

ANALISIS *SELF DISCLOSURE* ANTARA KLIEN DAN KONSELOR (STUDI KOMUNIKASI TERAPEUTIK ANTARA KLIEN DAN KONSELOR DI PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA PROVINSI SULAWESI SELATAN)

Indrayanti¹, Sennahati², Muhammad Mansyur³, A. Evi Elvira Adnan⁴, Rezki Nurramadhani⁵, Nur
Apriliani Herman⁶

¹Universitas Hasanuddin, ^{2,3,4,5,6}Universitas Syekh Yusuf Al Makassar Gowa

Email : indrayanti@unhas.ac.id

ABSTRAK. Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui proses terjadinya *self-disclosure* pada klien dalam pelaksanaan konseling; (2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat klien untuk melakukan *self-disclosure* kepada konselor di PUSPAGA provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara mendalam terhadap 2 orang konselor dan 4 orang klien di PUSPAGA Provinsi Sulawesi Selatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) proses *self-disclosure* membantu konselor memahami kondisi psikologis klien lebih mendalam, sehingga intervensi yang diberikan lebih efektif. Tahapan komunikasi terapeutik, seperti pra-interaksi, orientasi, kerja, dan terminasi, mendukung keterbukaan klien, dengan konselor serta menciptakan lingkungan yang aman dan empati. (2) Faktor pendukung *self-disclosure* mencakup kecemasan klien dan kebutuhan untuk memahami diri, sementara faktor penghambat meliputi ketidakpercayaan dan norma sosial. Dalam konteks komunikasi antarpribadi, konselor memiliki peran penting dalam mengatasi hambatan tersebut melalui pendekatan yang bersifat mendukung dan membangun hubungan saling percaya, sehingga komunikasi yang efektif dan terapeutik dapat tercapai.

Kata Kunci : *Self-disclosure, Kondisi Psikologis, Puspaga, Komunikasi Antarpribadi.*

ABSTRACT. *The objectives of this research are: (1) To determine the process of self-disclosure in clients during the implementation of counseling; (2) To determine the supporting and inhibiting factors for clients to carry out self-disclosure to counselors at PUSPAGA South Sulawesi province. This research uses descriptive qualitative methods, with data collection techniques through observation and in-depth interviews with 2 counselors and 4 clients at PUSPAGA South Sulawesi Province.*

The research results show that (1) the self-disclosure process helps counselors understand the client's psychological condition more deeply, so that the intervention provided is more effective. The stages of therapeutic communication, such as pre-interaction, orientation, work, and termination, support the client's openness to the counselor and create a safe and empathetic environment. (2) Supporting factors for self-disclosure include client anxiety and the need to understand oneself, while inhibiting factors include distrust and social norms. In the context of interpersonal communication, counselors have an important role in overcoming these obstacles through a supportive approach and building a relationship of mutual trust, so that effective and therapeutic communication can be achieved.

Keywords : *Self-disclosure, Psychological Condition, PUSPARAGA, Interpersonal Communication.*

PENDAHULUAN

Meningkatnya kasus kekerasan yang terjadi dan terungkap pada tahun 2023 oleh Meisy Papayungan, Kepala bidang Perlindungan Perempuan dan Anak. Terdapat 1.606 orang yang menjadi korban kekerasan terhadap perempuan dan anak pada tahun 2023. Berdasarkan data Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) Provinsi Sulawesi Selatan jumlah kasus kekerasan yang terjadi pada 2023 yaitu sebanyak 2.080 kasus. (Abdul, 2024)

Kasus tersebut meliputi kekerasan fisik sebanyak 616 kasus, kekerasan psikis sebanyak 535 kasus, kekerasan seksual sebanyak 565 kasus, eksploitasi sebanyak 12 kasus, *trafficking* sebanyak 38 dan kekerasan lainnya sebanyak 184 kasus. (Abdul, 2024)

Tabel 1. Data Internal PUSPAGA: Kasus Klinis Usia Dewasa Awal

TAHUN	JUMLAH KASUS (Usia Dewasa Awal)	JUMLAH KUNJUNGAN
2022	23 Kasus	73 Kunjungan
2023	25 Kasus	133 Kunjungan
2024	36 Kasus	231 Kunjungan

(Sumber Data Internal PUSPAGA)

Pada tahun 2024, terjadi peningkatan yang signifikan dalam penanganan kasus klinis usia dewasa awal, yaitu sebanyak 36 kasus dan 231 kali kunjungan yang melakukan konseling dan konsultasi ke Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA). Sedangkan, pada tahun 2023 dilaporkan, terdapat 25 kasus dan pada tahun 2022 terdapat 23 kasus terkait masalah klinis di usia dewasa awal, dan terdapat 133 kali kunjungan pada tahun 2023 dan 73 kali kunjungan di tahun 2022 yang meminta bimbingan dalam praktik konsultasi dan konseling.

Berdasarkan hasil observasi pra-penelitian di PUSPAGA, klien yang datang ke PUSPAGA diberikan penanganan awal oleh konselor di PUSPAGA serta dilakukan asesmen awal oleh konselor PUSPAGA dan dalam proses tersebut konselor melakukan observasi dan wawancara mendalam terhadap klien, dengan rata-rata gangguan yang dialami klien seperti gangguan kecemasan atau *anxiety disorder*, *bipolar disorder* hingga *self harm*. (Data Internal PUSPAGA, 2024)

Sebagai lembaga resmi yang dikelola oleh pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, PUSPAGA memiliki peran penting dalam memberikan layanan konseling kepada keluarga, termasuk konseling terkait kesehatan mental, pendidikan, dan kesejahteraan keluarga. Khususnya masalah gangguan kesehatan mental seperti *anxiety disorder*, *bipolar disorder*, *self sabotaging* dan mengalami *self harm*. PUSPAGA juga merupakan layanan gratis, sehingga dapat menjangkau seluruh kalangan. Ini menjadikannya objek yang relevan dan valid untuk penelitian tentang interaksi antara klien dan konselor. Selain itu, relevansi isu *self-disclosure* antara klien dan konselor merupakan aspek penting dalam proses konseling.

Hal tersebut yang menjadikan peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimana Komunikasi Antara Klien Dan Konselor Di Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) provinsi Sulawesi Selatan dalam perpektif *self disclosure* dengan mengangkat judul: Analisis *Self Disclosure* Antara Klien Dan Konselor (Studi Komunikasi Terapeutik Antara Klien Dan Konselor Di Pusat Pembelajaran Keluarga Provinsi Sulawesi Selatan)

Berdasarkan latar belakang, terdapat rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses *self-disclosure* dapat terjadi pada klien dalam pelaksanaan konseling di PUSPAGA provinsi Sulawesi Selatan?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat klien untuk melakukan *self-disclosure* kepada konselor di PUSPAGA provinsi Sulawesi Selatan?

TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi

Kata "komunikasi" atau "*communication*" dalam bahasa Inggris berasal dari bahasa Latin, yaitu "communis," yang berarti "sama." Kata ini juga berkaitan dengan "commonico," "*communication*," atau "*communicare*," yang berarti "membuat sama" (*to make common*). Istilah "communis" sering dianggap sebagai asal kata "komunikasi," yang menjadi akar dari kata-kata Latin lainnya yang memiliki kemiripan makna. Komunikasi menyiratkan adanya kesamaan pemahaman, pikiran, atau pesan antara pihak-pihak yang terlibat.

Menurut Rogers, seperti yang dikutip oleh Hafied Cangara dalam buku *Pengantar Ilmu Komunikasi*, "Komunikasi adalah proses di mana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka" (2002: 20). Dengan kata lain, Rogers menekankan bahwa pesan yang disampaikan oleh penyampai pesan harus sampai kepada penerima, sehingga menimbulkan efek tertentu pada penerima tersebut.

Selanjutnya, Rogers dan Kincaid (1981) dalam *Pengantar Ilmu Komunikasi* karya Cangara mengungkapkan bahwa: "Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam" (2006: 19). Pernyataan ini menunjukkan bahwa komunikasi melibatkan pertukaran informasi (pesan) yang bertujuan untuk menciptakan perubahan sikap dan perilaku, serta mencapai pemahaman bersama di antara individu yang terlibat dalam proses tersebut.

Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian informasi dan pemahaman dari satu orang kepada orang lain. Komunikasi hanya bisa terjadi jika seseorang memiliki pesan yang ingin disampaikan kepada pihak lain, dengan maksud dan tujuan tertentu. (Mulyana D. , 2017)

Tujuan Komunikasi

Menurut Gordon (1971:37), tujuan komunikasi adalah untuk mencapai kualitas optimal dari seluruh proses komunikasi, termasuk aspek "motivasi." Tujuan ini mencakup semua aspek perilaku yang terlibat dalam komunikasi, di mana manusia menjadi pelaku utamanya.

Tujuan utama dari proses komunikasi adalah untuk memengaruhi, membangkitkan empati, menyampaikan informasi, dan menarik perhatian. Namun, secara umum, tujuan komunikasi dapat dikelompokkan menjadi beberapa kategori yakni:

- a. Mengubah sikap (*Attitude Change*).
- b. Mengubah opini (*Opinion Change*).
- c. Mengubah perilaku (*Behavior Change*).

Dari sudut pandang sumber atau komunikator, terdapat beberapa tujuan komunikasi, yaitu menyampaikan informasi, mendidik, memberikan hiburan atau kesenangan kepada

penerima pesan, memengaruhi dan mendorong tindakan melalui upaya persuasif.

Sementara itu, dari sudut pandang penerima, tujuan komunikasi seperti memahami informasi yang disampaikan, mempelajari atau memperoleh pengetahuan baru, menikmati pesan atau hiburan yang disampaikan oleh sumber atau komunikator dan menerima atau menolak ajakan atau anjuran dari sumber.

Dilihat dari perspektif kepentingan sosial, tujuan komunikasi antara lain:

- a. Memberikan pengetahuan umum tentang lingkungan sekitar.
- b. Melakukan sosialisasi peran, nilai, dan kebiasaan kepada anggota baru di masyarakat.
- c. Menciptakan bentuk hiburan atau seni yang dapat dinikmati oleh masyarakat.
- d. Membantu mencapai konsensus dan mengontrol perilaku individu dalam masyarakat.

Sedangkan, dalam sudut pandang kepentingan individu, tujuan komunikasi mencakup:

- a. Menguji, mempelajari, dan memahami realitas di sekitar, termasuk peluang dan risiko yang mungkin dihadapi.
- b. Memperoleh pengetahuan dan keterampilan untuk hidup bermasyarakat sehingga dapat beradaptasi dengan lingkungan sosial.
- c. Menikmati hiburan atau melepaskan diri dari kesulitan.
- d. Membuat keputusan atau pilihan tindakan sesuai dengan aturan sosial.

Secara umum, hasil atau dampak dari komunikasi mencakup tiga aspek, yaitu:

- a. Aspek kognitif: Berkaitan dengan kesadaran dan pengetahuan, seperti menjadi sadar, ingat, mengetahui, atau mengenali sesuatu.
- b. Aspek afektif: Menyangkut sikap atau perasaan, misalnya sikap setuju atau tidak setuju, perasaan sedih, gembira, benci, atau menyukai.
- c. Aspek psikomotor: Berkaitan dengan perilaku atau tindakan, misalnya melakukan atau tidak melakukan sesuatu sesuai dengan saran yang diberikan.

Proses Komunikasi

Proses komunikasi terjadi antara komunikator dan komunikan. Komunikator adalah pihak yang mengirimkan atau menyampaikan informasi, sementara komunikan adalah pihak yang menerima informasi atau pesan tersebut. Dalam proses komunikasi, komunikator memiliki ide atau pesan yang terdapat dalam pikirannya dan ingin menyampaikannya kepada komunikan, sehingga pesan tersebut dapat dipahami sesuai dengan maksud komunikator. Setelah pesan diterima, komunikan memberikan respons sebagai efek dari komunikasi yang terjadi. (Cangara, 2010)

Komunikator memiliki ide atau maksud yang ingin disampaikan kepada komunikan. Ide atau pesan tersebut kemudian diubah melalui proses yang disebut *encoding*. *Encoding* adalah suatu proses di mana ide atau pesan diubah menjadi simbol atau bahasa yang akan digunakan untuk menyampaikan informasi. Misalnya, jika komunikator ingin menyampaikan perintah "tutup pintu," maka ide ini diubah menjadi kata-kata seperti "tolong tutup pintu." Proses perubahan dari ide yang ada dalam pikiran menjadi kata-kata ini disebut *encoding*. (Yulyuswarni, 2021, pp. 33-34)

Pesan yang telah melalui proses *encoding* kemudian diterima oleh komunikan dan diterjemahkan melalui proses yang dikenal sebagai *decoding*. Dalam hal ini, komunikan melakukan *decoding* untuk memahami pesan yang disampaikan komunikator. Komunikator menyampaikan pesan melalui media tertentu, yang dapat berupa suara, tulisan, atau isyarat

nonverbal. Media dalam komunikasi adalah segala sesuatu yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada komunikan. Sebagai contoh, ketika seorang dosen atau guru menyampaikan materi perkuliahan, suara mereka, materi tertulis, atau isyarat nonverbal yang digunakan dianggap sebagai media komunikasi. (Yulyuswarni, 2021, pp. 33)

Encoding dapat berupa pesan lisan maupun tulisan. Proses *decoding* oleh komunikan memungkinkan pesan tersebut diterjemahkan ke dalam pemahaman yang diharapkan oleh komunikator. Jika komunikan dapat memahami pesan tersebut sesuai dengan tujuan komunikator, maka komunikasi dapat dikatakan efektif. Efek yang dihasilkan dari komunikasi ini dapat berupa perubahan sikap, perilaku, penerimaan ide, atau persetujuan terhadap suatu keputusan. Komunikasi dianggap efektif apabila pesan atau informasi yang dikirimkan oleh komunikator dapat diterima dan dipahami oleh komunikan dengan efek yang sesuai dengan harapan komunikator. (Yulyuswarni, 2021, pp. 33-34)

Komunikasi dapat bersifat satu arah ketika hanya komunikator yang menyampaikan pesan tanpa adanya umpan balik (*feedback*) dari komunikan. Misalnya, dalam komunikasi pembelajaran daring menggunakan video, di mana dosen memaparkan materi melalui video dan mahasiswa hanya mendengarkan. Sebaliknya, komunikasi dikatakan dua arah jika ada umpan balik dari komunikan kepada komunikator. (Yulyuswarni, 2021, pp. 33-34)

Namun, dalam komunikasi, tidak semua informasi yang disampaikan oleh komunikator selalu diterima dengan tepat oleh komunikan. Terkadang, terjadi kesalahpahaman atau "miskomunikasi." Sebagai contoh, ketika komunikator menyampaikan perintah "tutup pintu," gangguan suara dapat menyebabkan sebagian komunikan mendengar perintah tersebut sebagai "tutup buku." Di sisi lain, komunikan yang berada lebih dekat dengan komunikator dapat menerima informasi dengan benar sebagai "tutup pintu." Kesalahpahaman ini dapat terjadi karena adanya gangguan (*noise*) yang berasal dari komunikator, komunikan, atau media yang digunakan dalam proses komunikasi. (Andriyani, 2018)

Konsep Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpribadi merupakan proses pertukaran informasi yang terjadi dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih. Proses ini dapat berlangsung dalam berbagai situasi, baik dalam interaksi yang terstruktur dan terorganisir maupun dalam suasana keramaian. Komunikasi antarpribadi juga mencakup percakapan atau dialog yang memungkinkan terjadinya interaksi secara langsung antara para pihak yang terlibat, sehingga memungkinkan mereka untuk saling memberikan respons atau umpan balik secara spontan. (Riska Dwi Novianti, 2017, pp. 4-6)

Lebih lanjut, Devito (1989) menggambarkan komunikasi interpersonal sebagai proses penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan tersebut oleh orang lain atau sekelompok kecil individu. Komunikasi ini ditandai dengan adanya berbagai dampak yang muncul dari pertukaran pesan, serta peluang untuk memberikan umpan balik secara segera dan langsung. Kemampuan untuk memberikan umpan balik langsung ini merupakan salah satu karakteristik penting dalam komunikasi interpersonal karena memungkinkan interaksi yang lebih dinamis dan efektif. (Effendy, 2003, p. 30)

Komunikasi interpersonal juga merupakan komunikasi yang terjadi secara tatap muka, di mana setiap peserta dapat menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.

