

**KOMPETENSI KOMUNIKASI PETUGAS MEJA INFORMASI:
Menimbang Komunikasi Terapeutik dan Implikasinya
terhadap Penerapan Yurisprudensi Terapeutik**



Mohammad Noor
Hakim Pengadilan Agama Painan, Sumatera Barat

ABSTRAK

Petugas Meja Informasi sebagai barisan depan Pengadilan Agama memiliki andil yang cukup besar dalam membentuk citra pengadilan yang senantiasa memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pencari keadilan. Bekal komunikasi terapeutik memiliki arti penting untuk mendukung pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh pengadilan, dikarenakan sebagai masyarakat yang tengah menghadapi masalah, pencari keadilan seringkali dibebani oleh aspek-aspek negatif yang dapat mengganggu keberfungsian psikologis mereka. Dan sebagai aparaturnya pengadilan yang senantiasa berhadapan dengan masyarakat, pembawaan diri secara terapeutik dan peningkatan kualitas komunikasi terapeutik dapat mengantarkan pengadilan mewujudkan hukum sebagai agen terapeutik yang tidak hanya memberikan keadilan, tetapi juga kesejahteraan secara psikologis.

Kata Kunci : *Meja Informasi, pengadilan, pelayanan, komunikasi terapeutik, yurisprudensi terapeutik*

Pendahuluan

Seorang laki-laki muda tiba-tiba menyeruak diantara para pencari keadilan yang tengah menunggu giliran memasuki ruang sidang. Badannya berisi dan tampak atletis dengan kaos ketat yang membungkus tubuhnya. Raut wajahnya memerah seolah menyimpan amarah. Sesaat dia berdiri menatap lekat ke sekeliling ruangan pelayanan

pengadilan yang letaknya bersebelahan dengan ruang tunggu. Matanya nanar menatap satu persatu orang-orang yang tengah menemui petugas informasi.

Tak lama seorang petugas *security* bergegas mendekati petugas meja informasi sambil mendahului lelaki itu. Ia membisikkan bahwa lelaki itu adalah suami dari perempuan paruh baya yang tengah berhadapan dengan petugas tersebut.

Menyadari hal tersebut, dengan tenang petugas tersebut mempersilahkan lelaki itu duduk. Ia langsung menyalami dan memperkenalkan diri, lalu membuka dialog.

“*Saya Mohammad Noor, petugas pelayanan disini, boleh tahu saya berbicara dengan Bapak siapa?*” Tanya petugas tersebut.

“*Edi (bukan nama sebenarnya)*” Jawabnya ringkas dengan suara datar.

“*Silahkan duduk, Pak Edi. Apa yang bisa saya bantu?*” Tanya petugas tersebut sekali lagi.

“*Ini isteri saya, kata tetangga saya, dia kesini mau menceraikan saya.*” Ujar lelaki itu singkat. Ia seolah tidak mampu mengungkapkan perasaan hatinya yang tengah berkalang emosi.

“*Saya tidak terima dia menceraikan saya, dia pasti berbohong mencari alasan ini itu agar bisa bercerai dengan saya.*” Tambahnya sambil menunjuk-nunjuk perempuan yang duduk di sebelahnya.

Sedemikian emosinya, hampir saja tangannya terlepas untuk memukul perempuan itu. Dengan penuh ketakutan perempuan itu menutupi wajahnya dengan kedua tangan. Untunglah petugas tersebut tetap tenang dan berusaha menenangkan laki-laki dan perempuan itu.

“*Sabar, Pak Edi, semua bisa dibicarakan baik-baik di sini.*” Ujar petugas itu sambil menenangkan laki-laki itu.

“*Isteri Pak Edi ini baru bertanya bagaimana mengurus perceraian di Pengadilan Agama. Jadi, belum sampai pada proses pengadilan yang sebenarnya.*” Petugas itu menjelaskan.

“*Tapi keterangannya sepihak, saya dirugikan.*” Sergah laki-laki itu.

“*Oo, begitu, jika Bapak keberatan dengan keterangan isteri Bapak, kami bisa memahami perasaan Bapak. Tetapi perlu kami beritahukan bahwa kami belum mengetahui keterangan isteri Bapak, karena isteri Bapak baru bertanya prosedur. Bapak pun bisa bertanya kepada kami, sebagaimana yang ditanyakan oleh isteri Bapak.*” Jelas petugas itu.

Petugas tersebut terus menjelaskan tentang apa yang sedang dilakukan oleh isteri lelaki itu sembari terus memberikan peluang kepada lelaki itu untuk menanyakan hal-hal yang mengganjal di hatinya. Dengan sabar petugas itu melayani satu per satu pertanyaan kedua orang yang tengah menghadapi masalah keluarga tersebut.

Setelah pembicaraan berlangsung selama hampir setengah jam, suasana terlihat semakin mencair dan ketegangan di raut lelaki itu mulai mereda. Petugas informasi berusaha menjelaskan tentang apa yang dapat dilakukan oleh pasangan suami isteri tersebut di pengadilan terkait dengan permasalahan rumah tangga mereka. Sementara itu, Petugas meja informasi itu berusaha menjelaskan detail proses pengadilan yang diyakininya akan selalu menjamin netralitas di antara mereka.

Happy ending proses dialog antara petugas meja informasi itu berakhir dengan pemahaman pasangan tersebut mengenai hal ikhwal proses penanganan perkara perceraian di pengadilan, dengan peluang yang masih terbuka diantara kedua belah pihak untuk menempuh upaya damai baik di luar pengadilan maupun selama proses pemeriksaan di pengadilan.

Karakteristik Pencari Informasi yang Tengah Menghadapi Masalah

Sepenggal kisah diatas tidak lain adalah pengalaman penulis ketika menjadi petugas meja informasi di Pengadilan Agama Jakarta Pusat pada tahun 2008. Dulunya unit penyedia informasi ini bernama *client service officer*, mengikuti nomenklatur program yang diselenggarakan oleh Badilag ketika itu bekerjasama dengan Family Court of Australia (FcoA), *Study of Client Service Improvement*. Kebetulan Ketua Pengadilan Agama Jakarta Pusat, DR. H. M. Arsyad Mawardi, SH., M. Hum merupakan salah satu anggota rombongan Badilag ke Australia untuk kegiatan dimaksud, sehingga penerapannya jauh lebih awal. Bentuk operasionalnya ketika itu merupakan kombinasi antara meja informasi dan posbakum hari ini.

