

**STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL KONSELOR UPTD PPA KOTA BOGOR DALAM PERMULAAN KONSELING KASUS KEKERASAN (Studi Kasus Unit Pelaksana Teknis Daerah Kota Bogor)**

**Muhammad Iqbal Dewantara<sup>1</sup>, Mariana Rista Ananda Siregar<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan  
Jl. Pakuan, RT.02/RW.06, Tegallega, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16129

Email: taradewan737@gmail.com, marianasiregar@unpak.ac.id

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan guna menemukan strategi baru dan lebih efektif dalam pelaksanaan permulaan konseling kasus kekerasan yang ditangani oleh konselor di Unit pelaksana teknis daerah perlindungan perempuan anak Kota Bogor. Penelitian ini menggunakan metode campuran kualitatif dan kuantitatif sekuensial. Pengambilan data, penjelasan analisis dan pembahasan menggunakan metode kualitatif sementara untuk menemukan strategi yang baru menggunakan metode kuantitatif dengan analisis *Strength Weakness Opportunities Threat* (SWOT). Penelitian ini dilaksanakan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Bogor. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik wawancara mendalam kepada setiap konselor yang ada di UPTD PPA Kota Bogor. Hasil penelitian ini adalah terdapat 4 strategi baru setelah dilakukan analisis SWOT dengan *external factor* dan *internal factor* yang dimana UPTD PPA memiliki kendala internal dalam melakukan konseling seperti kendala daya tangkap klien yang kurang dan juga kurangnya sumber daya manusia di UPTD PPA Kota Bogor namun ada peluang seperti kemampuan konselor yang mumpuni dalam penguasaan materi konseling serta kemampuan komunikasi yang baik dalam penyelesaian kasus. Berdasarkan hasil EFAS IFAS yang telah ditemukan Unit pelaksana teknis daerah perlindungan perempuan anak Kota Bogor harus menyelesaikan permasalahan internal yang dapat mengganggu jalannya konseling kasus kekerasan dan juga harus bisa memanfaatkan peluang yang ada.

**Kata kunci:** Kendala, komunikasi interpersonal, konseling, strategi

**Abstract**

*This research aims to discover new and more effective strategies for initiating violence counseling handled by counselors at the PPA Technical Implementation Unit (UPTD) in Bogor City. The study employs a sequential mixed-methods approach, with qualitative data collection, analysis, and discussion aimed at identifying new strategies. In contrast, quantitative methods, specifically SWOT analysis, are utilized to identify strengths, weaknesses, opportunities, and threats. Data collection was conducted at the Women and Children Protection Technical Implementation Unit in Bogor City, and it involved in-depth interviews with each counselor. The findings reveal four new strategies identified through SWOT analysis with EFAS IFAS, highlighting internal constraints faced by the UPTD in counseling cases of violence but also opportunities for improvement. In conclusion, the UPTD in Bogor City must address internal challenges that impede violence counseling and leverage available opportunities for future enhancement.*

**Keywords:** Counseling, Interpersonal Communication, Obstacle, Strategy

*Correspondence author: Muhammad Iqbal Dewantara, taradewan737@gmail.com, Bogor, Indonesia*



*This work is licensed under a CC-BY-NC*

## **PENDAHULUAN**

Fenomena kasus kekerasan pada anak di Kota Bogor masih mendominasi di tengah puncak peringatan Hari Anak Nasional 2023 tingkat Kota Bogor. Data dari Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kota Bogor, menyebut sebanyak 129 kasus kekerasan yang terjadi pada perempuan dan anak sepanjang tahun 2022. Dimana 40 persen di antaranya merupakan kasus kekerasan pada anak. Kepala DP3A Kota Bogor Dody Ahdiat mengungkapkan bahwa kekerasan dan pelecehan seksual pada masih mendominasi dari laporan yang diterima (Nugraha, 2023).