(Devito J. A., 2007) “*Interpersonal communication is an extremely practical art, and your effectiveness as a friend, relationship partner, coworker, or manager will depend largely on your interpersonal skills.*”

Definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa bentuk komunikasi interpersonal ini sangat intim dan seringkali hanya melibatkan dua orang, seperti pasangan suami-istri, dua sahabat dekat, rekan kerja, dokter dan pasien, atau konselor dan klien. Melalui komunikasi interpersonal, para pihak yang terlibat dapat saling memahami emosi, sikap, dan pikiran satu sama lain secara lebih mendalam, karena adanya kesempatan untuk mengamati bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan intonasi suara. (Mulyana, 2005, p. 73)

Karakteristik Komunikasi Terapeutik

Dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik, terdapat beberapa ciri atau karakteristik yang menjadi faktor dasar dalam membangun hubungan yang mendukung proses saling membantu (*helping relationship*). Carl Roger (2006) yang dikutip oleh (Basuki, 2018) menjelaskan karakteristik komunikasi terapeutik sebagai berikut:

a. Genuineness (keikhlasan)

Keikhlasan secara etimologi berasal dari bahasa Arab yang berarti bersih, tulus, dan murni hati. Secara terminologi, ikhlas diartikan sebagai melakukan sesuatu dengan niat tulus tanpa motif tertentu. Dalam konteks komunikasi terapeutik, tujuannya adalah untuk membantu proses pemulihan klien, sehingga keikhlasan, baik dalam sikap maupun niat, sangat diperlukan dari praktisi kesehatan. Mereka harus mampu menerima segala sikap dan perasaan negatif dari klien tanpa terpengaruh emosi, baik melalui komunikasi verbal maupun non-verbal. Ketulusan ini akan membangun kepercayaan yang lebih mendalam, membentuk kesadaran diri, dan menciptakan hubungan yang bermakna dalam proses pemulihan klien.

b. Empathy (empati)

Empati melibatkan kemampuan untuk menerima dan memahami perasaan orang lain. Dalam komunikasi terapeutik, empati berarti memahami dan menerima perasaan klien tanpa melibatkan emosi pribadi. Praktisi kesehatan harus bisa merasakan posisi klien dan mencoba menempatkan diri pada posisi tersebut. Empati bisa disampaikan secara verbal dengan memberikan kalimat yang menenangkan atau secara non-verbal melalui ekspresi wajah dan gesture yang menunjukkan perhatian terhadap kondisi yang dialami klien.

c. Warmth (kehangatan)

Kehangatan adalah salah satu faktor penting dalam membangun hubungan yang saling membantu. Praktisi kesehatan harus menunjukkan perilaku yang menciptakan suasana hangat, sehingga klien merasa nyaman untuk menyampaikan perasaan dan masalah tanpa takut dihakimi atau diintervensi. Praktisi perlu mendengarkan dengan seksama setiap keluhan klien dan menunjukkan perhatian penuh. Selain itu, kehangatan juga bisa ditunjukkan melalui komunikasi yang meyakinkan, penampilan yang tenang, serta ekspresi yang penuh kasih sayang.

Faktor Keberhasilan Komunikasi Terapeutik

Perry dan Potter mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas penyampaian dan penerimaan pesan dalam komunikasi terapeutik. Faktor-faktor tersebut meliputi:

a. Persepsi

Persepsi adalah cara seseorang mengatur dan menafsirkan informasi dari lingkungan sekitarnya. Menurut Thoha (1994), persepsi merupakan proses kognitif yang melibatkan interpretasi terhadap pesan melalui indera. Nita Sriana (2016)

Hal ini menjadi aspek inti dalam komunikasi terapeutik, di mana tenaga kesehatan harus memiliki kemampuan analitis yang baik agar persepsi yang terbentuk dapat memberikan pemahaman yang tepat bagi pasien (Mulyana, 2016).

b. Nilai

Nilai adalah keyakinan yang dianut seseorang dan dapat mencerminkan kualitas diri yang tidak terkait dengan benda fisik. Nilai-nilai tersebut sangat dipengaruhi oleh etika individu dan akan bervariasi antara satu orang dengan orang lainnya. (Mundakir (2006)

c. Emosi

Emosi merupakan perasaan subjektif yang dirasakan seseorang dalam interaksi dengan orang lain. Praktisi kesehatan perlu memisahkan emosi profesional dan pribadi saat berhadapan dengan pasien. Emosi profesional memungkinkan praktisi untuk berempati dengan pasien, sementara emosi individu terkait dengan pengalaman pribadi.

Manajemen emosi diperlukan untuk mengatasi reaksi emosional yang mungkin muncul dalam interaksi dengan pasien yang meliputi : latar belakang social budaya, pengetahuan, peran dan hubungan dan kondisi lingkungan.

Self Disclosure

Definisi Self Disclosure

Self-disclosure atau pengungkapan diri adalah upaya seseorang untuk membagikan informasi pribadi tentang dirinya kepada orang lain. Konsep ini pertama kali dipopulerkan oleh Sidney Marshall Jourard, seorang psikolog, profesor, dan penulis. Jourard mendefinisikan *self-disclosure* sebagai tindakan, baik secara *verbal* maupun *non-verbal*, untuk mengungkapkan berbagai aspek diri kepada orang lain. (Tania, 2024, p. 28)

DeVito (1990:60) mengemukakan bahwa arti *self-disclosure* adalah bentuk komunikasi dimana seseorang menyampaikan informasi tentang dirinya yang biasa disimpan. Oleh sebab itu, proses *self-disclosure* setidaknya membutuhkan dua orang. (Khansa Dhearani, 2023, pp. 160-163)

Self disclosure diartikan dan ditekankan sebagai pembagian informasi pribadi kepada orang lain untuk diubah menjadi sarana komunikasi. Dengan bersikap transparan terhadap orang lain, seseorang dapat meningkatkan rasa percaya, kepedulian, dan penghargaan dari orang lain, sehingga akan menghasilkan komunikasi yang lebih intens dan ikatan yang lebih erat. (Dila Septiani, 2019, pp. 4-6)

Manfaat Self Disclosure

DeVito menguraikan beberapa manfaat dari pengungkapan diri (Bahfiarti T. , 2020), antara lain:

- a. Pengetahuan Diri: *Self-disclosure* dapat menjadi cara bagi individu untuk lebih memahami dan mengenali perilaku mereka. Proses ini membantu seseorang menjadi lebih berhati-hati dalam bersikap dan bertindak, sehingga memungkinkan pemahaman diri yang lebih mendalam.

- b. Mengatasi Kesulitan: *Self-disclosure* dianggap sebagai cara yang efektif untuk mengatasi masalah atau kesulitan yang dihadapi, terutama ketika berkaitan dengan perasaan bersalah. Dengan menyampaikan perasaan yang sebenarnya dan menerima dukungan dari orang lain, individu akan lebih siap menghadapi perasaan bersalah tersebut.
- c. Efisiensi Komunikasi: Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal dapat meningkatkan pemahaman satu sama lain. Komunikasi akan menjadi lebih efektif jika individu saling memahami, yang sangat penting untuk mengenal lawan bicara dengan lebih baik.
- d. Kedalaman Hubungan: *Self-disclosure* merupakan ciri perkembangan hubungan antar individu. Membangun kedalaman hubungan adalah salah satu manfaat utama dari pengungkapan diri, di mana muncul perasaan saling menghargai, memahami, dan peduli. Hal ini membuat individu lain merasa nyaman untuk lebih terbuka dan membangun hubungan yang lebih erat, memungkinkan hubungan berkembang dari tahap tidak saling mengenal menjadi lebih akrab.

