

## Komunikasi Interpersonal Melalui *Tele-Psychological First Aid* Oleh Psikolog Pada Layanan Sejiwa

Erika Arianti<sup>1</sup>, Rita Destiwati<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, erikarianti@student.telkomuniversity.ac.id

<sup>2</sup> Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, ritadestiwati@telkomuniversity.ac.id

### Abstrak

Fenomena COVID-19 yang melanda seluruh dunia termasuk Indonesia menyumbangkan banyak dampak negatif yang signifikan pada kesehatan seseorang baik fisik maupun psikologi seperti masalah kesehatan mental berupa cemas, depresi dan trauma. Ini membuat tingkat kebutuhan pendampingan psikologis untuk mengatasi masalah mental di Indonesia kian meningkat. Pemerintah Indonesia meluncurkan program Layanan SEJIWA yang berbasis *Hotline 119 ext 8* dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan emosional dan psikologi masyarakat Indonesia secara gratis dan terjangkau. Layanan Sejiwa ialah Layanan *Psychological First Aid* atau Bantuan psikologi Awal yang dilakukan secara daring untuk mengurangi dampak negatif atau disebut juga layanan Tele-PFA. Pada beberapa kasus terdapat masyarakat yang memiliki kondisi mental tidak stabil, mereka sulit untuk menyampaikan permasalahan pribadinya ketika konseling berlangsung. Tujuan penelitian adalah menganalisis pendekatan komunikasi interpersonal keterbukaan melalui Tele-PFA oleh psikolog di layanan Sejiwa dalam menangani mental masyarakat yang tidak stabil akibat pandemi COVID-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan keterampilan Komunikasi keterbukaan menurut Devito. Untuk mendapatkan hasil penelitian dilakukan wawancara kepada beberapa relawan psikolog yang memberikan konseling di layanan Sejiwa. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi keterbukaan psikolog yang baik mampu untuk menunjang komunikasi yang efektif. *klien* menjadi terbuka mengungkapkan masalahnya sehingga psikolog bisa memberikan solusi terbaik dan memberikan perubahan secara perilaku dan emosional untuk *klien*

Kata Kunci-komunikasi interpersonal, Tele-PFA, psikolog

### Abstract

*The COVID-19 phenomenon that hit all over the world including Indonesia contributed a lot of significant negative impact to physically nor psysicallogy's health such as anxiety, depression and trauma. This makes the level of need for psychological assistance to overcome mental problems in Indonesia increasing. Indonesia government launched a service program called SEJIWA based on hotline program 199 ext 8 on purpose to fulfill indonesian people's emotional and psychological need for free and reachable. SEJIWA is a Psychological First Aid Service or Early Psychological Assistance that is carried out by online to reduce negative impacts or is also known as a Tele-PFA services. In some cases there are people who have an unstable mental condition, they find it difficult to convey their personal problems when counseling takes place. The purpose of the study was to analyze the approach to interpersonal communication openness through Tele-PFA by psychologists at Sejiwa services in dealing with mentally unstable people due to the COVID-19 pandemic. This study uses a qualitative descriptive approach with open communication skills according to Devito. To obtain the results of the research, interviews were conducted with several volunteer psychologists who provide counseling at Sejiwa services. The results of the study show that a good psychologist's openness communication are able to support effective communication. client are open to revealing their problems so that psychologists can provide the best solutions and provide behavioral and emotional changes for client*

Keywords-interpersonal communication, Tele-PFA, psychologist

### I. PENDAHULUAN

Fenomena pandemi COVID-19 menyumbangkan cukup banyak dampak yang signifikan pada kehidupan termasuk pada masalah kesehatan mental masyarakat di Indonesia. Masyarakat dihadapkan dengan situasi yang tidak terduga dan tidak biasa tentu menimbulkan rasa khawatir yang tinggi. Seperti yang di jelaskan oleh Benarjee dkk (2020) bahwa COVID-19 ini ialah wabah yang memberikan dampak negatif untuk kesehatan seseorang baik fisik maupun psikologi. Masalah-masalah kesehatan mental tersebut mulai dari yang tingkatnya ringan sampai tingkat berat seperti cemas, stress, depresi, PTSD, dan gangguan kesehatan mental lainnya. Berdasarkan data hasil survei swaperiksa yang di publikasi oleh Perhimpunan Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa (PDSKJI) menunjukkan hasil yang cukup mengkhawatirkan karena diketahui bahwa 75% masyarakat Indonesia yang mengikuti survey

tersebut diindikasikan mengalami gangguan kesehatan mental sejak 2 tahun pandemi COVID-19 berlangsung di Indonesia. Swaperiksa ialah survey yang dilakukan untuk deteksi dini masalah psikologi masyarakat juga sebagai upaya untuk meningkatkan layanan kesehatan jiwa dimasa Pandemi COVID-19 yang dilakukan secara daring melalui website resmi PDSKJI.