Berdasarkan data Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA), ada 21.241 anak yang menjadi korban kekerasan di dalam negeri pada 2022. Berbagai kekerasan tersebut tak hanya secara fisik, tapi juga psikis, seksual, penelantaran, perdagangan orang, hingga eksploitasi. Secara rinci, ada 9.588 anak yang menjadi korban kekerasan seksual. Sebanyak 4.162 anak menjadi korban kekerasan psikis sepanjang tahun lalu. Kemudian, 3.746 anak menjadi korban kekerasan fisik. Ada pula 1.269 anak yang menjadi korban penelantaran. Anak yang menjadi korban tindak pidana perdagangan orang (TPPO) di Indonesia sebanyak 219 orang. Lalu, 216 anak menjadi korban eksploitasi pada 2022. Sementara, 2.041 anak menjadi korban kekerasan dalam bentuk lainnya sepanjang tahun lalu. Kekerasan terhadap anak merupakan hal yang sering terjadi dalam lingkungan rukun tetangga serta sekolah. Kekerasan yang mengarah pada anak ini terjadi bukan hanya di Indonesia bahkan di dunia. Menurut WHO pada tahun 2020 terdapat sebanyak 1 Miliar korban kekerasan pada anak. Kekerasan terhadap anak tersebut dikarenakan negara gagal mengimplementasikan strategi dan kebijakan yang telah dibuat untuk melindungi anak-anak (Pratiwi, 2023).

Dalam penanganan kasus kekerasan disebutkan oleh Kepala UPTD PPA Kota Bogor Ibu Dina Noviani adalah dengan melakukan komunikasi yang intens dan efektif terhadap korban kekerasan. Tujuan komunikasi adalah perubahan sosial dan partisipasi sosial, perubahan sikap, perubahan pendapat dan perubahan perilaku. Komunikasi merupakan mekanisme untuk mensosialisasikan nilai-nilai kepada masyarakat, baik secara horizontal, dari suatu masyarakat kepada masyarakat lainnya ataupun secara vertikal dari suatu generasi kepada generasi berikutnya (Mulyana, 2001)

Upaya yang dilakukan mengenai penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak diperlukan adanya strategi komunikasi agar suatu pesan dapat disampaikan kepada khalayak sesuai dengan yang dimaksud. Pemahaman tentang strategi komunikasi akan membantu keberhasilan aktivitas komunikasi dalam sebuah instansi. Strategi komunikasi merupakan panduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung situasi dan kondisi (Effendy, 1984).

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat terlihat pentingnya penanganan kasus kekerasan melalui komunikasi yang intens dan penjelasan yang terperinci sehingga akan membuat angka kasus kekerasan terhadap anak di Kota Bogor berkurang. Seperti yang dilakukan oleh UPTD PPA Kota Bogor dalam melakukan tugasnya sebagai perwakilan humas pemerintah yang dimana memiliki tupoksi menyelesaikan permasalahan yang terjadi di lingkungan masyarakat khususnya perempuan dan anak. UPTD PPA Kota Bogor di bawah Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak memiliki tupoksi dalam melakukan konseling terhadap korban-korban

kekerasan baik perempuan maupun laki-laki dari usia anak-anak hingga dewasa. Serta dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan ide-ide baru dalam merancang strategi komunikasi yang tepat guna membantu para korban kekerasan menjadi lebih kuat dan mampu mengantisipasi kekerasan dikemudian hari.

Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Komunikasi Inter Personal Konselor UPTD PPA Kota Bogor Dalam Permulaan Konseling Kasus Kekerasan (Studi Kasus Humas Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Di Kota Bogor).”

### **Strategi Komunikasi Interpersonal**

Strategi komunikasi adalah suatu rencana terencana dan terorganisir yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi tertentu. Ini melibatkan pemilihan metode dan pesan komunikasi yang tepat untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam konteks tertentu. Menurut Michael J. Houston strategi komunikasi adalah pendekatan terarah yang melibatkan pemahaman mendalam terhadap target audiens, pesan yang konsisten, dan pilihan saluran yang efektif untuk mencapai tujuan komunikasi. Strategi komunikasi interpersonal yang efektif di mulai dengan lima kualitas umum atau biasa disebut dengan efektifitas komunikasi interpersonal: keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), Sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*) (Arifah, 2013).