Dimensi Self Disclosure

Dalam (Uswatun Hasanah, 2023, pp. 686-695) terdapat 5 dimensi *self- disclosure* menurut Devito (1986) yakni:

1. *Amount* (Jumlah)
Dimensi ini merujuk pada seberapa sering seseorang mengungkapkan informasi tentang dirinya kepada orang lain dan berapa banyak informasi yang diberikan. Pengungkapan diri yang lebih besar bisa menunjukkan keterbukaan yang lebih tinggi, tetapi juga harus seimbang dengan konteks hubungan. Jika terlalu banyak atau terlalu sering mengungkapkan informasi, itu bisa membuat lawan bicara merasa tidak nyaman, terutama jika hubungan tersebut belum cukup dekat. Sebaliknya, jika terlalu sedikit atau jarang mengungkapkan diri, komunikasi bisa terasa tidak terbuka dan hubungan tidak berkembang.
2. *Valence* (Valensi)
Valensi adalah kualitas emosional dari informasi yang diungkapkan, apakah itu positif atau negatif. Informasi yang bersifat positif, seperti pencapaian atau kebahagiaan, cenderung meningkatkan kedekatan hubungan dan menciptakan suasana yang lebih optimis. Namun, pengungkapan negatif seperti masalah pribadi, kelemahan, atau kegagalan bisa membuat hubungan lebih dalam karena menciptakan kepercayaan dan empati. Keseimbangan antara pengungkapan positif dan negatif penting dalam membangun hubungan yang sehat, karena terlalu banyak pengungkapan negatif dapat menyebabkan hubungan menjadi tegang atau terlalu berat secara emosional.
3. *Accuracy* (Akurasi)
Dimensi akurasi mengacu pada seberapa tepat, jujur, dan benar informasi yang diungkapkan oleh individu. Pengungkapan diri yang jujur mencerminkan pemahaman diri yang baik dan integritas dalam berkomunikasi. Jika informasi yang diungkapkan tidak akurat atau sengaja diputarbalikkan, hal ini dapat merusak kepercayaan dalam hubungan. Akurasi juga melibatkan sejauh mana individu memahami diri mereka sendiri dan mampu mengartikulasikan pikiran, perasaan, dan pengalaman mereka secara akurat kepada orang lain.

4. *Intention* (Niat)

Niat dalam pengungkapan diri mencakup alasan mengapa seseorang membuka diri kepada orang lain. Apakah tujuannya untuk membangun kepercayaan, mendapatkan dukungan emosional, atau menciptakan hubungan yang lebih dekat. Intensi yang jelas dan sadar memungkinkan seseorang untuk mengontrol apa yang diungkapkan dan kepada siapa. Individu yang memahami niatnya dalam pengungkapan diri biasanya lebih berhati-hati dalam memilih informasi yang relevan dan sesuai dengan konteks hubungan serta situasi komunikasi.

5. *Intimacy* (Keintiman)

Dimensi ini merujuk pada seberapa pribadi dan mendalamnya informasi yang diungkapkan. Informasi yang lebih intim biasanya dibagikan dalam hubungan yang lebih dekat dan penuh kepercayaan. Mengungkapkan hal-hal yang bersifat pribadi, seperti perasaan terdalam, ketakutan, atau pengalaman hidup yang mendalam, dapat menciptakan kedekatan emosional yang lebih kuat. Namun, keintiman dalam pengungkapan diri harus dilakukan secara bertahap sesuai dengan perkembangan hubungan, agar tidak terlalu cepat atau berlebihan dalam membagikan informasi yang mungkin membuat lawan bicara merasa tidak nyaman atau terbebani.

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal Menurut Devito (2014), adalah penyampaian pesan yang disampaikan oleh seseorang dan diterima oleh orang lain atau sekelompok orang, dengan berbagai respon dan dengan peluang untuk memberikan *feedback*. Komunikasi interpersonal adalah suatu kegiatan komunikasi yang dilakukan antara individu dengan individu lainnya dengan menggunakan berbagai macam unsur.

Komunikasi interpersonal sangat unik, individu-individu yang terkait menciptakan makna dalam proses komunikasi. Efektivitas Komunikasi Interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). (Devito, 1997, p.259-264).

Komunikasi antara klien dan konselor ini juga berkaitan dengan teori Komunikasi Terapeutik, Menurut Sheldon (2009) komunikasi terapeutik adalah proses yang berkesinambungan antara perawat dan pasien mengembangkan hubungan tidak hanya untuk berbagi informasi tetapi juga membantu pertumbuhan dan penyembuhan. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional bagi perawat yang direncanakan dan dilakukan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien. Komunikasi terapeutik merupakan suatu bentuk interaksi yang terencana dan tidak akan berlangsung dengan sendirinya.

Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA)

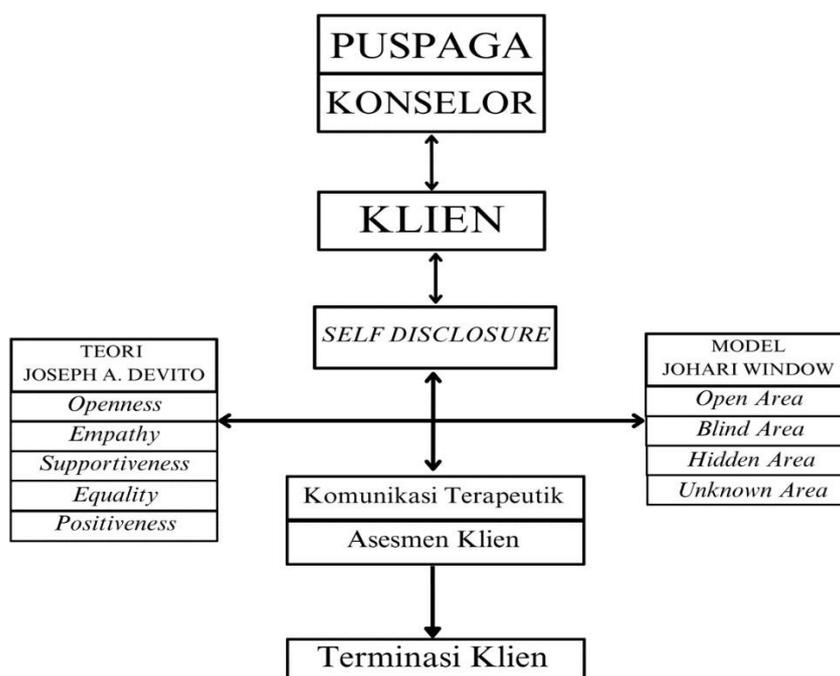
Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan memiliki layanan PUSPAGA yang merupakan singkatan dari Pusat Pembelajaran Keluarga, yang merupakan unit layanan khusus masalah keluarga terutama anak. (Khakhimah, 2023, p. 5)

Negara mempunyai kepedulian terhadap peningkatan kehidupan keluarga dan ketahanan keluarga melalui program pendidikan atau pengasuhan anak, keterampilan mengasuh anak, keterampilan perlindungan anak, dan kemampuan untuk meningkatkan partisipasi anak dalam keluarga serta layanan program konseling bagi anak dan keluarga yang dilakukan oleh

tenaga kerja melalui peningkatan kemampuan orang tua atau keluarga atau orang yang bertanggung jawab untuk mengasuh dan melindungi anak mereka agar mendapatkan kebutuhan akan kasih sayang, ketenangan, keselamatan, dan kesejahteraan yang berkelanjutan dan berkelanjutan untuk kepentingan terbaik anak, termasuk perlindungan dari kekerasan, eksploitasi, dan perlakuan salah. (Khakhimah, 2023, p. 5)

PUSPAGA pertama kali dibentuk oleh Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KemenPPPA) pada tahun 2016 dan berada di bawah koordinator Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA) di setiap provinsi hingga kab/kota. Dengan setidaknya satu PUSPAGA di masing-masing provinsi dan kabupaten/kota. (Fachrina Bella Syahputri, 2022, pp. 177-187).

Bagan 1. Kerangka Konseptual Penelitian



PUSPAGA

PUSPAGA adalah Pusat Pembelajaran Keluarga yang dinaungi oleh pemerintah provinsi Sulawesi Selatan, merupakan tempat pembelajaran untuk meningkatkan kualitas kehidupan keluarga.

Klien

Klien adalah seseorang yang memiliki *anxiety disorder*, *bipolar disorder* dan mengalami *self harm* serta melakukan konsultasi di PUSPAGA.

