BAB III
SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

A. Sajian Data

1. Profil Pendamping Yayasan Victory Plus

Sumber Daya Manusia pada Yayasan Victory Plus berjumlah 24 orang dengan 21 orang di antaranya merupakan pendamping. Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai 3 orang pendamping. Adapun profil informan pendamping sebagai berikut :

a) Informan DA

Informan DA merupakan pengurus yang bertanggung jawab dibidang informasi dan koordinator wilayah Kota Yogyakarta serta berperan sebagai salah satu pendamping ODHA di Yayasan Victory Plus yang berasal dari Kabupaten Boyolali. Beliau lahir pada 12 Desember 1985 atau lebih tepatnya saat ini berusia 31 tahun. Saat ini informan DA bertempat tinggal di Kota Baru, Yogyakarta. Ia menikah pada usia 20 tahun pada tahun 2005 dengan seorang bernama Ari Siswanto yang berprofesi sebagai karyawan swasta disalah satu kantor swasta di Yogyakarta. Selain menjadi seorang pendamping, informan DA juga seorang ibu rumah tangga yang kini telah memiliki satu orang anak.

Informan DA menyelesaikan pendidikannya mulai dari SD hingga SMK. Ia memulai pendidikan di SD Negeri Boyolali 1 pada tahun 1992 dan lulus pada tahun 1998. Setelah itu ia melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 4 Boyolali dan lulus pada tahun 2001. Selanjutnya informan DA melanjukan pendidikannya di SMK Negeri 1 Boyolali.

Informan DA adalah seorang tamatan SMK yang mengambil jurusan akuntansi. Beliau memilih untuk tidak melanjutkan pendidikannya sampai ke jenjang perkuliahan karena alasan perekonomian keluarga. Sebelum menjadi seorang pendamping, beliau memilih untuk bekerja seusai tamat SMK sebagai seorang karyawan toko disalah satu toko besar di Boyolali.

Informan DA hidup sebagai *single parent* untuk kedua anaknya. Hal itu terjadi karena suaminya telah meninggal pada tahun 2007 karena positif HIV/AIDS namun terlambat untuk ditangani. Hal itu disebabkan karena masih minimnya pengetahuan mengenai HIV/AIDS pada saat itu. Oleh sebab itu, informan DA berkeinginan menjadi seorang pendamping untuk membantu menginformasikan kepada masyarakat ODHA maupun bukan ODHA mengenai HIV/AIDS, memotivasi ODHA terutama ODHA yang baru mengetahui statusnya agar terus semangat dan percaya diri, serta terus melakukan pengobatan demi kelangsungan hidupnya.

Beliau memutuskan untuk menjadi seorang pendamping di Yayasan Victory Plus pada 17 April tahun 2007. (Wawancara dengan DA pada tanggal 19 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

b) Informan YM

Informan YM merupakan wakil direktur Yayasan Victory Plus yang notabenenya adalah salah satu pendiri dan penggagas yayasan ini. Ia berasal dari Jakarta. Beliau lahir pada 21 Mei 1969 di Jakarta atau lebih tepatnya kini berusa 47 tahun. Saat ini informan YM bertempat tinggal di Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Ia menikah di usia 21 tahun dengan seorang bernama Chintya Bertha Alena pada tahun 1990 yang berprofesi sebagai karyawan toko. Dari pernikahannya, beliau telah memiliki 3 orang anak. Selain bertanggung jawab sebagai wakil direktur, informan YM juga berperan sebagai salah satu pendamping di Yayasan yang didirikannya pada tahun 2004 bersama bapak Samuel ini.

Informan YM menyelesaikan pendidikannya dari SD hingga SMA. Ia memulai pendidikannya di SD Negeri Cikini 01 Pagi pada tahun 1976 dan lulus tahun 1982. Lalu ia melanjutkan sekolahnya di SMP Perguruan Cikini dan lulus tahun 1985. Selanjutnya beliau melanjutkan pendidikannya di SMAS Santo Bellarminus Jakartadan lulus tahun 1988.

Informan YM tidak dapat melanjutkan pendidikannya hingga jenjang perkuliahan karena ia tersandung kasus narkoba. Sehingga beliau harus menjalani rehabilitasi selama beberapa tahun. Beliau menjalani rehabilitasi disalah satu panti rehabilitas narkoba di Yogyakarta bernama LSM Rajawali, hingga akhirnya pada tahun 2004 ia bertemu dengan bapak Samuel dan sepakat untuk mengganti LSM Rajawali menjadi LSM Victory Plus yang kini sudah berganti menjadi Yayasan Victory Plus.

Oleh sebab itu, informan YM termasuk dalam salah satu penggagas dan pendiri Yayasan Victory Plus. Keinginan informan YM untuk ikut mendirikan Yayasan Victory Plus muncul karena banyak di antara teman beliau di panti rehabilitasi narkoba tersebut yang positif HIV/AIDS. (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

c) Informan SNA

Informan SNA merupakan pengurus di Yayasan Victory Plus yang bertanggung jawab pada bagian pelatihan dan koordinator wilayah Bantul. Selain itu, beliau juga berperan sebagai pendamping. Beliau mulai bergabung di Yayasan Victory Plus pada tahun 2012. Informan SNA berasal dari Bantul yang lahir pada 28 Juni 1972 atau lebih tepatnya saat ini berusia 44 tahun. Saat ini beliau tinggal di wilayah Bantul dan telah memiliki 2 orang anak. Ia menikah pada usia

22 tahun dengan seorang bernama Doddy Supangat tahun 1994. Selain menjadi pengurus dan pendamping di Yayasan Victory Plus, informan SNA juga berprofesi sebagai wirausaha. Beliau memiliki toko kelontong di rumahnya.

Informan SNA menyelesaikan pendidikannya mulai dari SD hingga perguruan tinggi. Ia memulai pendidikannya di SD Sembungan pada tahun 1979 dan lulus tahun 1985. Lalu ia melanjutkan pendidikannya di SMP Negeri 4 Sewon dan lulus tahun 1988. Setelah itu, informan melanjutkan sekolahnya di SMA Muhammadiyah Kasihan dan lulus pada tahun 1991. Terakhir, beliau menyelesaikan pendidikannya di salah satu perguruan tinggi swasta di Yogyakarta dan lulus tahun 1995 sebagai sarjana ilmu komunikasi.

Dahulu informan SNA merupakan salah satu karyawati disalah satu kantor swasta di Yogyakarta, namun karena beliau tertular HIV oleh suaminya pada tahun 2012, beliau memutuskan untuk berhenti bekerja dan menjalani pengobatan. Informan SNA merupakan salah satu alumni klien pendampingan dari Yayasan Victory Plus yang kini telah berkembang dan berdaya menjadi seorang pengurus serta pendamping di Yayasan ini.

SNA termotivasi untuk menjadi seorang pendampig karena ia ingin membantu para ODHA agar lebih berdaya serta dapat menerima

status sebagai seorang penderita HIV/AIDS. (Wawancara dengan SNA pada tanggal 29 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

2. Profil Klien Pendampingan Yayasan Victory Plus

a) Informan AL

Informan AL merupakan klien yang sudah lama menjalani pendampingan. Beliau divonis positif HIV pada 20 Februari 2016 di salah satu klinik di Yogyakarta dan mulai mengikuti pendampingan sejak 23 Maret 2016. Pendampingan terhadap klien AL dilakukan 2 kali dalam satu minggu sesuai dengan waktu dan rangkaian kegiatan yang telah disepakati dengan pendamping DA.

Macam-macam kegiatan yang dilakukan dalam pendampingan di antaranya pertama konseling. Konseling merupakan sebuah bentuk upaya pendamping untuk memberikan motivasi dan dukungan secara psikologis kepada klien. Kedua pelatihan/training, dalam kegiatan ini terdapat tiga hal wajib yang harus diikuti oleh klien yaitu pelatihan *public speaking*, pelatihan pembentukan Kelompok Dukungan Sebaya (KDS), serta pelatihan untuk menjadi *treatment educator*. Pelatihan *public speaking* yaitu informan AL dilatih untuk berani berbicara di depan umum melalui radio komunitas yang didirikan oleh Yayasan Victory Plus, lalu pelatihan pembentukan KDS adalah pelatihan yang dilakukan untuk mempersiapkan klien guna menjadi seorang

pendamping, terakhir pelatihan untuk menjadi *treatment educator* merupakan pelatihan yang dilakukan guna mendidik klien agar mampu menjadi pendamping pengobatan kepada klien baru. Ketiga pertemuan ODHA seprovinsi. Keempat adalah sosialisasi. Dalam kegiatan sosialisasi informan AL diminta untuk mengikuti setiap sosialisasi yang diadakan oleh Yayasan Victory Plus agar ia mengetahui secara jelas mengenai HIV/AIDS.

Pada awalnya, AL merupakan salah satu klien yang tidak memiliki kepercayaan diri setelah divonis positif HIV. Hilangnya kepercayaan dirinya berdampak pada keputusasaan, hilangnya semangat hidup dan rasa cemas yang berlebihan. Hal tersebut disebabkan karena sikap orang tua dan keluarganya yang sering kali menyudutkan dan menjauhi beliau.

Informan AL adalah salah satu mahasiswa pasca sarjana disalah satu perguruan tinggi swasta di Yogyakarta yang lahir pada 20 Agustus 1991 di Yogyakarta. Beliau tinggal di Kota Baru bersama dengan ibu dan adiknya. Informan AL menyelesaikan pendidikannya mulai dari SD yang lulus pada tahun 2003, lalu SMP yang lulus tahun 2006 dan SMA yang lulus tahun 2009. Setelah selesai menempuh sekolah menengah atas disalah satu sekolah negeri di Kota Magelang, beliau melanjutkan pendidikannya ke jenjang perguruan tinggi.

Pada tahun 2009, beliau pergi merantau ke Propinsi Jawa Barat lebih tepatnya ke Kabupaten Sumedang untuk kuliah. Beliau menjadi mahasiswi salah satu universitas di daerah tersebut dan lulus tahun 2013. (Wawancara dengan AL pada tanggal 23 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

b) Informan EP

Seperti halnya informan AL, informan EP juga merupakan klien yang telah lama mengikuti pendampingan. Beliau divonis positif HIV pada awal April 2016 dan mulai mengikuti pendampingan sejak 28 April 2016. Dalam pendampingan yang dilakukan 3 kali dalam satu bulan, waktu dan berbagai kegiatan akan dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat. Berbagai kegiatan tersebut meliputi pendampingan psikologis berupa konseling, berbagai macam pelatihan dan pertemuan antar ODHA se-provinsi serta sosialisasi yang diselenggarakan oleh Yayasan Victory Plus yang telah bekerja sama dengan berbagai instansi.

Sebelum mengikuti pendampingan, informan EP merupakan klien yang hilang kepercayaan dirinya serta perasaannya berubah menjadi sangat sensitif pasca divonis positif HIV/AIDS. Selain itu,sikap keluarga yang mendiskriminasikan dirinya juga menjadi faktor pendorong beliau untuk semakin putus asa. Sehingga hal itu mengakibatkan beliau tidak memiliki semangat untuk hidup dan

memulihkan kondisinya serta berniat untuk mengakhiri hidupnya/ bunuh diri.

Informan EP lahir di Yogyakarta pada 19 Mei 1989 atau lebih tepatnya berumur 27 tahun.Informan EP adalah salah satu karyawati sebuah pabrik tekstil di Agung Saputra Tex. PT Yogyakarta. Beliau mulai bekerja di pabrik tersebut pada tahun 2011 atau lebih tepatnya 5 tahun.

Informan EP merupakan ibu dari tiga anak dan seorang janda. Dua di antaranya merupakan anak kembar. Anak pertama dari pernikahannya dengan almarhum bapak Galih Wirawan kini telah duduk di bangku kelas 5 SD, dan kedua adiknya duduk di bangku kelas 2 SD.

Informan EP menyelesaikan pendidikannya mulai dari bangku SD sampai dengan SMK. Ia lulus SD pada tahun 2002, lulus SMP pada tahun 2005 dan lulus SMK pada tahun 2008. Beliau merupakan lulusan dari SMK Negeri 4 Yogyakarta. (Wawancara dengan EP pada tanggal 27 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

c) Informan GYW

Informan GYW juga merupakan informan yang sudah lama mengikuti kegiatan pendampingan seperti halnya informan AL dan informan EP. Beliau divonis positif HIV/AIDS sejak bulan Desember 2015 dan mulai mengikuti pendampingan pada 23 April 2016. Dalam

menjalani pendampingan, waktu dan kegiatan dilaksanakan sesuaidengan rencana yang telah direncanakan sebelumnya dengan pendamping SNA yang dilakukan 5 kali dalam satu bulan.

Tidak berbeda dengan AL dan EP, macam-macam kegiatan dalam pendampingan yang dijalani GYW di antaranya seperti konseling, pelatihan dan pertemuan antar ODHA sepropinsi serta sosialisasi. Sebelum menjalani pendampingan, pasca divonis positif HIV stadium 3 atau dengan kata lain HIV beliau sudah mendekati AIDS, beliau kehilangan kepercayaan dirinya dan semangat untuk melanjutkan hidup. Hal itu mengakibatkan ia mudah merasa stres dan cemas yang berlebihan setiap menghadapi orang yang baru dijumpainya. Selain itu, sikap orang tua dan istri beliau yang cenderung acuh dan menjauhi beliau membuat kondisi informan GYW semakin memburuk.

Informan GYW lahir di Yogyakarta pada 15 Januari 1981 yang berarti kini telah berusia 35 tahun. Ia merupakan ayah dari dua orang anak. GYW menikah pada tahun 2004 dengan seorang wanita bernama Widya Sukma. Informan GYW kini berkerja disebuah outlet digital printing di Yogyakarta. Ia menyelesaikan pendidikannya mulai dari SD hingga bangku perkuliahan. Beliau bersekolah di SD Budya Wacana Yogyakarta dan lulus tahun 1993, di SMP Budya Wacana dan lulus tahun 1996, serta di SMA Budya Wacana dan lulus tahun 1999.

Beliau adalah seorang sarjana desain produk lulusan dari sebuah universitas swasta Kristen di Yogyakarta. (Wawancara dengan GYW pada tanggal 28 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

3. Proses Komunikasi Terapeutik Pendamping Yayasan Victory Plus dengan Klien HIV/AIDS dalam Menanamkan Percaya Diri

Komunikasi yang digunakan oleh para pendamping Yayasan Victory Plus dengan klien ODHA merupakan komunikasi terapeutik, karena sesuai dengan pernyataan Machfoedz (2009:99 dalam Ritanto, 2014) tentang komunikasi terapeutik. Beliau menyebutkan bahwa komunikasi terapeutik dilakukan atau direncanakan untuk tujuan terapi dan kegiatan tersebut dipusatkan untuk pemulihan klien, seorang pendamping dapat membantu klien mengatasi masalah yang dihadapinya melalui komunikasi tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti, proses komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh para pendamping Yayasan Victory Plus terhadap para ODHA meliputi:

a. Tahap Orientasi (*Orientation Phase*)

Tahap ini merupakan kegiatan yang dilakukan pendamping dan klien saat pertama kali bertemu. Tahap ini mengatur suasana untuk mengingatkan hubungan pendamping dengan klien. Berikut tahap

orientasi yang dilakukan oleh masing-masing pendamping dengan kliennya :

1) Pendamping DA dan klien AL

Tahap orientasi adalah tahap dimana pendamping dituntut untuk dapat membangun atau menjaga kepercayaan klien, membuat kesepakatan dengan klien, dan juga merupakan tahap dimana pendamping dapat mengetahui apa yang sedang klien rasakan. Menurut DA, dimulai pada tahap inilah seorang pendamping dituntut untuk menunjukkan sikap empati dan ketulusannya dalam mendampingi klien. Karena sikap itulah yang merupakan pondasi utama keberhasilan seorang pendamping dalam mendampingi kliennya.Oleh karena itu, DA menuturkan beberapa bentuk empati dan ketulusannya dalam mendampingi klien sesuai dengan pernyataannya sebagai berikut :

> Ya tahap ini adalah tahap awal saya selaku pendamping harus mulai menunjukkan empati dan ketulusan saya. Empati itu kalau yang di awal pertemuan gini itu dalam bentuk sikap antusias saya menemui dia, terus melalui tatapan pertama saya terhadap dia. Nah, kalau sikap tulus dalam mendampingi ya dalam bentuk sikap, misalnya dari awal bertemu bersalaman lalu duduk saya selalu tersenyum ramah..tidak menunjukkan rasa bosan, tidak menunjukkan rasa capek meskipun sebenarnya saya sangat capek. (Wawancara dengan DA pada tanggal 19 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Tahap orientasi ini dilakukan pada dua waktu yaitu pada saat pendamping pertama kali menemui klien dan pada setiap awal pertemuan saat pendampingan. Adapun hal-hal yang dilakukan saat DA pertama kali menemui AL yaitu:

Pertama, pendamping DA akan memperkenalkan diri kepada klien AL meliputi identitas, macam-macam kegiatan yang akan dilakukan dalam pendampingan, peran DA sebagai pendamping, serta lima prinsip pendamping. Perkenalan memiliki tujuan untuk mendorong klien AL agar mau membuka diri. Selain itu, hal ini sebagai upaya untuk menjalin rasa percaya klien AL kepada pendamping DA. Sebagaimana penuturan DA seperti berikut ini :

> Saat pertama kali menemui AL, ya jelas saya memperkenalkan diri..Halo, saya DA, kamu bisa panggil saya D. saya pendamping dari Yayasan Victory Plus.. ya kurang lebih seperti itu dulu..saya memperkenalkan identitas saya (Wawancara dengan DA pada tanggal 19 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Dalam memperkenalkan diri, DA tidak secara langsung mendapatkan respon sesuai yang diharapkan karena sikap tertutup klien. Oleh karenanya DA mengungkapkan langkah yang dilakukan untuk mendorong klien agar mau membuka diri sesuai pernyataan beliau sebagai berikut :

> Saat perkenalankan tidak semua klien mau langsung membuka diri sama kita, seperti AL. Ketika saya datang

> dia cuma iya iya saja, nah karena dia belum mau membuka diri sama saya, jadi saya buka kedok saya kalau saya juga seorang ODHA..saya crita pengalaman masa lalu saya..kalau saya juga pernah mengalami apa yang dia alami.. Habis itu baru dia mau membuka diri sama saya. Setelah AL mau membuka diri itu saya langsung mengenalkan peran saya kalau saya itu berperan sebagai seperti wadah bagi kamu..misalnya kalau kamu memiliki keluhan dan kamu bingung harus bagaimana kamu bisa konsultasi sama saya. Lalu saya perkenalkan juga prinsip saya sebagai pendamping sebaya itu apa aja..kan ada lima asas ya, pertama saya harus mampu menumbuhkan kepercayaan diri klien..ini melalui konseling dan pelatihan, kedua saya harus bisa menginformasikan dengan benar tentang HIV/AIDS. Karena itu berpengaruh pada persepsi dia terhadap penyakitnya, ketiga saya harus memandu klien hingga dia mampu mengakses care *support and treatment* yang disediakan oleh klinik, keempat saya harus memotivasi klien agar tidak berpikiran untuk menularkan penyakitnya ke orang lain, kelima saya harus memotivasi dan mengarahkan klien agar mau melakukan hal positif. Lalu setelah itu terus kasih tau kegiatan pendampingan apa saja.. seperti pelatihan ketrampilan berbicara di depan umum, pelatihan pembentukan KDS atau lebih dikenal dengan pendamping, pelatihan menjadi *treatment educator*, terus kumpul ODHA sepropinsi..kumpul ini kegiatannya ada macam-macam.. sama sosialisasi (Wawancara dengan DA pada tanggal 19 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Sejalan dengan penyampaian DA mengenai keterbukaan diri AL yaitu di mana AL mau menceritakan tentang diri dan kehidupannya, sesuai pernuturan DA sebagai berikut :

> Ya dia membuka diri, ya seperti mau memperkenalkan namanya siapa.. walaupun saya sudah tau nama lengkapnya, tapi saya tetap menunjukkan sikap menghargai seperti mengangguk-angguk sambil bilang ‘oooo’, gitu. Terus dia cerita rumahnya dimana, tinggal sama siapa, cerita kalau dia mahasiswa, kuliah di mana, dia sudah terinfeksi berapa lama dan tertular dari mana.

