristik tersendiri yang mendukung kelancaran dan keberhasilan interaksi antarindividu.

1. Sumber/Komunikator

Komunikator sebagai individu yang memiliki kebutuhan berkomunikasi, yaitu keinginan dalam membagikan kondisi internalnya baik yang bersifat emosional maupun informasi kepada orang lain. Kebutuhan dalam hal ini bisa dalam bentuk keinginan mendapatkan pengakuan pada aspek sosial atau mempengaruhi perilaku dan sikap orang lain. Komunikator bertugas merumuskan, menciptakan, dan menyampaikan pesan kepada penerima

2. *Encoding*

Encoding yaitu proses dilakukan komunikator secara internal dalam menyusun pesan dengan memilih berbagai simbol verbal maupun nonverbal yang sesuai, berdasarkan tata bahasa yang sesuai aturan dan sesuai dengan karakteristik penerima pesan. Proses ini melibatkan pengubahan pikiran menjadi bentuk simbolik seperti kata-kata atau isyarat, sehingga komunikator yakin bahwa pesan tersebut dapat dipahami dengan tepat saat disampaikan.

3. Pesan

Hasil dari proses *encoding* ini berupa pesan, yaitu kumpulan simbol verbal, nonverbal, atau kombinasi dari keduanya. Kombinasi tersebut mewakili kondisi atau maksud komunikator untuk disampaikan kepada penerima. Pesan menjadi elemen krusial dalam

komunikasi, karena harus diterima dan diinterpretasikan dengan benar oleh komunikan agar komunikasi dapat berjalan efektif.

4. Saluran

Saluran komunikasi sebagai media fisik yang berguna dalam penyampaian pesan dari sumber kepada penerima, atau secara umum menghubungkan orang satu dengan lainnya. Penggunaan saluran ini biasanya dipilih karena kondisi dan situasi yang tidak memungkinkan komunikasi dilakukan secara langsung. Namun, selama memungkinkan, komunikasi interpersonal secara tatap muka tetap dianggap lebih efektif dibandingkan dengan komunikasi melalui media lain.

5. Penerima/Komunikan

Penerima atau komunikan sebagai individu yang memahami, menerima, dan menginterpretasikan pesan (tidak hanya menerima pesan tetapi juga bersifat aktif) dan melakukan proses interpretasi serta memberikan umpan balik. Umpan balik ini penting bagi komunikator untuk menilai sejauh mana pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh kedua belah pihak.

6. *Decoding*

Decoding sebagai proses internal yang terjadi pada penerima pesan. Melalui indera, penerima menangkap data mentah berupa simbol dan katakata yang kemudian diolah menjadi pengalaman bermakna. Proses ini berlangsung secara bertahap, dimulai dari sensasi (penangkapan rangsangan oleh indera) dan berlanjut pada persepsi, yaitu memberikan makna terhadap pesan tersebut.

7. Respon

Respon adalah keputusan penerima untuk memberikan tanggapan terhadap pesan yang diterima. Respon dapat bersifat positif (sesuai dengan harapan komunikator), netral (tidak menerima maupun menolak pesan), atau negatif (bertentangan dengan keinginan komunikator).

8. Gangguan (*Noise*)

Gangguan dalam komunikasi sangat beragam, sehingga penting untuk mendefinisikan dan menganalisisnya secara tepat. Gangguan ini bisa muncul dari berbagai komponen maupun dari keseluruhan sistem komunikasi. Bentuk gangguan dapat berupa segala hal yang menghambat atau mengacaukan proses penyampaian maupun penerimaan pesan secara fisik maupun psikologis.

9. Konteks Komunikasi

Komunikasi akan berlangsung dalam konteks tertentu yang meliputi tiga dimensi utama: waktu, ruang, dan nilai. Ruang disini mengacu pada lingkungan (fisik) tempat terjadinya komunikasi, seperti halaman, ruangan, atau jalan. Konteks waktu berkaitan dengan saat komunikasi berlangsung, misalnya siang, sore, atau malam hari. Sedangkan nilai disini mencakup aspek budaya dan sosial yang memengaruhi suasana komunikasi, seperti kondisi rumah, norma sosial, adat istiadat, tata krama, etika, dan kebiasaan dalam pergaulan.

2.3.6 Teori Penetrasi Sosial dalam Komunikasi Interpersonal

Menurut Irwin Altman dan Dalmas Taylor (Dr. Winda Kustiawan, 2022) teori penetrasi sosial menjelaskan bagaimana komunikasi dangkal (*superficial*) berkembang menjadi komunikasi kompleks (intim). Teori Penetrasi Sosial menjelaskan bagaimana komunikasi sosial muncul dan pola pengembangan hubungan terbentuk, sedangkan keintiman yang dimaksud, menurut Altman dan Taylor, adalah hubungan intelektual dan emosional hingga batas-batas aktivitas yang dilakukan pasangan bersama. Teori ini menyatakan bahwa orang tidak dapat dengan cepat menjalin hubungan yang dekat dengan seseorang. Sebaliknya, orang memerlukan waktu yang lebih lama untuk saling membuka diri.

Orang-orang yang baru mengenal satu sama lain biasanya hanya sedikit berbicara untuk formalitas. Meskipun sedikit tidak signifikan, berbasa-basi menjadi langkah pertama dalam menuju komunikasi yang intens.

Setiap individu dalam kehidupan sosial memiliki berbagai lapisan informasi yang bisa dibagikan secara terbuka, sementara lapisan informasi lainnya hanya dibagikan kepada orang-orang yang dianggap dekat. Dengan kata lain, setiap orang menyimpan beragam pendapat, prasangka, pandangan, dan perasaan yang berbeda. Fenomena ini sejalan dengan konsep bahwa kepribadian seseorang terdiri dari beberapa lapisan, yang dapat dianalogikan seperti lapisan kulit bawang. Saat seseorang mulai mengenal orang lain, sebagian lapisan tersebut terbuka, memungkinkan inti perasaan mereka terungkap.