Kisah ini dan beberapa anekdot yang akan disebut selanjutnya hanyalah sebagian kecil dari aneka peristiwa yang ditemukan dan diamati oleh penulis ketika itu. Dengan struktur masyarakat yang demikian pluralistik, bertemu dan berdialog dengan tipikal berbagai macam orang dari berbagai latar belakang profesi, status sosial dan etnik menjadi menu sehari-hari.

Dari keseluruhan mereka yang bertemu dengan petugas meja informasi, sebagian besar (kurang lebih 90%) adalah mereka yang tengah mengalami permasalahan rumah tangga (*family dispute*) dan ingin mengetahui bagaimana tata cara berperkara di Pengadilan Agama. Selebihnya, sekitar 7 – 8 % adalah kalangan mahasiswa, akademisi, dan kalangan masyarakat sipil (*civil society*) yang ingin mendalami persoalan-persoalan tertentu, seperti penulisan skripsi, penelitian lapangan, *court room study*, dan lain-lain. Sisanya sekitar 2 – 3 % adalah para awak media yang umumnya hanya sekedar meminta izin untuk bertemu dengan bagian humas yang secara khusus memang ditugaskan untuk melayani kebutuhan media massa.

Struktur ini mungkin tidak banyak berubah dan relatif sama di seluruh Indonesia. Dengan struktur klien seperti itu, maka pengetahuan yang lebih mendalam mengenai seluk beluk mereka yang sedang menghadapi masalah rumah tangga akan sangat membantu membangun komunikasi yang efektif dengan mereka. Dan pada gilirannya akan memudahkan untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan adanya unit informasi tersebut.

Sejauh yang dapat diamati oleh penulis, kelompok terbesar klien meja informasi diatas, umumnya ditandai dengan ciri-ciri tertentu. *Pertama*, kelompok tersebut adalah mereka yang tengah menghadapi masalah, sehingga dalam mengartikulasikan permasalahan yang dihadapi seringkali bersikap emosional, sentimentil, bahkan temperamental. Seseorang tiba-tiba menangis tatkala menjelaskan permasalahan rumah tangganya. Adapula yang terkesan sangat marah begitu mengetahui dirinya digugat oleh isterinya. Bahkan ada pula yang sangat iba sembari memelas seolah-olah petugas meja informasi dapat merubah segalanya menjadi seperti yang diinginkannya.

Kedua, kecuali tidak selalu dapat mengartikulasikan permasalahannya secara wajar, mereka seringkali menunjukkan perilaku-perilaku yang di luar kebiasaan. Dalam perkara perceraian, seorang ahli menyebutnya sebagai *crazy times* (masa-masa gila), yang disebabkan oleh banyak faktor, diantaranya perasaan kehilangan kestabilan dalam keluarga, perasaan akan menyendiri setelah sebelumnya hidup berpasangan, dan masih banyak lagi yang lain.¹

¹ “During this periods, which overlaps with the litigation stage and typically ranges for about one or two years after the separation, the spouses experience feelings of chaos and irrationality. It has been described by one author as “crazy times” (Trafford, 1984) and by another as a time of “nuttiness” (Haynes, 1981). Spouses feel out of control of the many irrational behaviors in which they find themselves engaging; They do things that they have never done before and that they likely never will again; and their feeling swirl around as if on a roller coaster. They feel unusual pressure, insecurity, and

Seorang pria yang digugat cerai oleh isterinya tiba-tiba melakukan *push up* di depan pintu pengadilan sesaat sebelum masuk ke ruangan sidang. Laki-laki lainnya tidak henti-hentinya berbicara, bahkan sampai melontarkan kata-kata yang puitis, meskipun petugas meja informasi sudah memahami maksud yang disampaikan. Ada pula seorang ibu yang tiba-tiba spontan menyulutkan api rokok, sesuatu yang sebenarnya dia sadari tidak perlu dilakukannya. Lain lagi perilaku seorang ibu muda, berlatar belakang pendidikan di sebuah lembaga pendidikan ternama di luar negeri tiba-tiba mengepal-gepalkan tangannya dan berjalan kesana kemari sembari menunjukkan sikapnya yang *gregetan* setelah menjalani persidangan yang beragendakan mendengarkan jawaban pihak suami. Dan masih banyak yang lain.

Ketiga, oleh karena masalah yang dihadapinya terasa membebani kehidupan mereka, umumnya mereka sangat menginginkan agar masalahnya segera terselesaikan. Jika pun ada jalan yang lebih cepat dari ketentuan-ketentuan yang digariskan oleh aturan perundang-undangan, mereka tidak segan-segan akan menempuhnya. Perilaku seperti ini pada akhirnya akan menjadi tantangan tersendiri bagi petugas meja informasi.

Keempat, dengan permasalahan yang dihadapinya, seringkali kemudian masing-masing pihak ingin mencari orang-orang yang diharapkan dapat mendukung posisinya atau membenarkan pendiriannya, meskipun hal itu tidak selalu merupakan pilihan yang baik. Dalam kasus perceraian misalnya, dikenal terminologi *unholy alliances* (persekutuan tidak suci) yang menggambarkan sikap para pihak untuk mencari dukungan untuk membenarkan sikapnya atau sikap orang-orang di sekeliling para pihak untuk mendukungnya. Misalnya dengan menganggap bahwa seseorang telah

mild to severe panic. These feelings derive from no longer having any sense of security that comes from being part of a stable couple and family. Some feel panicky about being alone often for the very first time in their lives (Selama periode ini, yang berhimpitan dengan tahapan litigasi dan berlangsung secara khas sekitar selama satu atau dua tahun setelah perpisahan, pasangan mengalami perasaan kacau dan tidak masuk akal. Oleh seorang penulis disebut sebagai “masa gila” (Trafford, 1984) dan oleh pengarang yang lain disebut sebagai masa kegila-gilaan (Haynes, 1981). Pasangan merasa diluar kendali atas banyak perilaku yang tidak masuk akal yang mereka lakukan. Mereka melakukan sesuatu yang tidak pernah mereka lakukan dan tidak akan pernah mereka lakukan lagi. Dan perasaan mereka berputar seperti sepatu roda. Mereka merasakan tekanan, ketidaknyamanan, dan kepanikan yang luar biasa. Perasaan-perasaan tersebut berasal dari perasaan yang tidak lagi nyaman sebagai bagian dari pasangan dan keluarga yang tetap. Beberapa merasa panik karena harus menyendiri untuk pertama kalinya dalam kehidupan mereka). Sebagaimana disebutkan oleh Donald T. Saposnek dan Chip Rose “The Psychology of Divorce”, <http://www.mediate.com/pfriendly.cfm?id=1479>, diunduh tanggal 9 Mei 2008

dikorbankan oleh pasangannya, orang-orang cenderung membenarkan kesalahan dan melindunginya dari tindakan pengorbanan dalam bentuk lain.²

Akhirnya, kedatangan salah satu pihak untuk menemui petugas Meja Informasi pun tidak jarang dilandasi oleh pemikiran seperti itu. Misalnya mengharapkan agar petugas meja informasi melakukan tindakan tertentu bila pasangannya datang untuk maksud yang sama.