> Gitu sih..membuka diri itu intinya mau ngomong tentang dirinya (Wawancara dengan DA pada tanggal 19 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Pernyataan tersebut senada dengan yang disampaikan oleh AL yaitu sebagai berikut:

> Ya yang saat pertama kali bertemu dulu, mbak D memperkenalkan dirinya.. ya nama, terus dia itu dari Yayasan Victory Plus dan seorang pendamping..Tapi memang saya masih gimana gitu.. dia juga bilang kalau dia itu sama seperti saya..pernah punya masalah seperti saya.. disitu saya jadi merasa sedikit plong..karena awalnya saya memang ragu buat ikut pendampingan ini soalnya malu sih, jadi awal bertemu saya emang tidak banyak ngomong, tapi setelah mbak DA bilang kalau dia juga sama seperti saya, saya baru merasa plong..ya walaupun saya tetap ada rasa gimana gitu..baru saya mau ngomong tentang identitas saya.. setelah itu mbak D ngomong lagi, tapi jelasin tentang perannya di sini, kegiatan dipendampingan seperti apa aja, prinsip sebagai pendamping apa aja..(Wawancara dengan AL pada tanggal 23 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Kedua, membuat kesepakatan dengan klien AL perihal tujuan pendampingan serta membuat kesepakatan untuk menjamin kerahasiaan privasi klien AL.Untuk keamaan rahasia kliennya, kesepakatan dibuat dalam bentuk rasa saling percaya antara DA dengan kliennya. Sedangkan dalam pembuatan tujuan bersama, DA dan AL membuat empat tujuan yang meliputi menumbuhkan percaya diri AL, membantu mengurangi beban pikiran dan perasaan AL, menumbuhkan kesadaran AL mengenai pentingnya rajin konsumsi obat, serta memberi dukungan kepada AL agar

semangat menjalani kehidupan. Hal ini sesuai pernyataan DA mengenai kesepakatan bersama yang dibuat dengan AL yaitu sebagai berikut :

> Setelah perkenalan itu, lalu kami membuat kesepakatan. Isinya tu tentang jaminan kerahasiaan dia sama kita buat tujuan yang mau diraih dalam pendampingan. Kalau yang tujuan itu, kita bikin 4 tujuan, meliputi percaya diri, beban yang dirasakan AL berkurang meskipun sedikit-demi sedikit, menumbuhkan kesadaran AL mengenai pentingnya rajin mengkonsumsi obat bagi ODHA, terus menjadikan AL itu semangat untuk hidup normal. Nah kalau yang untuk jaminan kerahasiaannya kita pakai saling percaya aja..dia seorang ODHA saya juga seorang ODHA, jadi kalau itu sampai diketahui oleh orang-orang yang tidak semestinya atau orang yang tidak bertanggung jawab konsekuensinya nanti kita akan sama-sama malu, karena kita sama-sama tau bahwa persepsi orang awam kepada ODHA seperti kami itu kebanyakan negatif (Wawancara dengan DA pada tanggal 19 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Sejalan dengan penuturan AL mengenai kesepakatan yang telah dibuat bersama sebagai berikut :

> Iya, dulu setelah perkenalan mbak D mengajak saya buat bikin kesepakatan, isinya tentang semacam perjanjian untuk menjaga rahasia saya, sama membuat tujuan yang ingin dicapai. Tujuannya tu ada empat, pertama tentang kepercayaan diri saya harus pulih setelah menjalani pendampingan, kedua beban pikiran saya juga harus berkurang, ketiga saya harus patuh pengobatan, keempat saya harus bisa semangat untuk menjalani kehidupan saya secara normal (Wawancara dengan AL pada tanggal 23 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Tujuan dari pembuatan kesepakatan ini adalah untuk menjalin kepercayaan klien kepada pendampingnya serta agar

pendampingan lebih terarah, seperti yang disampaikan DA sebagai berikut :

> Tujuan dari kesepakatan ini ya agar klien saya,A, percaya sama saya, agar pendampingannya juga terarah dengan baik, tidak rancu (Wawancara dengan DA pada tanggal 19 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Sejalan dengan tanggapan AL mengenai pembuatan kesepakatan bersama dengan DA adalah sebagai berikut :

> Menurut saya bagus sih..soalnya saya jadi yakin kalau pilihan saya untuk ikut pendampingan ini tidak salah..saya jadi percaya kalau ini memang professional, tidak buang-buang waktu..dan yang jelas jadi terjadwal dengan baik (Wawancara dengan AL pada tanggal 23 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Sedangkan jika pada setiap awal pertemuan, pendamping DA bertemu dengan AL sesuai waktu dan lokasi yang telah disepakati pada pertemuan sebelumnya. Selanjutnya dilanjutkan dengan menyapa serta memberi perhatian-perhatian kecil sebagai bentuk penerimaan pendamping kepada klien AL. Selain itu, hal tersebut juga merupakan upaya untuk menjalin hubungan kepercayaan antara klien dengan pendampingnya serta sebagai bentuk dorongan pendamping kepada klien untuk selalu membuka dirinya. Berikut penjelasan DA :

> Nah kalau setiap pertemuan rutin, pertama kami bertemu sesuai lokasi dan waktu yang sudah disepakati..tahap awal ini saya cuma menyapa dia dengan ramah seperti halo selamat pagi A, lalu saya basa basi sedikit, misalnya seperti tanya sudah makan belum, obatnya sudah diminum

> belum, gimana badan kamu sekarang..sudah enakan atau masih lemas(Wawancara dengan DA pada tanggal 19 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Sejalan dengan pernyataan AL sebagai berikut :

> Kalau setiap awal pertemuan mbak D selalu menyapa saya dengan ramah dan hangat, terus dia selalu tanya saya sudah makan atau belum, obat sudah diminum atau belum, badan saya rasanya gimana sekarang..(Wawancara dengan AL pada tanggal 23 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Sesuai dengan pernyataan pendamping DA bahwa tahap orientasi merupakan tahap penentu bagi pendamping untuk menentukan keberhasilan proses pendampingan, karena jika pendamping DA gagal dalam tahap ini, maka proses pendampingan tidak akan berjalan dengan baik. Berikut pernyataan pendamping DA:

> Tahap awal atau orientasi itu penting sekali sebagai pembuka saat pendampingan, karena itu merupakan tahap penentu untuk keberhasilan pendamping dalam mendampingi klien, karena klien ODHA kebanyakan sangat tertutup, perasaannya sangat sensitif, sangat tidak PD untuk bicara, seperti klien saya, AL contohnya. Nah jika sampai saya tidak berhasil pada tahap awal, otomatis untuk tahap-tahap selanjutnya juga tidak akan berhasil, dan otomatis pula pendampingan yang saya lakukan juga tidak akan berjalan sebagai mana mestinya, jika itu terjadi maka AL harus ganti pendamping (Wawancara dengan DA pada tanggal 19 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Bentuk-bentuk ketidak berhasilan dalam proses pendampingan seperti penuturan DA di atas sesuai pernyataannya:

> Pendampingan tidak akan berjalan sebagaimana mestinya itu maksudnya seperti si klien tidak mau ngomong terbuka sama saya, si klien terlihat malas atau seperti tidak niat untuk pendampingan..kalau sudah seperti itu kan untuk langkah selanjutnya pasti susah, dan kemungkinan besar kalau dia seperti itu terus dalam beberapa pertemuan ya dia harus ganti pendamping. Karena kalau klien seperti itu sama pendampingnya berarti dia tidak percaya sama pendampingnya (Wawancara dengan DA pada tanggal 19 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Hambatan yang terjasi pada tahap ini meliputi repon klien pasif, dingin dan datar. Hal ini senada dengan penuturan DA sebegaimana berikut ini:

> Pada fase ini hambatannya, A itu awalnya hanya memberi respon yang pasif..kalau ditanya dingin jawabannya, datar..jadi saya harus menyebutkan bahwa saya juga ODHA dan pernah punya masalah seperti dia.. (Wawancara dengan DA pada tanggal 19 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Senada dengan penuturan DA, berikut ini pernyataan AL:

> Iya dulu saya memang seperti itu, seperti kata saya tadi..saya masih gimana gitu.. ..(Wawancara dengan AL pada tanggal 23 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

2) Pendamping YM dan klien EP

Menurut YM pada tahap ini seorang pendamping dituntut untuk mulai menunjukkan empati dan keikhlasan, membuka diri serta mengetahui suasana hati klien sebagaimana pernyataan beliau:

> Orientasi itu tahap di mana saya harus mengenali klien saya. Mengenali itu maksudnya, saya harus tahu

> bagaimana suasa hatinya, bagaimana kondisi dia saat ini. Lalu orientasi itu juga tahap di mana saya harus mulai menunjukkkan rasa empati saya, ketulusan saya, penerimaan saya terhadap dia (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Sesuai pernyataan beliau mengenai tahap orientasi, YM juga menyatakan bentuk sikap empati yang dilakukan kepada EP, bentuk sikap tulus yang ditunjukkan YM kepada EP, serta bagaimana YM mengetahui suasana hati EP yaitu sebagai berikut :

> Yang saya lakukan pada fase ini adalah yang pertama jelas saya menyapa EP dengan panggilan akrab dia..dan dengan senyuman ramah untuk memperlihatkan bahwa saya tulus dalam melakukan tugas saya. Selain itu juga saya tunjukkan rasa empati saya dengan menanyakan gimana sudah enakan belum badannya, atau sudah makan atau belum, atau saya akan puji dia seperti kamu kelihatan lebih segar sekarang..lalu saya akan perhatikan bahasa tubuhnya dan ekspresinya dalam menanggapi pertanyaan saya itu..dari situ saya bisa mengira-ngira bagaimana suasana hati dia hari ini, karena suasana hati klien juga berpengaruh untuk kelancaran pendampingan, karena kalau pas suasana hatinya lagi tidak baik, nanti saya bercandain sedikit malah tersinggung dianya.. Atau kalau pas pertama kali ketemu itu ya saya berusaha bersikap seramah mungkin..dan sehangat mungkin..berusaha memperlihatkan keantusiasan saya bertemu dia..(Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

> Sejalan dengan pernyataan EP sebagai berikut :

> Iya kak Y selalu menyapa saya dan selalu senyum..ceria sekali. Dia juga selalu tanya kondisi saya gimana..sudah enakan belum badan saya..sudah makan belum..kalau saya katanya terlihat murung, dia lalu bercandai saya

> (Wawancara dengan EP pada tanggal 27 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Tujuan dilakukannya hal tersebut adalah untuk menunjukkan penerimaan YM terhadap EP sesuai penuturan YM:

> Ya tujuannya untuk menunjukkan kalau saya menerima dia, saya menghormati dia, dan saya juga sangat paham kondisi dia (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Fase orientasi ini YM terapkan pada dua waktu yaitu saat pertama kali berjumpa dengan EP dan pada setiap awal pertemuan saat pendampingan. Jika pada saat pertama kali berjumpa dengan EP, YM melakukan perkenalan. Perkenalan tersebut terdiri dari perkenalan identitas, berbagai kegiatan saat pendampingan, peran YM sebagai pendamping, serta prinsip pendamping. Perkenalan ini bertujuan untuk mendorong klien agar mau membuka diri kepada pendampingnya. Berikut penjelasan YM :

> Yang pasti saya melakukan perkenalan, seperti ini sambil bersalaman saya bilang hai..saya dari Victory Plus, saya YM..oiya saya panggil mbaknya dengan mbak siapa ini..Setelah dia jawab, lalu saya jelaskan saya siapa..oke, E sudah tau belum saya ini siapa.. dia jawab sudah, lalu saya jelaskan peran saya.. saya ini sebagai tempat atau wadah kamu untuk berbagi, saya juga sebagai pengarah kamu untuk mengarahkan agar kondisimu menjadi lebih baik. Kalau dia kok terlihat masih banyak diam ya saya terus mengungkapkan bahwa saya juga ODHA, lalu saya ceritakan kenapa saya bisa jadi ODHA..setelah itu dia baru mau ngomong. Setelah itu, saya sebutkan kegiatan apa saja yang bakal dia jalani dalam pendampingan..seperti konseling, pelatihan, sosialisasi, perkumpulan ODHA seprovinsi. Saya juga sebutkan lima prinsip saya yang

> harus saya jalani sebagai pendamping, pertama pendamping harus dapat menumbuhkan kepercayaan diri kliennya, kedua pendamping harus memberikan informasi yang tepat dan lengkap seputar HIV dan AIDS, ketiga pendamping diharuskan dapat memandu klien secara dalam mengakses layanan kesehatan yang mendukung hingga klien dapat melakukannya secara mandiri, keempatpendamping harus memberikan nasehat dan motivasi yang tepat agar klien tidak berkeinginan menularkan virus HIV kepada orang lain, dan kelima pendamping harus memandu klien dalam menjalani pelatihan yang diadakan oleh Yayasan Victory Plus (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Sejalan dengan pernyataan YM mengenai hal-hal yang dilakukannya saat pertama kali menemui klien, EP menuturkan :

> Iya kalau awalnya dulu kak Y perkenalkan dirinya..namanya siapa, dari mana, peran dia itu apa.. tapi saya memang belum banyak bicara waktu itu, karena saya masih berat ngomongnya..terus kak Y ngungkapin siapa dia..kalau dia juga seorang ODHA, lalu dia cerita sejarah hidup dia gimana kok bisa jadi ODHA..apa aja yang dialami, setelah itu saya baru mau buka mulut tentang diri saya..lalu kak YM jelasin apa-apa aja yang akan dilakukan pas pendampingan, lalu prinsip dia sebagai pendamping apa..intinya dia jelasin semua pendampingan itu seperti apa (Wawancara dengan EP pada tanggal 27 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Setelah melakukan perkenalan, YM melanjutkannya dengan pembuatan kesepakatan. Kesepakatan yang dibuat meliputi tujuan yang ingin dicapai dari pendampingan, serta kesepakatan untuk menjamin rahasia klien. Empat tujuan yang telah YM buat bersama dengan EP diantaranya peningkatan

kepercayaan diri, emosional yang lebih terkontrol, mampu beradaptasi dalam lingkungan baru, serta kesehatan yang terus membaik. Sedangkan kesepakatan untuk menjamin rahasia klien adalah dalam bentuk surat kontrak. Berikut pernyataan YM mengenai pembuatan kesepakatan bersama tersebut:

> Setelah perkenalan, lalu kami membuat seperti kesepakatan. Kesepakatan itu perihal tujuan bersama yang ingin dicapai terutama untuk si E, dan kesepakatan untuk meyakinkan E kalau privasinya aman ditangan saya. Kalau yang tujuan, itu ada 4 tujuan. Pertama dalam pendampingan, E harus bisa ada perkembangan yang baik pada sisi psikologisnya berupa kembalinya kepercayaan diri dia, lalu kedua melalui pendampingan dia juga harus bisa mengontrol emosinya, ketiga dia juga harus bisa beradaptasi pada hal-hal baru baik lingkungan maupun orang baru, dan dan keempat kesehatannya harus membaik..karena kesehatan itu sumbernya dari pikiran dan pola hidup, kalau dia mampu berpikir dan bersikap positif, dan dia juga patuh dalam konsumsi ARV, ya jelas dia akan sehat. Kalau untuk menjamin privasinya, itu kita buat semacam surat kontrak..isinya intinya pernyataan saya bahwa saya akan dengan sepenuh hati menjaga kerahasiaan EP, jika saya membeberkan privasi dia, saya bersedia dituntut.. itu semua tujuannya agar kepercayaan E kepada saya terjalin (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

> Senada dengan pernyataan EP sebagai berikut :

> Setelah perkenalan, kak Y mengajak saya untuk buat semacam kesepakatan. Ya soal tujuan sama untuk jaminan rahasia saya aman.. (Wawancara dengan EP pada tanggal 27 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Tujuan dibuatnya kesepakatan bersama tersebut adalah untuk menjalin rasa percaya klien dan agar kegiatan dalam

pendampingan lebih terarah dengan baik, seperti penjelasan YM berikut ini :

> Tujuannya agar kepercayaan klien terhadap saya terjalin dengan baik, dan agar pendampingannya lebih terarah dengan baik pula (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Sebagai mana penjelasan YM mengenai tujuan dibuatnya kesepakatan bersama tersebut, berikut tanggapan EP mengenai dibuatnya kesepakata bersama :

> Menurut saya, saya merasa lega sih.. karena pembuatan kesepakatan ini menggambarkan secara tidak langsung kalau pendampingannya itu pasti..nggak hanya buang waktu sia-sia..dan yang paling penting privasi saya terjamin.. (Wawancara dengan EP pada tanggal 27 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Sedangkan pada setiap awal pertemuan YM dengan EP, fase orientasi ini dilakukan waktu dan lokasi yang telah ditentukan sebelumnya yang dilanjutkan dengan menyapa dan bersalaman yang diikuti dengan senyum, setelah itu memberikan perhatian-perhatian kecil. Senyum, menyapa dan bersalaman serta memberikan perhatian merupakan salah satu cara pendamping untuk membuat klien merasa diterima dan dihargai, serta salah satu cara untuk membina rasa saling percaya antara klien dengan pendampingnya. Melalui cara itu juga EP diharapkan merasa

dihargai dan mau membuka diri, sesuai pernyataan YM sebagai berikut :

> Pada setiap awal pertemuan, untuk ketemunya dimana dan kapan itu sesuai waktu dan tempat yang sudah disepakati dipertemuan sebelumnya..di situ saya mengawalinya dengan menyapa.. halo E..sambil bersalaman dan senyum yang ramah dan ceria, lalu saya beri dia perhatian, saya tanyain sudah makan belum, obat sudah diminum belum, gimana tidur semalam nyenyak atau tidak. Tujuannya biar dia merasa diterima dengan baik, dihargai keberadaannya.. dan agar kepercayaan dia terhadap saya tetap terjalin dengan baik (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Sejalan dengan pernyataan EP, pada setiap awal pertemuan YM selalu melakukan hal-hal sebagai berikut :