Konselor

Konselor adalah pegawai PUSPAGA yang melakukan asesmen hingga terminasi kepada klien di PUSPAGA.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan selama kurang lebih dua bulan, yaitu pada bulan Agustus hingga Oktober 2024. Melalui wawancara dengan klien dan konselor di PUSPAGA Provinsi Sulawesi Selatan yang berlokasi di Jl. Letjen Hertasning, Blok E10 No. 11, Kel. Tidung, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan analisis *self disclosure* antara klien dan konselor di PUSPAGA Provinsi Sulawesi Selatan. Data deskriptif dari sumber atau perilaku yang diamati akan dihasilkan dengan metode penelitian kualitatif.

Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah informasi yang peneliti kumpulkan langsung dari sumber data atau dari pihak terkait seperti informan atau responden. Data baru yang asli atau terkini adalah nama lain dari data primer. Peneliti mengumpulkan data primer melalui observasi langsung, diskusi kelompok terfokus, dan teknik wawancara. (Sugiyono, 2013, pp. 224- 240)

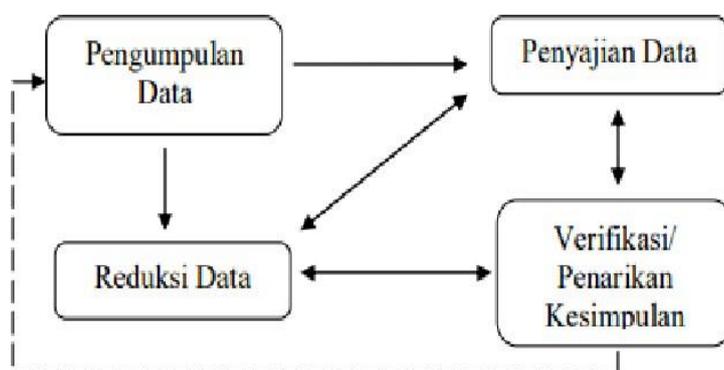
Data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan atau dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang ada. Data sekunder dapat ditemukan di sejumlah tempat, termasuk buku, jurnal, laporan, dan informasi dari organisasi afiliasi. Dalam penelitian ini sumber data dan informasi tidak langsung peneliti berasal dari publikasi atau referensi terkait yang menyediakan data berupa buku, jurnal, dan sumber lainnya. (Sugiyono, 2013, pp. 224-240).

Peneliti menggunakan sejumlah teknik untuk mengumpulkan data penelitian, yakni : observasi partisipan, wawancara mendalam (in depth interview) dan studi pustaka.

Teknik Analisis Data

Menganalisis data melibatkan melihat catatan lapangan atau pernyataan informan. Peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif dan analitik yang diuraikan oleh Milles dan Huberman (1984). Gambar berikut menunjukkan representasi skema prosedur analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman:

Gambar 2. Teknik Analisis Miles dan Huberman (1984)



Proses analisis data kualitatif terjadi secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai semuanya selesai, yang berarti bahwa data menjadi jenuh. Proses ini termasuk reduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan, yakni:

1. Reduksi data khususnya metode memilih, mempersempit, mengabstraksi, dan menyederhanakan informasi dari berbagai sumber, termasuk catatan lapangan. Proses mengarahkan dan mengelompokkan data untuk menarik kesimpulan dari data yang dikumpulkan merupakan teknik analisis reduksi data.
2. Penyajian data, khususnya, akumulasi data dan informasi yang dikumpulkan, dirangkai, dan disajikan secara naratif. Contoh format penyajian data antara lain bagan, ringkasan singkat, dan hubungan antar kategori. Penyajian data perlu dilakukan sedemikian rupa agar penelitian dapat menarik kesimpulan dengan lebih mudah.
3. Menarik kesimpulan atau verifikasi secara khusus, menarik kesimpulan dari penelitian dan mengumpulkan bukti melalui reduksi data untuk memastikan bahwa kesimpulan tersebut relevan dengan tujuan dan fokus penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Proses self-disclosure klien terhadap konselor pada pelaksanaan konseling di Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Provinsi Sulawesi Selatan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kemudian menyelidiki fase-fase komunikasi terapeutik. Empat tahap terdiri dari komunikasi terapeutik: tahap pra- interaksi, tahap orientasi, tahap kerja, dan terakhir tahap terminasi.

Pada tahap pra-interaksi, konselor melakukan persiapan sebelum bertemu klien. Data tentang keluhan dan harapan klien biasanya dikumpulkan melalui staf administrasi. Konselor menerima berkas dari staf administrasi yang berisi informasi pribadi dan keluhan klien.

Hal ini bertujuan untuk mempermudah konselor memahami latar belakang klien sebelum sesi konseling dimulai. Dalam proses pra-interaksi ini, klien juga diwajibkan membaca dan menandatangani *informed consent* sebagai persetujuan untuk menerima tindakan sesuai prosedur di PUSPAGA.

Selanjutnya adalah fase orientasi, di mana konselor memperkenalkan diri dan menjalin hubungan saling percaya dengan klien. Konselor memperkenalkan diri dan memastikan bahwa klien memahami kode etik yang menjamin kerahasiaan informasi. Fase ini adalah kesempatan untuk membangun kepercayaan sehingga klien merasa nyaman dan aman berbagi cerita.

Kemudian pada fase kerja, konselor mulai melakukan pekerjaannya sesuai dengan rencana penanganan. Menurut konselor kak Ririn pada awal fase kerja ini, konselor PUSPAGA melakukan pendekatan dengan klien agar klien merasa nyaman dulu dan memberikan apresiasi kepada klien karena sudah *aware* terhadap dirinya.

Fase terakhir adalah fase terminasi, pertemuan antara konselor dan klien telah berakhir. Fase terminasi di PUSPAGA dapat berlanjut sesuai dengan kebutuhan klien. Menurut konselor kak Ririn setelah melakukan asesmen awal, sesi bersama konselor telah berakhir atau terminasi sementara, kemudian akan dilanjutkan untuk bertemu psikolog untuk diberikan terapi sesuai dengan kebutuhan klien

Pembahasan

1. Proses self-disclosure klien terhadap konselor pada pelaksanaan konseling di Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Provinsi Sulawesi Selatan.

Proses *self-disclosure* atau pengungkapan diri merupakan bagian penting dalam konseling di Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Provinsi Sulawesi Selatan, pada proses *self-disclosure* klien membagikan informasi mengenai permasalahan pribadinya dengan konselor. *Self-disclosure* ini membantu konselor memahami kondisi psikologis dan tantangan yang dihadapi klien, sehingga intervensi yang diberikan bisa lebih tepat.

Berdasarkan wawancara dengan konselor di PUSPAGA, *self-disclosure* umumnya terjadi pada tahap asesmen awal, konselor melakukan observasi dan wawancara dengan menggunakan komunikasi terapeutik yang terstruktur. Komunikasi terapeutik ini dibagi menjadi empat tahap, yaitu pra-interaksi, orientasi, kerja, dan terminasi.

Pada tahap pra-interaksi, konselor mempersiapkan diri sebelum bertemu klien. Selanjutnya, pada tahap orientasi, konselor membangun hubungan yang suportif dengan klien agar klien merasa nyaman untuk membuka diri. Tahap kerja menjadi momen penting untuk eksplorasi lebih dalam masalah yang dihadapi klien, proses *self-disclosure* seringkali terjadi secara intensif. Setelah itu, hubungan antara konselor dan klien berakhir di tahap terminasi, namun jika diperlukan, klien dapat dirujuk ke lembaga lain seperti UPT PPA untuk mendapatkan bantuan lebih lanjut, misalnya dalam kasus kekerasan atau kebutuhan hukum.

Komunikasi terapeutik memainkan peran utama dalam membantu klien merasa aman untuk mengungkapkan permasalahannya, sehingga proses konseling berjalan dengan efektif. Dengan adanya *self-disclosure*, konselor dapat memahami masalah klien dengan lebih baik dan memberikan intervensi yang sesuai, atau merujuk klien ke layanan tambahan jika diperlukan.

a. Pra-interaksi

Pada tahap pra-interaksi dalam konteks konseling di PUSPAGA, konselor mengumpulkan data klien melalui staf administrasi sebelum sesi konseling dimulai. Proses ini mencakup pengumpulan biodata, keluhan, riwayat penyakit, dan harapan klien. Data tersebut diberikan kepada konselor yang kemudian digunakan untuk memahami latar belakang klien sebelum pertemuan langsung. Di PUSPAGA, tahap ini diakhiri dengan penandatanganan informed consent di mana klien secara sadar menyetujui tindakan yang akan diambil oleh konselor.