Menurut Bovee dan Thill dan dikutip dan diterjemahkan oleh Purwanto ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam komunikasi interpersonal, antara lain: menyampaikan informasi, berbagi pengalaman, menumbuhkan simpati, melakukan kerjasama, menceritakan kekecewaan, serta menumbuhkan motivasi. Tujuan komunikasi interpersonal yang lainnya adalah untuk melakukan kerjasama antara seseorang dengan orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu atau untuk melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi keduanya, komunikasi interpersonal juga dapat digunakan seseorang untuk menceritakan rasa kecewa atau kesalahan kepada orang lain. Pengungkapan segala bentuk kekecewaan atau kekesalan secara tepat secara tidak langsung akan dapat mengurangi beban pikiran, melalui komunikasi interpersonal, seseorang dapat memotivasi orang lain untuk melakukan sesuatu yang baik dan positif (Purwanto, 2019).

### **Komunikasi Interpersonal**

Dean Barnlund (2021) dalam (Ramli, 2023) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan sebuah proses komunikasi yang menyangkut paut kan orang lain. Komunikasi interpersonal akan terjadi saat melakukan interaksi yang berfokus dengan isyarat verbal serta nonverbal dan saling berbalas. Bila tidak ada proses pertukaran verbal maupun nonverbal maka hal tersebut tidak bisa dikatakan sebagai proses komunikasi antarpribadi.

Komunikasi intrapersonal mengarah pada sebuah komunikasi di dalam diri seseorang. Hal ini adalah sebuah proses memikirkan, mengevaluasi, merasakan, serta menafsirkan sebuah peristiwa di dalam pemikiran seseorang.

### **Psikologi Komunikasi**

Psikologi adalah ilmu yang mempelajari perilaku dan proses mental manusia. Ini mencakup pemeriksaan aspek-aspek seperti persepsi, emosi, motivasi, belajar, dan interaksi sosial. Disiplin ini mencakup berbagai bidang, termasuk psikologi klinis, psikologi perkembangan, psikologi sosial, dan banyak lagi, yang masing-masing fokus pada aspek-aspek khusus dari pengalaman manusia (Yanti, 2023). Menurut KBBI daring, konseling adalah pemberian bimbingan oleh yang ahli kepada seseorang dengan menggunakan metode psikologis dan sebagainya. Konseling juga diartikan sebagai pemberian bantuan oleh konselor kepada konseli sedemikian rupa sehingga pemahaman terhadap kemampuan diri sendiri meningkat dalam memecahkan berbagai masalah. Fungsi utama dari konseling adalah membantu seseorang untuk dapat menyelesaikan masalahnya. Tapi, ada juga sejumlah fungsi lain dari konseling, seperti fungsi pemahaman, preventif, pengembangan, penyembuhan, penyesuaian, perbaikan, fasilitasi, dan fungsi pemeliharaan.

## **Humas Pemerintah**

Humas pemerintah bertugas menjalankan kegiatan kebijakan publik dan pelayanan publik. Salah satu kegiatan Humas pemerintah dalam bidang kebijakan publik adalah memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintah yang mengikat rakyat atau masyarakat. Esensi tujuan Humas di dunia pemerintahan, seperti halnya Humas di dunia bisnis adalah membuat berbagai program pemerintahan yang dapat membentuk, meningkatkan dan memelihara citra positif dan reputasi baik agar dapat memperoleh opini publik yang menguntungkan, serta dukungan dan simpati rakyat atau publik. Citra sengaja diciptakan oleh Humas dalam dunia pemerintahan, dalam bentuk event (kegiatan-kegiatan), campaign (kampanye-kampanye), dan programs (program-program jangka panjang) (Elvinaro, 2013).

UPTD PPA Kota Bogor adalah lembaga pemerintah yang bergerak dibidang penanganan kasus kekerasan baik verbal dan non verbal dalam lingkup keluarga dan masyarakat umum. UPTD PPA berkewajiban melaksanakan tupoksi dari pemerintah pusat dalam penanganan kasus dengan melakukan kegiatan konseling dan perlindungan hukum atas korban yang mengalami tindak kekerasan.