Kelima, sedemikian emosionalnya terhadap persoalan yang dihadapi, tidak jarang mereka hanya memfokuskan diri untuk melihat satu permasalahan dengan perspektif yang demikian sempit, dengan melupakan konteks yang lebih besar. *Clients are generally far too close to the trees to see the forest* (Para klien secara umum terlalu dekat kepada pohon untuk melihat hutan), demikian Saposnek dan Rose menggambarkan.³ Padahal bila ia dapat melihat permasalahannya dengan spektrum yang lebih besar, mungkin akan terjadi reaksi psikologis yang berbeda.

Keenam, oleh karena diliputi dengan emosionalitas yang tinggi, acapkali mereka tidak sanggup atau menyatakan berat bila dibebani atau membayangkan adanya beban yang harus ditanggung dalam proses penyelesaian perkaranya. Sebutlah misalnya, jika mereka diberitahukan tentang kemestian adanya pembuktian dalam proses pemeriksaan, seandainya mungkin untuk dinegosiasikan, mereka cenderung akan memilih bernegosiasi ketimbang mengajukan pembuktian yang sesuai dengan aturan hukum.

Dalam konteks ini, mereka ingin bertindak ekonomis dengan harapan dapat menyelesaikan semuanya dengan mudah. Inilah satu faktor yang kemudian mendorong mereka yang memiliki kemampuan untuk lebih menggunakan jasa lawyer ketimbang menjalani proses tersebut secara mandiri.

Pilihan untuk mengalihkan beban ke pundak lawyer setidak-tidaknya disebabkan oleh dua faktor. *Pertama*, pihak berperkara merasakan kesulitan dan bahkan perasaan yang menyakitkan untuk berhubungan secara langsung dengan mantan

² *In the process of developing a position during a conflictual divorce, a spouse typically is surrounded by an increasing cadre of supporters. These are friends, relatives, and professionals who, after hearing only one side of the dispute in vivid, distorted, and compelling detail, rally to that spouse's side. Viewing that spouse as victimized by the other spouse, they see to right a wrong and protect the spouse from being further victimized.* (Dalam proses pengembangan posisi selama perceraian yang berkonflik, seorang pasangan umumnya dikelilingi oleh kader pendukung yang terus meningkat. Mereka bisa saja teman, keluarga, dan profesional yang, setelah mendengarkan penjelasan tentang sengketa dari sebelah pihak. Melihat pasangan tersebut dikorbankan oleh pihak yang lain, mereka berusaha membenarkan kesalahan dan melindungi pasangan tersebut agar tidak teraniaya lebih jauh) Lihat *Ibid*

³ *Ibid*

pasangannya. Dan *kedua*, seorang pasangan merasa kurang pengalaman dan pengetahuan untuk berurusan dengan pengadilan.⁴

Memilih Model Komunikasi

Karakteristik klien diatas merupakan refleksi psikologis yang tengah dihadapi oleh klien, utamanya mereka yang tengah menghadapi masalah perceraian. Perceraian merupakan fenomena sosial dan pengalaman pribadi yang sangat kompleks,⁵ yang disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain:⁶

Pertama, perceraian sesungguhnya adalah puncak dari kumulasi persoalan yang tidak terselesaikan dengan baik, sehingga mengendap dalam alam bawah sadar menjadi rangkaian kekecewaan terhadap pasangan. Antara titik mula timbulnya persoalan awal hingga puncak yang memicu perceraian tidak jarang berlangsung dalam kurun waktu yang cukup lama. Umumnya ahli menyebutkan selama bertahun-tahun.⁷

Kedua, terlihat dari tahapan-tahapan terjadinya perceraian dalam kehidupan seseorang, sebagai berikut:⁸

1. Perceraian hati (*emotional divorce*), ditandai dengan perasaan terluka, marah, hilangnya ketertarikan dan kepercayaan;
2. Perceraian hukum (*legal divorce*), yang menciptakan kebolehan untuk menikah lagi;
3. Perceraian ekonomi (*economic divorce*), menandai penataan ulang pengaturan keuangan dan kekayaan;

⁴ *Ibid*

⁵ “*a complex social phenomenon and a complex personal experience*” sebagaimana disebutkan Marian Roberts, *Mediation in Family Disputes: Principles and Practice* (Third Edition), (Hampshire: Ashgate Publishing Ltd, 2008), h. 30

⁶ Mohammad Noor, “Perceraian dalam Islam: Analisis Penyebab dan Kiat Menghindarinya”, makalah disampaikan dalam Pimpinan Daerah Persaudaraan Muslimah (Salimah) Kabupaten Pesisir Selatan, di Masjid Agung Al-Amilin, Painan, Minggu, 20 Februari 2011, h. 3-5, dapat didownload melalui http://www.pa-painan.net/index.php?option=com_content&task=view&id=64&Itemid=57

⁷ *Typically, the divorce process begin several years before the actual date of separation, when one of the spouses begins to experience a predictable set of feelings, which may include disillusionment, dissatisfaction, anxiety, and alienation* (Secara khusus, proses perceraian dimulai beberapa tahun sebelum tanggal pasti perceraian terjadi, ketika salah satu pasangan mulai mengalami serangkaian perasaan yang dapat diperkirakan, yang mungkin termasuk kekecewaan, ketidakpuasan, kegelisahan, dan pengasingan). Lihat Donald T. Saposnek, Ph. D dan Chip Rose, JD, CFLS, *Loc.Cit.*

⁸ Marian Roberts, *Op. Cit.*, h. 31

4. Perceraian pengasuhan bersama (*co-parenting divorce*), yang melibatkan persoalan-persoalan tempat tinggal dan hubungan dengan anak. Hal ini seringkali menimbulkan akibat yang paling lama diantara orang-orang yang bercerai;
5. Perceraian masyarakat (*community divorce*), yang mencakup dampak perceraian bagi orang-orang yang bercerai, misalnya, bagaimana teman-teman yang masih terikat perkawinan memperlakukan orang-orang yang telah bercerai serta organisasi-organisasi yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan informasi dan persahabatan dari orang-orang yang telah bercerai;
6. Perceraian fisik (*phisic divorce*), menggambarkan sarana-sarana dimana otonomi individu itu dipulihkan. Perceraian ini dipandang sebagai bagian yang paling sulit meskipun merupakan prestasi yang paling konstruktif diantara semuanya;