Menurut Altman dan Taylor dalam Dr. Winda Kustiawan (2022), analogi kulit bawang menggambarkan ruang luas yang terdiri dari semua hal yang ada dalam pikiran dan kehidupan seseorang, serta ruang kedalaman yang merujuk pada jumlah informasi yang tersedia di dalamnya. Untuk membangun hubungan yang berkembang dari tingkat permukaan hingga kedekatan yang lebih intim, proses penetrasi sosial harus melewati beberapa tahapan. Teori ini menjelaskan empat tahap utama, yaitu: tahap orientasi, tahap pertukaran afektif eksplorasi, tahap pertukaran afektif, dan tahap pertukaran stabil.

a. Tahap Orientasi (*Orientation Stage*)

Orientasi merupakan tahapan/proses paling awal dalam teori penetrasi sosial. Individu akan secara bertahap membuka diri kepada pihak lain. Jadi proses ini disebut sebagai pengenalan dan berbagi informasi umum seperti nama panggilan, gender, dan fisik. Selama proses ini, individu mengelupas lapisan terluarnya. Contohnya, ketika kita ingin bergabung dengan suatu organisasi dengan tujuan tertentu, kita akan berusaha menyesuaikan diri dengan organisasi tersebut. Namun, dalam prosesnya, akan ada seleksi. Apakah kita tepat berada di organisasi dan menemukan *chemistry* di dalamnya atau malah sebaliknya.

b. Tahap Pertukaran Afektif Eksplorasi (*Exploratory Affective Exchange Stage*)

Tahapan ini merupakan tahapan kedua, layaknya analogi lapisan bawang. Pada fase ini, informasi juga mengalami peningkatan dari tahapan awal dan perpindahan ke tingkat pengungkapan yang lebih intim dibandingkan dengan fase sebelumnya. Individu semakin terbuka dan menemukan hubungan yang dimulai dari sesuatu yang sama dengan individu lainnya. Ini terjadi bersamaan dengan adanya arus komunikasi dua arah. Pada tahap ini, orang biasanya akan merasa cocok satu sama lain, membawa hubungan yang lebih dangkal dan lebih intim. Mereka kemungkinan harus memilih, untuk memutuskan hubungan dikarenakan belum menemukan chemistry antara satu sama lain, atau mempertahankan hubungan karena telah menemukan kenyamanan.

c. Tahap Pertukaran Afektif (*Affective Exchange Stage*)

Dalam tahap ini, individu mulai bergerak dengan bebas dan merasa nyaman. Orang membagikan informasi yang tidak diketahui oleh semua orang dan juga telah memilih pihak yang dapat bertukar informasi tersebut. Tahap ini juga ditandai adanya hubungan erat, seperti persahabatan atau hubungan yang lebih intim dengan orang lain. Keputusan yang dibuat oleh individu pun secara cepat tanpa mempertimbangkan hubungan secara keseluruhan

d. Tahapan Pertukaran Stabil (*Stable Exchange Stage*)

Tahapan ini merupakan tahap terakhir yang juga disebut sebagai lapisan inti. Bagian paling dalam pada lapisan bawang. Pada fase ini, individu juga memasuki proses yang sangat intim, seperti pertukaran informasi, nilai kepercayaan, dan perspektif. Ekspresi secara lebih terbuka, pemikiran, perasaan, dan perilaku seseorang juga terkait dengan konsep ini. Pada tahap ini, para individu telah mengenal individu lainnya dengan sangat baik sehingga memungkinkan untuk memprediksi reaksi ataupun tindakan individu lain.

Setiap tahap dalam teori penetrasi sosial dijadikan kerangka untuk memahami dinamika komunikasi konseling. Dengan memanfaatkan tahapan dalam teori penetrasi sosial, penelitian ini tidak hanya dapat menggambarkan seberapa jauh keterbukaan korban dalam komunikasi interpersonal dengan konselor, tetapi juga mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang memengaruhi keberhasilan proses tersebut. Teori ini menjadi pisau analisis utama yang memungkinkan peneliti untuk melihat dinamika hubungan secara mendalam tidak hanya pada aspek komunikasi verbal, tetapi juga keterlibatan emosional yang menjadi landasan dalam proses pemulihan korban KDRT.

Komunikasi interpersonal disini tidak hanya sebatas bertukar informasi, tetapi juga menjadi sarana untuk membangun kepercayaan, memahami perasaan, dan menciptakan kedekatan emosional. Komunikasi ini dapat berlangsung secara verbal maupun non-verbal, dan mencakup unsur keterbukaan (*openness*), empati, sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif, dan kesetaraan. Teori penetrasi sosial memperkuat teori komunikasi interpersonal dengan menunjukkan bagaimana hubungan dan keterbukaan dalam komunikasi berkembang secara bertahap. Dalam konteks penelitian ini, teori penetrasi sosial digunakan untuk menganalisis bagaimana komunikasi interpersonal konselor di UPTD PPA Provinsi Lampung berperan penting dalam membuka, membangun, dan mempertahankan hubungan yang mendukung pemulihan korban KDRT.

2.3.7 Pendekatan Komunikasi Interpersonal

Suranto Aw (2011), dalam bukunya “Komunikasi Interpersonal,” menguraikan empat pendekatan utama dalam komunikasi interpersonal. Pertama, pendekatan informatif, yang berfokus pada penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan dengan tujuan agar

komunikasikan memperoleh pengetahuan baru. Proses ini biasanya bersifat satu arah dan pesan disampaikan secara berulang untuk memastikan informasi tersampaikan dengan jelas.

Kedua, pendekatan dialogis, yaitu metode komunikasi yang bertujuan memengaruhi dan mengubah pandangan atau sikap secara terbuka. Pendekatan ini melibatkan kesediaan kedua belah pihak komunikator dan komunikan untuk saling menerima sudut pandang masing-masing. Ciri khas pendekatan ini adalah terjadinya dialog yang berlangsung secara setara dan saling berbagi informasi.