Survei yang telah dilakukan sejak Maret 2020-Maret 2022 dengan jumlah 14.988 responden yang berasal dari 31 provinsi di Indonesia menyatakan bahwa terdapat tiga kondisi masalah psikologi yang dialami masyarakat Indonesia meliputi perasaan cemas, rasa depresi, hingga trauma. Responden yang mengalami gejala cemas berjumlah 71,7% dengan ciri utama ialah terjadi khawatir berlebihan, mudah emosi, dan tidak bisa rileks. Kemudian yang mengalami gejala depresi berjumlah 72,9% ditandai dengan sulit tidur, mengurung diri, tidak percaya dll. Selanjutnya orang yang mengalami gejala trauma psikologis berjumlah 84% yang dimana merasa dikucilkan, menjaga jarak dengan orang sekitar, waspada berlebihan dengan intensitas yang tinggi. Gangguan kesehatan mental berpotensi memunculkan rasa putus asa dan keinginan untuk mengakhiri hidup. Berdasarkan survei swaperiksa menunjukkan bahwa dari 1201 responden 85,1 persennya memiliki masalah bunuh diri. Kondisi tersebut sungguh sangat mengkhawatirkan nyatanya dampak COVID-19 mengakibatkan banyak masyarakat di seluruh dunia mengalami masalah-masalah kesehatan mental.

Dalam menghadapi situasi pandemi tersebut dibutuhkan layanan psikologis yang menyediakan penanganan profesional secara cepat dan terkoordinasi untuk memberikan edukasi, konsultasi publik, konsultasi awal kejiwaan, dan pendampingan untuk menangani potensi timbulnya masalah kesehatan mental bagi masyarakat yang terdampak COVID-19. Berdasarkan data yang di himpun oleh HIMPSI melalui program Layanan Sejiwa yang berbasis *hotline* 119 ext 8 menunjukkan bahwa selama kurang lebih satu tahun, jumlah masyarakat yang melakukan akses ke layanan Sejiwa mencapai 158.822 penelepon dengan rasio panggilan diterima sebesar 82,48%. Hadirnya layanan ini menjadi suatu wadah bagi masyarakat untuk mendapatkan edukasi, konsultasi, dan pendampingan, teruntuk masalah-masalah perempuan dan anak-anak di saat pandemi COVID-19. Layanan Sejiwa diinisiasi dan diluncurkan pertama kali pada tanggal 29 April 2020 oleh Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Kemen PPPA) bersama Kantor Staf Presiden (KSP), Kementerian Kesehatan, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), Himpunan Psikologi Indonesia (HIMPSI), dan PT Telkom.

Pada dasarnya Program Layanan Sejiwa ini ialah layanan pemberian Bantuan Psikologis Awal (PFA) atau juga disebut *Psychological First Aid (PFA)*. PFA adalah rangkaian keterampilan untuk mengurangi dampak negatif stress juga menjadi pencegahan munculnya gangguan kesehatan mental yang lebih buruk akibat suatu bencana atau kondisi kritis ( Cahyono 2015). Tele-PFA atau Tele-BPA ialah istilah yang di gunakan untuk pemberian Psychological first Aid yang dilakukan secara daring atau online. Tujuan dari PFA adalah untuk mengurangi stres psikologis dan mencegah dampak yang lebih buruk, menurunkan rasa takut, isolasi, memberikan bantuan dalam memecahkan masalah. Berdasarkan evaluasi penerapan PFA pada kondisi seseorang yang mengalami krisis karena bencana menyatakan bahwa orang tersebut memberikan respon adaptif (Zainuddin & Sulastri, 2021), merasa lebih tenang, memiliki pandangan positif akan masa depan, dan memberikan ekspresi verbal yang lebih bahagia ( Amin dkk., 2021). Penerapan PFA ini tidak hanya bisa dilakukan oleh tenaga profesional seperti psikolog, konselor, guru, psikiater tetapi dapat juga di diterapkan oleh masyarakat yang menerima pelatihan (Minihan & Gavin, 2020).

Efektifitas proses konseling Tele-PFA di layanan SEJIWA sangat berperan penting bagi pemulihan kesehatan mental seseorang. Keberhasilan proses tersebut juga ditentukan berdasarkan kualitas interaksi komunikasi antara relawan psikolog dan penelepon. Dalam menangani berbagai kasus masalah psikologis dan kesehatan mental yang dialami penelepon, para relawan psikolog melakukan berbagai pendekatan agar dapat membangun hubungan dan rasa saling percaya sehingga pada akhirnya penelepon akan terbuka menceritakan masalah-masalahnya. Dari keterbukaan tersebut relawan psikolog bisa menentukan solusi terbaik untuk membantu penelepon agar segera pulih dan mendapatkan kesehatan mental yang jauh lebih baik.

Pada Layanan SEJIWA ditemukan beberapa kondisi tertentu dimana penelepon sulit untuk menyampaikan dan menceritakan keluhan serta permasalahan pribadinya karena kondisi mental dan emosionalnya yang tidak stabil, maka dari itu relawan psikolog harus menerapkan keterampilan komunikasi interpersonalnya berupa pendekatan dan cara-cara tertentu untuk membantu penelepon agar senantiasa terbuka menceritakan perasaan dan kondisinya kepada psikolog sehingga proses pemulihan dapat berjalan efektif. Oleh sebab itu kemampuan keterampilan komunikasi psikolog sepenuhnya memiliki peran penting dalam proses konseling Tele-PFA. Proses komunikasi interpersonal yang berlangsung antar relawan psikolog dan penelepon adalah komunikasi interpersonal sekunder dimana komunikator dan komunikan dihubungkan oleh media seperti telepon untuk berlangsungnya pertukaran pesan dan persamaan persepsi yang dimana hal tersebut dapat mempengaruhi pada pembentukan perilaku. Dalam hal ini relawan psikolog berperan besar untuk menciptakan *safety* (rasa aman),

*calming* (tenang dan nyaman), *connectedness to other* (tidak sendiri, ada dukungan sosial), *self-efficacy-empowerment* (sikap positif terhadap diri, dan merasa mampu), *hopefulness* (harapan) kepada penelepon yang mengalami masalah psikologis.