> Pas mengawali setiap pertemuan, kak YM datang selalu dengan senyum dan wajahnya selalu tampak ceria, lalu kami bersalaman, lalu dia beri saya perhatian..Perasaan saya seneng aja.. saya merasa nyaman, dihargai, lebih akrab, diterima dengan sangat baik sama kak YM..tidak ada diskriminasi (Wawancara dengan EP pada tanggal 27 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Tidak berbeda dengan pendamping DA, bagi pendamping YM tahap orientasi merupakan tahap yang penting dilakukan karena pada tahap inilah beliau diharuskan menjaga maupun menumbuhkan rasa percaya klien terhadap pendampingnya, seperti penjelasan YM sebagai berikut :

> Tahapan awal ini adalah tahap yang menentukan keberhasilan tahap-tahap selanjutnya, karena tahap inilah yang menentukan si klien itu mau tidak terbuka sama saya..mau tidak melanjutkan pendampingan..tahap inilah

> saya harus menjalin atau membina rasa percaya klien saya terhadap saya (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Dalam tahap ini, selama prosesnya tidak terlepas dari beberapa hambatan seperti EP masih menunjukkan sikap pasif. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan YM sebagai berikut :

> Hambatannya ya si EP itu pasif sekali. Seperti yang saya jelaskan tadi, makanya saya terus membuka identitas saya kalau saya juga ODHA (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Senada dengan penjelasan YM, berikut ini penuturan EP mengenai hambatan yang terjadi pada orientasi:

> Iya memang saya tidak banyak bicara kok.. haha saya merasa tidak PD dengan kehidupan saya dan diri saya (Wawancara dengan EP pada tanggal 27 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

3) Pendamping SNA dan klien GYW

Fase orientasi adalah fase untuk mengawali pendampingan. Menurut SNA, pada fase ini seorang pendamping harus mulai menunjukkan empati, keikhlasan dan mengetahui suasana hati kliennya. Hal ini sesuai pernjelasan SNA mengenai tahap orientasi sebagai berikut :

> Fase ini awal ini pendamping harus bisa menarik perhatian kliennya, mulai menunjukkan empatinya kepada kliennya, harus tahu bagaimana suasana hati kliennya. Karena fase ini adalah fase awal berjalannya pendampingan (Wawancara dengan SNA pada tanggal 29 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Adapun bentuk sikap empati dan keikhlasan SNA yang ditunjukkan kepada kliennya, serta cara beliau untuk mengetahui suasana hati kliennya, sesuai penuturan beliau sebagai berikut :

> Empati itu kan suatu bentuk sikap bahwa kita mengerti posisi dia, kita tahu bagaimana perasaan dia, tapi yang ditunjukkan tidak secara berlebihan. Jadi saya menujukkannya dengan bertanya bagaimana kondisi kamu.. kamu sudah makan.. sudah punya obat ARV belum.. misalnya seperti itu. Kalau untuk rasa ikhlas saya, saya menunjukkannya dengan salah satunya saya tidak pernah mengeluh tentang tanggung jawab saya sebagai pendamping, saya selalu tersenyum dan ramah terhadap dia… Dari itu semua kan pasti klien akan memberi tanggapan, lalu saya amati bagaimana dia menanggapi saya, misalnya jutek atau ragu atau takut menjawab atau malu, dari situ saya bisa memperkirakan bagaimana atau apa yang sedang dia rasakan, lalu saya bisa memutuskan saya harus bagaimana. Contohnya, dia jutek sama saya, sikap yang saya ambil ya saya tetap bersikap halus..membujuk pelan-pelan agar dia mau cerita seperti ayoo ceritakan saja masalah kamu..saya juga ODHA lho..jadi saya sangat mengerti kondisi kamu..gitu (Wawancara dengan SNA pada tanggal 29 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Menunjukkan rasa empati dan ikhlas memiliki tujuan untuk mendorong klien mau membuka diri kepada pendampingnya, serta mengetahui suasana hati klien memiliki tujuan agar pendamping tidak keliru dalam menyikapi emosional kliennya. Hal ini sesuai pernyataan SNA sebagai berikut :

> Menunjukkan bahwa saya berempati kepada dia, ikhlas..itu tujuannya ya untuk mendorong klien saya agar mau terbuka sama saya..agar mau blak-blakkan.. lalu tujuan saya untuk tahu bagaimana suasa hati klien saya ya

> agar saya tidak salah dalam mengambil sikap selama pendampingan berlangsung..karena emosional sorang ODHA yang masih baru itu tidak bisa ditebak (Wawancara dengan SNA pada tanggal 29 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Senada dengan pernyataan SNA, berikut tanggapan GYW mengenai sikap yang ditunjukkan SNA:

> Iya, dia sangat perhatian sama saya..yang saya rasakan ya saya merasa sangat diterima, merasa aman dan nyaman..saya merasa enak aja kalau mau mengekspresikan apa yang saya rasakan.. (Wawancara dengan GYW pada tanggal 28 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Dalam hal ini, fase oriantasi SNA lakukan pada dua waktu, yaitu saat pertama kali menemui GYW dan setiap awal pertemuan pendampingan. Sama halnya seperti YM dan DA, SNA melakukan perkenalan dan pembuatan kesepakatan pada saat pertama kali menemui GYW, dan menyapa yang diikuti dengan senyum ramah dan bersalaman serta memberi perhatian kecil dilakukan pada setiap awal pertemuan pendampingan.

> Saya dalam tahap ini sama seperti DA dan kak YM. Kalau waktu pertama kali bertemu, saya memperkenalkan diri..nama saya, saya ini siapa dari mana, lalu peran saya di sini sebagai apa, lalu saya juga menyebutkan lima asas atau prinsip saya sebagai pendamping.. seperti saya sebagai pendamping harus bisa menumbuhkan kepercayaan diri klien saya, kedua saya harus memberikan informasi yang tepat mengenai HIV/AIDS, ketiga saya harus mampu memandu klien dalam mengakses layanan kesehatan hingga klien saya dapat mengaksesnya secara mandiri, keempat saya harus bisa memotivasi klien agar

> tidak balas dendam dengan menularkan virus HIV kepada orang lain, terakhir saya harus mampu mengarahkan klien saya untuk melakukan hal yang positif. Menurut kesepakatan kami, lima prinsip itulah yang menjadi tujuan kami dalam pendampingan, tapi selain itu kami juga membuat kesepakatan untuk menjamin keaamanan privasi klien, yaitu saya bersedia dituntut kalau saya membeberkan rahasia G kepada orang lain tanpa seijin G. Sedangkan kalau awal setiap pertemuan..ini kami lakukan di lokasi dan waktu yang sudah kami sepakati dipertemuan yang sebelumnya..lalu yang jelas bersalaman dulu sambil menyapa sambil senyum seramah mungkin..hai halo, sudah makan, kalau belum makan mari makan sama saya.. lalu saya selalu menanyakan kepatuhan dia dalam konsumsi obat..Oiya saya juga mengenalkan kegiatan yang akan dilakukan dalam pendampingan (Wawancara dengan SNA pada tanggal 29 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Beberapa macam kegiatan yang diperkenalkan kepada GYW sesuai dengan pernyataan SNA sebagai berikut :

> Oiya saya juga mengenalkan kegiatan yang akan dilakukan dalam pendampingan..itu ada dua macam, yaitu pelatihan dan sosialisasi. Untuk pelatihan itu ada pelatihan *public speaking*..sarananya kita ada radio komunitas..sama kumpul ODHA seprovinsi, lalu ada pelatihan untuk pembentukan KDS atau kelompok dukungan sebaya..itu nama lain dari pendamping, lalu pelatihan agar si klien bisa jadi treatment educator untuk para ODHA yang membutuhkan bimbingan.. Sedangkan sosialisasi itu ada macam-macam, ada sosialisasi mengenai progam keluarga berencana untuk ODHA, lalu sosialisasi mengenai memulai sebuah wirausaha untuk ODHA..Sebenarnya dari Victory Plus juga mau memberikan modal awal untuk para klien yang mau wirausaha..biasanya untuk mereka yang menganggur..tapi berhubung G sudah bekerja, jadi dia tidak mau (Wawancara dengan SNA pada tanggal 29 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Senada dengan penuturan GYW mengenai hal-hal yang dilakukan SNA sebagai berikut:

> Pertama mbak S memperkenalkan dirinya..identitasnya, lalu peran dia itu apa dan prinsip dia apa, kegiatannya apa di pendampingan, sama buat tujuan bersama dan perjanjian untuk menjamin rahasia saya..itu di pertemuan pertama dulu. Kalau di setiap pertemuan ya cuma nyapa sambil senyum, salaman, dan dia juga selalu tanya saya sudah minum obat, sudah makan, gimana rasanya badanmu sekarang(Wawancara dengan GYW pada tanggal 28 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Tidak berbeda dengan YM dan DA, hal ini memiliki tujuan agar GYW terdorong untuk membuka diri, kepercayaan antara GYW dan SNA tetap terjalin, sesuai pejelasan SNA sebagai berikut:

> Karena menjadi pendamping ODHA itu susah-susah gampang, mereka cenderung sesitif. Nanti kalau tersinggung sedikit mereka jadi menutup diri lagi, jadi fase melalui fase ini saya harus mampu mendorong klien saya seperti GYW itu agar mau terbuka, kalau sudah terbuka otomatis dia sudah percaya sama saya (Wawancara dengan SNA pada tanggal 29 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Senada dengan apa yang disampaikan SNA, berikut ini tanggapan GYW :

> Ya kalau menurut saya yang disebut tahap awalan ini seperti tahap pendekatan ya.. ya menurut saya, saya merasa nyaman..saya merasa diperlakukan dengan baik dan layak, saya tidak merasa terancam gimana-gimana..saya merasa bebas mau cerita apa saja.. (Wawancara dengan GYW pada tanggal 28 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Menurut SNA, fase orientasi penting dilakukan untuk mendorong keterbukaan klien terhadap pendampingnya. Hal itu sesuai yang disampaikan beliau sebagai berikut :

> Tahap orientasi ini penting sekali, karena dalam orientasi ini saya harus membuat si klien mau bicara..mau terbuka dengan saya..karena kalau dia sudah terbuka berarti dia sudah percaya dengan saya, ya otomatis untuk tahap selanjutnya seperti tahap kerja..akan berjalan dengan lancar karena saya sudah berhasil mempertahankan atau membina kepercayaan dia terhadap saya (Wawancara dengan SNA pada tanggal 29 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Dalam fase ini, selama prosesnya tidak terlepas dari beberapa hambatan yang diantaranya adalah GYW cenderung sensitif dan sangat menutup diri. Hal ini sesuai penuturan SNA sebagai berikut :

> Hambatannya itu, G itu sangat sensitif dan sangat menutup diri. Dari situ kan jadi menciptakan suasana yang agak canggung (Wawancara dengan SNA pada tanggal 29 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Sejalan dengan penuturan SNA mengenai hambatan tersebut, berikut ini pernuturan GYW :

> Iya. Tapi bukannnya wajarkan kalau saya agak sensitive?, menutup diri?..saya memang gitu.. (Wawancara dengan GYW pada tanggal 28 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

b. Tahap Kerja (*Working Phase*)

Tahap ini merupakan tahap dimana pendamping harus memenuhi prinsip pendamping dan juga tujuan yang ditetapkan sebelumnyapada tahap orientasi. Berikut tahap kerja yang dilakukan pendamping Yayasan Victory Plus dengan masing-masing klien:

1) Pendamping DA dan klien AL

Menurut DA tahap kerja adalah tahap di mana pendamping diharuskan memenuhi prinsipdan tujuan yang telah disampaikan dan disepakati oleh klien pada awal pendampingan. Oleh sebab itu, hal-hal yang dilakukan oleh DA meliputi:

a) Konseling

Konseling merupakan metode yang digunakan dalam pendampingan untuk meringankan beban perasaan dan pikiran klien, membantu klien dalam membuat keputusan, dan juga memberikan motivasi, semangat serta masukan kepada klien guna membangun kembali kepercayaan diri klien.

Pada saat konseling DA selalu mengawalinya dengan menanyakan kabar AL dan sikap keluarganya saat ini serta menanyakan perkembangan kehidupan AL setelah menjalani pendampingan secara rutin. Hal itu dilakukan karena AL merupakan klien dampingan yang sudah lama menjalani

pendampingan. Berikut penjelasan DA mengenai konseling yang telah dilakukan terhadap AL:

> Konseling ini adalah langkah pertama saya untuk mengorek isi hati dan pikiran AL. Yang pertama saya lakukan untuk mengawalinya itu saya selalu menanyakan kabar AL, missal seperti O iya kamu gimana kabarnya..masih gelisah nggak perasaanmu, sudah mulai tumbuh rasa PD belum sekarang, gimana perlakuan keluargamu sekarang..dan misalnya dia menjawab dengan raut yang murung, saya akan tanya kamu kok keliatan murung dari tadi ada apa.. tapi juga sebaliknya, kalau dia terlihat bahagia saya juga akan menanyakan kamu kok kelihatannya lagi bahagia gitu ada apa sih (Wawancara dengan DA pada tanggal 19 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Menanyakan kabar adalah salah satu upaya untuk mendorong keterbukaan AL, karena hal itulah yang dapat dijadikan pendamping sebagai bahan untuk mengidentifikasi permasalahan yang dialami klien, sesuai penuturan DA sebagai berikut :

> Karena menanyakan kabar itu sebuah pertanyaan yang sepele tapi bisa memancing keterbukaan klien untuk menceritakan permasalahannya.. dari situ juga saya bisa mengidentifikasi masalah dia, karena dia itu tertutup sekali..jadi saya bisa mengira-ira apa masukan yang tepat untuk dia (Wawancara dengan DA pada tanggal 19 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Sebagaimana penjelasan DA, hal ini senada dengan penuturan AL mengenai tindakan DA untuk mengawali konseling yaitu sebagai berikut :

> Iya setelah mbak D seperti memberi perhatian tanya-tanya gitu biasanya dia lalu tanya kabar saya gimana..gimana kabar keluarga..gimana sikap mereka kepada saya sekarang.. pokoknya dia seperti berusaha cari tahu apa yang saya alami..karena saya memang masih sering ragu karena trauma untuk cerita permasalahan saya, terlebih mbak D kan termasuk orang baru dikehidupan saya (Wawancara dengan AL pada tanggal 23 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Saat konseling berlangsung DA akan cenderung menjadi seorang pendengar yang baik tanpa menyela maupun menyudutkan AL serta memberikan tanggapan positif atas curahan hati A. Berikut penjelasan DA :

> Saat konseling berlangsung saya cenderung jadi pendengar. Saya dengarkan semua apa yang diceritakan AL tanpa menyela. Saya tidak akan menanggapi sebelum dia selesai bicara, karena bagi saya itu sikap menghargai ketika orang sedang bicara, terlebih AL itu ODHA yang sedang krisis percaya diri. Jadi dia sangat butuh dihargai, dihormati, diterima, dan sikap menjadi pendengar yang baik dan aktif itulah yang saya jadikan alat untuk menunjukkan semua itu kepada AL. Nah setelah dia selesai bicara, barulah saya mulai memberi tanggapan. Untuk awalnya, saya menggapi dengan memberi dia pujian atas cerita yang telah berhasil dia ungkapkan kepada saya, karena saya tahu bahwa mengungkapkan isi perasaan dan pikiran itu bagi ODHA tidak mudah, karena pasti ada kecemasan tertentu yang terlintas dipikiran dia kalau dia menceritakan keluhannya kepada orang lain. Setelah itu, berulah saya memberi tanggapan berupa masukan..baiknya dia harus menyikapi bagaimana, lalu apa yang perlu A pikirkan untuk saat ini.. (Wawancara dengan DA pada tanggal 19 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Sejalan dengan penuturan AL mengenai sikap DA dalam melakukan konseling sebagai berikut :

> Ya mbak DA lebih jadi pendengar sih. Dia tidak menyela sedikitpun omongan saya sebelum saya selesai bicara. Dan kalau saya menceritakan tentang bagaimana saya mengambil tindakan, atau bagaimana saya merespon suatu masalah, jika keputusan yang saya ambil itu benar mbak DA selalu memberi pujian, seperti misalnya 'kamu hebat sekali'.Dari situ saya jadi merasa ada bibit-bibit kepercayaan diri yang tumbuh dalam diri saya (Wawancara dengan AL pada tanggal 23 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Memberi pujian ketika klien dapat mengambil keputusan yang benar merupakan salah satu cara untuk membangkitkan kepercayaan dirinya. Selain itu, DA memberikan masukan dan motivasi kepada AL guna menurunkan tingkat kecemasan AL atas permasalahannya seperti pada penjelasan DA sebagai berikut :

> Dalam konseling ini kan sebenarnya saya lebih mengajak dia untuk diskusi..agar dia terbiasa untuk berifikir rasional, tidak dikuasai emosi.. lalu tugas pokok saya sebagai pendamping sebenarnya adalah memberi AL masukan atau nasehat, motivasi dan semangat berdasarkan keluhan dia, tujuannya untuk menurunkan kegelisahan, kecemasan klien atas permasalahannya.Salah satu contohnya, singkat cerita A itu pernah bilang kalau apa gunanya dia hidup tapi hidup seperti ini..selama ini dari kecil dia sudah berusaha menjadi anak yang baik tapi kok malah seperti ini ujungnya.. Nah, dari omongan A itu tanggapan dari saya ya kamu jangan perpikir seperti itu dalam memaknai hidupmu. Kita hidup itu tidak terlepas dari ujian, ini ujianmu. Kamu juga tau Tuhan tidak akan menguji hambanya kalau hambanya tidak mampu, dan kamu ini sebenarnya mampu dimata Tuhan. Lihat disekelilingmu, banyak kok ODHA, nggak cuma kamu. Mereka bisa hidup normal, sehat, bisa berkarya, bisa menikah punya keturunan..mereka hidup normal seperti tidak ada virus ditubuh mereka. Kenapa gitu? Karena mereka berpikir positif, mereka berpikir jernih, dan seperti

> itu tidak memandang latar belakang pendidikan lho..banyak di antara mereka yang cuma tamatan SMP, SMA.. tapi mereka bisa. Nah sedangkan kamu, kamu seorang sarjana, berarti seharusnya kamu lebih bisa lagi..mereka aja bisa kamu juga harus bisa. Ayo semangat. Lihat ke depan jangan menengok yang dibelakang. Kamu bisa.. gimana, kamu mengerti? Gimana tanggapanmu? seperti itu kurang lebih (Wawancara dengan DA pada tanggal 19 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Senada dengan penjelasan DA mengenai masukan dan motivasi yang diberikan, AL menuturkan :

> Selama konseling..kita sih lebih ke diskusi.. mbak D memberi saya saran, nasehat sebaiknya saya harus bagaimana, motivasi, semangat..(Wawancara dengan AL pada tanggal 23 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Melalui konseling ini, selain dilakukan untuk megurangi beban perasaan dan pikiran klien, namun juga dilakukan untuk mengajak klien melakukan hal positif, seperti penjelasan DA berikut ini :

> Dalam konseling itu kan selain sifatnya memberi arahan, motivasi, masukan, semangat, tapi di sini saya juga memberi ajakan kepada klien saya, A, untuk melakukan hal yang positif ..termasuk pelatihan sama perkumpulan ODHA..tujuannya agar dia termotivasi untuk selalu berpikir positif pula. Di Victory Plus kan kadang ngadain bakti sosial gitu..nah si A saya ajak untuk ikut..biar dia bisa melihat bahwa banyak di antara kita semua yang tidak seberuntung kita-kita ini..biar dia mampu berpikir positif atas kehidupan dia (Wawancara dengan DA pada tanggal 19 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Sesuai penjelasan DA, AL juga menuturkan :

> Iya memang mbak D kadang mengajak saya ikut bakti sosial dari yayasan..ikut kegiatan-kegiatan (Wawancara

dengan AL pada tanggal 23 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Hambatan yang terjadi selama berjalannya proses konseling di antaranya adalah sikpa tertutup klien serta lokasi yang dipilih terkadang tidak kondusif. Hal ini sejalan dengan pernyataan DA sebagai berikut :

> Hambatan pasti ada, seperti yang saya bilang tadi..kalau A itu tertutup sekali, itu masih ditambah kadang lokasinya tidak kondusif. Padahal biasanya lokasi itu nyaman, tapi mungkin karena suatu sebab seperti untuk acara misalnya, jadi bisa tiba-tiba ramai (Wawancara dengan DA pada tanggal 19 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Senada dengan pernyataan DA, berikut ini penuturan AL mengenai hambatan tersebut :

> He em, lokasi ramai.. dan itu seringnya tiba-tiba aja. Jadi saya tidak nyaman untuk ngomong.. (Wawancara dengan AL pada tanggal 23 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

b) Memandu klien dalam mengakses layanan kesehatan.