Ketiga, pendekatan persuasif, yang digunakan untuk mengubah sikap seseorang secara halus melalui cara membujuk tanpa paksaan atau kekerasan. Pendekatan ini berposisi sebagai proses komunikasi yang kompleks karena individu memanfaatkan pesan verbal dan nonverbal untuk memberikan dorongan atau dukungan agar sikap dan perilaku komunikan berubah secara sukarela.

Keempat, pendekatan instruktif, yang menempatkan komunikator dalam posisi otoritas dengan legitimasi untuk memberikan perintah, mengajarkan, atau menyampaikan ide kepada komunikan. Pendekatan ini sering disebut koersif karena komunikator memiliki kekuatan untuk memaksa dan memberikan sanksi apabila komunikan tidak mengikuti arahan yang diberikan.

2.4 Konselor

2.4.1 Pengertian Konselor

Konselor sebagai profesi yang didedikasikan dalam aspek kebaikan umat manusia dan dijalankan berdasarkan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang terarah (Ardimen, 2018; Hodges, 2018; Pack-Brown, Thomas, & Seymour, 2008 dalam Ardimen, 2018). Profesi ini bersifat dinamis,

selalu menyesuaikan dengan perubahan sosial dan perkembangan masyarakat. Kinerja dan efektivitas layanan konseling semakin mendapat perhatian, terutama karena masalah yang dihadapi peserta didik semakin kompleks dan beragam. Kompleksitas tersebut harus diimbangi dengan ketahanan individu, baik fisik maupun psikologis, yang membuka peluang bagi konselor untuk menunjukkan kapasitas dan kompetensinya. Karena itu, konselor wajib memiliki pengetahuan, wawasan, nilai, keterampilan, dan sikap yang memadai untuk memberikan layanan konseling yang responsif terhadap keberagaman individu (Ikatan Konselor Indonesia, 2013).

Konselor juga harus menyadari bahwa klien datang dengan harapan untuk dibantu dalam menyelesaikan masalahnya. Dalam proses ini, konselor tidak boleh memaksakan nilai pribadi maupun bertindak di luar aturan dan kode etik profesi. Profesi konselor menuntut tidak hanya keahlian teknis, tetapi juga pelaksanaan layanan bimbingan konseling yang berlandaskan etika (Farozi, 2019; Fuad, 2009; Rahmat, 2019 dalam Alawiyah dkk., 2020).

Namun demikian, masih ditemukan berbagai pelanggaran dan penyalahgunaan profesi konselor. Pelanggaran-pelanggaran tersebut turut memengaruhi citra konselor di sekolah yang hingga saat ini belum sepenuhnya baik, dan hal ini berhubungan erat dengan profesionalitas konselor itu sendiri. Buruknya citra tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti sikap konselor yang tidak sesuai dan ketidakjelasan tugas konselor yang sering kali disalahgunakan oleh pihak sekolah (Irmansyah, 2020; Widyastuti & Awalya, 2017) dalam Alawiyah, dkk (2020). Bahkan, tidak jarang konselor di sekolah justru berperan seperti “polisi sekolah” (Ardimen, 2018) dan menjadi momok menakutkan bagi para siswa, khususnya mereka yang kerap melakukan pelanggaran.

Oleh karena itu, sebagaimana dijelaskan oleh Alawiyah dkk. (2020), sangat penting bagi konselor sekolah untuk terus membangun dan mempertahankan citra positif mereka agar dapat memberikan manfaat nyata bagi siswa dan seluruh komunitas sekolah, sesuai dengan peran profesional yang seharusnya dijalankan. Hal ini dapat dicapai dengan sikap profesional dan komitmen kuat terhadap etika profesi konselor.

Di sisi lain, bimbingan menjadi suatu proses pemberian bantuan oleh seorang ahli untuk kelompok atau individu yang bertujuan membantu mereka memahami diri sendiri, mengenali lingkungan sekitar, dan merencanakan masa depan secara bijak. Bimbingan berfungsi sebagai dukungan dalam menghadapi berbagai persoalan dan tantangan yang dialami individu. Sementara itu, konseling berarti hubungan interaktif antara klien dan konselor yang difokuskan pada upaya membantu klien menyelesaikan masalah yang sedang dihadapinya.

Dapat disimpulkan bahwa bimbingan dan konseling ialah layanan oleh konselor yang membantu peserta didik atau klien agar mereka mampu mengenali diri sendiri, membuat keputusan yang tepat, mengembangkan potensi dan bertanggung jawab atas setiap pilihan yang diambil.

2.4.2 Komunikasi Interpersonal Bagi Konselor

Komunikasi interpersonal wajib dimiliki oleh seorang konselor agar mampu melakukan kegiatan konseling secara profesional dalam menangani permasalahan-permasalahan yang terkait dengan keputusan sosial, pribadi, karier, pendidikan, hingga pemahaman tentang berbagai proses psikis ataupun dinamika perilaku pada diri korban. Sebagai konselor, akan seringkali terlibat dalam komunikasi dan interaksi baik secara non verbal atau verbal dengan korban. Komunikasi interpersonal mampu membantu konselor dalam proses layanan pendampingan korban KDRT. Dengan komunikasi interpersonal mampu membantu konselor

dalam mengembangkan hubungannya dengan korban melalui interaksi pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi.

Keberhasilan layanan konseling dalam pendampingan sangat bergantung pada kualitas komunikasi oleh konselor terkait, karena komunikasi tersebut dapat menjadikan suasana berubah dan membantu mengatasi masalah yang dialami korban. Pendekatan komunikasi interpersonal yang bersifat persuasif terbukti lebih efektif dalam membina korban KDRT selama proses pendampingan, karena dapat memberikan semangat, dukungan, dan dorongan untuk mengubah cara berpikir, perasaan, dan sikap korban sesuai dengan tujuan terapi. Konselor senantiasa berupaya memberikan bantuan terbaik kepada klien, mengingat keterampilan komunikasi yang dimilikinya sangat diperlukan dalam merespons dan memproses pernyataan klien secara tepat.