Untuk mendukung terjalannya komunikasi yang efektif terdapat beberapa pendekatan yang dapat digunakan pada saat proses komunikasi interpersonal berlangsung, yaitu dimulai dari keterampilan komunikasi psikolog yang berupa keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap positif (*positiveness*), kebersatuan (*immediacy*), manajemen interaksi (*interaction management*), ekspresi (*expressiveness*), orientasi kepada orang lain (*other-orientation*) (De Vito, 2013). Merujuk pada fenomena proses Tele-PFA yang berlangsung di Layanan Sejiwa aspek keterampilan yang dapat menjadi jembatan untuk memecahkan masalah dan mencari solusi terbaik bagi konseli atau penelpon salah satunya adalah dengan cara konselor memfokuskan pada kemampuan keterbukaannya. Keterbukaan diri (*Openness*) ialah suatu usaha yang dapat mendukung proses penggalan informasi pada saat konseling, sehingga menjadi efektif dan memberikan pengaruh yang besar di dalam proses tersebut. Dengan keterbukaan diri yang terjalin secara harmonis, maka individu akan lebih leluasa membuka diri dan nyaman dalam membangun kedekatan satu sama lain.

Beberapa penelitian terkait dengan keterampilan Komunikasi interpersonal dalam ruang lingkup psikologi pada konseling telah dilakukan sebelumnya seperti penelitian yang berjudul *Analisis pendekatan Komunikasi Interpersonal dengan pasien psikosis* oleh Shulbi Muthi Sabila Salayan Putri (2020). Penelitian ini menyebutkan bahwa pendekatan komunikasi interpersonal dalam konseling secara tatap muka yang dilakukan oleh seorang psikolog dengan pasien penderita depresi menentukan proses penyembuhan pasien. Kemudian dalam penelitian yang lain yang berjudul *Self Disclosure:Defini, Operasionalisasi, dan Skema Proses* oleh Bunga Mu'tiya Rizki (2015) menyebutkan bahwa *self disclosure* atau keterbukaan terapis, efektif untuk menggali informasi mengenai apa yang sedang dialami klien. Sebagian besar analisis komunikasi interpersonal dalam ruang lingkup psikologi dilakukan secara tatap muka. Sejalan dengan informasi tersebut, penelitian yang meneliti keterampilan komunikasi interpersonal keterbukaan psikolog pada Layanan *Psychological first Aid* berbasis daring belum pernah dilakukan.

Penelitian ini perlu untuk dilakukan karena pada akhirnya diharapkan bisa tercipta model atau metode penerapan komunikasi interpersonal yang efektif untuk pemulihan kesehatan mental seseorang dan dapat bermanfaat bagi kehidupan. Selain itu, temuan yang di peroleh dapat menjadi solusi dalam menghadapi masalah krisis kesehatan mental yang terjadi. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan bagi layanan-layanan psikolog atau masyarakat dalam mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonal dalam memulihkan kesehatan mental di masa krisis. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengkaji bagaimana pendekatan komunikasi Interpersonal dan kedalaman keterbukaan relawan psikolog saat berinteraksi serta memberikan arahan kepada penelepon yang kondisi emosional dan psikologinya tidak stabil melalui Tele-PFA di Layanan Sejiwa.

#### A. Rumusan Masalah

Bagaimana komunikasi interpersonal melalui *Tele-PFA* oleh psikolog di layanan sejiwa dalam menangani pemulihan mental klien akibat pandemi COVID-19?

#### B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah di paparkan maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi interpersonal melalui *Tele-PFA* oleh psikolog di layanan Sejiwa dalam menangani mental masyarakat akibat pandemi COVID-19. Diharapkan penelitian ini dapat menciptakan komunikasi interpersonal untuk pemulihan kesehatan mental seseorang

## II. TINJAUAN LITERATUR

### A. Komunikasi Interpersonal

Suranto Aw (2011:5) mengatakan bahwa komunikasi Interpersonal merupakan kegiatan dari proses penyampaian dan penerimaan suatu pesan baik yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. oleh menurut Dedi Mulyana (2016:81), komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara seseorang dengan orang lainnya dengan tatap-muka, yang meningkatkan kemungkinan setiap individu menangkap reaksi orang lain secara verbal ataupun non verbal. Komunikasi Interpersonal dalam buku *The Interpersonal Communication Book* dari Joseph A. Devito (1988) dalam Effendy (2003:60) yaitu Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika.