Setiap pendamping diharuskan mampu memandu klien dalam mengakses layanan kesehatan secara langsung. Langkah ini dilakukan pada beberapa kali pertemuan pertama pendamping dengan kliennya. Dalam hal ini, DA akan menemani dan memberikan arahan secara langsung kepada AL tentang cara pembelian obat-obatan yang dibutuhkan serta memberikan penduan secara langsung tentang cara menjalani

tes HIV setiap 3 bulan sekali. Tes tersebut dilakukan untuk memantau laju pertumbuhan virus HIV dalam tubuh AL setelah rutin mengkonsumsi obat. Hal ini sesuai penuturan DA yang menyatakan :

> Dalam memandu A mengakses layanan kesehatan, ya saya temani dia. Jadi saya melakukannya secara langsung agar dia lebih paham dan saya bisa memantau juga secara langsung. Yang pertama kita ketemu diwaktu dan tempat yang udah kita janjian sebelumnya, setelah itu kita berangkat bareng menuju kliniknya. Nah di itu saya mulai memberi arahan, mulai dari gimana cara ngomongnya, disebelah mana buat ambil obatnya.. Terus kalau untuk tesnya, ya sama sih…bedanya cuma saya pandu dia ke bagian yang melayani tes, saya arahkan kalau registrasi disebelah sana..terus gimana ngomong ke perawatnya, setelah itu prosedurnya apa, lalu kalau sudah dipanggil nanti kamu masuk ruangan mana.. karena kan sebagian besar klinik yang melayani ODHA sudah bekerja sama dengan Victory Plus, jadi saya punya keleluasaan. Tes itu kan sebenarnya terserah mau berapa kali dalam berapa bulan, dan untuk A saya menyarankan 1 kali per 3 bulan, sesuai waktu habis obatnya dia (Wawancara dengan DA pada tanggal 19 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Sejalan dengan pernyataan AL mengenai penuturan DA yaitu sebagai berikut :

> Iya mbak D menemani saya ambil obat dan tes. Tapi itu dulu pas awal-awal pendampingan. Kalau pas ambil obat, jadi dia secara langsung memberi arahannya seperti disebelah sana itu buat kamu pesan obatnya, nanti setelah itu kamu antri dan tunggu di sini, setelah dipanggil, kamu ke sebelah sana untuk ambil obatnya. Kalau untuk tesnya ya hampir sama..nanti kamu ke sebelah sana buat registrasi, lalu setelah sudah saya dipandu lagi untuk ke sebelah sana antri, lalu kalau sudah dipanggil nanti langsung aja masuk ke situ gitu..(Wawancara dengan AL

pada tanggal 23 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memberi dukungan kepada klien agar rutin mengkonsumsi obat, dan juga agar klien mampu mengakses layanan kesehatan secara mandiri, sesuai penjelasan DA berikut ini :

> Tujuan dari ini jelas agar A mampu mengakses layanan care support and treatment secara mandiri, tidak bingung dan mendorong dia agar mau menjalani treatment.. karena dari sinilah dia bisa tau perkembangan kesehatannya.. kan kalau dia sudah tau dia semakin sehat, otomatis dia akan semakin percaya diri dan bersemangat (Wawancara dengan DA pada tanggal 19 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

c) Memandu klien dalam menjalani pelatihan dan sosialisasi.

Pelatihan dan sosialisasi merupakan salah satu fasilitas yang diberikan oleh Yayasan Victory Plus untuk medukung para klien agar memiliki kepercayaan diri dan semangat hidup sesuai dengan penjelasan DA berikut ini :

> Pelatihan dan sosialisasi adalah salah satu fasilitas yang diberikan Victory Plus untuk para kliennya, agar mereka menjadi percaya diri dengan status HIV-nya, agar mereka memiliki semangat hidup lagi..karena melalui pelatihan dan sosialisasi ini juga mereka mendapatkan lingkungan untuk bersosialisasi dengan sebaya.. Pelatihan di sini ada beberapa macam, pertama pelatihan untuk jadi seperti saya, jadi pendamping atau istilah lainnya itu kelompok dukungan sebaya. Dari situ kan juga ada pelatihan ketrampilan bicara juga sama kumpul ODHA seprovinsi yang isinya tu kegiatannya macam-macam..ada baksos, ada outbond, ada pelatihan ketrampilan umum, masih banyaklah.. lalu pelatihan

> untuk melatih agar si klien bisa menjadi *treatment educator* buat ODHA baru yang butuh bimbingan. Lalu untuk sosialisasi, sosialisasi ini tujuannya agar si klien lebih tau lagi tentang HIV/AIDS, agar mereka lebih percaya lagi juga dengan informasi yang kami berikan selama ini. Terus macam sosialisasinya misalnya, sosialisasi tentang intinya kalau pengen punya keturunan yang sehat dan bebas virus HIV, terus tentang bagaimana agar tidak tertular virus dari pasangan selain dengan penggunaan kondom..masih banyak lagi (Wawancara dengan DA pada tanggal 19 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Adapun hal-hal yang dilakukan DA dalam memandu AL menjalani pelatihan dan sosialisasi sesuai pernyataannya yaitu :

> Ya yang pasti untuk awalnya sama seperti saat memandu dalam mengakses layanan kesehatan, kita ketemu di waktu dan lokasi yang sebelumnya kita udah janjian, lalu kita berangkat bareng ke tempat pelatihan atau sosialisasinya. Soalnya nggak semua dilakukan di Yayasan, misalnya ada yang dilakukan di semacam kafe..jadi yayasan sewa tempat gitu. Terus saya akan arahin dia.. dia di sini ngapain aja, misalnya, kamu harus ikut pelatihan ini sampai selesai ya..semua yang diperlukan sudah disediakan kok, jadi kamu tinggal lakukan aja..pelatihan ini untuk melatih kamu biar kamu bisa menjadi seperti saya, bisa move on. Selain itu saya juga memperkenalkan siapa-siapa saja *team*-nya, lalu klien-kliennya teman-teman saya.. intinya saya perkenalkan dengan lingkungan di lokasi (Wawancara dengan DA pada tanggal 19 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Sejalan dengan pernyataan AL mengenai pernyataan DA sebagai berikut :

> Pelatihannya tu pelatihan untuk jadi pendamping, lalu *treatment educator*, sama pelatihan ketrampilan berbicara di depan umum, kumpul ODHA sama sosialisasi. Nanti ketemuan sesuai waktu tempat pas

> janjian, kegiatannya mau ngapain kan juga sudah disampaikan pas janjian dipertemuan sebelumnya, lalu kita berangkat barenga ke lokasinya, terus mbak D kasih saya arahan..nanti di sini saya disuruh ngapain aja, kasih tahu kalau perlengkapan sudah disediakan, terus saya diperkenalkan dengan orang-orang yang ada di sana (Wawancara dengan AL pada tanggal 23 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Memandu klien dalam menjalani pelatihan dan sosialisasi penting dilakukan untuk memantau perkembangan klien melalui respon klien dalam menggapi berbagai hal yang terjadi saat berlangsungnya pelatihan maupun sosialisasi. Berikut ini penjelasan DA :

> Karena agar saya dapat melihat sejauh mana si AL mengalami perkembangan, kan setiap pelatihan atau sosialisasi pasti ada aja kan orang baru, karena kan dalam setiap pelatihan atau sosialisasi tidak semua bisa atau mau hadir. Dari situ saya lihat respon dia terhadap lingkungan yang baru dia temui itu. Lalu gimana dia berkomunikasi dengan orang lain, masih takut atau tidak..kan itu akan terlihat, PD nya dia sudah mulai tumbuh belum..intinya kalau dia sudah bisa santai kalau ketemu orang baru, sudah santai kalau ngobrol sama orang baru, berarti kepercayaan diri AL sudah mulai ada (Wawancara dengan DA pada tanggal 19 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Dalam semua kegiatan saat pendampingan, pendamping diharuskan dapat menjaga keakraban dan kenyamanan kliennya. Oleh sebab itu, dalam penerapannya DA dituntut untuk selalu menunjukkan keramahan, keikhlasan, menjaga

rasa empati dalam setiap langkah-langkah pendampingan. Berikut penjelasan DA :

> Intinya dalam semua hal saat pendampingan, saya dituntut untuk selalu menjaga kenyamanan klien, yaitu dengan selalu akrab dengan klien. Misalnya murah senyum, saya bercandain, lalu saya juga sharing tentang pengalaman saya.. lalu saya juga harus selalu menjaga sikap saya seperti harus selalu menunjukkan empati dalam bentuk perhatian-perhatian misalnya kalau dia pas cerita tiba-tiba terlihat seret..saya akan tanya kamu kenapa, lalu saya beri dia minum..lalu ikhlas..ikhlas itu dalam bentuk tidak mengeluhkan apapun yang terjadi dan apapun yang saya hadapi saat pendampingan berlangsung, dan ramah..ramah maksudnya bersahabat gitu (Wawancara dengan DA pada tanggal 19 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Adapun penjelasan tersebut sejalan dengan penuturan AL mengenai sikap ramah dan akrab yang telah disampaikan oleh DA sebagai berikut :

> Saya merasa mbak D memang selalu ramah dengan saya, tidak kaku, dan saya jadi merasa sangat dekat dan akrab sama dia..saya jadi merasa nyaman kalau mau tanya apa atau cerita apa..saya jadi merasa dia sudah seperti kakak saya sendiri (Wawancara dengan AL pada tanggal 23 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Menjaga kenyamanan dan keakraban klien penting dilakukan karena hal itu dapat mempengaruhi penerimaan klien terhadap pesan yang disampaikan oleh pendamping. Hal ini sesuai pernyataan DA seperti berikut ini :

> Soalnya kalau dia sampai merasa tidak nyaman sama saya, dampaknya dia juga akan malas melakukan kegiatan pendampingan, nanti dia jadi seperti buru-buru

> pengen selesai, jadi nanti tidak maksimal..otomatis penerimaan pesan kami melalui pelatihan dan sosialisasi juga tidak maksimal..(Wawancara dengan DA pada tanggal 19 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

2) Pendamping YM danklien EP

Tahap kerja merupakan tahapan pendamping dalam mewujudkan tujuan yang dibuat berasama klien dan menerapkan prinsip pendamping yang telah disampaikan kepada klien.

> Tahap kerja ini adalah tahap di mana saya harus mewujudkan tujuan dan menepati prinsip saya sebagai pendamping (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Dalam hal ini, YM menyampaikan terdapat tiga langkah yang digunakan untuk mewujudkannya, yaitu sebagai berikut:

a) Konseling

Konseling merupakan cara pertama yang digunakan seorang pendamping untuk menggali permasalahan yang dialami kliennya. Saat melakukan konseling YM mengawalinya dengan bertanya kabar baik mengenai diri EP maupun keluarganya, seperti penjelasan YM berikut :

> Saat konseling saya awalnya bertanya kabar dia dahulu, lalu kabar keluarganya gimana..contoh, eh gimana kamu sekarang perasaannya.. kabar gimana kabar, gimana keluargamu.. setelah itu kan akan terlihat gimana ekspresi dia menjawabnya, kalau terlihat seperti sedih ya saya hibur..saya *bercandain,* sampai dia bisa ketawa dan mau menceritakan keluhannya sama saya.. tapi kalau eskpresinya bahagia ya saya *tanyain hayoo kok* bahagia gitu ada

> apa..intinya saya tanya sampai dia mau menyampaikan beban perasaan dan pikirannya (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Penjelasan YM sejalan dengan pernyataan EP seperti berikut ini:

> Kak YM awalnya tanya kabar saya, intinya banyak tanya tentang keadaan saya saat ini..dia juga suka bercanda..intinya saya diminta untuk menceritakan semua yang saya alami, rasakan..(Wawancara dengan EP pada tanggal 27 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Menanyakan kabar dilakukan untuk memberikan dorongan kepada EP agar mau menceritakan beban yang sedang dirasakan sesuai penjelasan YM :

> Tujuannya biar EP mau cerita banyak aja, itu cara buat memancing dia (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Saat berlangsungnya konseling, YM cenderung menjadi seorang pendengar yang harus dapat menyimak segala yang disampaikan EP dengan seksama dan penuh perhatian serta memberikan tanggapan yang berkaitan dengan cerita EP. Berikut penjelasan YM :

> Saya lebih menjadi pendengar. Saya harus menyimak cerita EP dengan cermat, penuh perhatian, dan setelah ada jedanya, berarti itu waktunya saya untuk beri tanggapan yang tentunya berkaitan dengan cerita dia. Contoh, singkatnya dia cerita tentang orang tuanya dulu menolak satu kamar mandi sama dia, setelah dia beri jeda, saya baru menanggapi dengan perntanyaan

> yang berkaitan..bagaimana cara mereka ngomong sama kamu.. misalnya seperti itu. setelah cerita dia selesai semua baru saya memberi masukan, saya memberikan arahan..kepada dia, tapi di sini saya lebih mengajak dia untuk diskusi..saya minta dia untuk menuangkan idenya, persepsinya, gagasannya dia..lalu kita diskusikan bersama..di sini juga saya akan mengarahkan dia untuk melakukan kegiatan positif, seperti ikut bakti sosial, bazar.. walaupun itu tidak sering (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Penjelasan YM senada dengan penuturan EP mengenai sikap YM selama proses pendampingan yaitu :

> Iya kak Y memang lebih banyak mendengarkan saya bercerita..memang selalu seperti itu, dia menanggapi hanya kalau saya sudah selesai atau berjeda dicerita saya..setelah saya selesai menceritakan semua yang saya alami, dia mengajak saya seperti semacam diskusi mengenai pengalaman saya itu.. (Wawancara dengan EP pada tanggal 27 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Peranan sebagai pendengar yang baik penting dilakukan dalam hal ini untuk menunjukkan kepada EP bahwa YM sangat menghargai dan mendampingi EP dengan ikhlas dan penuh empati sehingga agar EP selalu merasa dirinya penting, dihargai dan diterima oleh YM. Adapun penuturan YM mengenai hal ini sebagai berikut :

> Menjadi pendengar yang baik itu penting sekali, karena itu kan juga salah satu etika kita dalam berbicara dengan orang lain, terlebih ini bicara dengan ODHA yang masih baru..masih sangat sensitif perasaannya..jadi mudah tersinggung. Jadi menyimak dengan baik pembicaraan dia itu termasuk untuk

> menunjukkan kalau kita menghargai dia, menghormati dia..jadi dia merasa penting, diterima, dan dihargai (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Menurut YM, hal yang harus dijaga oleh seorang pendamping saat memasuki langkah ini adalah pendamping harus mampu menguasai dirinya sendiri seperti pernyataanyya berikut ini :

> Yang terpenting itu menguasai diri sendiri dulu, karena menghadapi ODHA baru itu susah-susah gampang. Karena kalau salah ngomong sedikit nanti bisa ada salah paham. Soalnya mereka itu kadang *lebay*. Contoh, badan saya capek atau lagi nggak enak badan, kan kalau badan lagi nggak enak rasanya seperti nggak bisa ditahankan seperti emosi gitu, lalu saya bilang wah badan saya nggak enak banget nih. Nah yang seperti itu nggak boleh, karena nanti si klien bisa salah nanggapinya, contohnya nanti E bisa mengira saya itu berat hati atau aras-arasen dalam pendampingan, dampaknya dia malah tidak terbuka dan segan mau cerita..Selain itu dia ini sering menjaga jarak dengan saya, seperti kalau dalam sesi konseling ini dia kalau duduk sukanya jauhan. Dari situ kan otomatis kalau suasana agak ramai suara saya jadi tidak jelas, nah kan itu kalau saya tidak mampu menguasai diri kan bisa-bisa saya emosi sendiri (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Menguasai diri sendiri sangat penting karena jika pendamping tidak mampu untuk menguasai dirinya sendiri maka akan menjadi penghambat bagi klien untuk memahami perkataan pendamping baik berupa tanggapan, masukan maupun motivasi. Berikut penjelasan YM :

> Menguasai diri itu kan sama halnya dengan menguasai emosi. Emosional kan bentuknya macam-macam, ada sedih senang marah bingung cemas dan masih banyak lagi. Contoh, saya lagi tidak enak badan seperti contoh tadi. Kan kamu tau sendiri tidak enak badan rasanya tidak nyaman, kitanya jadi sensi, kalau kita tidak bisa mengontrol perasaan-perasaan itu, nanti pas klien cerita panjang lebar kita tidak bisa menyimak dengan baik, dampaknya antara tanggapan kita sama cerita klien jadi tidak nyambung, jelas itu akan menghambat konseling. Jadi kita harus mampu mengontrol, jika sekiranya tidak mampu, jalan keluarnya adalah libur dulu pendampingannya. Diganti hari lain (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Beberapa hal yang menjadi tolok ukur keberhasilan YM dalam konseling dengan EP dapat dilihat dari respon EP saat mendengarkan masukan dan motivasi YM, di mana EP mampu menentukan suatu keputusan yang tepat untuk menghadapi dan menyelesaikan permasalahannya. Selain itu, EP dapat menunjukkan bahwa dirinya sudah mampu berpikir positif atas permasalahan yang dihadapinya. Hal ini sesuai pernyataan YM sebagai berikut :

> Saya setiap pendampingan saya selalu buat tolok ukur untuk klien saya, yaitu respon dia terhadap masukan, motivasi yang saya berikan. Kalau dia sudah bisa menerima dan terlihat manteb mengambil sebuah keputusannya sendiri dan sudah bisa berpikir positif, berarti pendampingannya sudah menunjukkan kemajuan tapi kalau belum ya berarti belum. Tapi nanti dilihat disetiap akhir pendampingan (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Dalam proses/sesi konseling ini, terdapat tiga hal yang menjadi penghambat berjalannya konseling yaitu teradapat jarak fisik dan lokasi yang kurang kondusif, serta perbedaan persepsi/pendapat antara EP dengan YM. Hal ini senada dengan pernuturan YM sebagai berikut :

> Hambatannya itu yang jelas ya ada jarak fisik, meskipun tidak selalu tapi bisa dibilang sering begitu. Mungkin karena dia canggung dengan saya karena saya laki-laki. Itu sama lokasinya kadang tidak kondusif. Kan kita tidak bisa menebak bakal sepi atau ramai tempat itu. Terus perbedaan pendapat, tapi bagi saya itu wajar (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

b) Memandu dalam mengakses layanan kesehatan.