2.5 Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT)

2.5.1 Pengertian KDRT

Secara bahasa, “keras” mulanya berasal dari kata *violence* (bahasa Inggris), artinya kuat atau berkuasa. Dengan penambahan imbuhan ke- dan -an, kata kekerasan diartikan sebagai sesuatu yang tidak lembut, atau tidak halus (Ali dkk., 1997). Secara istilah, kekerasan merujuk pada tindakan agresif, baik secara fisik maupun verbal, yang menyerang martabat atau kebebasan seseorang. Tindakan ini dapat dilakukan oleh individu maupun kelompok. Kekerasan mencakup segala perilaku yang menimbulkan luka, baik secara fisik maupun psikologis (Annisa, 2010). Menurut Mufidah (2008), kekerasan adalah tindakan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih terhadap individu atau kelompok lain dengan menggunakan kekuatan fisik maupun non-fisik secara sengaja untuk menyebabkan penderitaan pada korban.

UU Nomor 23 Tahun 2004 mendefinisikan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) sebagai segala perbuatan terhadap seseorang, khususnya perempuan, yang menimbulkan penderitaan seksual, fisik, psikologis, hingga penelantaran rumah tangga. Dalam Mufidah (2008), KDRT mencakup pemaksaan, ancaman, hingga perampasan kemerdekaan secara melawan hukum dalam lingkup rumah tangga. Dapat ditarik kesimpulan dari definisi tersebut KDRT mengacu pada segala perbuatan tindak kekerasan yang dialami oleh lawan jenis seperti perempuan umumnya lebih sering menjadi korban dibanding pelaku.

2.5.2 Sebab-Akibat KDRT

Rumah tangga merupakan susunan dan wewenang yang harus diatur tanggung jawab untuk terciptanya suasana yang damai atau harmonis. Jika perannya tidak berlaku atau dijalankan dengan semestinya, maka ketidakharmonisan dapat terjadi karena tanggung jawab tidak diindahkan dan dijalankan dengan baik. Pada dasarnya, rumah tangga berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia, menjaga kehormatan, membangun keluarga yang Islami, meningkatkan ibadah sebagai makhluk beragama, serta melahirkan keturunan yang sah dan berakhlak baik. Dalam hampir semua budaya bangsa, kehidupan keluarga dianggap sebagai tolok ukur kebahagiaan sejati. Meskipun seseorang mengalami kegagalan dalam karier di luar rumah, jika ia berhasil membangun keluarga yang harmonis dan sejahtera, maka ia tetap dianggap sukses dan bahagia.

Menurut Mufidah (2008), ada beberapa faktor penyebab terjadinya Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) di masyarakat. Salah satu penyebab utama adalah budaya patriarki yang menempatkan pihak tertentu sebagai sosok yang lebih berkuasa dan superior, di mana laki-laki dianggap secara kodrati lebih unggul daripada perempuan tanpa adanya perubahan. Hal ini membuat posisi perempuan menjadi rentan terhadap kekerasan. Selain itu, stereotip negatif juga turut berperan, seperti anggapan bahwa laki-laki harus bersikap keras dan kuat,

sedangkan perempuan dianggap lemah dan mudah menyerah, sehingga pandangan ini kerap dijadikan alasan pembenaran terhadap KDRT. Faktor lain yang berkontribusi adalah penafsiran agama yang keliru dan tidak sesuai dengan nilai-nilai universal agama. Dalam beberapa kasus, agama disalahgunakan sebagai pembenaran bagi pelaku kekerasan, terutama dalam konteks keluarga, meskipun sebenarnya agama menjamin hak-hak dasar setiap individu. Misalnya, kesalahpahaman terkait konsep *nusyuz* yang membuat suami merasa berhak memukul istri dengan alasan mendidik atau memaksa pemenuhan kebutuhan seksual.

Lebih jauh, KDRT sering memperoleh suatu legitimasi dari masyarakat dan menjadikannya bagian dari kebudayaan, negara, keluarga, hingga praktik sosial yang sulit dihilangkan meskipun merugikan semua pihak. Faktor terakhir yang tidak kalah penting adalah kurangnya saling pengertian dan pemahaman antara suami dan istri, yang menyebabkan komunikasi dalam keluarga menjadi tidak efektif saat menghadapi masalah, sehingga memperbesar potensi terjadinya kekerasan.

Annisa (2010) juga mengemukakan faktor-faktor penyebab terjadinya KDRT di masyarakat yang serupa dengan penjelasan tersebut di atas.

a. Motif (Dorongan seseorang melakukan sesuatu).

Terganggunya berbagai motif dasar dalam kehidupan pasangan dapat menjadi pemicu terjadinya kekerasan dalam rumah tangga (KDRT). Gangguan motif biologis terjadi ketika kebutuhan fisik atau jasmani pelaku tidak terpenuhi dan diekspresikan melalui perilaku menyimpang, tanpa adanya komunikasi yang sehat untuk mencari solusi. Motif psikologis terganggu ketika salah satu pasangan merasa tertekan oleh tindakan pasangannya, seperti pembatasan kebebasan atau pemaksaan kehendak, yang menghambat aktualisasi diri.