### B. Keterampilan Komunikasi Interpersonal

Menurut De Vito dalam buku Komunikasi interpersonal (2013) memaparkan bahwa untuk menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif terdiri dari tujuh keterampilan yang harus di pertimbangkan, yaitu : 1) Keterbukaan (*openness*), 2) Empati (*Empathy*), 3) Sikap positif (*Positiveness*), 4) Kebersatuan (*Immediacy*), 5) Manajemen Interaksi (*Interaction Management*), 6) ekspresi (*expressiveness*), 7) Orientasi kepada orang lain (*other-orientation*).

#### 1. Keterampilan Keterbukaan Diri (*Openness*)

Keterbukaan ini berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam mengungkapkan informasi dirinya sendiri juga terbuka dalam menerima informasi pesan dari orang lain. DeVito (2011) menyebutkan bahwa keterbukaan diri ialah suatu jenis interaksi komunikasi yang bertujuan mengungkapkan informasi tentang diri sendiri yang tersembunyi dalam diri kita. Keterbukaan juga melibatkan kesediaan untuk memberikan reaksi yang jujur terhadap pesan. Berikut ini beberapa ketetapan yang harus di perhatikan ketika menkomunikasikan keterampilan keterbukaan :

2. Mengungkapkan Diri : Manfaat dari mengungkapkan diri ini dapat membantu terjalinnya hubungan yang efektif dan meningkatkan kesejahteraan fisiologis. Hal tersebut juga dapat membangun kepercayaan dan kedekatan.
3. Mendengarkan Aktif : Mendengarkan dengan penuh perhatian lalu menanggapi secara spontanitas dan jujur ketika interaksi sedang berlangsung. kemampuan seseorang dalam mendengarkan aktif melibatkan kemampuan untuk mendengarkan berbagai tingkat makna pesan, mendengar dengan empati, pikiran terbuka, dan bisa mengkomunikasikan secara verbal atau non verbal, serta bisa merefleksikan dan memparafrase pesan yang disampaikan oleh komunikam.
4. Mengkomunikasikan Kesediaan : Memberikan ruang untuk komunikam dengan bersikap secara jujur dan spontan terhadap stimulus.
5. Miliki Perasaan dan Pikiran Sendiri : Kemampuan untuk mengontrol proses pra konsepsi, sikap, dan prasangka.
6. Memfasilitasi Pengungkapan orang lain : Suatu kemampuan dalam menyesuaikan diri dengan kondisi konseli baik dalam menempatkan diri pada kacamata komunikam, dan memahami seecara keseluruhan kebutuhan komunikam sehingga dapat memberikan ketenangan.
7. Mendukung dan memperkuat proses pengungkapan : Berkaitan dengan cara mengekspresikan dukungan secara emosional. Hal tersebut berupa memberikan semangat dan rasa empat. Kemudian dapat juga dengan cara memberikan pesan positif juga rasa aman.
8. Menjaga Kerahasiaan Pengungkapan : Ketika seseorang mengungkapkan dirinya kepada kita, itu artinya orang tersebut percaya dan yakin dengan kita. Hal ini dapat dilakukan dengan bertanggung jawab terhadap kerahasiaan informasi dan menjaga kepercayaan tersebut.

#### C. Psychological first Aid (PFA) atau Bantuan Psikologi Awal (BPA)

Psychological first Aid atau *Psychological First Aid* menjadi pendekatan psikososial dalam pelaksanaan trauma healing yang berfokus untuk mengurangi dampak tekanan kesehatan mental akut maupun stress berat yang di sebabkan oleh bencana. Dalam buku "Psychological First Aid, Sebuah Kesiapsiagaan dari Kita untuk Kita" dari Cahyono (2015) menyebutkan bahwa PFA adalah rangkaian keterampilan untuk mengurangi dari dampak negative stress juga menjadi pencegahan munculnya gangguan kesehatan mental yang lebih buruk akibat suatu bencana atau kondisi kritis. Menurut Sarkar (2016) dalam Damayanti (2018) memaparkan bahwa PFA adalah upaya dan jawaban atas kesenjangan jumlah yang cukup besar antara jumlah tenaga professional kesehatan jiwa yang tersedia di lapangan dengan jumlah korban yang mengalami masalah kesehatan jiwa, Penerapan PFA menjadi solusi yang tepat karena dapat dilakukan tidak hanya tenaga professional seperti psikolog, konselor, guru, psikiater tapi juga dapat di terapkan dan diaplikasikan oleh masyarakat awam yang terlatih.

Menurut Menurut Autralian Psychological Society, (2013) dalam (Damayanti,2018) Elemen yang ada dalam PFA ada 5 antara lain: keamanan (*Safety*), tenang (*Calm*), keterhubungan (*Connectedness*), kemampuan diri (*Self-Efficacy*) dan kemampuan kelompok (*Group Efficacy*), dan harapan (*hope*).

Pendapat lainnya menjelaskan bahwa PFA memiliki tiga target utama yaitu :

1. Memenuhi rasa aman (*Safety*) yang bisa dilakukan dengan startegi berupa *safeguard dan sustain* yaitu melindungi dai bahaya dan memenuhi kebutuhan dasar.
2. Mendorong keberfungsian konseli atau individu yang memerlukan bantuan (*Function*) yang bisa dilakukan dengan menjalankan strategi berupa *comfort dan connect* yaitu menenangkan dan menghubungkan dengan dukungan social.