Memandu dalam mengakses layanan kesehatan yang mendukung untuk para ODHA berupa memandu pembelian obat ARV dan memandu dalam melakukan tes HIV. Berikut penjelasan YM :

> Memandu mengakses layanan kesehatan itu, jadi saya mengarahkan atau memandu klien dalam *treatment*-nya..meliputi pembelian obat dan tes HIV. Di sini saya memandunya secara langsung..Saya menunjukkan misalnya di sana petugas apoteknya, kalau mau ngambil obat nanti kesebelah sana dulu baru ke sana, terus antrinya duduk sebelah sini, nanti bayarnya di sana. Itu kalau beli obat, kalau mau tes ya sama… seperti itu saya arahkan secara langsung. Jadi saya sama E ketemuan sesuai jam dan lokasi yang udah disepakati dipertemuan yang sebelumnya, terus kita ke klinik bareng, saya temani dia dan saya pandu dia seperti tadi sampai selesai. Memandu ini saya lakukan sampai dia bisa melakukan sendiri atau

> mandiri (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Hal ini sejalan dengan pernyataan EP mengenai penjelasan YM :

> Iya kak Y mengarahkan saya secara langsung..dia secara langsung menemani saya treatment (Wawancara dengan EP pada tanggal 27 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Peranan memandu klien dalam mengakses layanan kesehatan bertujuan mendorong EP agar mau menjalani pengobatan. Pengobatan yang dilakukan bukan bermaksud untuk menyembuhkan namun bertujuan untuk menekan laju pertumbuhan virus HIV pada tubuh EP. Pengobatan ini dilakukan agar kesehatan EP kembali pulih dan tetap terjaga. Hal ini sesuai dengan penjelasan YM berikut ini :

> Karena untuk memberi dorongan kepada klien agar patuh dalam berobat. Karena kalau saya lepas sendiri belum tentu dia mau berangkat, karena di sana kan ramai. Karena ARV itu kan fungsinya untuk menekan laju virusnya, sampai benar-benar sedikit di tubuh kami, nah tes itu untuk memantau. Kalau dia mau rajin, kan dia bisa tau kondisi tubuhnya perkembangannya gimana, kalau dia tau tubuhnya semakin sehat kan dia jadi PD dan semangat (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Dalam sesi ini, juga terdapat hambatan yaitu jarak fisik, sesuai penuturan YM sebagai berikut :

> Ada hambatannya itu jelas. Ya hampir sama dengan konseling, intinya kalau saya dan EP itu bertemunya hanya berdua itupun susah, dia pasti sering menjaga jarak dengan saya. Seperti konseling, itu kan cuma berdua, lalu ke klinik ini, kan juga cuma berdua, nah nanti ni dia kalau jalan pasti jauhan dengan saya. Jelas itu menghambat saya dalam penyampaian ini harus gimana..itu harus gimana..karena kan kalau klinik kan ramai, jelas kalau jauhan suara saya belum tentu jelas tedengar.. Dampaknya ya jadi lebih capek kan, karena harus ngomong lebih keras..(Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Senada dengan penuturan YM mengenai hambatan yang terjadi, berikut pernyataan EP:

> Iya memang..saya tu nggak enak kalau dekat-dekat kak Y.. soalnya kami kan bukan ABG lagi (Wawancara dengan EP pada tanggal 27 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

c) Memandu klien untuk mengikuti pelatihan dan sosialisasi.

Pelatihan dan sosialisasi adalah salah satu kegiatan yang mendukung terwujudnya tujuan bersama antara klien dan pendamping. Hal ini sesuai dengan pernyataan YM yaitu sebagai berikut :

> Pelatihan dan sosialisasi adalah salah satu sarana pendamping dari Victory Plus untuk menyampaikan pesan kepada kliennya bahwa tidak sedikit orang yang menderita HIV/AIDS namun kesehatan mereka tetap terjaga dan stabil, tidak memiliki badan kurus, dapat selalu terlihat segar dan terawat, tetap produktif serta memiliki kehidupan yang normal.. (Wawancara

> dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Dalam hal ini, kegiatan dalam pelatihan meliputi pelatihan *public speaking*, pelatihan untuk menjadi KDS (Kelompok Dukungan Sebaya)/Pedamping, serta pelatihan untuk menjadi *treatment educator.* Sedangkan kegiatan dalam sosialisasi adalah sosialisasi mengenai pengetahuan dibidang HIV/AIDS. Berikut penuturan YM :

> Pelatihan itu isinya ada ketrampilan bicara di depan umum, pelatihan untuk jadi pendukung sebaya..atau kalau orang awam sebutnya pendamping, terus pelatihan jadi treatment educator..kumpul ODHA seprovinsi, itu isinya ada kadang baksos, kadang *gathering*, kadang outbond, kadang pelatihan umum seperti misalnya latihan sablon baju, atau jahit..ya macam-macamlah, intinya kegiatan positif, terus sama sosialisasi..kalau sosialisasi itu ya sosialisasi tentang HIV, tentang semuanya..seperti misalnya kalau pengen punya anak yang sehat bebas dari HIV, banyaklah.. (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

YM juga mengungkapkan bahwa pelatihan yang diadakan hanya diperuntukkan untuk para klien, sebagaimana penjelasan beliau sebagai berikut :

> Pelatihannya memang cuma hanya untuk klien, kalau pendamping sih kan sudah dapat dulu sewaktu masih jadi klien. Jadi di sini untuk pelatihan para pendamping memang jarang sekali, waktunya tidak tentu..tapi ada sesekali. Soalnya kan yang mengadakan bukan Victory Plus sendiri. Kami bekerja sama dengan dinas misalnya, atau lembaga apa gitu..dan itu sasaran utamanya memang ODHA

> yang belum berdaya, sedangkan untuk pendamping kan mereka itu ODHA yang sudah berdaya..sudah hidup normal, sudah sangat percaya diri..sudah sangat mampu hidup mandiri..jadi memang dirasa tidak begitu memerlukan pelatihan sih.. (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Dalam mengarahkan EP, YM tidak memaksa untuk mengikuti kegiatan ini, namun YM hanya menawarkan. Berikut ini penjelasan YM :

> Pelatihan dan sosialisasi sebenarnya adalah salah satu progam wajib. Tapi saya tidak mau memaksakan kepada klien, karena banyak di antara mereka yang sebenarnya ada yang masih kuliah, ada yang masih bekerja, seperti halnya dengan E, karena dia adalah seorang pekerja jadi saya tidak mau memaksakan. Beberapa kali dia saya ajak, tapi menyatakan nggak bisa. Pernah juga, bilang bisa tapi ternyata ngga bisa juga. (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Kondisi EP yang bekerja sebagai buruh pabrik dan kesibukan sebagai ibu yang harus mengasuh anak menjadi alasan dirinya tidak bisa mengikuti sosialisasi dan pelatihan. Hal ini dikemukakan oleh EP berikut ini.

> Bagi saya lebih penting mengikuti konseling dengan pendamping saja karena waktunya lebih fleksibel. Sebenarnya sosialisasi dan pelatihan yang kak Y tawarkan bagus juga, tapi waktunya tidak tepat, misalnya kebetulan anak baru rewel, sakit, atau saya sedang ada pekerjaan lain, jadi saya tidak bisa selalu ikut, bisa dibilang agak jarang (Wawancara dengan EP pada tanggal 27 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Menurut YM, memandu klien dalam menjalani pelatihan dan sosialisasi dilakukan untuk mengetahui respon klien ketika berada pada lingkungan baru, hal ini sesuai penuturan YM berikut ini :

> Tujuannya agar saya dapat melihat seperti apa klien saya kalau ketemu dengan lingkungan yang baru. Karena kan dalam setiap sosialisasi maupun pelatihan selalu ada orang-orang baru dan lokasinya juga tidak monoton (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

3) Pendamping SNA dan klien GYW

SNA menyatakan bahwa tahap kerja adalah tahap di mana pendamping harus memenuhi lima prinsipnya yang juga merupakan tujuan yang telah disepakati bersama dengan klien. Oleh sebab itu, ada tiga langkah untuk mengimplementasikannya yaitu konseling, memandu klien dalam mengakses layanan kesehatan serta mengarahkan klien dalam menjalani progam pelatihan dan sosialisasi.

a) Konseling

Konseling merupakan salah satu metode yang digunakan oleh pendamping untuk memberikan dukungan psikologis kepada klien guna menumbuhkan kepercayaan diri klien. Tahap konseling dilakukan dengan cara SNA banyak

bertanya kepada GYW dengan menanyakan perkebangan permasalahan yang telah diceritakan GYW pada pertemuan sebelumnya. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan pendamping SNA sebagai berikut :

> Pada konseling ini saya awalnya tanya kabarnya dulu, lalu gimana masalahnya yang kemarin..sudah membaik atau belum, lalu setelah itu biasanya dia langsung bercerita (Wawancara dengan SNA pada tanggal 29 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Penjelasan SNA tersebut senada dengan pernyataan GYW sebagai berikut :

> Ya mbak S biasanya tanya kabar saya, masalah yang dipertemuan sebelumnya kemarin gimana. (Wawancara dengan GYW pada tanggal 28 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Langkah konseling ini bertujuan untuk membantu klien menghadapi masalahnya serta membantu klien agar punya rasa percaya diri dalam menghadapi masalah. Dalam kegiatan konseling ini, pihak pendamping benar-benar memberikan perhatian penuh secara ikhlas dan menjadi pendengar aktif sehingga klien merasa berharga dan penting. Dalam konseling ini SNA mengajak GYW untuk berdiskusi. Berikut penjelasan SNA :

> Karena melalui konseling ini saya bisa mengungkapkan isi pikiran saya mengenai permasalahan klien saya, G, karena dari sinilah saya bisa memberikan motivasi agar dia PD..agar dia

> mampu menghadapi masalahnya dengan pikiran yang positif. Selain itu, di sini kan saya memang harus menjadi seorang pendengar yang aktif dan harus menunjukkan keikhlasan saya, rasa empati saya.. jadi saya mendengarkan semua cerita dia sampai selesai tanpa memotong pembicaraan dia, lalu saya menanggapi dalam bentuk perntanyaan yang berkaitan, tanpa menyudutkan dia atau menyalahkan dia.. dari situ kan akan muncul wujud menghargai saya kepada dia, dan agar dia merasa dia itu penting. Di konseling ini, saya lebih berdiskusi. Karena agar G terbiasa untuk berpikir (Wawancara dengan SNA pada tanggal 29 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Adapun wujud rasa empati dan ikhlas yang ditunjukkan SNA dalam konseling sesuai pernyataannya sebagai berikut:

> Empati itu ya dalam bentuk saya mendengarkan dengan penuh perhatian..saya dengarkan dia, saya mengangguk-angguk, saya tunjukkan wajah antusias saya..ya kurang lebih seperti itu. Kalau sikap ikhlas itu ya saya tidak pernah komentar yang sifatnya menyalahkan dia kalau dia misalnya dia banyak mengeluh, atau banyak mengumpat (Wawancara dengan SNA pada tanggal 29 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Selama sesi konseling yang dilakukan SNA kepada GYW, sering kali GYW menolak untuk berdiskusi mengenai permasalahan yang dihadapinya. Hal itu disebabkan karena lokasi yang tidak kondusif menurut GYW. Maka hal ini merupakan salah satu bentuk hambatan dalam pendampingan. Hal ini sesuai pernyataan SNA sebagai berikut :

> G itu sering tidak mau berpikir. Dia itu cenderung bergantung kepada saya. Ya bisa dengan kata lain dia tidak mau berdiskusi, katanya karena ramai, atau ada orang, tapi walau gitu kan tetap itu jadi hambatan, soalnya efeknya dia jadi susah untuk befikir secara mandiri dan bergantung dengan orang lain (Wawancara dengan SNA pada tanggal 29 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Kondisi demikian menyebabkan konseling kurang tuntas. Ketika dirasa masih dirasa kurang oleh GYW, maka GYW sering menelpon SNA untuk mengemukakan hal-hal yang belum disampaikan saat konseling seperti dikemukakan GYW berikut.

> Saat saya merasa ngga nyaman, maka saat lebih banyak diam agar privasi saya tidak diketahui orang lain, kecuali pendamping. Kadang saat konseling, mungkin karena suasana tempatnya ya, saya ngga bisa bebas gitu. Terus saya berpikir, nanti saja saya sampaikan ke pendamping, bisa telpon atau gimana (Wawancara dengan GYW pada tanggal 28 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Saat dikonfirmasi, SNA menguatkan keterangan GYW sebagaimana tampak pada kutipan wawancara berikut:

> Ya begitu G, sewaktu-waktu menghubungi saya menanyakan sesuatu untuk meminta masukan atau pertimbangan, atau mengemukakan sesuatu yang pada saat pertemuan belum disampaikan. Saya pinginnya, saat pertemuan terungkap semua, tapi ya tetap saya layani, memang jadi agak repot ya.. lumayan terganggung juga kerjaan saya yang lain..waktu istirahat.. (Wawancara dengan SNA pada tanggal 29 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

b) Memandu dalam mengakses layanan kesehatan.

Langkah selanjutnya dalam tahap kerja yaitu memandu klien dalam mengakses layanan kesehatan. Berikut penjelasannya :

> Selain konseling, saya memandu G untuk mengakses layanan kesehatan, baik ambil obat maupun tes HIV. Untuk memandu ini, saya pandu langsung, jadi saya ikut ke lokasi, janjian ketemu di tempat sama waktu yang dipertemuan sebelumnya sudah disepakati, lalu kami datang ke lokasi bersama. Lalu setelah itu saya pandu dia seperti saya arahkan kalau di sana registrasinya, lalu antrinya sebelah sini..nanti ambil obat/tesnya disebelah sana.. gitu (Wawancara dengan SNA pada tanggal 29 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Senada dengan pernyataan GYW sebagai berikut :

> Untuk ke klinik itu mbak S emang memandu saya langsung..Maksudnya langsung itu ya dia ikut, dia langsung menemani saya..jadi ketemuan sesuai yang janjian kemarin gimana, terus dia damping saya di klinik sampai selesai (Wawancara dengan GYW pada tanggal 28 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Memandu klien dalam mengakses layanan kesehatan dilakukan dengan tujuan agar klien termotivasi untuk patuh dalam menjalani terapi dan merasa percaya diri ketika berjumpa dengan lingkungan yang baru. Hal ini sejalan dengan pernyataan SNA seperti berikut ini :

> Memandu klien mengakses layanan kesehatan adalah cara untuk mendorong, memotivasi klien agar mau patuh menjalani terapi, mau melakukan hal positif,

> agar dia mampu berpikir positif..harapannya kepercayaan diri dia tumbuh kembali (Wawancara dengan SNA pada tanggal 29 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

c) Memandu klien untuk mengikuti pelatihan dan sosialisasi.

Pelatihan dan sosialisasi adalah salah satu kegiatan yang mendukung terwujudnya tujuan bersama antara klien dan pendamping. Hal ini sesuai dengan pernyataan SNA yaitu sebagai berikut :

> Pelatihan dan sosialisasi merupakan sarana untuk menyampaikan pesan kepada kliennya bahwa tidak sedikit orang yang menderita HIV namun tetap terjaga kesehaannya dan stabil, tidak kurus badannya, terlihat segar dan terawat, tetap produktif serta hidup normal.. (Wawancara dengan SNA pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Dalam mengarahkan klien mengikuti pelatihan dan sosialisasi, SNA tidak memaksa klien untuk mengikuti kegiatan ini, namun hanya menawarkan. Berikut ini penjelasan SNA:

> Pelatihan dan sosialisasi sebenarnya wajib diikuti klien. Tapi saya tidak mau memaksa, karena banyak klien yang punya kesibukan, seperti G..dia kan bekerja. Ketika mau..ya saya siap mendampingi dia (Wawancara dengan SNA pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Tindakan SNA tersebut sejalan dengan penuturan GYW yaitu sebagai berikut :

> Mbak S memang cuma menawarkan aja..dia nggak pernah maksa saya untuk ikut .. (Wawancara dengan GYW pada tanggal 27 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Adapun beberapa hal yang dilakukan SNA dalam memandu GYW menjalani pelatihan dan sosialisasi sebagaimana diutarakan di bawah ini:

> Setelah dia mau ikut dalam pelatihan dan sosialisasi, saya informasikan jadwalnya, lalu janjian. Kita mau ketemu di mana, lalu berangkat bersama-sama ke lokasi pelatihan. Tapi setelah pelatihan dan sosialisasi hari berikutnya, saya ketemu G di Victory Plus. Tapi, jika pelatihan atau sosialisasi dilakukan di luar Victory Plus, saya dan G berangkat bersama. (Wawancara dengan SNA pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Hal ini sejalan dengan pernyataan GYW seperti berikut ini:

> Awalnya saya cuma dikasih tahu, saya ditanya mau nggak ikut pelatihan atau sosialisasi ini. Saya mau saja, lalu kami ketemu sesuai waktu dan lokasi janjian, atau kadang kalau pelatihan atau sosialisasinya pas di yayasan kita langsung ke TKP. (Wawancara dengan GYW pada tanggal 27 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Dalam pelatihan dan sosialisasi, kegiatan pelatihan yang terdapat di dalamnya meliputi pelatihan *public speaking*, pelatihan untuk menjadi *treatment educator*, pelatihan menjadi seorang KDS (Kelompok Dukungan Sebaya)/Pendamping, serta kumpul ODHA seprovinsi.