Ketiga, bahwa akibat terjadinya perceraian tersebut, tidak hanya dialami oleh orang-orang yang melakukan perceraian, tetapi juga oleh mereka yang memiliki keterkaitan dengannya sekaligus, bahkan kehidupan sosial pada umumnya. John Eckelaar, sebagaimana dikutip Lili Rasyidi, antara lain menyebutkan:⁹

“The breakdown of a marriage involves more than the cessation of a relationship between two individuals, for it signifies the ultimate collapse of what is the most important social group in the community. (Pecahnya suatu perkawinan melibatkan lebih dari sekedar berakhirnya hubungan antara dua individu, karena ia (sekaligus) berarti kehancuran kelompok sosial yang paling penting dalam masyarakat)”

Sebagai akibat dari kompleksitas perceraian tersebut, mereka kemudian mengalami aneka dampak psikologis yang kemudian terrefleksi ketika mereka datang ke pengadilan. Relationship Australia mencatat serangkaian perasaan yang kerap dialami oleh perempuan-perempuan yang bercerai dalam berbagai tahapan perceraian mereka, antara lain:¹⁰

⁹ Prof. Dr. Lili Rasjidi, SH., LL.M., *Hukum Perkawinan dan Perceraian di Malaysia dan Indonesia*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1991), h. 8. Penjelasan yang agak lengkap mengenai dampak perceraian dapat dilihat pada Patrick F. Fagan dan Robert Rector, “The Effects of Divorce on America”, Makalah dimuat dalam The Heritage Foundation Backgrounder Nomor 1373, 5 Juni 2000, lihat juga Ruth Halperin-Kaddari, “General Recommendation on Economic Consequences of Marriage and its Dissolution: Concept Note”, disampaikan dalam CEDAW Forty-fourth session 20 July-7 August 2009, lihat juga Kathleen Kiernan, “The Legacy of Parental Divorce: Social, Economic and Demographic Experiences in Adulthood”, London: Centre for Analysis of Social Exclusion, London School of Economics, October 1997

¹⁰ Andrew Bickerdike, et al., *Women and Separation: Managing New Horizons*, (Victoria: Relationship Australia, 2003), h. 1

- Takut akan tanggung jawab terhadap masa depan ekonomi dirinya dan anak-anak mereka.
- Sedih akan pecahnya keluarga.
- Khawatir terhadap bagaimana mereka akan “menyulap” pekerjaan dan komitmen rumah tangga.
- Marah karena mengorbankan karir untuk memenuhi tuntutan menjadi ibu rumah tangga.
- Benci terhadap mantan pasangan.
- Tidak nyaman menghadapi lingkungan baru.
- Khawatir berhubungan dengan birokrasi dan sistem hukum.
- Takut membuat kesalahan serupa dalam membina hubungan baru.
- Senantiasa berkonflik dengan mantan pasangan.

Dan ternyata, keadaan sebagaimana diuraikan diatas tidak hanya dihadapi oleh kaum hawa. Para pria pun tidak luput dari aneka beban psikologis saat menghadapi perceraian. Mereka umumnya mengalami serangkaian pengalaman psikologis yang kuat, seperti:¹¹

- Frustrasi, tak berdaya, dan marah.
- Mengeluh karena perbedaan-perbedaan yang terjadi.
- Pusing dengan pemikiran-pemikiran yang beredar seperti lingkaran setan.
- Putus asa
- Sadar beberapa pilihan sulit harus diambil.
- Kesepian dan bersedih.
- Bingung dan terluka.

Terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas meja informasi, maka karakteristik klien yang tengah menghadapi masalah tersebut meniscayakan kecakapan berkomunikasi (*communication skill*) menjadi prasyarat yang penting dimiliki oleh seorang petugas meja informasi. Komunikasi tidak terbatas hanya pada penyampaian pesan dan informasi dari satu pihak kepada pihak lain. Tetapi lebih dari itu adalah bagaimana komunikasi itu dibangun sedemikian rupa sehingga memberi dampak yang positif kepada lawan bicara yang secara stereotip menghadapi masalah.

¹¹Andrew Bickerdike, et al., *Men and Separation: Navigating the Future*, (Victoria: Relationship Australia dan Mensline Australia, 2003), h. 1

Dengan melihat karakteristik klien yang tengah menghadapi masalah tersebut, maka setidaknya model komunikasi yang mereka butuhkan adalah:

1. Komunikasi yang dapat mendorong dan memberdayakan klien menghadapi dan beradaptasi dengan stress dan gangguan psikologis yang dihadapi.
2. Komunikasi yang dapat memperjelas permasalahan psikologis yang dihadapi oleh klien.
3. Komunikasi yang dapat menciptakan suasana yang memungkinkan klien mengungkapkan perasaan dan pikirannya secara terbuka, tanpa ada suatu perasaan malu, apalagi tertekan.
4. Komunikasi yang berorientasi altruistik, membantu dan memudahkan klien.
5. Komunikasi yang memberikan kepastian dengan rentang waktu yang jelas, terukur dan konsisten.

Dengan model komunikasi sebagaimana digambarkan diatas, harapan para pencari keadilan adalah agar mereka secara psikologis dapat terbantu sehingga secara perlahan mereka dapat mengurangi beban psikologis dan akhirnya dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi secara mandiri. Perspektif ini memiliki keserupaan dengan apa yang umumnya terjadi dalam hubungan keperawatan dalam dunia kesehatan. Komunikasi antara perawat—pasien dibangun sedemikian rupa sehingga dari komunikasi tersebut pasien secara psikologis merasa terbantu dan dapat menerima keadaan dirinya dan secara perlahan membangkitkan semangatnya untuk keluar dari penyakit yang dialami. Komunikasi yang terakhir dalam dunia kesehatan dikenal sebagai komunikasi terapeutik (*therapeutic communication*).

Komunikasi terapeutik *by definition* adalah proses interaksi antara klien dan perawat yang membantu klien mengatasi stress sementara untuk hidup harmonis dengan orang lain, menyesuaikan dengan sesuatu yang tidak dapat diubah dan mengatasi hambatan psikologis yang menghalangi realisasi diri.