Memberikan fasilitas kepada orang atau individu yang membutuhkan pertolongan (*Action*). Strategi yang bisa dilakukan konselor adalah *Advise dan activate* yaitu melakukan edukasi dan memfasilitasi kehadiran partisipasi yang dibutuhkan konseli.

Istilah *Psychological first Aid (PFA)* yang dilakukan secara daring atau online disebut dengan Tele-PFA. konseling secara daring dapat membantu meningkatkan kesehatan mental dan mengatasi masalah psikologi masyarakat Indonesia selama pandemi COVID-19.

### III. METODOLOGI PENELITIAN

Ditinjau dari tujuan penelitian yang ingin menggambarkan suatu fenomena dari aktivitas suatu objek tertentu, maka metode yang dipilih dalam menganalisis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Pada penelitian yang menggunakan metode jenis ini umumnya berupaya untuk memahami kejadian atau peristiwa yang sedang berlangsung seperti untuk menganalisis interaksi perilaku manusia dalam menjalankan aktifitas tertentu. Menurut Sugiono (2010), menyebutkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memposisikan peneliti sendiri menjadi instrumen kunci, teknik dalam pengumpulan data dilaksanakan melalui penggabungan serta analisis data yang sifatnya induktif. Proses penelitian kualitatif ini meliputi upaya-upaya dalam mengajukan pertanyaan-pertanyaan, prosedur-prosedur, menghimpun data yang khusus atau spesifik dari partisipan, kemudian menganalisis tema mulai dari yang khusus ke umum dan pada akhirnya peneliti dapat menafsirkan makna dari data-data tersebut.

Teknik yang di pakai untuk memperoleh data primer ialah dengan melakukan wawancara beberapa informan. Data-data tersebut dikumpulkan agar peneliti bisa lebih memahami realitas dari proses komunikasi interpersonal yang terdapat di layanan sejiwa. Dalam penelitian, peneliti menggunakan wawancara dengan dua informan yang terdiri dari dua orang psikolog ahli yang menjadi relawan di layanan Sejiwa.

Lokasi yang dipilih pada penelitian kali ini adalah suatu Program Layanan Psikologi berbasis *hotline* yang berperan menjadi wadah untuk seluruh masyarakat Indonesia dalam memenuhi kebutuhan psikologinya atau dalam menangani kesehatan mental dan memerlukan tenaga profesional psikolog. Layanan Sejiwa yang didirikan tahun 2020 merupakan tindak cepat tanggap pemerintah untuk memperhatikan kesehatan mental warga Indonesia yang terkena dampak COVID-19. Kebijakan pemerintah dalam memberlakukan aturan yang membatasi pertemuan secara tatap muka tidak menghambat berjalannya konseling pada layanan ini. Kemudian, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data primer (*depth interview*, dan dokumentasi) dan sekunder (Studi literatur dan penelusuran bahan online). Penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data yaitu triangulasi sumber dengan mengambil data dari beberapa sumber.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan *Tele-Psychological First Aid* oleh layanan Sejiwa selama Pandemi COVID-19 ini ditujukan sebagai upaya untuk mengurangi dan mencegah dampak berlebih dari terjadinya gangguan kesehatan mental yang di rasakan masyarakat di Indonesia. Psikolog yang menjadi relawan di layanan sejiwa berperan penting dalam menciptakan pemulihan kesehatan mental klien pada saat konseling *Tele-PFA* berlangsung. Dalam berjalannya sebuah konseling pasti melibatkan adanya komunikasi interpersonal dua arah antara psikolog dan klien di layanan Sejiwa.

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian bahwa Proses komunikasi interpersonal pertama yang dilakukan oleh psikolog pada saat konseling di layanan sejiwa ialah dengan mengembangkan kepercayaan dan keterlibatan serta menyampaikan bahwa psikolog hadir untuk memberikan bantuan dan dukungan kepada klien. Langkah awal psikolog dalam membuka konseling ialah dengan menyapa klien dan memperkenalkan dirinya terlebih dahulu dengan intonasi suara yang ramah dan tenang. Hal ini akan memberikan kesan positif kepada klien. Contohnya adalah dengan mengucapkan "halo selamat pagi, dengan saya (nama psikolog) sebagai psikolog, boleh silahkan di jelaskan keluhannya". Pengungkapan diri yang di lakukan oleh psikolog pada saat mengawali konseling ini dapat mendorong klien merasa lebih tenang sehingga dapat mendukung klien membuka diri terkait dengan permasalahan yang dirasakannya. Hal ini juga selaras dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keterbukaan oleh Joseph A Devito (dalam Rezi, 2018:77) yang menjelaskan bahwa keterbukaan ini dipengaruhi oleh Efek Diadik yaitu bersifat timbal balik sehingga ketika seseorang mengungkapkan diri kepada lawan komunikasinya maka hal itu akan mendorong lawan komunikasinya untuk terbuka juga. Sehingga komunikasi yang berlangsung di layanan sejiwa ini memiliki ketergantungan antara satu sama lain.