Sedangkan sosialisasi, sosialisasi yang diadakan adalah mengenai HIV/AIDS. Berikut penuturan SNA :

> Kegiatan dipelatihannya tu ada pelatihan public speaking, pembentukan treatment educator, pembentukan KDS atau istilah gampangnya pendamping, sama kumpul ODHA..kumpul ODHA itu isinya macam-macam, ada pelatihan ketrampilan umum, outbond, pelatihan masak, banyaklah… Kalau sosialisasinya itu ya tentang HIV/AIDS (Wawancara dengan SNA pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Memandu klien dalam mengikuti pelatihan dan sosialisasi memiliki tujuan untuk mengajak klien melakukan hal positif, melatih klien agar mampu berfikir positif, serta memperkaya pengetahuan klien mengenai HIV/AIDS, sebagaimana penuturan SNA sebagai berikut :

> Tujuannya untuk mengajak klien biar mampu berpikir positif, mau melakukan hal yang positif, biar bisa berpikir terbuka.. biar pengetahuannya tentang HIV itu kaya.. (Wawancara dengan SNA pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

c. Tahap Terminasi (*Termination Phase*)

Kegiatan yang dilakukan meliputi penilaian hasil kegiatan (evaluasi hasil dan proses), melakukan kontrak untuk pertemuan selanjutnya (waktu, tempat, topik) dan mengakhiri kegiatan dengan cara yang baik. Hal ini yang dilakukan oleh para pendamping Yayasan Victory Plus dengan masing-masing klien sebagai berikut:

1) Pendamping DA dan klien AL

Tahap terminasi merupakan tahap evaluasi dan perpisahan sementara antara DA dan AL. Evaluasi dilakukan dengan menanyakan perkembangan perasaan AL setelah melaksanakan pendampingan. Hal ini sesuai penuturan DA sebagai berikut:

> Saya selalu bertanya kepada AL kamu benar-benar mengerti kan maksud omongan-omongan saya tadi?..lalu saya ulangi lagi apa-apa saja yang dia keluhkan dan bagaimana tanggapan saya.., setelah itu saya menanyakan kamu merasa ada yang menyinggung perasaanmu nggak dari omongan-omongan saya tadi, lalu saya akan bertanya lalu gimana perasaanmu sekarang, sudah mendingan atau masih ada yang rasa tertekan, sekarang kamu merasa gimana, kurang lebih begitu. Dalam hal ini, kita mengajak klien untuk melakukan refleksi. Dari sini, saya sebagai pendamping memberikan saran-saran (Wawancara dengan DA pada tanggal 19 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Jalannya evaluasi yang dilakukan oleh DA mengenai pendampingan yang telah dilakukan sejalan dengan pernyataan AL sebagai berikut:

> Setelah selesai konseling, pelatihan dan sosialisasi sama treatment, mbak D selalu tanya bagaimana perasaan saya, terutama setelah konseling..saya selalu ditanya gimana perasaan saya sekarang, lalu ditanya saya paham tidak dengan masukan beliau, lalu saya diminta untuk reviuw dengan bahasa saya sendiri apa-apa saja yang dibicarakan saat konseling, sama saya diminta terus terang kalau omongan mbak D ada yang menyinggung saya. Kalau habis pelatihan, sosialisasi, treatment itu saya selalu ditanya gimana senang nggak, saya sudah mengerti belum..(Wawancara dengan AL pada tanggal 23 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Selanjutnya, pendamping memberikan saran-saran, dorongan, dukungan kepada AL untuk tetap beraktivitas, tetap melihat segala hal secara positif. Seperti halnya pernyataan DA sebagai berikut:

> Setelah selesai evaluasi, saya selalu memberikan semacam dorongan lagi kepada AL, misalnya seperti segala sesuatu jika dilihat dari negatifnya, pasti tidak menyenangkan, tetapi jika dilihat dari sisi positifnya akan membuat hati dan pikiran lebih tenang, lebih kuat dan percaya diri menjalani kehidupan. Kalau ada yang membully, sindiran dari keluarga atau tetangga itu ya memang menyakitkan, tetapi kan dalam hal apapun ada yang tidak baik ya.. jangan diambil. Ibarat saya makan ikan yang saya sukai juga ada durinya, saya tidak suka duri yaa duri saya buang, daging ikan saya makan. Intinya, saya memotivasi, memberi dorongan dan saran-saran (Wawancara dengan DA pada tanggal 22 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Hal ini sejalan dengan penuturan AL sebagai berikut :

> Iya mbak DA memberi saya semacam dorongan agar saya selalu berpikir positif terhadap masalah yang saya hadapi (Wawancara dengan AL pada tanggal 23 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Evaluasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar *progress* klien dalam pencapaian tujuan yang disepakati dan menilai pencapaian pendamping dalam memenuhi prinsip-prinsipnya. Setelah selesai dengan evaluasi, maka pendampingan diakhiri dengan membuat kesepakatan mengenai waktu dan lokasi, serta kegiatan apa yang akan dilakukan pada pertemuan selanjutnya, sebagaimana penuturan DA:

> Ya kalau sudah selesai evaluasi, lalu kami akan membuat janji temu lagi, terus kegiatannya apa..gitu sih, dan saya lebih ngasih saran juga untuk hal ini..yang sesuai dengan kesibukan A, tempatnya juga..misalnya ketemu hari selasa jam 10 pagi di kafe mana gitu, yang sekiranya kondusif..tapi tetap keputusannya gimana terserah klien aja. Terus kegiatannya misalnya konseling sama kita ke klinik misalnya..lalu pamitan. Kalau pamitan ya cuma salaman..saya biasanya cuma bilang *have nice day*..sampai jumpa besok, gitu (Wawancara dengan DA pada tanggal 22 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Sejalan dengan pernyataan AL sebagai berikut;

> Untuk yang terakhir kami buat janji temu lagi, di mana jam berapa lalu mau ngapain aja.. terus pamitan (Wawancara dengan AL pada tanggal 23 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Tidak terlepas dari hambatan, hambatan yang sering kali terjadi dalam fase terminasi adalah klien menolak untuk melakukan perpisahan serta sulitnya menentukan waktu dan lokasi untuk pertemuan selanjutnya. Berikut ini penuturan DA sebagai berikut:

> Hambatan kalau selama saya mendampingi AL ini seringnya terjadi di terminasi. Dia tidak mau berpisah, jadi setiap kita sudah buat kesepakatan untuk janji temu untuk pendampingan selanjutnya, dia pasti bilang..”wah udah mau pulang aja ya..mbak DA jangan pulang dulu ya, temenin saya dulu ya..saya males pulang e..”, sering bilang gitu.. Selain itu sama kadang agak sulit untuk menentukan lokasi dan waktu untuk pendampingan selanjutnya. Ya saya maklumi karena dia kan juga punya kesibukan, terus jaman sekarang cari lokasi yang kondusif juga lumayan susah karena lagi musimnya ABG suka nongkrong (Wawancara dengan DA pada tanggal 22 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Penolakan ini terjadi karena klien merasa takut untuk mencoba melakukan upaya penyelesaian/penanganan permasalahan yang telah dibicaraan saat pendampingan. Hal ini sejalan dengan pernyataan AL sebagai berikut:

> Iya saya memang sering menolak untuk pulang atau ditinggal pulang, soalnya saya males aja pulang, mau ngapain..saya kadang merasa takut untuk mencoba saran-saran mbak DA. Untuk waktu dan tempat pertemuan selanjutnya juga iya, karena sekarang di mana-mana ramai, saya juga punya kesibukan..(Wawancara dengan AL pada tanggal 23 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Hal ini menjadi hambatan pada fase ini karena rasa takut klien untuk mencoba, sehingga pendamping DA harus mulai melakukan fase kerja kembali dalam bentuk pemberian motivasi dan dorongan, serta mengajak klien untuk *sharing* dan berdiskusi. Dampak hambatan ini adalah terhambatnya aktifitas pendamping diwaktu selanjutnua. Sejalan dengan penuturan D mengenai hal ini sebagai berikut :

> Sebenarnya yang menghambat itu AL takut untuk mencoba melangkah. Padahal saat konseling dia seperti sangat PD, yakin dan mantab..tapi ketika saatnya kami pulang, perasaan tidak PD nya dia muncul kembali. Otomatis harus ngulang lagi konselingnya.. dampaknya ya agenda saya selanjutnya jadi ikutan ngaret (Wawancara dengan DA pada tanggal 22 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

2) Pendamping YM dan klien EP

Terminasi merupakan tahap di mana YM melakukan evaluasi, pembuatan kesepakatan mengenai waktu dan lokasi untuk pendampingan selanjutnya, yang dilanjutkan dengan perpisahan. Evaluasi merupakan sebuah penilaian untuk melihat perkembangan klien setelah menjalani pendampingan. Berikut penjelasan YM :

> Yang pertama saya akan tanya, gimana perasaanmu sekarang.. lalu saya simpulkan saya ceritakan ulang lagi kronologis cerita dia dan tanggapan saya dengan bahasa saya sendiri, lalu saya tanya lagi ke E.. gimana menurut kamu, perasaanmu gimana sekarang..setelah itu saya lihat ekspresi dia dalam menggapi, rautnya juga. Kalau dia sudah terlihat PD, manteb, tidak ragu-ragu, berarti sudah mengalami perkembangan...sesuai tolok ukur yang sudah saya sampaikan tadi (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Senada dengan pernyataan EP sebagai berikut :

> Di akhir pertemuan itu kak YM melakukan semacam mengevaluasi, karena dia berusaha menyimpulkan lagi yang di konseling tadi, lalu tanya gimana menurut saya, perasaan saya sekarang gimana (Wawancara dengan EP pada tanggal 27 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk melihat seberapa besar peningkatan EP dalam mencapai titik tujuan yang telah disepakati dan keberhasilan pendamping dalam menepati prinsipnya. Berikut penjelasan YM :

> Tujuannya agar saya tau seberapa besar peningkatannya, atau ada perkembangan tidak. Karena kan kami pendampingan sudah bikin tujuan bersama, saya juga punya prinsip yang harus saya tepati, jadi evaluasi ini untuk melihat sejauh mana dia sudah berkembang menuju target-target kami itu (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Setelah mengakhiri sesi evaluasi maka dilanjutkan dengan membuat kesepakatan mengenai waktu dan tempat untuk bertemu kembali beserta kegiatannya. Pendamping meminta masukan dan pendapat kepada klien tentang waktu dan tempat di mana pertemuan selanjutnya akan dilaksanakan, serta menyebutkan kegiatan pada pertemuan berikutnya. Hal ini dikemukakan oleh YM sebagai berikut:

> Saya biasanya meminta usulan dari EP, besok ketemu di mana dan kapan? meskipun ini hal yang ringan, tetapi penting untuk meningkatkan rasa percaya diri EP..tapi di situ saya juga ngasih saran sih, untuk waktu dan tempatnya.. Terus saya juga menyebutkan kegiatannya mau ngapain lagi. Dengan begini kan, dia merasa dihargai dan dihormati, dia sebagai subjek yang aktif..untuk pamitannya ya cuma bersalaman, lalu sampai jumpa besok ya gitu (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Sejalan dengan pernyataan EP sebagai berikut :

> Kami buat janji lagi untuk pertemuan selanjutnya, waktu tempat lalu kak Y sebut besok kita kegiatannya apa saja, lalu pamitan (Wawancara dengan EP pada tanggal 27 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Tujuan dari kesepakatan ini adalah untuk membuat pendampingan lebih terencana, sehingga tidak mengganggu

aktifitas lain baik dari pendamping maupun klien, seperti yang dikemukakan oleh YM berikut ini:

> Ya agar lebih terjadwal, terencana dengan baik..karena kan kami masing-masing punya aktifitas lain, jadi agar tidak mengganggu (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Saat terminasi tidak jarang YM menemui hambatan yang berupa sulitnya menentukan waktu dan lokasi untuk pertemuan pendampingan selanjutnya, sesuai penjelasan beliau sebagai berikut :

> Hambatannya ada. Ya soal menentukan waktu sama tempat untuk bertemu aja sih.. karena EP itu waktunyanya tidak fleksibel, jadi agak sulit, makanya kita buat sebulan 3 kali aja..tapi itu pun kadang masih sulit untuk cari waktu free nya..terus tempat juga sekarang mana-mana ramai (Wawancara dengan YM pada tanggal 25 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Senada dengan penjelasan YM, berikut ini tanggapan EP mengenai hambatan tersebut :

> Iya memang.. saya cuma bisanya sebulan 3 kali aja, ya gimana lagi.. (Wawancara dengan EP pada tanggal 27 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

3) Pendamping SNA dan klien GYW

Tahap ini merupakan tahap di mana SNA memberi penilaian terhadap pendampingan yang telah dilaksanakan baik dari segi pencapaian tujuan pendampingan dan prinsip pendamping maupun dari segi kemajuan psikologis GYW.

Penilaian tersebut dilakukan untuk mengetahui perkembangan GYW dalam proses mencapai tujuan dan prinsip dalam pendampingan.

Penilaian tersebut dilakukan dengan metode evaluasi. Tidak berbeda dengan DA dan YM, evaluasi yang dilakukan terbagi dalam dua bentuk, yaitu evaluasi pencapaian tujuan pendampingan yang telah terlaksana dan evaluasi perasaan. Kedua evaluasi tersebut dilakukan sama seperti evaluasi yang dilakukan oleh DA dan YM, berikut ini penjelasannya :

> Yang pertama saya lakukan dalam fase ini adalah evaluasi, saya mengevaluasi semuanya. Jadi saya ceritakan ulang cerita dia, saya katakan ulang tanggapan saya, lalu saya tanya ke dia gimana komentar dia..kalau dia sudah yakin,sudah PD, berarti pendampingannya menunjukkan hasil. Fase terakhir ini adalah fase di mana saya harus tahu kemajuan klien saya, G. Karena ini sangat penting untuk saya agar dapat menentukan sikap untuk menyikapi dia. Karena jika misalnya pendampingan ini belum menunjukkan perkembangan berarti dalam hati dia masih ada kecemasan, kebingungan dan ketakutan untuk melangkah. Berarti saya harus mencari motivasi yang lebih tepat lagi untuk saya katakan kepada dia (Wawancara dengan SNA pada tanggal 29 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Penjelasan SNA tersebut sejalan dengan pernyataan GYW sebagai berikut:

> Yang terakhir itu seperti evaluasi, dia menceritakan ulang, menyatakan kembali apa yang selama pendampingan telah dilakukan, terus tanya tanggapan saya (Wawancara dengan GYW pada tanggal 28 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Setelah melakukan kedua evaluasi tersebut lalu pada tahap ini dilanjutkan dengan membuat kesepakatan untuk pertemuan yang selanjutnya yang meliputi waktu, lokasi dan kegiatannya, lalu dilanjutkan dengan berpamitan. Hal ini sesuai dengan penuturan SNA berikut ini:

> Evaluasi selesai, lalu kami lanjut untuk buat janjian untuk pertemuan yang selanjutnya..tempat..jamnya..saya lebih meminta pendapat dia sih, tapi saya juga ngasih saran.. Setelah fix, baru saya akan share kegiatannya nanti ngapain aja gitu.. setelah itu selesai ya kami pamitan, tapi sebelumnya saya menguatkan mental dan komitmen dia agar selalu optimis dan percaya diri.. lalu sewajarnya aja sih, salaman aja sama misal bilang see you ya.. gitu misalnya (Wawancara dengan SNA pada tanggal 29 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Meminta pendapat klien dalam hal ini memiliki tujuan agar kegiatan pendampingan tidak mengganggu aktifitas klien serta diharapkan klien merasa lebih dihargai, sesuai pernuturan SNA sebagai berikut :

> Meminta pendapat itu tujuannya agar singkron aja, soalnya kalau saya yang tentukan nanti takutnya nggak pas.. selain itu juga biar merasa lebih berharga karena dimintai pendapat..biar dia merasa penting gitu.. (Wawancara dengan SNA pada tanggal 29 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Pernuturan SNA sejalan dengan tanggapan GYW seperti berikut ini :

> Kami membuat janjian untuk yang selanjutnya..dia memang selalu minta pendapat saya, tapi dia juga ngasih saran.. terus dia kasih tau besok ngapain aja..Perasaan saya ya merasa dihargai aja sih, jadi saya nggak ada perbedaan

> gitu.. terus pamitan (Wawancara dengan GYW pada tanggal 28 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Pada saat terminasi, hambatan yang sering kali terjadi adalah GYW sering menolak untuk mengakhiri pertemuan. Hal tersebut sesuai penuturan SNA sebagai berikut:

> Hambatannya itu si G itu sering tidak mau mengakhiri pertemuan. Jadi dia ada-ada saja yang jadi alasan tiap sudah selesai pendampingan..jadi mau tidak mau saya harus ngulang konseling lagi..dampaknya kegiatan saya selanjutnya juga jadi acak-acak waktunya (Wawancara dengan SNA pada tanggal 29 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

Penolakan tersebut sejalan dengan pernyataan GYW mengenai hal tersebut, seperti berikut ini:

> Kalau iya memang..karena saya sering ngrasa takut aja sih..gimana gitu, soalnya kalau ada mbak S itu rasanya aman..tenang, saya nggak kawatir gimana-gimana (Wawancara dengan GYW pada tanggal 28 November 2016 di Yayasan Victory Plus).

B. Pembahasan

1. Proses Komunikasi Terapeutik yang Dilakukan Oleh Yayasan Victory Plus untuk Menanamkan Kepercayaan Diri pada Penderita HIV/AIDS di Kota Yogyakarta

a) Tahap Orientasi

Tahap orientasi atau fase perkenalan merupakan kegiatan yang dilakukan pendamping saat pertama kali bertemu atau kontak dengan klien (Putri dan Fanani 2013:97). Tahap ini adalah tahap di mana pendamping memperkenalkan identitas dirinya kepada klien yang

bertujuan untuk menjalin rasa percaya. Tahap orientasi yang efektif yaitu dilakukan dengan pendamping memperkenalkan diri terlebih dahulu saat pertama kali menemui klien, yang artinya adalah pendamping harus terlebih dulu mengawali memperkenalkan diri bukan meminta klien untuk mengawali memperkenalkan diri (Ritanto, 2014).

Pernyataan tersebut sejalan dengan tahap orientasi yang dilakukan oleh para pendamping Yayasan Victory Plus kepada kliennya yaitu saat pertama kali bertemu dengan klien pendamping terlebih dulu mengawali mengajak berkenalan dengan menyatakan nama dan asal yayasan lalu menanyakan nama klien. Setelah itu, perkenalan dilanjutkan dengan pendamping memperkenalkan kegiatan dalam pendampingan, peran pendamping serta prinsip pendamping dalam pendampingan.

Pada fase perkenalan biasanya klien masih belum terbuka karena klien masih menahan diri, mencoba mempelajari dan mengenali pendamping. Hal ini wajar dalam proses komunikasi terapeutik sebagaimana dikemukakan Arwani (2003:62-75) bahwa pada tahap orientasi selalu melalui *testing* sebagai langkah awal dalam proses *building trust.* Apabila klien tampak masih tertutup dan pasif dalam perkenalan tersebut, pendamping mengungkapkan pengalaman dirinya sebagai penderita ODHA. Keterbukaan pendamping untuk

memperkenalan dirinya sebagai ODHA memudahkan proses *building trust* antara pendamping dan klien.