## **Kekerasan**

Kekerasan merupakan sebuah terminologi yang sarat dengan arti dan makna “derita”, baik dikaji dari perspektif psikologi maupun hukum, bahwa didalamnya terkandung perilaku manusia (seseorang/kelompok orang) yang dapat menimbulkan penderitaan bagi orang lain (pribadi/kelompok). Di dalam masyarakat, kekerasan dikenal dengan berbagai istilah seperti *violence against women*, *gender based violence*, *gender violence*, *domestic violence* yang korbannya adalah perempuan, sementara bagi anak-anak dikenal juga dengan istilah *working children*, *street children*, *children in armed conflict*, *urban war zones* dan sebagainya. Kekerasan adalah setiap perbuatan yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, psikis, seksual, dan/atau penelantaran, termasuk ancaman untuk melakukan perbuatan, pemaksaan, atau perampasan kemerdekaan secara melawan hukum. Tindak kekerasan adalah melakukan kontrol, kekerasan dan pemaksaan meliputi tindakan seksual, psikologis, fisik dan ekonomi yang dilakukan individu terhadap individu yang lain dalam hubungan rumah tangga atau hubungan intim (Mourdiarty, 2024).

## **Konseling**

Pengertian konseling secara etimologis, istilah konseling berasal dari Bahasa Latin, yaitu *consilium* yang berarti dengan atau bersama yang dirangkai dengan menerima atau memahami. Konseling adalah hubungan pribadi yang dilakukan secara tatap muka antara dua orang dalam mana konselor melalui hubungan itu dengan kemampuan-kemampuan khusus yang dimilikinya. Dalam hal ini konseli dibantu untuk memahami diri sendiri, keadaannya sekarang, dan kemungkinan keadaannya masa depan yang dapat ia ciptakan dengan menggunakan potensi yang dimilikinya, demi untuk kesejahteraan pribadi maupun masyarakat.

Konseling individual merupakan suatu proses yang terjadi dalam hubungan seseorang dengan seseorang yaitu individu yang mengalami masalah yang tak dapat diatasinya, dengan seorang petugas profesional yang telah memperoleh latihan dan pengalaman untuk membantu klien agar memecahkan kesulitannya. Pendapat Hellen (2005) konseling individual adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli (konselor) kepada individu yang sedang mengalami sesuatu masalah (klien) yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi klien.<sup>3</sup> Konseling merupakan “ jantung hatinya” pelayanan bimbingan secara menyeluruh (Sanger et al., 2023).

Proses konseling individu berpengaruh besar terhadap peningkatan klien karena pada konseling individu konselor berusaha meningkatkan sikap siswa dengan cara berinteraksi selama jangka waktu tertentu dengan cara beratatap muka secara langsung untuk menghasilkan peningkatan-peningkatan pada diri klien, baik cara berpikir, berperasaan, sikap, dan perilaku (Suryadi et al., 2021).

### Analisis SWOT

Menurut Freddy Rangkuti, SWOT adalah akronim dari Strengths (kekuatan), Weaknesses (kelemahan), Opportunities (peluang), Threats (ancaman). Analisis SWOT yaitu analisa berdasarkan logika yang memaksimalkan kekuatan (strengths) dan peluang (opportunities). Namun, secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (weaknesses) dan ancaman (threats). Menurut Pearce Robinson, analisis SWOT adalah satu diantara instrumen analisis lingkungan internal maupun eksternal perusahaan yang dikenal luas. Analisis ini berbasis pada asumsi bahwa suatu efektifitas strategi secara bersamaan meminimalisir kelemahan dan ancaman yang ada. Asumsi sederhana ini akan berdampak besar atas keberhasilan rancangan suatu strategi bila diterapkan secara akurat (Rangkuti, 2006).



Gambar 1. Diagram kuadran analisis SWOT

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang berlandaskan pada pemikiran induktif, dimana peneliti mengamati fenomena sosial secara objektif dan berpartisipasi. Penelitian ini bertujuan untuk memahami, mendalaminya, dan meresapi fenomena tersebut, dengan mencoba menembus kedalamannya. Kemudian, penelitian kualitatif berupaya menginterpretasikan dan menyimpulkan fenomena-fenomena tersebut sesuai dengan konteksnya. Fokus penelitian ini akan difokuskan pada kendala atau penghambat konselor sebagai humas UPTD PPA dalam melakukan kegiatan konseling.

Teknik pengumpulan yang digunakan peneliti adalah wawancara, observasi, dan dokumen. *Key informan* dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Unit Pelaksana Teknis Daerah Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bogor Ibu Dina Noviani. Informan lain dalam penelitian ini adalah Konselor yang merupakan individu langsung berhadapan dengan korban kekerasan. Serta Informan yang terakhir adalah salah satu korban yang mengalami kekerasan, yang dimana korban ini merupakan tolak ukur berhasilnya suatu konseling.