Berdasarkan hasil analisis penelitian pelaksanaan konseling *Tele-PFA* di layanan Sejiwa kemampuan komunikasi psikolog menjadi utama. Karena layanan Sejiwa memiliki akseibilitas sangat luas, dimana dapat diakses masyarakat dari seluruh wilayah di Indonesia. Maka dari itu komunikasi verbal harus menggunakan bahasa Indonesia yang sopan, kata-kata yang mudah dipahami, dan pelafalan yang jelas. Hal ini dilakukan oleh

para psikolog dilayanan sejiwa agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh klien. sehingga dapat dimengerti dengan jelas maksud dan tujuan yang di sampaikan psikolog saat konseling dan pada akhirnya dapat membangun sebuah makna untuk perilaku klien. Bentuk komunikasi yang digunakan oleh psikolog ialah berupa bahasa-bahasa masyarakat dan tidak menggunakan bahasa edukasi tingkat tinggi serta istilah-istilah yang di sesuaikan dengan usia klien. Sesuai dengan teori DeVito yang mengungkapkan bahwa suatu interaksi terjadi anatar dua individu atau lebih yang saling ketergantungan satu sama lain sehingga yang paling tepat dilakukan oleh psikolog dalam memberikan konseling adalah dengan memakai istilah-istilah yang disesuaikan dengan usia atau jajaran leveling klien. Dengan kredibilitas tinggi psikolog dalam menjaga kepercayaan klien, sehingga klien saat ini sangat terbuka dan detail ketika menceritakan peristiwa yang dialaminya sehingga kedalaman keterbukaan sudah pada *level personal*. Jadi dapat disimpulkan bahwa klien yang menghubungi layanan sejiwa sudah dipastikan terjamin kerahasiaannya sehingga klien tidak perlu khawatir akan adanya kebocoran data karena para psikolog profesional dipastikan menjaga kode etika tentang kerahasiaan data kliennya. Hal ini juga yang meningkatkan kepercayaan klien terhadap psikolog pada saat konseling dan membuatnya sukarela menceritakan dengan detail permasalahannya.

Berdasarkan analisis penelitian Pendekatan Komunikasi yang dilakukan oleh psikolog di layanan sejiwa selanjutnya adalah memahami situasi klien dengan cara mencari tahu kondisi dan lokasi dimana klien berada. Pada layanan sejiwa ini psikolog senantiasa siap dalam menghadapi berbagai macam situasi atau kasus klien yang berbeda-beda. Diperlukan analisa singkat terkait dengan kondisi klien yang menghubungi layanan sejiwa, apakah klien ini merupakan orang-orang yang terdampak secara personal oleh rasa khawatir, ancaman kekerasan, ketakutan akan kehilangan mata pencaharian, sehingga berdampak pada kesehatan mental dimana timbul rasa khawatir, panik, takut, dan sulit mengendalikan emosi.

Misalnya untuk berkomunikasi dengan klien anak yang berumur 8 tahun, psikolog berfokus untuk mengidentifikasi kondisinya dengan cara mengajak ngobrol seperti anak itu diajak bermain agar anak itu merasa nyaman. Kemudian Untuk mengetahui alasan klien tersebut menangis psikolog menyampaikan kesediaan dengan mengatakan “adek, adek ada di tangan yang tepat ya, kaka akan bantu, tapi adek harus nurut, sekarang adek ada di mana?”. Apabila klien masih anak-anak, psikolog memosisikan dirinya dengan sebutan kaka agar tercipta kedekatan antara psikolog dan klien anak tersebut. Setelah klien anak tersebut menyampaikan sambil menangis permasalahannya, langkah selanjutnya yang diambil psikolog yaitu Psikolog mengalihkan perhatian klien agar tidak larut dalam kesedihan dengan cara mengarahkannya untuk melakukan aktifitas lain seperti meminta klien untuk minum segelas air atau membasuh wajah.

Dalam berkomunikasi dengan klien yang memiliki kecenderungan bunuh diri atau *self Injury*, psikolog juga memiliki cara komunikasi tersendiri yaitu, Dalam membangun kedekatan dengan klien pertama-tama psikolog akan langsung menyebut nama klien agar dia merasa dekat. Hal ini dilakukan agar klien merasa lebih nyaman selama konseling berlangsung. Ditemukan bahwa kecenderungan klien yang menelepon ke layanan sejiwa mayoritas sedang sendirian. Ketika menghadapi klien yang seperti ini psikolog akan memandu klien untuk melakukan terapi relaksasi dan juga stabilisasi emosi agar klien bisa lebih tenang. Bentuk stabilisasi emosi yang diberikan kepada klien yaitu mulai dari mengatur pernafasan, mengerutkan dahi, melakukan peregangan di wilayah pipi, lalu mulut, dan *Butterfly Hug*. Dengan menerapkan teknik relaksasi ini psikolog merasa komunikasi dan konseling bisa berjalan jauh lebih lancar.