Proses *building trust* merupakan proses terbentuknya rasa percaya antara klien dengan pendampingnya. *Building trust* yang efektif dilakukan dengan menunjukkan keikhlasan, penuh empati dan menciptakan suasana yang hangat pada awal dimulainya proses komunikasi terapeutik pada pendampingan hingga pertemuan pendampingan berakhir (Shintana, 2012). Dalam hal ini cara yang dilakukan oleh pendamping yaitu dengan menunjukkan perasaan antusias, sikap empati dan ketulusannya dalam mendampingi klien. Berikut tabel penggambaran sikap para pendamping terhadap kliennya:

Tabel 3.5

Gambaran Sikap Pendamping Terhadap Klien

	DA – AL	**YM – EP**	**SNA - GYW**
Empati	Sikap antusias, tatapan yang ramah.	Memberikan pertanyaan perhatian, contoh: sudah makan atau belum?. Memberikan pujian, contoh: kamu terlihat lebih segar hari ini.	Menanyakan kondisi, contoh: bagaimana kondisimu hari ini?.

Ketulusan	Selalu tersenyum ramah, tidak menunjukkan rasa bosan maupun lelah.	Menyapa dengan panggilan akrab, selalu tersenyum ramah.	Tidak pernah mengeluh mengenai tanggaung jawabnya sebagai pendamping, selalu tersenyum dan bersikap ramah.

Sikap empati dan ketulusan yang ditunjukkan oleh pendamping kepada klien sejak awal pertemuan akan menciptakan suasana yang hangat selama pendampingan. Menurut Arwani (2002:54-58), empati (*empathy*), keikhlasan (*genuineness*) dan kehangatan (*warmth*) merupakan karakter yang harus ada agar komunikasi terapeutik berorientasi pada penyembuhan atau pemulihan, selain itu hal ini juga merupakan ciri dari komunikasi ini. Suasana yang hangat, *permisif*, dan tanpa adanya ancaman menunjukkan adanya rasa penerimaan pendamping terhadap klien.

Sikap empati mengandung sikap suportif dari pendamping kepada klien. Sifat suportif ini terjadi ketika ada penyampaian perasaan dan persepsi tanpa menilai. Suportif juga muncul dari adanya ketulusan. Posisi sebagai pendamping terhadap klien apabila melahirkan superioritas pendamping maka akan menimbulkan perasaan tidak dihargai dalam diri klien. Sebaliknya, dengan memperlihatkan

persamaan dan kesetaraan antara pendamping dan klien, maka sikap empati lebih mudah terbentuk (Masruri, 2010: 28).

Perkenalan memiliki tujuan untuk mendorong klien mau membuka diri dan bersedia mengikuti pendampingan lebih lanjut. Hal-hal yang diungkapkan oleh pendamping dalam perkenalan di antaranya identitas diri pendamping, macam-macam kegiatan yang akan dilakukan dalam pendampingan, peran pendamping dan prinsip/asas-asas pendampingan. Temuan penelitian menunjukkan pendamping menyatakan komitmennya untuk menjamin kerahasiaan klien. Klien tidak hanya membutuhkan empati dan ketulusan, tetapi juga jaminan kerahasiaan bahwa kondisi klien tidak diperbincangkan kepada orang lain di ruang publik (Sheldon dalam Taufik & Juliane, 2011:51). Yayasan Victory Plus tampak lebih mengandalkan pendamping dari kalangan ODHA untuk menjamin rahasia kondisi ODHA pihak klien, sekaligus memudahkan pendamping dalam membangun kepercayaan atau *trust* dari klien terhadap pendamping.

Ketika *trust* sudah terbentuk, maka klien bisa terbuka menceritakan diri dan interaksinya di dalam lingkungan keluarga dan teman-temannya. Keterbukaan klien hanya terjadi apabila pendamping menunjukkan sikap ramah, terbuka dan menunjukkan sikap dapat dipercaya dan bertanggung jawab. Hal ini sejalan dengan penjelasan Potter dan Perry (dalam Zen MH, 2013:65-67) bahwa komunikasi

terapeutik mengandung unsur keramahan, penggunaan nama, dapat dipercaya dan bertanggung jawab. Lebih penting lagi, sejak awal komunikasi terapeutik telah menunjukkan rasa hormat atau pandangan positif tanpa syarat (Sheldon dalam Taufik&Juliane, 2011: 51).

Selama perkenalan, pendamping tidak hanya bertanya tetapi juga mengungkapkan dirinya agar klien tidak ragu untuk terbuka kepada pendamping. Keterbukaan diri memainkan peran penting dalam pengembangan hubungan sosial antar individu dan membuat hubungan jadi lebih akrab (Karina dan Suryanto dalam Ritanto, 2014).

Dalam hal ini, Keliat (1992:26-28) menjelaskan bahwa salah satu teknik dalam komunikasi terapeutik adalah membagi persepsi. Dalam hal ini pendamping meminta pendapat klien tentang hal yang pendamping rasakan dan pikirkan. Dengan cara ini pendamping dapat meminta umpan balik dan memberi informasi. Menurut Zen MH (2013:84-92), pengungkapan diri pendamping dalam perkenalan merupakan tindakan menawarkan diri. Artinya, saat klien belum siap berkomunikasi dengan orang lain, pendamping harus mengambil inisiatif dengan memulai komunikasi yang bisa mencairkan suasana, seperti menawarkan bantuan. Selain itu, ucapan salam saat perkenalan atau penyebutan nama klien saat tahap orientasi merupakan bentuk pemberian penghargaan kepada klien. Pengungkapan diri pendamping

untuk menumbuhkan keterbukaan klien seharusnya disertai dengan ungkapan jaminan untuk merahasiakan privasi klien.

Ketika dalam perkenalan pihak pendamping mengungkapkan dirinya juga sebagai ODHA, maka kesamaan persepsi dan empati lebih mudah diwujudkan sehingga *trust* terwujud. Pendamping dalam perkenalannya, disamping menanyakan nama, juga mengenalkan perannya di Victory Plus, peran bagi klien, serta pengalaman pendamping sebagai ODHA dan sebab-sebab menjadi ODHA. Selama tahap orientasi, pendamping menunjukkan dirinya menerima klien, menghormati klien, dan juga sangat paham kondisi klien. Seperti halnya YM, yang menampilkan diri dengan ceria dan ramah, suka bercanda. Sikap pendamping demikian menumbuhkan sikap positif dalam diri klien.

Sikap positif pendamping terhadap klien saat perkenalan dapat menumbuhkan persepsi yang positif dalam diri klien tentang dirinya sehingga proses nemumbuhkan rasa pecaya diri sudah dimulai dari awal. Menurut Fatimah (2010:149), sikap positif seorang individu yang memampukan dirinya untuk mengembangkan penilaian positif, baik terhadap diri sendiri maupun terhadap lingkungan atau situasi yang dihadapinya merupakan sikap yang menunjukkan adanya rasa percaya diri.

Tahap orientasi disamping diisi dengan perkenalan juga memberikan gambaran tentang kegiatan yang dapat diikuti oleh klien. Dalam hal ini, pendamping menjelaskan gambaran pendampingan dengan maksud menarik minat klien untuk terus bersedia menghadiri pertemuan-pertemuan lanjutan dengan pendamping. Ketertarikan klien tampak dengan adanya keterbukaan klien dalam menceritakan identitasnya dan pembuatan kesepakatan perihal tujuan pendampingan serta membuat kesepakatan untuk menjamin kerahasiaan klien. Ada beberapa tujuan pendampingan yang meliputi menumbuhkan percaya diri klien, membantu mengurangi beban pikiran dan perasaan klien, emosional lebih terkontrol, mampu beradaptasi pada lingkungan baru, menumbuhkan kesadaran klien mengenai pentingnya rajin konsumsi obat sehingga kesehatan membaik, serta memberi dukungan kepada klien agar semangat menjalani kehidupan. Hal ini sejalan dengan penjelasan Arwani (2003:62-75) bahwa tahap orientasi juga dimaksudkan untuk *identification of problems and goals,* dan *contract formation.*

Kesepakatan yang dibuat antara pendamping dan klien telah menjadikan diri klien terikat untuk terus bekerjasama dengan pendamping dalam rangka mencapai tujuan yang telah disepakati. Kontrak tersebut dapat tercapai jika terlebih dulu ada *building trust* melalui perkenalan klien dengan pendamping. *Building trust* tidak akan

bertahan lama ketika klien merasa privasinya tidak aman dan kurang dihormati.

Pada sesi orientasi, para pendamping memperkenalkan beberapa macam kegiatan yaitu pelatihan dan sosialisasi. Untuk pelatihan, di antaranya pelatihan *public speaking* dengan sarana radio komunitas, perkumpulan ODHA seprovinsi dengan macam-macam kegiatannya, pelatihan untuk pembentukan KDS (kelompok dukungan sebaya) atau pendamping, serta pelatihan agar klien mampu menjadi *treatment educator* untuk para ODHA yang membutuhkan bimbingan.

Orientasi yang diberikan oleh para pendamping memperlihatkan kepada klien tentang *goals* yang dapat dicapai oleh klien. *Goals* yang ditawarkan tersebut dapat menumbuhkan persepsi positif dalam diri klien bahwa dirinya memiliki keahlian dan ketrampilan yang lain yang menunjang kehidupannya dan memiliki kemampuan yang memadai. Menurut Hakim (2002:5-6) beberapa ciri atau karakteristik individu yang memiliki percaya diri yang proporsional di antaranya: memiliki kemampuan bersosialisasi, memiliki potensi dan kemampuan yang memadai, dan memiliki keahlian dan ketrampilan yang lain yang menunjang kehidupannya.

b) Tahap Kerja

Tahap kerja adalah tahap dimana pendamping memulai kegiatan komunikasi terapi. Artinya, pada tahap inilah pendamping harus

memenuhi tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Arwani, 2003:62-75). Tahap kerja yang efektif yaitu tahap kerja yang dilakukan dengan berkeja sama antara pendamping dengan kliennya. Dalam hal ini, pendamping dan klien saling berdiskusi dalam penyelesaian masalah yang dialami oleh klien, sehingga hubungan antara pendamping dengan kliennya akan terasa saling memiliki (Aniharyati, 2011).

Pada kenyataannya, teori ini telah sejalan dengan tindakan para pendamping. Pada sesi konseling para pendamping mengajak kliennya untuk ikut menuangkan ide-idenya terkait dengan permasalahan yang dialami. Sehingga klien tidak hanya memutuskan namun juga ikut mencari solusi yang sesuai dengan permasalahan yang dialaminya.

Fase kerja terbagi dalam dua kegiatan, yaitu menyatukan proses komunikasi dengan tindakan pendampingan, dan membangun suasana yang mendukung untuk proses perubahan. Komunikasi terapeutik pada tahap ini memperlihatkan praktik komunikasi yang berfokus pada masalah klien. Dalam hal ini, pendamping selalu mengawali percakapan dengan menanyakan kabar klien, menanyakan sikap keluarganya saat ini terhadap klien, serta menanyakan perkembangan aktivitas kehidupan klien.

Pembukaan komunikasi dengan menanyakan kabar klien dimaksudkan untuk memancing informasi tentang diri klien terkait dengan psikologis klien. Seandainya klien memperlihatkan raut muka

yang murung, maka pendamping mengetahui bahwa klien sedang dalam kondisi psikologis yang kurang baik. Pendamping akan memberikan solusi kepada klien agar lepas dari kondisi psikologis tersebut. Ketika klien memperlihatkan jawaban yang menggembirakan atau menunjukkan raut wajah senang, maka pendamping pun akan bertanya lebih lanjut tentang hal yang menyenangkan tersebut. Perhatian pendamping terhadap kegembiraan yang dirasakan klien tersebut akan menguatkan rasa senang dalam diri klien. Tahap kerja dalam komunikasi terapeutik tersebut sejalan dengan penjelasan Putri dan Fanani (2013:97) bahwa pendamping harus mempunyai kepekaan dan tingkat analisis yang tinggi terhadap adanya perubahan dalam respon verbal maupun non verbal klien.

Pendamping cenderung menjadi seorang pendengar yang baik tanpa menyela maupun menyudutkan klien. Dalam hal ini, pendamping memberikan tanggapan positif atas curahan hati klien. Sikap positif yang ditunjukkan pendamping tersebut akan membuat klien merasa nyaman untuk mengungkapkan perasaan dan pikirannya. Menurut Zen MH (2013:71-76), pendamping harus mendorong klien guna mengungkapkan pikiran dan perasaannya agar pendamping dan klien dapat bekerja sama guna mengatasi masalah yang ada. Kesediaan klien untuk mengungkapkan atau mengekspresikan perasaan dan pikiranya menunjukkan adanya kepercayaan diri dalam diri klien. Menurut Lina

(2010: 53-68), salah satu indikator adanya peningkatan kepercayaan diri adalah keberanian untuk mengekspresikan diri.

Selama proses komunikasi terapeutik pada tahap kerja ini, klien merasa diperhatikan, dihormati dan dihargai. Hal itu terjadi karena pendamping mengucapkan kata-kata yang eksplisit menyatakan rasa hormat dan menghargai, sikap tulus sebagai pendengar yang baik. Bahkan ungkapan afirmatif yang disampaikan pendamping terhadap sikap dan keputusan klien telah menimbulkan kepercayaan diri klien.

Dukungan sosial sangat penting untuk menguatkan klien menghadapi masalahnya. Dukungan sosial sebagai suatu kesenangan, perhatian, perhargaan, dan bantuan yang dirasakan seorang individu yang berasal dari orang-orang atau kelompok-kelompok lain (Sarafino, 2002: 79 dalam Rahman, 2013). Dengan adanya dukungan sosial ini maka seseorang akan merasa dihargai, dicintai, dan merasa menjadi bagian dari masyarakat, sehingga ODHA tidak merasa didiskriminasi yang nantinya dapat berdampak positif bagi kesehatannya (Diatmi dan Fridari, 2014: 355 dalam Rahman, 2013). Dukungan sosial yang baik adalah dengan memberikan tanggapan, perhatian, saran, serta dorongan yang tepat sesuai dengan permasalahan dan kondisi emosional klien (Maslihah, 2011).

Dalam hal ini, dukungan sosial yang diberikan oleh pendamping adalah berupa dorongan, saran, perhatian serta tanggapan sesuai dengan

permasalahan yang dikeluhkan klien. Dukungan sosial bagi klien sangat penting karena klien sebagai penderita ODHA menghadapi masalah sosial yang cukup memprihatinkan sebagai dampak dari adanya stigma terhadap penyakit ini. Hal ini disebabkan karena penyakit ini identik dengan akibat dari perilaku-perilaku tidak bermoral seperti seks bebas, penyalahgunaan narkoba, dan seks sesama jenis (homoseksual) sehingga klien dianggap pantas.

Dukungan sosial yang utama dalam komunikasi terapeutik adalah dari pendamping. Pada tahap kerja, pendamping mengingatkan kepada klien bahwa semua manusia hidup itu tidak terlepas dari ujian, ujian untuk klien adalah menyandang ODHA. Klien diyakinkan bahwa Tuhan tidak akan menguji hambanya kalau hambanya tidak mampu, dan ketika klien diuji dengan ODHA, berarti sebenarnya klien mampu menghadapinya. Pada kenyatannya, banyak orang di sekitar klien yang menderita HIV/AIDS, bahkan pendamping juga bagian dari ODHA. Mereka bisa hidup normal, sehat, mampu berkarya, bisa menikah dan memiliki keturunan yang sehat. Perasaan yakin dapat menjalani hidup seperti halnya orang normal akan menumbuhkan harapan tinggi dan kepercayaan diri pada klien. Bluvol dan Marilyn (Noviarini, 2013: 118 dalam Rahman, 2013) menjelaskan seseorang dengan harapan yang tinggi akan memiliki energi lebih untuk memotivasi diri berperan aktif

dalam penyelesaian masalah dan terus berkembang, sehingga memiliki kualitas hidup yang baik.

Intinya, komunikasi terapeutik pada tahap kerja ini dimaksudkan untuk megurangi beban perasaan dan pikiran klien, sekaligus juga dilakukan untuk mengajak klien melakukan hal positif. Burke dkk, (Wahyuni, 2010: 27 dalam Rahman, 2013) menjelaskan bahwa ketika menghadapi tekanan situasi kondisi, dukungan sosial memungkinkan membantu individu mengubah pemaknaan terhadap situasi kondisi tersebut, mengubah emosi dan sikap merespon *stressor* dan atau terhadap *stressor* itu sendiri. Nasehat, petunjuk, perhatian dan penghargaan dari orang lain dapat merubah penilaian ancaman stresor dari kondisi sulit menjadi lebih teratasi.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa dukungan sosial juga ditunjukkan dengan kesediaan pendamping untuk memandu klien dalam mengakses layanan kesehatan secara langsung serta memandu klien dalam mengikuti pelatihan dan sosialisasi sebagaimana dilakukan para pendamping.

Tabel 3.6
Gambaran Kegiatan Selama Pendampingan pada Tahap Kerja

NO	BENTUK KEGIATAN	DA – AL	YM - EP	SNA - GYW
1.	Mengakses layanan	**Pengambilan Obat:** Mendatangi	**Pengambilan Obat:**Mendatan	**Pengambilan Obat:**

	kesehatan	klinik bersama, Mengarahkan bagaimana cara berbicara kepada petugas klinik, menunjukkan tempat pengambilan obat dalam klinik. **Tes HIV/AIDS:** Mendatangi klinik bersama, Mengarahkan pada bagian pelayanan tes, menunjukkan lokasi pendaftaran, memandu dalam berbicara kepada perawat, menunjukkan prosedur yang harus dilakukan, menunjukkan ruangan.	gi klinik berasama, Menunjukkan lokasi petugas klinik, menunjukkan dan memandu dalam pengambilan obat dalam klinik. **Tes HIV/AIDS:** Datang bersama menuju klinik, lalu menemani dalam melakukan prosedur-prosedurnya.	Datang menuju klinik bersama, menunjukkan kepada siapa klien harus berbicara, menunjukkan lokasi dalam klinik untuk pengambilan obat. **Tes HIV/AIDS:** Dadatang bersama menuju klinik, mengarahkan klien dalam melakukan prosedur-prosedurnya.
2.	Pelatihan dan sosialisasi	Menginformasi kan pelatihan/sosialisai apa yang akan dilakukan, memberikan dorongan kepada klien agar mau menjalani sosialisasi/ pelatihan hingga selesai, memperkenal kan klien kepada lingkungan yang ikut serta dalam pelatihan/ sosialisasi.	Menunjukkan fasilitas yang disediakan dan menginformasi-kan mengenai isi/fasilitas pelatihan/ sosialisasi.	Menunjukkan fasilitas dalam pelatihan meupun sosialisasi, menunjukkan ruangan yang dipergunakan.

Sebagai pendamping, DA, YM dan SNA menemani dan memberikan arahan secara langsung kepada kliennya tentang cara pembelian obat-obatan yang dibutuhkan serta memberikan panduan bahkan mendampingi secara langsung tentang cara menjalani tes HIV setiap 3 bulan sekali. Fakta praktik komunikasi terapeutik pada tahap kerja tersebut menguatkan pendapat Keliat (1992:13) bahwa pendamping membantu klien mengatasi kecemasan, meningkatkan kemandirian dan tanggungjawab diri sendiri, dan mengembangkan mekanisme koping yang konstruktif. Fokus pada fase ini adalah perubahan perilaku *maladaptive* menjadi adaptif.