Hal tersebut juga sejalan dengan teori Joseph A. Devito. Berdasarkan teori Joseph A. Devito, tahap ini melibatkan keterbukaan dan kesetaraan dalam interaksi antara klien dan konselor pada proses pra-interaksi. Pada tahap pra-interaksi, keterbukaan terjadi di dua sisi, yaitu klien yang harus mengungkapkan biodata, keluhan, dan harapannya kepada staf administrasi, serta konselor yang menerima informasi ini untuk mempersiapkan sesi konseling. Proses ini mencerminkan prinsip keterbukaan, di mana informasi klien dibagikan secara sistematis dan transparan.

Penggunaan *informed consent* menekankan prinsip kesetaraan, di mana klien diberikan hak penuh untuk mengetahui dan menyetujui tindakan yang akan diambil oleh konselor. Tidak ada paksaan dalam pengungkapan diri, dan klien diberikan kendali penuh atas informasi yang mereka bagikan. Kesetaraan juga tercermin dalam bagaimana klien diperlakukan dengan hormat selama proses pra-interaksi; mereka memiliki hak untuk

mengetahui prosedur konseling yang akan mereka jalani dan dapat memutuskan apakah mereka ingin melanjutkan atau tidak.

b. Fase Orientasi

Pada fase orientasi dalam proses konseling di PUSPAGA, konselor memperkenalkan diri kepada klien, menjelaskan tujuan sesi konseling, dan menekankan kerahasiaan informasi yang akan dibagikan oleh klien. Tujuan utama fase ini adalah untuk membangun hubungan saling percaya antara konselor dan klien, serta menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman untuk proses asesmen awal. Konselor menggunakan pendekatan yang penuh empati dan memvalidasi perasaan klien untuk menciptakan ikatan yang kuat sejak awal interaksi.

Hal tersebut juga sejalan dengan teori Joseph A. Devito dan model Johari Window. Berdasarkan teori Joseph A. Devito, fase ini mencakup keseluruhan elemen yaitu, keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan yang ditunjukkan oleh konselor dalam menciptakan suasana aman bagi klien.

Fase orientasi adalah momen pertama klien dan konselor mulai membuka diri satu sama lain. Konselor memperkenalkan diri dan menyampaikan informasi penting mengenai proses konseling, termasuk kode etik yang menjamin kerahasiaan informasi pribadi yang disampaikan klien. Ini menunjukkan keterbukaan dari pihak konselor yang berusaha transparan mengenai prosedur dan tujuan konseling.

Keterbukaan juga diharapkan dari klien, yang didorong untuk merasa nyaman dalam berbagi informasi pribadi tanpa rasa takut atau cemas. Menjamin kerahasiaan informasi yang dibagikan membantu klien merasa aman untuk membuka diri secara lebih mendalam. Empati adalah elemen kunci dalam fase orientasi.

Konselor menyatakan bahwa mereka memahami perasaan klien dan siap mendengarkan tanpa menghakimi. Sikap ini membantu klien merasa didengar dan dipahami, sehingga mereka dapat lebih mudah terbuka dan berbagi pengalaman mereka. Dengan memberikan validasi terhadap perasaan klien, konselor membangun ikatan emosional yang memperkuat hubungan konseling.

Empati juga menciptakan lingkungan yang membuat klien merasa didukung dan dimengerti serta penting untuk mendorong kepercayaan diri mereka dalam proses konseling. Sikap mendukung terlihat pada cara konselor memastikan bahwa klien merasa nyaman dan aman untuk bercerita.

Konselor menekankan bahwa mereka ada untuk mendengarkan dan mendukung klien tanpa menghakimi, serta menunjukkan adanya dukungan emosional yang kuat. Selain itu, konselor menyoroti bahwa mereka bekerja sesuai dengan kode etik, terutama mengenai kerahasiaan, sehingga klien tidak perlu merasa khawatir tentang apa yang mereka ungkapkan. Sikap ini memberi klien rasa aman dan memperkuat keyakinan bahwa konselor ada untuk membantu mereka melalui masa- masa sulit.

Pada fase orientasi, konselor menyampaikan apresiasi kepada klien yang bersedia datang dan berbagi cerita. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk sikap positif yang bertujuan untuk memberikan rasa optimisme kepada klien.

Dengan menyatakan bahwa konselor ada untuk mendengarkan dan mendukung tanpa menghakimi, konselor menciptakan suasana yang positif dan mendukung sehingga klien merasa aman untuk bercerita dan merasa dihargai. Kontrak timbal balik menunjukkan adanya

kesetaraan antara konselor dan klien. Klien diberikan kesempatan untuk berpartisipasi aktif dalam proses konseling dan tidak dianggap sebagai objek terapi semata.

Sedangkan dari perspektif Johari Window, fase orientasi ini membantu memperluas *open area* antara konselor dan klien, karena pada fase orientasi, *open area* mulai terbentuk ketika konselor dan klien saling memperkenalkan diri. Informasi dasar seperti identitas konselor dan tujuan konseling disampaikan, yang memperluas area terbuka.

Klien mulai memahami siapa konselor mereka, sementara konselor mendapatkan gambaran awal tentang klien berdasarkan pengungkapan diri yang diberikan. Konselor juga menjamin kerahasiaan informasi yang diberikan klien membantu memperluas area terbuka, karena klien merasa lebih aman untuk berbagi lebih banyak tentang dirinya.

c. Fase Kerja

Pada fase kerja dalam sesi konseling di Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Provinsi Sulawesi Selatan, konselor mulai melaksanakan tugas mereka sesuai dengan rencana intervensi yang telah direncanakan pada fase sebelumnya. Pendekatan yang dilakukan konselor difokuskan pada upaya untuk menciptakan suasana yang nyaman dan aman bagi klien, sehingga mereka merasa lebih terbuka untuk berbagi pengalaman dan masalah pribadi.

Hal tersebut sejalan dengan teori Joseph A. Devito dan model Johari Window. Berdasarkan teori Joseph A. Devito, fase ini mencakup elemen keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan yang ditunjukkan oleh konselor dalam menciptakan suasana aman bagi klien. Konselor memberikan apresiasi kepada klien atas keberanian mereka untuk mencari bantuan, dan menyatakan bahwa hal tersebut adalah langkah penting dalam proses penyembuhan, sejalan dengan konsep keterbukaan, empati, dan sikap mendukung.

Keterbukaan ini terlihat dalam usaha konselor menciptakan lingkungan aman dan nyaman sehingga klien merasa nyaman membuka diri, seperti yang dirasakan Agus saat berbagi cerita pribadinya. Konselor menunjukkan apresiasi terhadap keberanian klien untuk datang, menciptakan suasana keterbukaan yang memfasilitasi dialog mendalam. Empati terlihat dalam kemampuan konselor untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan klien dan memberikan saran yang relevan. Dukungan konselor juga terlihat dalam apresiasi verbal yang diberikan, membuat klien merasa lebih yakin untuk membuka diri.

Pada fase kerja, model Johari Window mendukung pengembangan diri klien melalui empat area kesadaran diri: *Open Area*, yang melibatkan berbagi informasi secara terbuka; *Blind Area*, yang memungkinkan konselor membantu klien menyadari hal-hal yang tidak mereka sadari; *Hidden Area*, yang didukung oleh suasana aman sehingga klien lebih terbuka; dan *Unknown Area*, yang membuka peluang bagi klien untuk mengeksplorasi aspek-aspek baru dari diri mereka, seperti motivasi dan potensi yang baru disadari.

d. Fase Terminasi

Fase terminasi merupakan fase penting dalam proses konseling, hubungan antara konselor dan klien secara formal berakhir. Berdasarkan hasil wawancara dengan konselor Kak Ririn, terminasi di PUSPAGA tidak bersifat mutlak, melainkan bersifat sementara dan dapat berlanjut tergantung pada kebutuhan klien. Setelah melakukan asesmen awal, konselor menyusun laporan yang kemudian disampaikan kepada psikolog untuk terapi lanjutan jika diperlukan.

Fase terminasi di PUSPAGA ditandai dengan selesainya sesi asesmen oleh konselor,

tetapi peran konselor tidak berhenti sampai disitu. Konselor melanjutkan kerjanya dengan merujuk klien kepada psikolog untuk terapi yang lebih mendalam.