Kemudian untuk berkomunikasi dengan klien yang dalam situasi cemas atau *overthinking*. Psikolog akan berfokus untuk mendengarkan ceritanya dengan seksama dan mencatat indikasi apa saja yang mendasari pemikiran-pemikiran tersebut agar bisa paham dengan situasi yang sedang di hadapi klien. Setelah itu psikolog melanjutkan konseling dengan mengkomunikasikan sebab-akibat yang mungkin akan dirasakan oleh klien dari pemikiran-pemikiran yang diungkapkan tersebut. Pendekatan komunikasi yang dilakukan oleh psikolog untuk membantu merubah pemikiran klien yang tadinya negatif menjadi positif adalah dengan mengingatkan klien untuk memiliki psikologi positif dalam diri. Dimana psikologi positif ini memfokuskan pada pemahaman dan penjelasan tentang kebahagiaan dan *subjective-well-being* (Carr, 2004). Pada proses ini psikolog memberikan pemahaman kepada klien jika ingin berubah dapat dimuali dengan membiasakan diri berpikir semua ini akan baik-baik saja. psikolog menyarankan untuk klien melakukan komunikasi dengan diri melalui *positive self-talk* setiap harinya. Dengan menanamkan pikiran positif dan optimis pada diri mampu berdampak positif juga bagi kehidupan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pendekatan komunikasi kepada klien tidak boleh di samaratakan, karena setiap klien memiliki permasalahan yang berbeda-beda sehingga psikolog harus memberi perhatian khusus sesuai dengan melihat pada situasi dan kondisi klien. Maka dari itu komunikasi interpersonal psikolog di layanan sejiwa sangat mempengaruhi pemulihan klien. Dari ketiga contoh kondisi masalah klien diatas, masing-masing memiliki cara-cara tersendiri untuk pemulihannya. Melalui komunikasi interpersonal antara psikolog dan klien yang lancar

maka konseling singkat dengan waktu 15-30 menit cukup untuk penggalan data dan assesment. Sehingga bisa menunjukkan apa bantuan yang paling dibutuhkan klien.

Berdasarkan analisis penelitian proses komunikasi selanjutnya merujuk pada Layanan Sejiwa yang pada dasarnya ialah layanan konseling jarak jauh berbasis hotline adalah mengutamakan kemampuan mendengar aktif relawan psikolog. Mendengarkan secara aktif ini diantaranya adalah kemampuan mendengarkan berbagai tingkat makna, mendengarkan dengan empati, dan mendengarkan dengan pikiran terbuka. Ketika konseling *Tele-PFA* berlangsung psikolog memosisikan diri untuk mendengarkan secara terbuka semua keluhan klien dengan tidak memberikan respon-respon negatif yang bersifat mengkritik atau menghakimi kondisi-kondisi yang sedang dialami oleh klien namun fokus memberikan arahan kepada klien untuk mendorong klien menjadi lebih positif. Bentuk komunikasi yang disampaikan ialah seperti memberikan afirmasi atau dukungan kepada klien.

Pada saat konseling *Tele-PFA*, psikolog harus bisa mengendalikan perasaannya jangan sampai terbawa suasana dengan emosional klien. Pada saat mendengar cerita sedih klien, psikolog harus dapat memahami perasaan klien secara empati tapi tidak terlalu larut kedalamnya. Jadi psikolog lebih berfokus untuk menitikberatkan pada pengakuan atas perasaan klien dan juga memastikan tersampainya rasa ketulusan psikolog dalam membantu dan memberikan solusi untuk permasalahan yang dialami klien. Hal ini juga selaras dengan teori dari DeVito (2013) tentang hal apa saja yang harus diperhatikan pada saat mengkomunikasikan keterbukaan yaitu miliki perasaan dan pikiran diri sendiri. Miliki pikiran dan perasaan sendiri dalam hal ini ialah bertanggung jawab atas apa yang telah dikatakan dan didengarkan saat berinteraksi.

Untuk mencapai target utama dalam berlangsungnya *Tele-PFA* ini psikolog memberikan penguatan dan dukungan berupa kata-kata positif seperti menyampaikan bahwa klien ialah orang yang kuat, orang yang hebat, dan berharga, sejauh ini klien sudah hebat mampu bertahan dengan semua permasalahan yang ada. Penguatan dan dukungan yang disampaikan ini memiliki efek yang besar dan sangat berarti bagi emosional klien sehingga hal tersebut dapat memberikan pengaruh untuk pemulihan dan ketenangan mental klien. Kemudian dalam mewujudkan keberfungsian klien, psikolog menjalankan strategi yang disebut *comfort and connect* dengan cara mengarahkan klien untuk mencoba mulai menjalin hubungan secara sosial atau melakukan hobi yang disenangi klien sehingga bisa lebih positif. Kemudian proses komunikasi terakhir yang dilakukan psikolog ialah memberikan rujukan kepada klien berupa layanan dan bantuan lain untuk memenuhi kebutuhan penanganan lebih lanjut. Misalnya dari hasil *assessment* proses konseling yang berlangsung menunjukkan bahwa adanya kondisi krisis dan harus segera di rujuk maka psikolog akan mengidentifikasi kembali dan memastikan kecenderungan permasalahan mental yang di derita klien. Untuk penanganannya psikolog juga sudah mempersiapkan beberapa *plan* supaya langkah selanjutnya bisa dengan cepat di lakukan. Terdapat beberapa hambatan yang terjadi di Layanan Sejiwa. Hambatan tersebut berupa kendala-kendala teknis yang pernah dialami oleh psikolog pada saat melaksanakan konseling. Terdiri dari kendala sulitnya memastikan apakah klien mengikuti instruksi atau tidak pada saat pelaksanaan stabilisasi emosi, kendala sinyal karena layanan sejiwa berbasis *hotline*, dan terakhir kendala waktu pelaksanaan konseling yang terkadang melebihi batas waktu yang ditentukan sehingga terputus tiba-tiba sebelum psikolog menutup sesi konseling. Namun psikolog sudah bisa mengatasinya sehingga hal tersebut sudah jarang terjadi.