Sementara itu, motif lainnya adalah motif teologis yang dapat terganggu jika terjadi ketidakseimbangan dalam hubungan spiritual,

misalnya perbedaan agama yang tidak diiringi sikap saling memahami dan toleransi, sehingga menimbulkan konflik dalam keluarga. Terakhir, motif sosial terganggu saat komunikasi dan interaksi antara pasangan tidak berjalan dengan baik, sehingga setiap perbedaan atau masalah lebih banyak diselesaikan dengan ego masing-masing, dan bahkan kekerasan dianggap sebagai jalan keluar.

b. Harapan

Setiap pasangan suami istri mempunyai harapan tertentu tentang apa yang ingin mereka capai dalam keluarganya, seperti keinginan untuk hidup sejahtera dan berkecukupan. Namun, seringkali harapan tersebut tidak terealisasi sesuai dengan kenyataan. Disisi lain, dapat terjadi adanya tuntutan kepada pasangan tanpa memikirkan bersama jalan keluar jika diantara dari keduanya tidak dapat menerima kenyataan.

c. Nilai atau norma

Kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) dapat terjadi ketika norma dan nilai yang seharusnya menjadi dasar dalam kehidupan keluarga dilanggar atau diabaikan. Misalnya, kurangnya rasa saling menghormati antara suami dan istri, penerapan nilai-nilai etika yang keliru, atau hilangnya kepercayaan dalam hubungan suami istri. Pelanggaran terhadap prinsip-prinsip tersebut mencerminkan tidak berfungsinya peran dan tanggung jawab masing-masing anggota keluarga, sehingga memicu terjadinya konflik yang dapat berkembang menjadi kekerasan.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Demi mendapatkan pemahaman mendalam terkait fenomena yang diteliti, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Berdasarkan pendapat Sugiyono (2021), metode kualitatif didasarkan pada filsafat postpositivisme dan diterapkan untuk mempelajari objek dalam kondisi alami, di mana peneliti menjadi instrumen utama dalam prosesnya. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik triangulasi, yaitu kombinasi berbagai sumber dan metode guna meningkatkan keakuratan data. Dalam penelitian ini, peneliti memegang peran sentral sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data.

Dilihat dari pokok masalah yang diteliti, penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Menurut Johansson dalam Ridlo, U (2023), studi kasus (*case study*) diartikan sebagai yang dapat menangkap kompleksitas suatu kasus yang telah berkembang dalam ilmu sosial. Dalam Idrus, M (2009), pendekatan studi kasus meneliti secara mendalam satu individu atau suatu unit sosial untuk mengungkap variabel-variabel penting yang memengaruhi subjek. Peneliti juga menggali perkembangan diri, perilaku keseharian, alasan di balik perilaku, serta faktor penyebab perubahan perilaku subjek.

Metode ini merepresentasikan realitas kehidupan sehari-hari, menggambarkan hubungan peneliti dengan informan dan membentuk makna suatu fenomena. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan rinci tentang strategi komunikasi interpersonal UPTD PPA Provinsi Lampung dalam pendampingan korban KDRT, sehingga peneliti

tertarik untuk menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti mengumpulkan data untuk memperoleh informasi yang relevan demi mencapai tujuan penelitian. Pada studi ini, lokasi yang dipilih adalah Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) di Provinsi Lampung. Pemilihan lokasi dilakukan secara *purposive*, yakni berdasarkan pertimbangan yang sesuai dengan fokus dan kebutuhan penelitian.

UPTD PPA beralamat di Kecamatan Way Halim, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Lokasi ini telah dipilih karena menjadi lembaga resmi yang bertugas dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak, termasuk Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) sebagai tugas utamanya. Sebagai unit pelaksana teknis di bawah Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Lampung, UPTD PPA menyediakan layanan langsung seperti pendampingan psikologis, bantuan hukum, konseling, serta rujukan medis bagi para korban kekerasan.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian berfungsi untuk mempersempit ruang lingkup studi kualitatif sekaligus membatasi pengumpulan data agar hanya data yang relevan yang dipilih dan digunakan dalam penelitian, sementara data yang tidak relevan diabaikan (Moleong, 2010). Dalam Abdussamad Zuchri (2021), penetapan fokus penelitian ini untuk memperjelas masalah yang pada awalnya masih samar-samar sehingga lebih terbatas dan memiliki fokus untuk dikaji. Penelitian ini akan difokuskan pada bagaimana upaya komunikasi interpersonal oleh konselor DPPA dalam pendampingan korban KDRT menggunakan tahapan teori penetrasi sosial.

3.4 Informan Penelitian

Informan dipilih secara sengaja menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu metode seleksi berdasarkan kriteria khusus yang sesuai dengan fokus penelitian. Pendekatan ini diterapkan karena sifat penelitian kualitatif yang menitikberatkan pada pemilihan subjek yang memiliki pengetahuan, pengalaman, atau keterlibatan langsung dengan fenomena yang diteliti, yakni komunikasi interpersonal antara korban dan konselor dalam kasus KDRT di UPTD PPA Provinsi Lampung. Adapun informan dalam penelitian ini meliputi:

Tim Pendamping UPTD PPA:

1. Nama : Dwi Hafsah Handayani, S.Psi.
 Jabatan : Konselor Psikologi (Tim Pendamping)
 Tanggal Wawancara : 11 Februari 2026
 Tempat dan Waktu : UPTD PPA Provinsi Lampung, 10.00 WIB
 Teknik Wawancara : Wawancara tanya jawab secara langsung dengan informan
2. Nama : Tri Apriani, S.Psi.
 Jabatan : Mediator (Tim Pendamping)
 Tanggal Wawancara : 11 Februari 2026
 Tempat dan Waktu : UPTD PPA Provinsi Lampung, 13.00 WIB
 Teknik Wawancara : Wawancara tanya jawab secara langsung dengan informan

Korban yang pernah mendapatkan layanan UPTD PPA:

3. Nama : ZK (inisial)
 Usia : 34 Tahun
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Tanggal Wawancara : 22 Februari 2026
 Tempat dan Waktu : Way Dadi, Bandar Lampung
 Situasi dan Kondisi : Ibu Rumah Tangga (IRT), memiliki 2 orang anak. Pelakunya adalah suaminya sendiri.