Selain rujukan internal ke psikolog, PUSPAGA juga memiliki mekanisme rujukan ke instansi lain jika klien memerlukan bantuan tambahan, seperti psikiatri, pendampingan hukum, atau rehabilitasi. PUSPAGA dapat mengeluarkan surat rujukan ke RSUD Labuang Baji untuk bantuan psikiatri atau ke UPT PPA untuk kasus-kasus yang membutuhkan pendampingan hukum.

2. *Faktor pendukung dan penghambat klien untuk melakukan self-disclosure kepada konselor di PUSPAGA provinsi Sulawesi Selatan*

Sejalan dengan teori Joseph A. Devito, yang menekankan pentingnya keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan dalam komunikasi, serta model Johari Window yang mencakup empat area kesadaran diri yaitu *Open Area*, *Blind Area*, *Hidden Area*, dan *Unknown Area*, proses konseling di PUSPAGA menunjukkan berbagai faktor pendukung dan penghambat dalam *self-disclosure* klien.

a. Faktor pendukung

Faktor pendukung mencakup kecemasan yang dialami klien yang mengganggu kehidupan sehari-hari. Kondisi ini tidak hanya memengaruhi aspek psikologis mereka tetapi juga berdampak pada kesehatan fisik dan emosional, yang akhirnya mendorong mereka untuk mencari bantuan profesional.

Kecemasan ini membuat mereka menyadari kebutuhan untuk memahami kondisi diri lebih dalam dan berharap untuk pulih. Seperti yang dialami Agus datang dengan tujuan memahami lebih baik tentang kecemasan yang dialaminya, sedangkan Jihan mencari sudut pandang baru mengenai masalah keluarganya.

Kesadaran dan harapan ini memberikan dorongan bagi klien untuk membuka diri, dan konselor memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan yang aman dan mendukung, memungkinkan klien merasa nyaman berbicara tanpa merasa dihakimi atau ditolak.

Lingkungan aman ini juga tercermin dalam pendekatan konselor yang menghargai kebutuhan klien, dengan memberikan ruang dan waktu yang diperlukan bagi klien untuk berbicara secara terbuka. Konselor menggunakan pertanyaan klarifikasi dan reflektif yang mendorong klien untuk merenungkan kondisi mereka, yang secara bertahap membantu mereka membuka diri. Dengan adanya keempat faktor ini, klien seperti Niki dan Amerta merasa lebih memahami perasaan mereka sendiri dan dapat berbicara lebih terbuka mengenai masalah yang dihadapi.

b. Faktor Penghambat

Terdapat faktor-faktor penghambat yang menyebabkan klien merasa kesulitan dalam *self-disclosure*, seperti keraguan diri, ketidakpercayaan, pengalaman buruk di masa lalu, aturan sosial dan budaya, serta ketakutan berbicara dengan konselor.

Beberapa klien merasa ragu atau kurang percaya diri saat menghadapi konselor karena pengalaman negatif sebelumnya, seperti pernah dihakimi atau tidak diterima oleh orang lain, yang memperkuat rasa takut untuk terbuka. Norma sosial atau budaya tertentu juga dapat menjadi penghambat, terutama jika klien tidak terbiasa mengekspresikan emosi secara terbuka. Selain itu, ketakutan bahwa masalah yang mereka ceritakan mungkin akan diketahui pihak lain juga menjadi kendala dalam membuka diri.

c. Peran Konselor Dalam Mengatasi Hambatan Klien Melakukan *Self-Disclosure*

Dalam menghadapi hambatan ini, konselor di PUSPAGA memainkan peran penting dengan mengadopsi sikap empati dan penerimaan. Konselor menciptakan suasana yang aman, penuh empati, dan bebas dari penghakiman, membuat klien merasa diterima apa adanya.

Teknik klarifikasi dan refleksi juga digunakan oleh konselor untuk memastikan bahwa apa yang disampaikan klien dipahami dengan benar, sehingga membantu klien memperjelas perasaan mereka. Selain itu, pendekatan yang lembut dan tidak memaksa menciptakan suasana kondusif bagi klien untuk membuka diri, seperti yang dialami oleh Jihan, konselor memberinya waktu untuk berpikir tanpa menekan.

Konselor juga berupaya membangun hubungan yang terbuka dan aman dengan menjelaskan pentingnya *self-disclosure* untuk membantu proses asesmen, sehingga klien merasa bahwa konselor berada di pihak mereka dan lebih berani membuka diri.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis *Self-disclosure* Antara Klien dan Konselor di Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Provinsi Sulawesi Selatan, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Proses *self-disclosure* memungkinkan konselor untuk memahami kondisi psikologis klien lebih dalam, sehingga intervensi yang diberikan dapat lebih efektif dan tepat sasaran. Tahapan komunikasi terapeutik yaitu pra- interaksi, orientasi, kerja, dan terminasi, mendukung keterbukaan klien, dengan konselor berperan dalam menciptakan lingkungan yang aman, empati, dan suportif bagi klien untuk berbagi masalah pribadi mereka. Selain itu, penggunaan *informed consent* dan keterbukaan konselor memperkuat rasa aman dan kepercayaan klien, yang pada akhirnya memfasilitasi dialog yang lebih mendalam.
2. Faktor pendukung *self-disclosure* klien kepada konselor di PUSPAGA Provinsi Sulawesi Selatan mencakup kecemasan yang mengganggu kehidupan sehari-hari, kebutuhan untuk memahami kondisi diri, serta kesadaran dan harapan untuk pulih. Klien merasa bahwa dengan mencari bantuan profesional, mereka dapat lebih memahami masalah yang dihadapi dan menemukan solusi untuk mengatasi kecemasan serta masalah emosional. Peran konselor yang menciptakan lingkungan aman, penuh empati, dan tidak menghakimi sangat membantu klien untuk lebih terbuka dalam berbicara tentang masalah mereka. Terdapat pula faktor penghambat yang membuat klien kesulitan dalam melakukan *self-disclosure*, seperti keraguan diri, ketidakpercayaan, pengalaman buruk di masa lalu, norma sosial dan budaya, serta ketakutan berbicara dengan konselor. Dalam mengatasi hambatan ini, konselor di PUSPAGA memainkan peran penting dengan pendekatan yang lembut, memberikan ruang dan waktu yang dibutuhkan klien, serta membangun hubungan yang aman dan terbuka. Pendekatan ini mendorong klien untuk merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam mengungkapkan perasaan serta masalah yang mereka alami.
3. Terdapat pengungkapan dari kedua klien mencerminkan dimensi *self-disclosure* seperti jumlah informasi, nilai positif atau negatif, akurasi, niat, dan keintiman. Salah satu klien memberikan pengungkapan yang lebih rinci dan intim, sementara yang lain lebih singkat dan fokus pada hasil positif terapi. Keduanya menunjukkan kejujuran dan niat untuk berbagi, menekankan pentingnya *self-disclosure* dalam mendukung perubahan emosional

dan perilaku selama terapi psikologis.

Untuk meningkatkan efektivitas proses *self-disclosure*, konselor sebaiknya terus mengembangkan keterampilan komunikasi terapeutik dengan fokus pada tahapan pra-interaksi, orientasi, kerja, dan terminasi. Memperhatikan detail pada setiap tahap akan membantu menciptakan lingkungan yang lebih aman dan suportif bagi klien. Penggunaan *informed consent* yang jelas dan transparan juga penting agar klien merasa semakin percaya dan nyaman dalam berbagi masalah pribadi mereka.

Agar *self-disclosure* klien semakin lancar, konselor di PUSPAGA dapat terus meningkatkan sensitivitas terhadap kebutuhan emosional klien, terutama yang berkaitan dengan kecemasan, kebutuhan pemahaman diri, dan harapan pemulihan. Memperhatikan faktor-faktor penghambat seperti ketidakpercayaan dan norma sosial juga penting. Melalui pendekatan yang lembut, pemberian waktu yang cukup, dan membangun kepercayaan, konselor dapat membantu klien untuk merasa lebih nyaman dan terbuka dalam mengungkapkan perasaan dan masalah yang mereka alami.