Greg E. Dear menyatakan sesuatu dapat dinyatakan secara psikologis bersifat terapeutik apabila dapat berkontribusi setidaknya terhadap salah satu atau keduanya sekaligus dari dua *outcome* berikut, yaitu: 1. Pertumbuhan dan perkembangan psikologi penerima, dan 2. Pemecahan beberapa masalah psikologis dan sosial, termasuk perbaikan beberapa kesalahan fungsi psikologis.¹²

¹² Greg E. Dear, "Therapeutic Communication from the Bench : A Psychological View" dalam Michael S. King dan Kate Auty (Eds), *The Therapeutic Role of Magistrate's Court*, E Law Special Series

Untuk mencapai salah satu atau kedua *outcome* tersebut, kualitas hubungan antara perawat sebagai pemberi bantuan dan pasien sebagai penerima bantuan menjadi penentu yang paling mendasar. Artinya, keberhasilannya tidak terletak pada kemampuan perawat semata dalam menciptakan kesan kebijaksanaan, perhatian dan harapan, bukan juga terletak pada tingkat sakitnya klien (keputusasaan), tetapi terletak pada sinergi antara dua orang yang memungkinkan mereka untuk bekerja sama saling membantu dalam semua tingkatan proses pemberian bantuan.¹³

Carl Rogers mengidentifikasi tiga faktor mendasar dalam rangka menciptakan hubungan yang saling membantu. *Pertama*, pembantu harus memahami sebenarnya siapa dirinya. *Kedua*, pembantu harus menunjukkan rasa empatinya. *Ketiga*, orang yang dibantu harus merasa bebas untuk mengeluarkan segala sesuatunya yang berhubungan dengan dirinya dalam hubungan tersebut.¹⁴

Dalam komunikasi terapeutik, Truax CB dan RR Carkhuff menyebutkan tiga hal yang paling mendasar dalam menjelaskan inti dari komunikasi tersebut.¹⁵ *Pertama*, kehangatan (*warmth*), yakni suatu kepedulian, perhatian dan perilaku yang menunjukkan perhatian yang asli terhadap klien dan kesejahteraannya. *Kedua*, empati yang akurat (*accurate empathy*), yakni pemahaman yang tepat terhadap cara pandang dan perasaan klien. *Ketiga*, penghormatan positif yang asli (*genuine positive regard*), yakni penerimaan terhadap klien dan menghormati nilainya sebagai pribadi tanpa memandang perilakunya. Dengan ketiga hal ini dapat dikatakan bahwa hal yang perlu dilakukan seseorang untuk memberikan efek terapeutik terhadap orang lain adalah dengan menunjukkan kehangatan, empati, dan menghormati orang yang sedang ditolong.

Untuk dapat melakukan komunikasi dengan penuh kehangatan, empati dan rasa hormat, setidaknya-tidaknya diperlukan dua kecakapan dasar yang secara umum diistilahkan dengan *attending* (menghadiri) dan *active listening* (mendengarkan secara aktif).

G. Egan (1994) mengartikan *attending* sebagai cara-cara bagaimana pemberi bantuan berada bersama dengan kliennya, baik secara fisik maupun psikologis.

Volume 1, h. 147 dapat diunduh melalui <https://elaw.murdoch.edu.au/archives/issues/special/TJELAW2.pdf>

¹³ *Ibid.*, h. 148

¹⁴ Sebagaimana dikutip Arwani, *Komunikasi dalam Keperawatan*, (Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2003), h. 54

¹⁵ Greg E. Dear, *Loc. Cit.*

Selanjutnya Egan memetakan *attending* tersebut kedalam tiga tingkatan.¹⁶ *Pertama*, kecakapan mikro (*micro-skills*), duduk berhadapan dengan klien, sedikit mencondongkan badan ke depan dengan sikap terbuka yang rileks (tidak menyilangkan tangan atau kaki), mempertahankan kontak mata tanpa menatap klien dan memberikan indikasi verbal bahwa ia tengah mendengarkan dan memahami (seperti mmmm, iya, saya mengerti, dan lain-lain).

Kedua, bahasa tubuh (*body language*). Misalnya, tidak tepat untuk kelihatan gelisah, bergerak terlalu banyak, yang menunjukkan kebingungan, kebosanan atau bahkan kejengkelan. Bergerak mengikuti irama pembicaraan pasien akan cukup membantu, seperti mengangguk untuk menegaskan, menunjukkan ekspresi wajah yang sesuai dengan emosi yang diungkapkan oleh klien. Gerak tubuh tersebut harus alami. Gerak tubuh yang berlebih-lebihan dan dibuat-buat bisa kontra produktif.

Ketiga, kehadiran sosial-emosional (*social-emotional presence*), yakni kebutuhan penyajian keseluruhan seseorang untuk mengkomunikasikan kemauannya untuk memahami dan membantu serta kapasitas seseorang untuk melakukannya. Semua ini bertumpu pada tingkatan kesadaran diri yang tinggi dari pemberi bantuan. Misalnya, pemberi bantuan bertanya kepada dirinya, bagaimana perilaku saya terhadap klien ini? Gangguan apa yang aku alami dan bagaimana aku mengelolanya? Bagaimana reaksi emosionalku terhadap klien dan ceritanya? Ringkasnya, kehadiran sosial emosional ini menggambarkan kesadaran diri pemberi bantuan dalam berinteraksi dengan kliennya.

Dalam perspektif yang lebih luas, gambaran tentang kehadiran sosial-emosional ini dapat direfleksikan pada beberapa sikap, sebagai berikut:

1. Kesadaran diri terhadap apa yang dianutnya;
Pemberi bantuan mampu menjelaskan tentang diri sendiri, keyakinan, apa yang menurutnya penting dalam kehidupannya, baru kemudian ia akan mampu menolong orang lain menjawab pertanyaan tersebut;
2. Kemampuan untuk menganalisa perasaan sendiri;
Pemberi bantuan bertahap belajar mengenal dan mengatasi berbagai perasaan, antara lain perasaan marah, duka, dan frustrasi.
3. Kemampuan menjadi contoh peran;
Pemberi bantuan perlu mempunyai pola dan gaya hidup yang sehat termasuk mempertahankan kesehatan agar dapat dicontoh orang lain;

¹⁶ Sebagaimana dikutip Greg E. Dear, *Ibid.*, h. 149-150

4. Altruistik;
Perawat merasakan kepuasan karena mampu menolong orang lain dengan cara manusiawi.
5. Rasa tanggung jawab etik dan moral;
Tiap keputusan yang dibuat selalu memperhatikan prinsip-prinsip yang menjunjung tinggi kesejahteraan manusia.
6. Tanggung jawab;
Dua dimensi tanggung jawab yaitu bertanggung jawab terhadap tindakan sendiri dan berbagi tanggung jawab dengan orang lain.