	Tetangga membantu ZK melaporkan langsung ke UPTD PPA
Teknik Wawancara	: Wawancara tanya jawab secara langsung dengan informan
4. Nama	: AM (inisial)
Usia	: 22 Tahun
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tanggal Wawancara	: 25 Februari 2026
Tempat dan Waktu	: Sukarame, Bandar Lampung
Situasi dan Kondisi	: Anak pertama dari 3 bersaudara; RF (15 Tahun) & WH (9 Tahun). Pelakunya adalah ayahnya. Dilatarbelakangi pelaku kecanduan judi online.
Teknik Wawancara	: Wawancara tanya jawab secara langsung dengan informan

Jumlah informan dalam penelitian ini ditetapkan berdasarkan dua prinsip metodologis. Pertama, *purposive sampling*, di mana setiap informan dipilih karena memenuhi kriteria relevansi langsung terhadap fokus penelitian: konselor dipilih karena terlibat aktif dalam proses pendampingan, sedangkan korban dipilih karena pernah menjalani layanan UPTD PPA dan bersedia berbagi pengalaman secara langsung.

Dua kasus korban ZK dan AM dipilih secara sengaja mewakili variasi konteks yang relevan untuk memperkaya analisis. ZK (34 tahun) adalah ibu rumah tangga yang memiliki ketergantungan ekonomi penuh pada pelaku dengan dua anak tanggungan, sementara AM (22 tahun) adalah mahasiswa yang datang dengan motivasi hukum yang sudah terbentuk sejak awal dan mewakili adik-adiknya yang masih di bawah umur. Perbedaan usia, relasi dengan pelaku, kondisi ekonomi, dan kesiapan psikologis keduanya menghasilkan variasi data yang cukup untuk menggambarkan dinamika penetrasi sosial dari sisi korban secara komprehensif dalam konteks studi kasus ini.

3.5 Sumber Data

Sumber data berperan dalam mendukung peneliti untuk merumuskan dan menyelesaikan persoalan penelitian. Adapun sumber data dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber atau subjek penelitian. Dalam studi ini, data primer dikumpulkan melalui observasi partisipatif dan wawancara mendalam dengan para informan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh secara tidak langsung, artinya bukan dikumpulkan sendiri oleh peneliti. Data ini berfungsi sebagai pelengkap dan penguat dalam proses penelitian, yang bersumber dari berbagai dokumen pendukung, arsip, ataupun dokumen relevan lainnya.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut.

1. Observasi

Observasi dilakukan untuk mendapatkan informasi langsung terkait fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam proses ini, peneliti mengamati dengan seksama perilaku, aktivitas, atau peristiwa yang berkaitan dengan topik penelitian tanpa ikut campur atau memengaruhi kondisi yang diamati. Menurut Sanafiah Faisal (1990) dalam Yakin (2023), observasi dibagi menjadi tiga jenis, yaitu observasi partisipatif, observasi tak terstruktur, serta observasi terang-terangan dan/atau tersamar. Selain itu, Spradley yang dikutip oleh Susan Stainback (1988) dalam Yakin (2023) mengelompokkan observasi partisipatif menjadi empat tingkatan, yakni partisipasi pasif, moderat, aktif, dan penuh. Observasi dalam

penelitian ini dilakukan secara partisipatif, yaitu peneliti turut terlibat dalam kegiatan yang diamati. Data yang diperoleh melalui observasi akan dicatat secara sistematis dan dianalisis untuk memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai objek penelitian.

2. *In-Depth Interview* (Wawancara Mendalam)

Penelitian ini akan menggunakan wawancara yang bersifat mendalam atau *in-depth interview* untuk mendapatkan data secara mendalam dengan memberikan fleksibilitas yang memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap topik, sambil mempertahankan fokus pada topik penelitian. Wawancara yang dilakukan kepada setiap informan dilakukan secara mendalam guna menggali informasi yang ingin di dapatkan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi dari berbagai sumber tertulis, gambar atau rekaman lainnya yang sudah ada. Teknik ini dilakukan dengan pengumpulan data melalui dokumen-dokumen untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi melalui data yang bersumber dari dokumen, serta rekaman. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengambil dokumen berupa foto ketika sedang melakukan wawancara.

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam Abdussamad Zuchri (2021), analisis data menjadi proses sistematis dalam mengolah informasi dari wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Prosesnya mencakup pengorganisasian data dan kategorisasi, penjabaran, penyusunan pola, serta penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis induktif, dimana teori dikembangkan berdasarkan data lapangan yang terkumpul melalui wawancara, observasi, dan

dokumentasi. Hasil analisis akan disajikan secara naratif dengan mengacu pada temuan-temuan yang menjawab rumusan masalah.

1. Reduksi data (*Data reduction*)

Reduksi data adalah proses penyederhanaan seluruh data yang terkumpul menjadi abstraksi. Ini mencakup peringkasan, pemilihan poin-poin utama, fokus pada aspek penting, serta identifikasi tema dan pola. Proses ini menghasilkan gambaran yang lebih jelas dari data yang ada. Dalam pelaksanaannya, peneliti akan berpedoman pada tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, peneliti akan berpedoman pada tujuan yang ingin peneliti capai.

2. Penyajian data (*Data display*)

Penyajian data adalah proses sistematis dalam mengorganisasi dan menyusun informasi yang telah dikumpulkan, sehingga memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan secara lebih jelas. Melalui penyajian data, pemahaman terhadap situasi atau fenomena yang diteliti menjadi lebih mudah. Dalam penelitian ini, data akan disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang merefleksikan keseluruhan temuan secara komprehensif dan menyeluruh.

3. Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion*)

Kesimpulan menjadi tahap terakhir dalam proses analisis data. Peneliti akan berupaya untuk menemukan pola, model, tema, kesamaan, hubungan berbagai aspek yang sering muncul dalam data. Adapun hasil awal disajikan secara tentatif dan dapat direvisi apabila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap ini. Kesimpulan ini dapat diverifikasi dengan memikirkan kembali selama penulisan dan peninjauan ulang catatan lapangan. Diskusi juga dapat dilakukan dalam memperoleh kesimpulan agar data dan penafsiran yang diperoleh memiliki validitas.