Sebagai saran, penting bagi konselor di PUSPAGA untuk terus memperkuat keterampilan empati dan dukungan emosional untuk memfasilitasi *self-disclosure* yang lebih baik. Proses terminasi juga harus dilakukan dengan hati-hati, memastikan bahwa klien yang memerlukan layanan lanjutan mendapatkan rujukan yang tepat, baik ke psikolog, psikiater, atau layanan hukum, sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan begitu, dukungan yang komprehensif dapat diberikan, tidak hanya terbatas pada sesi konseling awal, tetapi juga pada langkah selanjutnya yang diperlukan untuk kesejahteraan klien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, R. (2024, 5 Januari). Korban Kekerasan Perempuan dan Anak di Sulsel Capai 1.606 Orang. Diakses pada 1 Juni 2024, https://rakyatsulsel.fajar.co.id/2024/01/05/korban-kekerasan-perempuan-dan-anak-di-sulsel-capai-1-606-orang/#google_vignette
- Alifia Fernanda Putri (2019). Pentingnya Orang Dewasa Awal Menyelesaikan Tugas Perkembangannya. *Journal of School Counseling*. Volume 3. Nomor 2.
- Annisa Uswatun Hasanah, Arbin Janu Setiyowati, dan Widya Multisari. (2023). Analisis Self Disclosure dengan Minat Layanan Konseling Siswa SMK. *Jurnal Konseling Gusjigang* Vol. 9, No. 2, Desember 2023, Hal. 204-219
- Azcharie, Suzy dan Nurul Khotimah. 2015. Pola Komunikasi Antarpribadi antara Guru dan Siswa di Panti Sosial Taman Penitipan Anak "Melati" Bengkulu. *Jurnal Pekommas*. Vol.18. <https://media.neliti.com/media/publications/222392-none-5c0c5632.pdf>
- Bahfiarti, Tuti. 2016. Komunikasi Keluarga (Suatu Pendekatan Keberlanjutan Regenerasi Anak Petani Kakao Di Provinsi Sulawesi Selatan). Makassar: Kedai Buku Jenny
- Bobby Kurnia Putrawan. (2019). Quaerens. *Journal Of Theology And Christianity Studies*. Volume 1, Nomor 1, Desember 2019
- Cangara, H. (2016). Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Devito, Joseph A. (2014), *The Interpersonal Communication Book*, New York : Pearson Education.

- Dila Septiani, Putri Nabilla Azzahra, Sari Nurul Wulandari, Ardian Renata Manuardi. (2019). Elf Disclosure Dalam Komunikasi Interpersonal: Kesetiaan, Cinta, Dan Kasih Sayang. Vol. 2, No. 6, November 2019 P-Issn 2614-4131 E-Issn 2614-4123
- Endang Vironika Hartati. (2022). Peningkatan Keterbukaan Diri Melalui Layanan Bimbingan Kelompok Siswa Kelas Viii Mtsn 4 Sleman. Ijar : Indonesian Journal Of Action Research, 01(2), 2022.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003, Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi, Citra Aditya Bhakti, Bandung.
- Fachrina Bella Syahputri dan Casiavera. (2022). Peran Puspaga Dalam Pencegahan Kekerasan Pada Anak. Jkkp (Jurnal Kesejahteraan Keluarga Dan Pendidikan) Volume 9, Nomor 2, Month 2022, Halaman 177-187 P-Issn: 2303-2375, E-Issn: 2597-4521 Doi:<https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jkkp/article/view/29851>
- Khansa Dhearani, Eko Hartanto. (2023). Perbedaan Komunikasi Interpersonal Dalam Keterbukaan Diri Siswa Melalui Daring Dan Luring Pada Sekolah Dasar Di Bekasi.
- Latifah Isfuliah , Nasichah , Kurnia Farhanah , Fivi Febrianti. (2024). Peran Layanan Konseling Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Dalam Mencegah Kekerasan Anak Usia Dini. Jurnal Bintang Pendidikan Indonesia (JUBPI) Vol. 2, No.1 Februari 2024 e-ISSN :2963-4768-p- ISSN :2963-5934, Hal 199-211 DOI: <https://doi.org/10.55606/jubpi.v2i1.2502>
- Liveana Nur Anita. (2020). Penerapan Layanan Bimbingan Klasikal Dengan Teori Johari Window Untuk Meningkatkan Pemahaman Konsep Diri Siswa Smp. Universitas Negeri Surabaya.
- Maryam B. Gainau. (2020). Keterbukaan Diri (Self Disclosure) Siswa Dalam Perspektif Budaya Dan Implikasinya Bagi Konseling. Sekolah Tinggi Agama Kristen Protestan Negeri (Stakpn) Papua
- Maya Amelisa. (2018). Model Konseling Self-Disclosure Pada Remaja (Study Kasus Orang Tua Bercerai). HISBAH Jurnal Bimbingan Konseling dan Dakwah Islam 15(1):57-67 May 201815(1):57-67 DOI:10.14421/hisbah.2018.151-05
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2020). Qualitative Data Analysis Fourth Edition. Amerika: Sage Publications.
- Mulyana, Dedy dan Jalalludin Rakhmat. 2005. Ilmu Komuniiasi Suatu Pengantar. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, F. Z., & Angraini, S. (2021). Gambaran Perilaku Self-Harm Pada Remaja. Jurnal JRIK, 1(1)
- Nurul Khakhimah. (2023). Implementasi Kebijakan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Al Inayah Kabupaten Tangerang (Studi Kasus). Journal Of Public Policy and Applied Administration Vol 5 No 1 2023.
- Prio Utomo, Fiki Prayogi, Reza Pahlevi. (2022). Bimbingan Dan Konseling Keluarga: Pola Asuh Orang Tua Dan Implikasinya Terhadap Penanaman Nilai-Nilai Karakter Pada Anak. Propheti : Professional, Empathy, Islamic Counseling Journal Vol. 5, No. 1, Juni 2022, Hlm. 35-50
- Rafi Bagus Adi Wijaya dan Azis Muslim. (2021). Konsep Diri Pada Masa Dewasa Awal Yang Mengalami Maladaptive Daydreaming. Jurnal Al-Qalb, Volume 12, No 2, September 2021

- Riska Dwi Novianti, Mariam Sondakh, Meiske Rembang. 2017. Komunikasi Antarpribadi Dalam Menciptakan Harmonisasi (Suami Dan Istri) Keluarga Didesa Sagea Kabupaten Halmahera Tengah. e-journal "acta diurna" Volume VI. No. 2. Tahun 2017
- Rizki Dewi Ayu. (2021). Self Disclosure Melalui Fitur Instagram Stories (Studi Pada Mahasiswa Kpi Uin Jakarta). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Semiun, Yustinus, (2006), Kesehatan Mental 3, Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Sheldon, L, K. (2009). Komunikasi Untuk Keperawatan. Yogyakarta. Penerbit : Erlangga.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Tania, Adelia Firya. 2024. Self Disclosure Penyiar Radio Makassar Dalam Membangun Relasi Interpersonal Dengan Pendengar. Makassar.
- Taufiq Ramadhan dan Naziah Diniyah. (2022). Efektivitas Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Dalam Pencegahan Kasus Kekerasan Pada Anak Di Tangerang Selatan. Sahaja: Journal Shariah And Humanities. Volume 1 Issue 2 (2022), Pages 109-119 Sahaja: Journal Shariah And Humanities pISSN 2964-7096, eISSN 2829- 9396 <https://ejournal.darunnajah.ac.id/index.php/sahaja>
- Tsali Tsatul Mukarromah, Ruli Hafidah, Dan Novita Eka Nurjanah. (2020). Kultur Pengasuhan Keluarga Terhadap Perkembangan Moral Anak Usia Dini. Jurnal Obsesi Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini Doi:10.31004/Obsesi.V5i1.550
- Wahyu Aminur Rasyid. (2018). Pola Asuh Orang Tua Dalam Pembentukan Karakter Anak Di Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Medan Maimun (Studi Kasus Di Keluarga Bapak Khairullah Lubis). Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Yondris, and Wahidah Fitriani. 2022. "Assessment Awal Dalam Konseling: Literature Review". Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK) 4 (4):577-82. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.5257>.
- Zalsa Rawi Syamingintias. (2022). Keterbukaan Diri (Self Disclosure) Pada Remaja Dengan Teman Online. Skripsi. Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.