Tabel 1. Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan	Alasan
1.	Dina Noviani	Kepala UPTD PPA Kota Bogor	Karena beliau adalah orang yang bertanggung jawab atas program dan kegiatan yang dijalankan oleh instansi UPTD PPA
2.	Resti Fauziah (Mba Resti)	Psikolog	Karena beliau yang menangani langsung kasus kekerasan melalui konseling

3.	Asri Ayudistira (Aci)	Konselor	Karena beliau yang menangani langsung kasus kekerasan melalui konseling
4.	Vannisa Yunita (Icha)	Konselor	Karena beliau yang menangani langsung kasus kekerasan melalui konseling

Analisis penelitian ini merupakan penggabungan antara kualitatif dengan kuantitatif yang disebut dengan metode *sequential* yang dimana pengumpulan dan analisis data kualitatif dilakukan terlebih dahulu diikuti dengan pengumpulan dan analisis data kuantitatif. Dalam penelitian ini juga menggunakan teknik analisis SWOT yang dikemukakan oleh Philip Kotler guna menemukan strategi komunikasi interpersonal yang lebih mendalam dan efektif. Triangulasi dalam penelitian ini adalah triangulasi teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan cross check terhadap narasumber melalui observasi dari informan dan key informan di UPTD PPA Kota Bogor. Tujuan dilakukannya triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretative dari sebuah riset.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

UPTD PPA Kota Bogor menjadi bagian penting dari program pemerintahan Kota Bogor dalam penyelesaian kasus kekerasan yang sering terjadi terhadap perempuan dan anak. Oleh karena itu dibutuhkan strategi komunikasi interpersonal yang baik dalam penyelesaian kasus melalui kegiatan konseling bersama konselor yang ada di UPTD PPA. Terdapat beberapa strategi komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh Joseph A Devito (2013) dalam bukunya yang berjudul *The Interpersonal Communication Book* antara lain : 1) Keterbukaan, 2) Empati, 3) Dukungan, 4) Rasa positif, 5) Kesetaraan. Dari kelima strategi ini rupanya diterapkan oleh konselor UPTD PPA Kota Bogor sebagai upaya untuk membuat proses konseling berjalan dengan lancar (DeVito, 2016).

Dalam proses konseling di UPTD PPA Kota Bogor, konselor seperti Aci dan Icha menerapkan strategi keterbukaan yang memungkinkan konselor dan klien untuk saling mengungkapkan ide, gagasan, dan permasalahan secara bebas tanpa rasa takut atau malu. Mereka menekankan pentingnya memberikan informasi kepada klien tentang proses konseling, menjaga kerahasiaan data klien, dan menciptakan suasana yang santai dan terbuka. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa klien merasa nyaman dan sukarela dalam berbagi, sehingga proses konseling dapat berjalan dengan efektif. Empati diartikan sebagai kemampuan konselor untuk memproyeksikan dirinya kepada klien dengan menjadi pendengar yang baik dan memberikan respons yang mendukung. Ketika sesi konseling ini dimulai konselor merespon setiap ucapan dengan hati-hati, yang dimaksud dengan hati-hati ini adalah konselor selalu menjawab dengan kata-kata yang positif dan menunjukkan sikap peduli dengan permasalahan yang sedang dialami oleh klien, seperti “ohh iyaa” “aku turut sedih deh mendengarnya”. Dengan mensisipkan rasa empati dalam setiap respon yang diucapkan oleh konselor berdampak pada cerita yang disampaikan oleh klien.

Dalam proses konseling, dukungan dari konselor juga sangat penting untuk membantu klien merasa termotivasi dan nyaman. Dukungan ini mencakup memberikan masukan yang bertujuan untuk mengubah pola pikir klien dan meningkatkan suasana hati mereka. Pendekatan yang bersifat mendukung meliputi memberikan motivasi, melakukan aktivitas yang menyenangkan seperti bermain games, dan memberikan contoh-contoh kesuksesan untuk memberikan inspirasi kepada klien. Hal ini bertujuan untuk membantu klien merasa lebih bersemangat dalam mengatasi masalah mereka dan mencapai tujuan yang diinginkan.