3.8 Teknik Keabsahan Data

Validasi data menjadi tahap yang sangat penting, terutama setelah proses analisis data selesai dilakukan. Salah satu cara untuk menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif adalah melalui uji kredibilitas, yaitu metode yang digunakan untuk menjamin kepercayaan terhadap data yang dihasilkan. Menurut Zuchri Abdussamad (2021), terdapat enam teknik dalam melakukan uji kredibilitas, yaitu: (1) memperpanjang keterlibatan partisipan, (2) meningkatkan ketekunan selama proses penelitian, (3) menerapkan triangulasi, (4) menganalisis kasus negatif, (5) melakukan diskusi dengan rekan sejawat, dan (6) melakukan pengecekan kembali kepada informan atau member check. Selain itu, keabsahan data juga dapat diperkuat dengan menggunakan sumber referensi sebagai bukti pendukung.

Triangulasi diimplementasikan sebagai metode uji keabsahan data dengan pengumpulan data yang dikombinasikan teknik dan sumber data yang beragam dan tujuan untuk mencari kebenaran tentang suatu fenomena. Triangulasi yang dipakai adalah triangulasi sumber, yaitu uji keabsahan melalui cara mengecek data dan membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa sumber (informan) berbeda dalam penelitian untuk melihat fenomena dari sudut pandang berbeda. Peneliti mengecek data dan membandingkan informasi dari setiap sumber sehingga menghasilkan gambaran yang lebih utuh dan objektif.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini menjawab rumusan masalah mengenai bagaimana proses komunikasi interpersonal konselor dalam layanan pendampingan korban KDRT di UPTD PPA Provinsi Lampung berlangsung. Berdasarkan pengalaman langsung dua informan korban, yaitu ZK (34 tahun) dan AM (22 tahun), proses tersebut berlangsung secara bertahap mengikuti empat tahapan teori penetrasi sosial Altman dan Taylor, dengan dinamika yang berbeda di antara keduanya.

Pada tahap orientasi, kepercayaan awal ZK dan AM tidak dibangun dari penjelasan verbal semata, melainkan dari konsistensi antara sikap, gestur, dan suasana ruang konseling yang terasa jauh berbeda dari institusi hukum formal. ZK yang awalnya takut informasinya bocor, dan AM yang baru merasa aman setelah mengetahui adanya sanksi kode etik, sama-sama menunjukkan bahwa rasa aman pertama kali terbentuk dari *bagaimana* konselor bersikap, bukan dari *apa* yang dikatakan.

Pada tahap pertukaran afektif eksplorasi, perbedaan konteks kedua korban mulai terlihat. ZK mengalami hambatan internal berupa ketergantungan finansial dan kekhawatiran soal anak, sehingga keterbukaan berlangsung lebih lambat. AM justru lebih cepat terbuka karena niat hukumnya sudah bulat sejak awal, diperkuat oleh reframing konselor bahwa ada orang tua yang berbuat zalim kepada anaknya.

Pada tahap pertukaran afektif, ZK baru mengungkapkan inti traumanya di pertemuan kelima atau keenam, sebuah cerita yang bahkan tidak pernah ia sampaikan kepada mertuanya sendiri. Keterbukaan ini terjadi bukan karena desakan, melainkan karena konselor tidak pernah menyalahkan dan tidak

memaksa kronologi. AM berproses lebih cepat dan lebih cair, bercerita seperti kepada kakak sendiri.

Pada tahap pertukaran stabil, keduanya menunjukkan tanda yang sama: mampu memprediksi pola respons konselor. ZK tahu keraguannya tidak akan dihakimi; AM hafal alur konselor mendengar, memvalidasi, lalu memihak. Kepastian pola inilah yang membuat keduanya bertahan hingga akhir proses, termasuk saat ZK sempat ingin mundur di tengah jalan.

Secara keseluruhan, pengalaman ZK dan AM menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal konselor yang bertumpu pada empati, pendengaran aktif, dan validasi emosi merupakan faktor paling menentukan dalam mendorong keterbukaan korban KDRT secara bertahap.

Peran komunikasi interpersonal dalam proses layanan pendampingan di UPTD PPA Lampung dengan analisis teori penetrasi sosial menggabungkan pendekatan informatif, dialogis, persuasif, dan konseling secara terintegrasi, dengan pendekatan persuasif sebagai yang paling dominan dan efektif dalam mendorong korban untuk tetap bertahan dalam proses pendampingan. Faktor yang paling memengaruhi keberhasilan proses ini adalah empati profesional konselor, tingkat kooperasi korban, serta kemampuan lembaga dalam membangun kepercayaan melalui jaminan kerahasiaan dan kode etik yang konsisten.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan:

A. Saran Praktis

1. Konselor UPTD PPA perlu terus mengembangkan kemampuan komunikasi nonverbal, mulai dari kontak mata yang hangat hingga gestur tubuh yang terbuka, terutama saat berhadapan dengan korban anak. Penyediaan mainan yang sesuai konteks juga dapat membantu membangun rasa aman di awal pertemuan.

2. *Resume* psikolog klinis sebaiknya dilibatkan lebih awal dalam SOP pendampingan, agar strategi komunikasi yang digunakan bisa disesuaikan dengan kondisi trauma atau gejala PTSD yang dialami korban. Langkah ini diharapkan dapat mempercepat proses korban dalam memasuki tahap eksplorasi.
3. Perlu dibentuk tim pemantau pasca-pendampingan yang bekerja melalui WhatsApp atau kunjungan non-formal, namun tetap dengan batasan waktu yang jelas agar tidak menumbuhkan ketergantungan baru. Di sisi lain, pemberdayaan ekonomi korban tetap perlu diprioritaskan melalui rujukan ke program bantuan yang relevan.
4. Informasi mengenai kerahasiaan dan kode etik layanan sebaiknya ditampilkan secara visual di ruang tunggu, sehingga kepercayaan korban sudah mulai terbentuk sejak tahap orientasi dan kekhawatiran akibat stigma sosial dapat diminimalkan.