Adapun *active listening* mengacu kepada kemampuan pemberi bantuan untuk menangkap dan memahami pesan-pesan yang dikomunikasikan oleh klien, baik pesan tersebut disampaikan secara lisan maupun non-lisan, secara jelas atau samar-samar.¹⁷ Dan yang termasuk dalam lingkup *active listening* ini antara lain menelaah dan membaca perilaku non-verbal klien—postur tubuh, ekspresi wajah, gerak tubuh, suara, dan sejenisnya; mendengarkan dan memahami pesan-pesan verbal klien; dan menyimak konteks, yakni memperhatikan setting sosial klien.

Selain *active listening*, teknis lain dari komunikasi terapeutik adalah mendengarkan secara reflektif (*reflective listening*) berupa parafrase isi dan emosi yang terlihat, klarifikasi, menyimpulkan masalah utama, dan tetap berada pada jalur pembicaraan klien.¹⁸

Parafrase atau mengulangi ucapan klien dengan kata-kata sendiri menunjukkan bahwa pemberi bantuan mendengarkan dan memahami pesan utama yang dikemukakan oleh klien dan apabila dikatakan oleh pemberi bantuan dengan ungkapan emosional yang tepat berarti juga mengkomunikasikan bahwa perasaan klien itu diperhatikan dan dipahami.

Klarifikasi sendiri menunjukkan bahwa pemberi bantuan mengkomunikasikan apa yang telah didengarnya dan karenanya ia terus mendengarkan, bahkan juga menunjukkan keinginan untuk sepenuhnya memahami klien.

Adapun dengan kegiatan menyimpulkan (*summarizing*) menunjukkan bahwa pemberi bantuan telah memahami masalah dan tema inti yang dikemukakan oleh klien,

¹⁷ *Ibid*

¹⁸ *Ibid*

bukan hanya tiap-tiap ungkapan, tetapi juga memahami inti dan masalah klien. Pada sisi yang lain, menyimpulkan juga dapat dijadikan sebagai suatu klarifikasi.

Sedangkan tetap berada dalam jalur (*staying on the track*) mengacu kepada respons dan refleksi pemberi bantuan terhadap pesan-pesan klien, baik yang terencana maupun tidak terencana serta bentuk-bentuk komunikasi lainnya adalah akurat dan empatik.

Meskipun komunikasi terapeutik menunjukkan hubungan yang timbal balik antara pemberi bantuan dan klien dengan intensitas yang tinggi, namun tetap dilakukan dalam batasan profesional, sehingga sesuatu yang melebihi batas (*boundary violation*) seperti membina hubungan sosial, ekonomi dan personal dengan klien dapat dipandang sebagai kegagalan dalam komunikasi.

Demikianlah selintas gambaran tentang komunikasi terapeutik yang secara esensial memberikan efek terapeutik kepada klien dengan bertumpu pada dua hal utama, yakni perawat atau pemberi bantuan menggunakan dirinya sendiri secara terapeutik (*therapeutic use of self*) dan peningkatan kemampuan yang berhubungan dengan pengetahuan tentang dinamika komunikasi, penghayatan terhadap kelebihan dan kekurangan diri, dan kepekaan terhadap kebutuhan orang lain.

Dengan mengasumsikan klien pengadilan yang tengah menghadapi masalah tidak hanya membutuhkan informasi, tetapi juga sesuatu yang dapat memberikan ketenangan psikologis sebagai langkah untuk mengatasi masalah yang dihadapi secara mandiri sebagaimana model komunikasi yang disebutkan diatas, maka komunikasi terapeutik menjadi kompetensi krusial yang perlu dipahami dan dimiliki oleh petugas meja informasi.

Dalam sebuah laporan yang dilansir oleh badilag.net beberapa waktu yang lalu, petugas meja informasi Family Court of Australia (FcoA) dengan sikap dan model komunikasi yang dibangun dengan klien sangat bermanfaat mengurangi depresi dan ketegangan yang sedang dihadapi klien.¹⁹ Agaknya, rumusannya sama dengan yang diuraikan diatas, yakni petugas menampilkan diri secara terapeutik dan mengelola komunikasi dengan klien secara terapeutik pula.

Menurut Diana Bryant, langkah membekali petugas meja informasi dengan keterampilan cara-cara yang suportif bagi klien ketika mereka menunjukkan berbagai

¹⁹ "Petugas Meja Informasi di FcoA Meredakan Depresi dan Stress" 29 Juli 2011, badilag.net, <http://www.badilag.net/component/content/article/315-berita-kegiatan/8180-petugas-meja-informasi-di-fcoa-meredakan-depresi-dan-stress.html>

perilaku yang bisa diamati (misalnya marah, menangis atau depresi) dan ancaman yang melukai sesungguhnya didasari atas semakin sadarnya pengadilan akan bukti yang menunjukkan adanya hubungan antara rusaknya suatu hubungan, perpisahan, serta perceraian dan meningkatnya risiko masalah kesehatan mental, termasuk tingginya angka bunuh diri.²⁰

Selain itu, konteks untuk dapat memahami arti penting petugas meja informasi perlu memiliki kompetensi komunikasi terapeutik adalah hakekat pelayanan pengadilan itu sendiri. Menurut Yahya Harahap, tujuan berperkara di pengadilan bukan sekedar mencari dan menemukan kebenaran yang kabur, tetapi lebih ditujukan untuk memecahkan sambil menyelesaikan masalah dengan memberi kepuasan kepada kedua belah pihak, agar dapat melangkah ke masa depan.²¹

Dari Komunikasi Terapeutik hingga Yurisprudensi Terapeutik

Sementara tulisan ini berusaha untuk mengajukan komunikasi terapeutik sebagai salah satu kompetensi komunikasi petugas informasi di Pengadilan Agama, di belahan dunia yang lain tengah berlangsung sebuah perkembangan yang lebih maju, yakni mempertimbangkan hukum, prosedur penegakan hukum, dan penegak hukum sebagai agen terapeutik melalui sebuah gagasan yang disebut dengan yurisprudensi terapeutik (*therapeutic jurisprudence*). Termasuk didalam konsep tersebut mempertimbangkan penerapan komunikasi terapeutik dalam ruang persidangan.

Meskipun demikian, bukan berarti kita tidak dapat masuk kedalam ranah tersebut. Dan dengan kompetensi komunikasi terapeutik yang dimiliki oleh petugas meja informasi dapat mengantarkan kita untuk mulai menjelajahi dunia yurisprudensi terapeutik.