Selain itu, sikap positif kepada klien seperti bentuk perhatian dan motivasi penting diberikan agar klien dapat selalu berprasangka baik terhadap permasalahan yang dihadapi. Tujuannya adalah untuk menumbuhkan, mengembangkan, dan membantu klien yang membutuhkan. Ini berarti konselor harus mampu menumbuhkan rasa percaya diri pada klien agar mereka percaya bahwa mereka dapat menyelesaikan masalah sendiri tanpa bantuan orang lain.

Sedangkan, kesetaraan menciptakan lingkungan di mana klien merasa didengar, dihargai, dan diterima tanpa diskriminasi atau prasangka. Kesetaraan juga mengarah pada kolaborasi yang kuat antara konselor dan klien, di mana kekuatan dan sumber daya klien diakui dan digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan bersama. Dengan menciptakan hubungan yang didasarkan pada kesetaraan, konselor membantu klien untuk mengembangkan pemahaman yang lebih baik tentang diri mereka sendiri, mengatasi masalah, dan meraih pertumbuhan pribadi yang berkelanjutan.

Hambatan yang terjadi dalam proses konseling di UPTD PPA Kota Bogor beragam seperti perbedaan usia klien dan konselor yang jauh membuat suasana canggung. Selain itu, hambatan juga muncul dari sisi internal dan eksternal, termasuk kecenderungan untuk mengacu pada teori tanpa memperhatikan pemahaman klien serta keterbatasan penalaran dan daya tangkap klien. Maka dari itu diperlukannya analisa untuk menentukan strategi yang tepat dalam pelaksanaan konseling kasus kekerasan sebagaimana tupoksinya sebagai humas pemerintah dalam menangani korban kasus kekerasan melalui sesi konseling.

**Tabel 1. IFAS *strength***

NO	INDIKATOR	TINGKAT SIGNIFIKAN	BOBOT	RATING	SKOR
1	Konselor yang berpengalaman	3	0.375	4	1.5
2	Pendidikan konselor cukup baik	3	0.375	4	1.5
3	Ruangan konseling yang nyaman	2	0.25	5	1.25
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>1</b>		<b>4.25</b>

**Tabel 2. IFAS *weakness***

NO	INDIKATOR	TINGKAT SIGNIFIKAN	BOBOT	RATING	SKOR
1	Kelemahan daya tangkap klien	3	0.375	4	1.5
2	Kekurangan SDM di UPTD PPA	2	0.25	5	1.25
3	Anggaran terbatas dari pemerintah pusat	3	0.375	5	1.875
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>1</b>		<b>4.625</b>

**Tabel 3. EFAS *opportunities***

NO	INDIKATOR	TINGKAT SIGNIFIKAN	BOBOT	RATING	SKOR
1	Pemanfaatan kemampuan konselor	3	0.428571	4	1.71428571
2	Terbukanya masyarakat dalam sosialisasi	2	0.285714	3	0.85714286
3	Pemanfaatan konseling via online	2	0.285714	3	0.85714286
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>1</b>		<b>3.42857143</b>

**Tabel 4. EFAS *threat***

NO	INDIKATOR	TINGKAT SIGNIFIKAN	BOBOT	RATING	SKOR
1	Stereotype tentang psikolog	2	0.285714	3	0.85714286
2	Hambatan penyampaian pesan	2	0.285714	4	1.14285714
3	Perbedaan pemahaan	3	0.428571	3	1.28571429
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>1</b>		<b>3.28571429</b>

Berdasarkan tabel 1 dan 2 tersebut maka didapatkan hasil yaitu titik koordinat pada sumbu X dengan jumlah total skor dari hasil perhitungan dengan perkalian bobot dikalikan dengan rating yang ada pada kolom kekuatan (*Strength*) dan kelemahan (*Weakness*). Sedangkan pada tabel 3 dan 4 merupakan titik koordinat sumbu Y yang didapatkan dari hasil total jumlah skor bobot yang dikalikan dengan rating yang terdapat pada kolom peluang (*Opportunities*) dan ancaman (*Threat*). Skor total kekuatan adalah 4.25 skor total kelemahan adalah 4.62, sementara skor total peluang adalah 3.42 dan yang terakhir skor total ancaman 3.28. Untuk menemukan koordinatnya dapat dicari dengan cara seperti yang dibawan ini:

1. Koordinat analisis internal yaitu pada sumbu X (skor total kekuatan – skor total kelemahan) = Hasil akhir titik koordinat sumbu X
  2. Koordinat analisis external yaitu pada sumbu Y (skor total peluang – skor total ancaman) = Hasil akhir titik koordinat sumbu Y
- Sumbu X = 4.25 - 4.62 = -0.37  
Sumbu Y = 3.42 - 3.28 = 0.07

Hasil akhir dari titik koordinatnya terletak pada titik  $-0.37 ; 0.07$ , yang dimana jika melihat pada diagram SWOT titik koordinatnya terletak di bagian Kuadran 3. Kekerasan pada posisi kuadran 3 yaitu yaitu strategi *turn around* yang dimana UPTD PPA Kota Bogor memiliki peluang yang terbuka dalam pemanfaatan kemampuan konselor, keterbukaan masyarakat, dan konseling via online.

Namun disaat yang sama memiliki kelemahan internal, yaitu kelemahan daya tangkap klien, kekurangan SDM, dan anggaran terbatas. Konselor yang terkadang menyebutkan istilah-istilah yang membuat klien bingung dan memakai bahasa yang kurang dimengerti serta kekurangan pegawai yang bertugas sebagai konselor serta keterbatasan anggaran yang menjadi masalah dalam proses penanganan kasus kekerasan baik dalam pencegahan seperti sosialisasi ke masyarakat maupun penyelesaian kasus melalui konseling.

Berdasarkan hasil analisis diatas, terdapat beberapa strategi yang sesuai dengan penjelasan kuadran 3 *turn around*, yaitu: 1) Dari sisi komunikasi interpersonal konselor kedepannya dengan memiliki kemampuan dalam bidang akademik agar memakai bahasa yang lebih baku dan mudah di mengerti, tidak menggunakan istilah-istilah berbahasa lain selain bahasa indonesia karena tidak semua klien memiliki daya pikir dan daya tangkap yang baik. 2) Penambahan SDM agar penanganan kasus di UPTD PPA ini bisa lebih baik dan cepat kedepannya. dengan adanya sdm yang banyak juga membantu instansi agar bergerak cepat menangani laporan-laporan yang masuk dan dapat lebih sering melakukan sosialisasi pencegahan kekerasan ke sekolah-sekolah sebagaimana tupoksinya menjadi humas pemerintah. 3) Perbaikan fasilitas penunjang konseling agar klien merasa lebih nyaman dalam sesi konseling serta memberikan dampak yang baik bagi instansi kedepannya karena dengan *review* mulut ke mulut yang dilakukan oleh klien kepada teman-temannya terkait dengan bagusnya fasilitas konseling yang dimiliki oleh UPTD PPA akan menarik minat banyak orang untuk datang melakukan konseling ke kantor UPTD PPA Kota Bogor. 4) Pengajuan kenaikan anggaran ke pemerintah kota Bogor, hal ini bertujuan untuk memperlancar kegiatan operasional baik dalam kantor dan luar kantor.

## SIMPULAN

Dari wawancara pengambilan data dan analisis hasil penelitian di UPTD PPA Kota Bogor, terungkap bahwa terdapat beragam hambatan dalam proses konseling, seperti perbedaan usia, latar belakang pendidikan, budaya, pandangan terhadap tujuan terapi, pengetahuan, pemahaman, peran, hubungan dalam lingkungan, dan stereotip. Oleh karena itu, untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan analisis menyeluruh guna menentukan strategi yang tepat dalam pelaksanaan sesi konseling, terutama dalam kasus kekerasan, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab sebagai humas pemerintah yang menangani korban kekerasan. UPTD PPA Kota Bogor, sebagai perwakilan humas pemerintah, memiliki peran penting dalam menyelesaikan permasalahan kekerasan terhadap perempuan dan anak dengan melakukan konseling terhadap korban.