B. Saran Akademis

Penelitian selanjutnya diharapkan,

1. Penelitian lanjutan mampu menambahkan informan korban dari latar belakang berbeda.
2. Penelitian selanjutnya mampu menambahkan informan dari pihak laki-laki mengingat konteks penelitian ini tidak terlepas dari adanya korban laki-laki.
3. Dapat mengeksplorasi perbandingan penerapan teori penetrasi sosial di berbagai UPTD PPA di daerah lain, dengan memperhatikan perbedaan faktor sosial-ekonomi dan budaya yang turut memengaruhi kecepatan proses penetrasi.
4. Temuan dalam penelitian ini juga membuka peluang untuk mengembangkan model integratif yang memadukan komunikasi terapeutik dengan pendekatan hukum. Model tersebut selanjutnya dapat diuji secara empiris menggunakan pendekatan *mixed-methods* guna memperluas validitasnya dalam konteks kasus KDRT di Indonesia.

5. Kajian mengenai faktor budaya Lampung secara eksplisit dalam hambatan komunikasi
6. Menambahkan dimensi media komunikasi digital seperti WhatsApp dalam menjangkau korban di wilayah terpencil juga layak dikaji lebih mendalam, termasuk bagaimana teori penetrasi sosial dapat diadaptasi untuk konteks komunikasi digital.

Penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi interpersonal yang berlandaskan teori penetrasi sosial memegang peranan penting dalam proses pendampingan korban KDRT. Saran-saran yang dirumuskan, baik dari sisi praktis maupun akademis, diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan layanan UPTD PPA sekaligus mendorong pengembangan kajian ilmu komunikasi ke depannya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdussamad, Zuchri. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- Ali, Lukman dkk. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1997.
- Aw, Suranto. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- DeVito, J. A. (1997). *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Professional Books.
- Prof. Dr. Alo Liliweri, M. (2011). *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana - Prenada Media Group.
- Prof. Dr. Muhammad Budyatna, M. D. (2011). *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Idrus, Muhammad. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga.
- Mustafa, P. S., dkk. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga*. Mojokerto: Insight Mediatama.
- Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, Nadar.
- Ridlo, Ubaid. (2023). *Metode Penelitian Studi Kasus:Teori Dan Praktik*. Publica Indonesia Utama Anggota IKAPI: DKI Jakarta.
- Yakin, Ipa Hafsiah. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Aksara Global Akademia: Jawa Barat.
- Dr. Fitrianita Damhuri, S. D. (2024). *PROFIL GENDER DAN ANAK PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2023* . Lampung: Dinas PPPA Provinsi Lampung.

Skripsi dan Jurnal

- Afifah, N. A. (2021). *Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Pasien Rawat Inap Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Roka Hulu*. Doctoral Dissertation: UIN UNSISKA RIAU.

- Alawiyah, D., dkk. (2020). Menemukenali Konsep Etika Dan Sikap Konselor Profesional Dalam Bimbingan Dan Konseling. *JURNAL MIMBAR: Media Intelektual Muslim dan Bimbingan Rohani*. Vol. 6, No. 2.
- Annisa. (2010). *Hubungan Tingkat Asertivitas Dengan Tingkat Kepercayaan Diri Pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Gresik*. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Ardimen. (2018). Pengembangan Kepribadian Konselor Berbasis Asmaul Husna Dalam Pelayanan Konseling. *HISBAH: Jurnal Bimbingan Konseling dan Dakwah Islam*. Vol. 15, No. 2.
- Dr. Winda Kustiawan, I. Y. (2022). Teori Penetrasi Sosial. *Jurnal Edukasi Nonformal*. Vol -, No -.
- Hery Setyo Utomo. (2019). *Penerapan Efektivitas Sistem Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak di KPP Pratama Majalaya Bandung*. Doctoral dissertation: Universitas Komputer Indonesia.
- Khairil Anwar. (2020). *Proses Komunikasi Interpersonal Konselor Dalam Penanggulangan Korban Narkotika Studi pada Yayasan Rehabilitasi Permata Hati Kita*. Doctoral dissertation: UIN Ar-Raniry.
- Wa Ode Ulfa Mpali, J. M. (2022). Analisis Komunikasi Interpersonal Antara Konselor dan Perempuan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga Dalam Mengurangi Perasaan Traumatik di P2TP2A. *KAREBA: Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 11, No. 2.
- Mufidah. (2008). *Psikologi Keluarga Berwawasan Gender*. Malang: UIN Malang Press.
- Nadhifa, S. (2022). Keterbukaan Komunikasi Korban Pelecehan Seksual Pada P2TP2A Dalam Mengatasi Trauma Kekerasan Seksual. *UIN Syarif Hidayatullah*.
- Lestari, R. P. (2023). *Proses Komunikasi Antarpribadi Konselor dengan Perempuan Korban Kekerasan Seksual di LRC-KJHAM Semarang*.

Sumber Lain

- DPR. (2004, September 22). *DPR*.
<https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/24.pdf>. Diakses pada 22 Agustus 2023.

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. (t.thn.). *PRISMA Kemenkumham*.
Dipetik Agustus 23, 2023, dari PRISMA:
<https://prisma.kemenkumham.go.id/prinsip-prinsip-ham>. Diakses pada 23
Agustus 2023.

Ikatan Konselor Indonesia (IKI). (2013). Kode Etik Profesi Konseling.
[https://bambangdibyو.wordpress.com/wp-
content/uploads/2013/03/kodeetik.pdf](https://bambangdibyو.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/03/kodeetik.pdf). Diakses pada 10 April 2025.