## V. KESIMPULAN

Mengacu pada hasil analisis dan penelitian sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal melalui *Tele-PFA* oleh psikolog pada Layanan Sejiwa dalam menangani pemulihan mental klien akibat pandemi COVID-19 diawali dengan psikolog menyapa dan memperkenalkan dirinya menggunakan suara yang ramah sehingga bisa memberikan kesan positif pada klien. Bentuknya dengan mengucapkan "Halo, selamat pagi dengan saya (nama Psikolog), boleh dijelaskan keluhannya". Bentuk komunikasi yang digunakan oleh psikolog pada saat memberikan konseling ialah menggunakan bahasa-bahasa masyarakat (Indonesia) dengan pelafalan yang jelas dan tidak menggunakan bahasa edukasi tingkat tinggi serta istilah-istilah yang sulit melainkan istilah tersebut disesuaikan dengan usia klien.

Pendekatan komunikasi kepada klien tidak boleh disamaratakan, karena setiap klien memiliki permasalahan yang berbeda-beda sehingga psikolog harus memberi perhatian khusus sesuai dengan melihat pada situasi dan kondisi klien. Jika klien anak-anak komunikasinya seperti diajak bermain agar anak merasa nyaman, jika klien memiliki kecenderungan bunuh diri komunikasi bisa dilakukan dengan menyebut nama klien agar dia merasa lebih akrab dan dekat, jika klien dalam situasi cemas berlebihan dan overthinking pendekatan komunikasi yang dilakukan oleh psikolog adalah dengan mengingatkan klien untuk memiliki psikologi positif dalam diri. Dimana psikologi positif ini memfokuskan pada pemahaman dan penjelasan tentang kebahagiaan dan *subjective-well-being*.

Pada saat klien bercerita, psikolog memposisikan diri untuk terbuka mendengarkan keluhan yang dirasakan oleh klien. Dengan cara tidak memberikan respon-respon negatif yang bersifat mengkritik atau menghakimi kondisi-kondisi yang sedang dialami oleh klien namun fokus memberikan arahan kepada klien untuk mendorong klien menjadi lebih positif. Psikolog memberikan penguatan dan dukungan berupa kata-kata positif seperti menyampaikan bahwa klien ialah orang yang kuat, orang yang hebat, dan berharga, sejauh ini klien sudah hebat mampu bertahan dengan semua permasalahan yang ada. Penguatan dan dukungan yang disampaikan ini memiliki efek yang besar dan sangat berarti bagi emosional klien sehingga hal tersebut dapat memberikan pengaruh untuk pemulihan dan ketenangan mental klien.

## REFEERENSI

- Anak, K. P. (2020, Mei 07). *layanan Psikologi Sejiwa hadir sebagai Wadah Aduan Bagi Perempuan dan Anak terdampak COVID-19*. Retrieved Maret 26, 2021, from Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia: <https://kemenpppa.go.id/index.php/page/read/29/2655/layanan-psikologi-sejiwa-hadir-sebagai-wadah-aduan-bagi-perempuan-dan-anak-terdampak-covid-19>
- Amin, S., Safarina, N., Anastasya, Y., & Amalia. (2021). Terapan model Psychological First Aid (PFA) pada Pengungsi Banjir Paya Tumpi Takengon, Provinsi Aceh.
- AW, S. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- De Vito, J. (2013). *The Interpersonal Communication* (13th ed.). Boston: Pearson Education.
- Darmayanti, F., & Avelina, Y. (2018). Keefektifan Psychological First Aid (PFA) Sebagai Pertolongan Pertama Pada Korban Bencana & Trauma
- Effendy, O. U. (2003). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Gulo, W. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Grasindo.
- Ifdil, & Zadrian, A. (2013). Konseling Online sebagai salah satu bentuk pelayanan E-Konseling. *Jurnal Konseling dan Pendidikan*, 15-21.
- Hanurawan, Fattah. 2012. *Psikologi Sosial*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Hailey, D. R., & Ohinmaa, A. (2008). The effectiveness of telemental Health. *The Canadian Journal of psychiatry*, 769-778.
- Himpri. (2020, Juni 2). *Layanan Psikologi Sehat Jiwa (Sejiwa) 119 Ext 8 HIMPSI*. Retrieved from Himpri.or.id: <https://mpsi.untag-sby.ac.id/backend/upload>
- Mulyana, D. (2016). *Ilmu komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukmadinata, N. S. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- West, Richard, & Turner, L. (2014). *Introducing Communication Theory Fifth Edition*. New York: McGraw-Hill Education.
- WHO. (2020, 23). *Coronavirus disease (COVID-19) Pandemic*. Retrieved from World Health Organization: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>
- Zainuddin, K., & Sulastri, T. (2021). Psychological First Aid (PFA) pada Penyintas Lansia Bencana Gempa Bumi di Sulawesi Barat. 419-423.