Yurisprudensi terapeutik merupakan sebuah pendekatan lintas disiplin terhadap pengetahuan, kerja, metode-metode hukum dan perubahan hukum yang memandang

²⁰ Sebagaimana dikemukakan Yang Mulia Chief Justice Diana Bryant (Family Court of Australia), *Pengalaman yang lebih baik bagi klien: Transparansi Layanan, Penyelesaian perselisihan keluarga dalam Sistem Hukum Keluarga Australia*, Jakarta: Mahkamah Agung Republik Indonesia, 30 September 2011, h. 7. Makalah dapat didownload melalui situs <http://www.pembaruanperadilan.net/v2/content/2011/MoU-FCA-FCoA-Pidato-Chief-Justice-FCoA.pdf>

²¹ Yahya Harahap, SH., *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1997), h. 161

hukum itu sendiri sebagai agen terapeutik.²² Fokusnya adalah pada pengaruh hukum terhadap kehidupan emosional dan kesejahteraan psikologis. Ranah-ranah tersebut tidak banyak mendapatkan perhatian dalam bidang hukum hingga saat ini. Yurisprudensi terapeutik memfokuskan perhatian kita pada aspek yang sebelumnya kurang diapresiasi, memanusiaikan hukum (*humanizing the law*) dan memusatkan perhatiannya pada sisi kemanusiaan, emosional dan psikologis dari hukum dan proses hukum.²³

David B. Wexler dan Bruce J. Winick menjelaskan, pada dasarnya, yurisprudensi terapeutik adalah sebuah sudut pandang yang memandang hukum sebagai kekuatan sosial yang melahirkan perilaku dan konsekwensi. Terkadang konsekwensi tersebut masuk dalam bentuk terapeutik, tetapi adakalanya melahirkan konsekwensi yang antiterapeutik. Yurisprudensi terapeutik menginginkan kita untuk selalu sadar akan hal ini dan menginginkan kita untuk melihat apakah hukum dapat dibuat atau diterapkan dengan cara yang lebih terapeutik berjalan berdampingan dengan nilai-nilai lainnya, seperti keadilan dan menghargai proses hukum.

Yurisprudensi terapeutik menganjurkan agar hukum menghargai kesehatan psikologis, berjuang untuk menghindarkan konsekwensi-konsekwensi anti-terapeutik sedapat mungkin, dan apabila konsisten dengan nilai-nilai lain yang dilayani oleh hukum, hendaknya berupaya untuk menciptakan penyembuhan (*healing*) dan kesejahteraan (*wellness*).

Yurisprudensi terapeutik tidak mengistimewakan nilai-nilai terapeutik diatas yang lain, melainkan berupaya untuk memastikan apakah efek-efek antiterapeutik dari hukum dapat dikurangi dan pengaruh-pengaruh terapeutiknya ditingkatkan tanpa mensubordinasi proses-proses yang semestinya serta nilai-nilai keadilan yang lain.

Yang dimaksud dengan hukum dalam konteks yurisprudensi terapeutik adalah hukum dalam tindakan (*law in action*), tidak sesederhana hukum dalam kitab-kitab hukum (*law on books*). Hukum tersebut dapat dibagi kedalam kategori berikut: (1) aturan hukum (*legal rules*); (2) prosedur penegakan hukum (*legal procedures*); dan (3) peranan pelaku-pelaku hukum serta perilaku hakim, lawyer, dan terapist yang bekerja dalam konteks hukum.

²² B. Winick, sebagaimana dikutip Juneman, "Yurisprudensi Terapeutik: Peran Integratif Psikologi dalam Proses Hukum untuk Melayani Kesejahteraan Pribadi (*Well-Being*) Klien Hukum" dalam Jurnal Kajian Ilmiah Lembaga Penelitian Ubhara Jaya Vol. 9 No. 3 Tahun 2008, h. 908

²³ David. B. Wexler, "Therapeutic Jurisprudence: An Overview" sebagaimana dimuat dalam <http://www.law.arizona.edu/depts/upr-inti/> diunduh pada tanggal 1 November 2011

Salah satu contoh aturan hukum (*legal rule*) yang dapat diuji dengan cara pandang yurisprudensi terapeutik adalah Bab VIII Pasal 48 Rancangan Undang-Undang Hukum Materiil Pengadilan Agama (RUU HMPA). Sri Nurherwati, salah seorang komisioner Komisi Nasional (Komnas) Perempuan memahami pasal tersebut memasukkan perkosaan sebagai bentuk perzinahan. “Pengkategorian perkosaan sebagai bentuk perzinahan berdampak psikologis bagi perempuan, sehingga perlu dilihat dan didiskusikan lagi agar benar-benar melindungi perempuan.”²⁴

Secara substansial perkosaan memang berbeda dengan perzinahan. Perkosaan umumnya dilakukan tanpa kehendak dan perencanaan dari perempuan (*by accident*), bahkan dipaksakan dibawah ancaman. Selain itu, perkosaan tidak selalu berbentuk hubungan kelamin (*intercourse*), tetapi dapat berbentuk pemaksaan lainnya terhadap kelamin perempuan.²⁵ Sedangkan perzinahan pada galibnya sesuatu yang dilakukan berdasarkan kehendak dan kemauan (*by intention*) kedua belah pihak.

Pengkategorian perkosaan sebagai perzinahan dapat menimbulkan kesan anti-terapeutik terhadap korban perkosaan. Karena akibat tindakan “biadab” yang dialaminya, seorang korban perkosaan dapat mengalami berbagai macam dampak yang tragis, baik dampak psikologis maupun sosial. Bila ditambah dengan suatu “judgement” bahwa perkosaan itu adalah bagian dari perzinahan, maka korban akan semakin bertambah traumatis. Sesuatu yang tidak dihendaki untuk dilakukan, bahkan dilakukan dibawah ancaman, ternyata berbuntut perzinahan, sesuatu yang pada masyarakat beradab dinyatakan sebagai perbuatan asusila.

²⁴ “RUU Peradilan Agama belum berpihak pada perempuan, 9 Maret 2011, Kementerian Koordinator Bidang Kesejahteraan Rakyat, www.menkokesra.go.id/node/68 diakses tanggal 4 Januari 2011. Sayangnya Penulis tidak menemukan alasan-alasan yang dipergunakan untuk menyimpulkan keberadaan pasal tersebut menjelaskan perkosaan sebagai bagian dari perzinahan.