Dukungan sosial selama tahap kerja tampak dari adanya pelatihan dan sosialisasi yang merupakan salah satu fasilitas yang diberikan oleh Yayasan Victory Plus untuk medukung para klien agar memiliki kepercayaan diri dan semangat hidup. Pelatihan dan sosialisasi sebenarnya adalah salah satu progam wajib. Namun pendamping tidak memaksakan kepada klien, karena banyak diantara mereka yang sebenarnya ada yang masih bekerja, ada yang masih kuliah. Hal ini membuktikan adanya empati pendamping terhadap pilihan aktivitas klien.

c) Tahap Terminasi

Tahap terminasi merupakan fase penilaian pencapaian tujuan dan perpisahan. Pendamping akan mendorong klien untuk mengkaji

kecocokan dan hasil dari tujuan yang telah dibuat. Tahap terminasi yang baik apabila pendamping mampu menilai sejauh mana klien mengalami perkembangan dalam rangka mencapai tujuan yang telah dibuat bersama (Ritanto, 2014).

Pada fase ini pendamping memilliki dua tugas yang di antaranya adalah mengevaluasi pencapaian tujuan dari pendampingan yang telah dilaksanakan, melakukan evaluasi subjektif, menyepakati tindak lanjut terhadap interaksi yang telah dilakukan.

Evaluasi subjektif dilakukan dengan menanyakan perkembangan perasaan klien setelah melaksanakan pendampingan. Di antaranya dengan menanyakan apakah klien masih tertekan, masih mudah tersinggung, kemudian merasa mider, takut maupun perasaan negatif lainnya. Pada fase terminasi, seperti yang dilakukan oleh pendamping DA dengan klien AL, DA memberikan dorongan, dukungan kepada AL untuk tetap beraktivitas, tetap melihat segala hal secara positif. Pencapaian tujuan diukur dengan adanya peningkatan kepercayaan diri klien. Seorang klien dipandang telah memiliki kepercayaan diri yang baik ketika telah dapat menjalani kehidupan dengan normal seperti orang yang bukan ODHA.

Fase evaluasi biasanya dilakukan pendamping dengan cara pendamping menceritakan ulang kronologis klien menemui pendamping serta tanggapan pendamping. Cerita ulang ini dilakukan dengan bahasa

sendiri. Setelah itu, pendamping meminta tanggapan klien. Pada tahap ini, pendamping tetap sebagai pendengar yang aktif dan harus peka terhadap pesan nonverbal dari klien. Apabila tampak sudah terlihat percaya diri, mantap, dan tidak ragu-ragu, berarti klien bersangkutan sudah mengalami peningkatan kepercayaan diri. Sikap mantap dan tidak ragu-ragu memperlihatkan klien sudah menyadari kelebihan dan kekurangannya, sebagaimana dijelaskan oleh Utomo dan Windarto (2011:7) bahwa percaya diri merupakan kesadaran tentang kelebihan dan kekurangannya serta kemampuan memanajemen kelebihan dan kekurangannya tersebut dengan baik.

Pada fase terminasi, komunikasi terapeutik yang dilakukan bersifat evaluasi. Dalam hal ini, komunikasi tetap menggunakan teknik-teknik terapeutik sebagaimana dijelaskan Keliat (1992:26-28) yaitu mengemukakan pertanyaan terbuka (*broad opening*), mengulang (*restating*), klarifikasi kepada klien, melakukan refleksi, dan mengajukan saran-saran.

Pendamping mengemukakan pertanyaan terbuka (*broad opening*) mengenai apa yang dirasakan klien sebelum pendampingan dan apa yang dirasakan setahun setelah pendampingan. Pertanyaan terbuka lebih mudah menghasilkan informasi karena klien berusaha untuk mengungkapkan perasaan dan pikirannya dengan lebih leluasa seperti apa yang dipikirkan ataupun dirasakannya.

Pendamping mengulang (*restating*) apa yang telah dijalani bersama selama proses pendampingan. Dalam hal ini, maksudnya adalah pendamping me-*review* apa saja yang telah dilakukan selama pendampingan dan bagaimana perasaan klien berdasarkan pernyataan klien.

Penilaian pendamping ini dimintakan klarifikasi kepada klien. Klarifikasi dimaksudkan untuk memastikan bahwa kondisi klien sudah mengalami perubahan secara psikologis atau belum. Selanjutnya pendamping menyebutkan kegiatan apa saja yang akan dilakukan untuk pertemuan selanjutnya. Kegiatan dalam pendampingan yang meliputi pelatihan dan atau sosialisasi merupakan kegiatan positif yang diadakan oleh Yayasan Victory Plus. Kesediaan klien untuk menjalani berbagai kegiatan positif, menyadari kekurangan dan kelebihan dirinya membuktikan adanya peningkatan kepercayaan diri.

Karakteristik klien yang sudah memiliki kepercayan diri di antara yaitu merasa tenang, mampu menetralisir ketegangan yang ditemuinya, mampu menyesuaikan diri dan berkomunikasi diberbagai situasi, mampu bersosialisasi, dan dapat bereaksi positif dalam menghadapi masalah. Proses terapeutik pada tahap kerja telah mengkondisikan klien untuk merasakan dukungan sosial, meningkatkan *skill* melalui pelatihan-pelatihan yang dilaksanakan. Keikutsertaan klien di dalam berbagai kegiatan positif di lingkungan komunitas ODHA

tidak dapat dijadikan indikator klien sudah mampu bersosialisasi karena kedekatan diantara mereka tidak lepas dari sikap mereka sebagai sesama ODHA.

Kemampuan klien untuk bersosialisasi, beradaptasi dengan lingkungan sosialnya, menetralisir ketegangan dan bersikap positif dalam menghadapi masalah tidak tercermin dalam aktivitas mereka di dalam komunitas sesama ODHA. Kepercayaan diri klien mestinya dilihat dari kemampuannya ketika menjalani aktivitas sehari-hari bersama orang lain di luar ODHA, bahkan menunjukkan aktivitas yang juga produktif sama dengan yang bukan ODHA.

Jika klien masih belum yakin dengan kemampuan dirinya atau belum bisa berbuat segala sesuatu dengan memafaatkan kelebihan-kelebihannya, atau klien masih bereaksi negatif terhadap kelemahan-kelemahan yang dimilikinya maka sebagaimana dijelaskan Hakim (2002:6), klien bersangkutan belum berproses menjadi percaya diri. Perasaan yakin dan reaksi positif atau negatif tidak cukup hanya diketahui melalui pembicaraan pada saat terminasi, atau sikap klien pada saat terlibat dalam kegiatan bersama komunitas ODHA.

Saat terminasi berlangsung tidak jarang klien menolak untuk mengakhiri pertemuan, seperti halnya GYW dan AL. Hal ini terjadi karena mereka merasa takut untuk mencoba melakukan upaya

penyelesaian/penanganan permasalahan yang telah dibicaraan saat pendampingan.

Keberhasilan terminasi dalam komunikasi terapeutik tidak diukur melalui pengamatan, seperti salah satunya dengan mengamati bagaimana interaksi klien dengan lingkungan sosial di luar ODHA. Hal ini merupakan kelemahan dalam komunikasi terapeutik pendampingan pada tahap terminasi. Ketika komunikasi dipandang sebagai penyampaian pesan verbal maupun non verbal, maka pesan nonverbal perlu digali lebih dalam guna memastikan klien telah menunjukkan adanya kepercayaan diri yang lebih baik.

2. Hambatan dalam Komunikasi Terapeutik

Dalam melakukan proses komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh para pendamping tidak terlepas dari berbagai macam hambatannya. Berikut ini hambatan dalam komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh para pendamping kepada klien-kliennya yang peniliti jabarkan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 3.7
Hambatan proses komunikasi terapeutik dalam menanamkan percaya diri

Hambatan / Informan	Fase Orientasi	Fase Kerja	Fase Terminasi
DA-AL	1. Respon klien pasif, dingin dan datar.	1. Klien masih tertutup. 2. Lokasi tidak kondusif.	1. Lokasi dan penentuan waktu. 2. Menolak mengakhiri pertemuan.
YM-EP	1. Klien masih pasif dan banyak diam.	1. Jarak fisik. 2. Perbedaan persepsi. 3. Lokasi tidak kondusif.	1. Penentuan lokasi dan waktu.
SNA-GYW	1. Klien cenderung sensitif dan menutup diri.	1. Tidak mau berdiskusi. 2. Lokasi tidak kondusif.	1. Menolak mengakhiri pertemuan.

Hambatan yang terjadi pada fase orientasi bersumber dari klien yang masih belum menerima kenyataan dirinya terinfeksi HIV. Klien pada tahap orientasi masih tertutup dan tidak/kurang percaya diri, cemas, dan sensitif. Pada saat pendamping memperlihatkan sikap simpati, klien tidak serta merta menerima dengan baik. Respon klien tampak pasif, dingin dan datar, tertutup dan sensitif sebagaimana dialami oleh AL, EP dan GYW. Kondisi klien demikian merupakan gambaran belum terjalinnya *trust* atau belum kuatnya

trust oleh klien terhadap pendamping. Keterbukaan pada fase orientasi merupakan awal yang baik untuk kelancaran dalam proses komunikasi terapeutik berikutnya. Namun kenyataannya, saat dimulainya proses komunikasi terapeutik tidak jarang terhambat oleh sikap klien yang cenderung menutup diri.

Sikap tertutup ini kadang masih terbawa hingga pada tahap kerja seperti dialami AL. Beradasarkan latar belakang AL yang merasa trauma bertemu dan *sharing* dengan orang yang baru ditemuinya, maka hingga masuk pada tahap kerja AL masih enggan untuk membuka diri. AL masih merasa sungkan untuk menceritakan permasalah yang dialaminya dengan selengkap-lengkapnya. Sehingga hal ini menghambat pendamping dalam memberikan masukan/saran dan motivasi kepada AL.

Berbeda dengan AL, dimulai dari tahap orientasi saat pertemuan pertama antara YM dan EP hingga saat memasuki fase kerja, selama proses pendampingan sering kali EP menjaga jarak dengan YM. Hal ini terjadi karena EP merasa enggan duduk berdekatan dengan YM karena YM seorang laki-laki. Oleh sebab itu hal ini menghambat kelancaran penyampaian pesan antara YM dan EP, karena terkadang EP tidak mendengar dengan tepat apa yang disampaikan oleh YM, begitu juga sebaliknya. Sehingga dalam fase kerja sering terjadi pengulangan dalam penyampaian pesan antara YM dan EP, serta munculnya perbedaan persepsi.

Berbeda dengan hambatan yang dialami pendamping DA dengan AL serta YM dengan EP, hambatan yang dirasakan pendamping SNA dalam mendampingi GYW justru pada keengganan GYW untuk berdiskusi. Setiap kali pertemuan, pendamping mengajak GYW untuk membicarakan bagaimana solusi maupun sikap yang sebaiknya diambil terhadap *problem* yang dirasakan GYW. Tetapi, GYW enggan untuk mengemukakan pendapatnya. Atau dengan kata lain, GYW cenderung bergantung kepada SNA. Hal ini dapat menjadi hambatan karena GYW akan menjadi sulit untuk terbiasa berpikir secara mandiri dan bergantung pada orang lain.

Pada fase kerja konseling, lokasi pendampingan yang tidak kondusif juga merupakan salah satu hambatan dalam proses pendampingan. Dalam pemilihan lokasi seharusnya lokasi yang dipilih merupakan lokasi yang tenang sehingga membuat klien merasa nyaman. Namun pada kenyataannya, saat proses pendampingan konseling sedang berlangsung, suasana di tempat pertemuan mendadak dapat berubah menjadi agak ramai pengunjung sehingga proses komunikasi menjadi terhambat, mengingat kesepakatan antara pendamping dengan klien dalam menjaga kerahasiaan privasi klien. Jika tempat untuk berkomunikasi tidak memiliki kenyamanan, maka dapat mengakibatkan ketegangan dan tidak nyaman (Murwani dan Istichomah, 2009:19-20).

Lokasi atau tempat pendampingan tidak menetap di kantor yayasan akan lebih baik karena tidak monoton atau membosankan. Lokasi yang

berpindah-pindah juga disesuaikan dengan kebutuhan dan mobilitas klien. Klien selalu menghendaki tempat yang tenang, nyaman, tetapi juga dekat dalam jangkauan baik dari sisi waktu maupun jarak. Tempat pendampingan yang berpindah-pindah juga bermanfaat untuk melatih klien untuk memasuki ruang publik sehingga dapat melihat kenyataan bahwa keberadaan mereka masih diterima oleh masyarakat dan dapat berbaur dengan masyarakat. Hal ini sangat dibutuhkan selama pendampingan guna meningkatkan kepercayaan diri klien.

Namun pada kenyataannya dalam hal ini terkadang lokasi yang telah ditentukan tidak sesuai harapan. Misalnya, terlalu ramai sehingga klien merasa privasinya tidak terlindungi. Pendamping kadang memberikan saran mengenai lokasi yang bisa digunakan umtuk pertemuan pendampingan selanjuutnya, namun pendamping juga memberikan kebebasan klien untuk memilih tempat pendampingan.

Dalam menentukan waktu untuk setiap pertemuan selanjutnya, pendamping menyerahkan keputusan kepada klien, namun tetap memberikan saran. Waktu pertemuan memang termasuk hal yang teknis, namun menentukan keberhasilan komunikasi terapeutik. Waktu pertemuan harus menyesuaikan dengan kesibukan klien. Seperti halnya EP, beliau merupakan klien yang masih aktif bekerja sebagai karyawan pabrik tekstil hanya punya waktu 3 kali dalam sebulan sehingga kurang *intens* dalam menjalani pendampingan. Berbeda dengan AL sebagai seorang mahasiswa pasca

sarjana serta GYW sebagai seorang karyawan outlet. AL lebih banyak memiliki waktu pendampingan yaitu 3 kali dalam seminggu sehingga dalam sebulan bisa bertemu hingga 12 kali pertemuan, serta GYW yang menjalani pendampingan 5 kali dalam satu bulan.

Hambatan waktu sangat dirasakan dalam proses komunikasi terapeutik antara YM dan EP. Sebagai karyawan pabrik tekstil, EP hanya mampu bertemu untuk pendampingan sebanyak 3 kali dalam sebulan. Akibatnya, proses membangun rasa saling percaya (*building trust*) membutuhkan proses agak lama dari pada proses yang dijalani oleh klien AL sebanyak 2 kali seminggu dan GYW sebanyak 5 kali sebulan. Frekuensi pertemuan yang jarang antara EP dengan pendampingnya menyebabkan terciptanya jarak dan sikap EP yang terkadang masih tertutup. Dalam hal ini sebagai contoh, ketika AL merasa ada masalah untuk diungkapkan maka satu dua hari kemudian AL dapat mengikuti pendampingan karena kesepakatan pertemuan adalah dua kali dalam seminggu atau 12 kali dalam sebulan. Sebaliknya, ketika EP merasa ada masalah yang ingin disampaikan, maka beberapa hari sampai 10 hari kemudian EP baru dapat mengungkapkannya saat mengikuti pendampingan.

Dalam menentukan jadwal pendampingan, pendamping tidak dapat secara sepihak menentukan kapan dan berapa kali klien mengikuti pendampingan. Dalam hal ini, pendamping hanya memberikan wawasan, pengertian maupun saran, sedangkan keputusan lebih sering disesuaikan

dengan kehendak klien. Keterbatasan waktu pendampingan juga menyebabkan tidak setiap klien dapat mengikuti sesi pendampingan dengan baik sehingga komunikasi terapeutik juga terhambat. Sebagai contoh, EP tidak selalu dapat mengikuti kegiatan pendampingan berupa sosialisasi dan pelatihan.

Selain masalah waktu dan lokasi, hambatan pada fase terminasi dalam komunikasi terapeutik yang dilakukan dalam pendampingan ODHA juga terjadi ketika klien dan pendamping mempersepsikan hasil pendampingan secara berbeda. Klien menilai pendamping dapat dihubungi sewaktu-waktu meskipun kegiatan pendampingan telah berakhir, sedangkan menurut pendamping ketika kegiatan pendampingan telah berakhir maka klien tidak seharusnya menghubungi pendamping seperti halnya GYW. GYW cenderung menjadi sosok yang banyak mengeluh dan sering menghubungi pendamping di luar waktu konseling, sehingga hal tersebut menggangu aktifitas SNA selaku pendamping GYW, sehingga hal itu mengganggu aktifitas SNA selaku pendamping GYW.

Pada fase terminasi, terkadang klien merasa masih ada rasa kurang nyaman dan takut, sehingga klien mengaharapkan untuk tetap bersama pendamping. Klien menunjukkan adanya penolakan untuk mengakhiri pendampingan. Penolakan tersebut menunjukkan bahwa klien masih belum percaya diri untuk menyelesaikan permasalahannya. Dengan kata lain, klien masih belum menunjukkan perkembangannya dalam proses mencapai tujuan

bersama. Sehingga pendamping perlu melakukan fase kerja kembali yaitu dengan pengulangan sesi konseling.

Komunikasi terapeutik merupakan proses komunikasi dua arah sebagaimana proses komunikasi yang lain. Artinya, komunikasi dilakukan oleh dua pihak baik pendamping maupun klien. Dengan demikian, hambatan komunikasi bukan hanya bersumber dari pihak klien, tetapi juga dari pendamping. Meskipun, pihak pendamping tidak mengakui secara terbuka bawah dirinya sebagai bagian dari hambatan tersebut, peneliti berpandangan bahwa tidak semua pendamping memiliki kompetensi yang memadai. Setiap pendamping memang telah mengikuti pelatihan untuk menjadi pendamping, tetapi tidak setiap pendamping memiliki latar belakang pendidikan dan wawasan yang luas tentang profesi di bidang bimibingan dan konseling.

Dalam hal ini, kredibilitas pendamping lebih banyak berpijak pada status pendamping yang juga masih sebagai ODHA yang berhasil menjalani aktivitas kehidupan sebagaimana layaknya orang yang tidak terkena ODHA. Meskipun demikian, status pendamping sebagai ODHA juga menguntungkan dalam proses komunikasi terapeutik karena klien membutuhkan model atau figur yang layak dicontoh dalam membangun kepercayaan diri. Dalam hal ini, pendamping dapat dijadikan sebagai figur ODHA yang percaya diri sehingga layak untuk dicontoh oleh klien.

Komunikasi terapeutik di Yayasan Victory Plus tampak cukup efektif meningatkan kepercayaan diri klien. Posisi pendamping yang juga sebagai *role model* ODHA yang percaya diri berkontribusi terhadap keberhasilan komunikasi terapeutik dalam meningkatkan kepercayaan diri klien. Kesamaan sebagai sesama ODHA antara klien dan pendamping menjadikan keduanya dapat membangun komunikasi yang lebih terbuka. Proses komunikasi terapeutik yang dilaksanakan di tempat-tempat publik menjadikan klien merasa lebih mudah beradaptasi dengan masyarakat dan memberi pengalaman nyata bahwa masyarakat tetap menerima kehadirannya. Dengan demikian, komunikasi terapeutik berjalan efektif dalam meningkatkan kepercayaan diri klien.