Penelitian ini menghasilkan strategi komunikasi yang lebih efisien untuk memperkuat para korban kekerasan, terutama anak-anak, agar dapat mengantisipasi kekerasan di masa depan dan membentuk mental yang kuat sejak usia dini. Strategi komunikasi interpersonal menjadi kunci dalam awal proses konseling kasus kekerasan. Berdasarkan konsep oleh Joseph A Devito, strategi tersebut meliputi keterbukaan, empati, dukungan, dan rasa positif. Meskipun demikian, terdapat faktor penghambat seperti perbedaan usia, latar belakang pendidikan, dan stereotype yang mempengaruhi proses konseling. Untuk mengatasi hambatan tersebut, analisis SWOT digunakan untuk merumuskan strategi komunikasi yang lebih efektif. Evaluasi internal dan eksternal menunjukkan kekuatan dalam pengalaman konselor dan fasilitas, serta peluang dalam pemanfaatan kemampuan konselor dan terbukanya masyarakat terhadap konseling. Di sisi lain, kelemahan dalam daya tangkap klien dan keterbatasan sumber daya, serta ancaman dari stereotype dan perbedaan pemahaman, perlu ditangani dengan cermat. Dengan demikian, titik koordinat strategi komunikasi interpersonal Pemerintah Kota Bogor dalam konseling kasus kekerasan berada pada kuadran 3, menunjukkan perlunya perbaikan internal sambil memanfaatkan peluang eksternal.

Berdasarkan penelitian di atas maka disarankan kepada UPTD PPA Kota Bogor untuk memanfaatkan kekuatan internal, seperti pengalaman konselor dan ruangan konseling yang nyaman, untuk mengatasi kelemahan internal, seperti daya tangkap klien yang kurang dan keterbatasan SDM serta anggaran. Selain itu, peluang seperti pemanfaatan kemampuan konselor dan konseling online dapat dioptimalkan untuk mengatasi ancaman seperti stereotip tentang psikolog dan perbedaan pemahaman. Dengan pendekatan yang tepat, seperti memanfaatkan teknologi dan memperbaiki kekurangan internal, pemerintah dapat mengembangkan strategi komunikasi interpersonal yang lebih efektif.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arifah, N. H. (2013). *Skripsi ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Agama (S.Ag)*. 1–128.
- DeVito, J. . (2016). *The Interpersonal Communication Book*. In K. Bowers (Ed.), *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). Pearson Education Limited.  
[http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM\\_PEMBETUNGAN\\_TERPUSAT\\_STRATEGI\\_MELESTARI](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI)
- Effendy, O. U. (1984). *Ilmu Komunikasi Ilmu Komunikasi*. In *PT.REMAJA ROSDAKARYA JI*.
- Elvinaro, A. (2013). *Handbook of Public Relations: Pengantar Komperhensif*. Simbiosis Rekatama Media.
- Mourdiarty, J. A. (2024). *Peran Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Masyarakat (DP3AM) Kota Binjai Dalam menangani Kekerasan Seksual Terhadap Perempuan dan Anak*.
- Mulyana, D. (2001). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Remaja Rosdakarya.
- Nugraha, A. F. (2023). *Kasus Kekerasan Anak Masih Tinggi di Kota Bogor*.  
<https://www.rri.co.id/daerah/301492/kasus-kekerasan-anak-masih-tinggi-di-kota-bogor>
- Pratiwi, F. S. (2023). *Sebanyak 21.241 Anak Indonesia Jadi Korban Kekerasan pada 2022*.  
<https://dataindonesia.id/varia/detail/sebanyak-21241-anak-indonesia-jadi-korban-kekerasan-pada-2022>
- Purwanto, D. (2019). *Komunikasi Bisnis* (5th ed.). Erlangga.
- Ramli, S. (2023). *Komunikasi Interpersonal (Antarpribadi) Pada Konflik Organisasi*.  
*Researchgate.Net, May*.
- Rangkuti, F. (2006). *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Gramedia.
- Sanger, I. F., Sa'adah, N., & Casmini, C. (2023). Peran Konseling Feminis dalam Menangani Proses Kasus Violence (Kekerasan) terhadap Perempuan. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(11), 5075–5085.
- Suryadi, S., Rohaeti, E. E., & Yuliani, W. (2021). Konseling Individual Melalui Teknik Self Management Di Smp Negeri 2 Kadungora. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(3), 170. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i3.6206>
- Yanti, F. (2023). *Psikologi Komunikasi* (D. Anugrah & O. Agustin (eds.); Vol. 16, Issue 1). CV. Agree Media Publishing.