²⁵ Dalam Pasal 285 KUHP disebutkan, “Barangsiapa dengan kekerasan atau ancaman kekerasan memaksa seorang wanita bersetubuh dengan dia di luar perkawinan, diancam karena melakukan perkosaan, dengan pidana penjara paling lama 12 tahun.” Dalam RUU KUHP perkosaan dinormakan sebagai berikut: (1) Seorang laki-laki melakukan persetubuhan dengan perempuan, bertentangan dengan kehendak perempuan tersebut. (2) Seorang laki-laki melakukan persetubuhan tanpa persetujuan pihak perempuan. (3) Seorang laki-laki melakukan persetubuhan dengan perempuan dengan persetujuannya, tetapi persetujuan tersebut dicapai melalui ancaman untuk dibunuh dan dilukai. (4) Seorang laki-laki melakukan persetubuhan dengan perempuan dengan persetujuannya karena perempuan tersebut percaya bahwa ia adalah suaminya yang sah atau ia orang yang seharusnya disetujuinya. (5) Seorang laki-laki melakukan persetubuhan dengan seorang perempuan yang berusia di bawah 14 tahun dengan persetujuannya. Di dalam RUU KUHP tersebut juga dirumuskan bahwa dianggap melakukan tindak pidana perkosaan: (1) seorang laki-laki memasukkan alat kelaminnya ke dalam anus atau mulut seorang perempuan; (2) Barang siapa memasukkan suatu benda yang bukan merupakan bagian tubuhnya ke dalam vagina atau anus seorang wanita. Lihat M. Hisyam, Syafioedin dan Faturochman dalam Muhadjir Darwin dan Tukiran (Ed), *Menggugat Budaya Patriarkhi*, (Yogyakarta: Kerjasama Ford Foundation dengan Pusat Penelitian Kependudukan UGM, 2001), h, 107

Adapun contoh suatu prosedur penegakan hukum (*legal procedure*) yang dapat diuji dengan cara pandang yurisprudensi terapeutik adalah proses penanganan perkara pengasuhan anak (*child custody*). Proses persidangan yang berlangsung secara berhadapan-hadapan (*adversarial*) soal pengasuhan anak dapat menjadi sesuatu yang dipandang perlu untuk melakukan komunikasi di masa yang akan datang. Proses *adversarial* mendorong kedua belah pihak untuk mencari sesuatu yang terbaik dari pihak lain, diangkat ke permukaan, dan dikemukakan betapa “bejatnya” pihak lawan (dalam hal ini tentu salah satu dari orang tua). Pengungkapan ini disatu sisi bisa berakibat traumatik bagi anak di sisi yang lain dapat merusak hubungan antar orang tua. Mungkinkah ada model penyelesaian yang dapat mengurangi dampak buruk hubungan antar orang tua sehingga tidak berpengaruh pada psikologis anak? Nah, yurisprudensi terapeutik memfokuskan pada pencarian ide-ide kreatif tersebut.

Dan salah satu hasilnya adalah munculnya pemikiran untuk menerapkan sistem pemeriksaan yang tidak bersifat adversarial (Less Adversarial Trial—LAT). Dan salah satu yang menggunakan model LAT dalam penyelesaian sengketa pengasuhan anak adalah Family Court of Australia (FcoA).

Dalam salah satu penjelasannya, Diana Bryant menyatakan:

“Pada tahun 2006 Pengadilan (Maksudnya: Family Court—Pen) melakukan perubahan dan menjalankan sidang dengan cara baru yang kurang bersifat adversarial untuk perkara-perkara yang melibatkan pengasuhan orang tua, yaitu dengan membuat hakim menjadi pihak yang mengajukan pertanyaan dan para pihak akan berbicara langsung dengan hakim tanpa dibatasi hukum pembuktian (*laws of evidence*).²⁶

Dan hasil dari perubahan model penyelesaian sengketa tersebut dirasakan memiliki efek terapeutik yang cukup besar. Tergambar dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa cara tersebut membuat orang tua lebih senang sehingga mereka lebih merasa dapat berlaku sebagai orang tua dengan cara yang berbeda, dan anak-anak tidak banyak mengalami dampak buruk.²⁷

Sedangkan pada aspek yang ketiga, yakni aspek peran pelaku hukum dapat dilihat dari bagaimana hakim, pengacara, atau petugas pengadilan memperlakukan klien-klien hukum atau para pencari keadilan sesuai dengan lingkup tugasnya. Disebutkan, tingkat akseptansi klien hukum terhadap suatu keputusan hukum dapat

²⁶ Yang Mulia Chief Justice Diana Bryant, *Op. Cit.*, h. 6

²⁷ *Ibid*

menjadi lebih tinggi apabila pengadilan berinteraksi dengan mereka dengan cara tertentu yang lebih bijak dan memperhatikan kepentingan keberfungsian psikologis, kesehatan emosional, dan kesejahteraan psikologis umum mereka.²⁸

Winick (1991) menyatakan bahwa seorang pengacara dapat mempromosikan determinasi diri dan rasa kontrol proses dari klien dengan mengikutsertakan klien dalam formulasi strategi yang mencakup tingkah laku dalam pemeriksaan pengadilan. Hal ini dapat menolong untuk mengurangi sifat penuh tekanan (*stressful*) dari prosiding-prosiding hukum pengadilan itu. Perlu diingat pula bahwa klien memiliki minat akan bagaimana kasus mereka diperlakukan, bagaimana cerita mereka dipresentasikan kepada pengadilan, dan akan hasil dari prosiding. Minat-minat tersebut berkaitan erat dengan kesejahteraan pribadi mereka.

Sebuah kutipan menarik dikemukakan oleh Michael S King terkait dengan peranan petugas pengadilan dalam memberikan efek terapeutik kepada pencari keadilan:

Judicial officers can help to make a difference for people appearing before them not only by according procedural fairness but also, despite the constraints of a busy list, by expressing concern and compassion for the situation of their fellow human beings and by using processes conducive to a therapeutic effect. This has the potential... to promote public confidence in the court as an institution that listens, acts, and responds to the needs of those it serves. It allows a judicial officer to take a more comprehensive and creative approach to determining cases. (Petugas pengadilan dapat membantu membuat suatu perbedaan pada orang-orang datang di hadapan mereka bukan hanya sesuai dengan keadilan prosedural, dengan mengungkapkan perhatian dan rasa kasihan atas situasi yang dihadapi oleh sesamanya and menggunakan proses yang kondusif bagi sebuah efek terapi. Hal ini memiliki potensi untuk menunjukkan menunjukkan kepercayaan publik terhadap pengadilan sebagai institusi yang mendengarkan, bertindak dan merespons kebutuhan orang-orang yang dilayaninya. Hal itu mengizinkan petugas pengadilan untuk menggunakan pendekatan yang komprehensif dan kreatif untuk menyelesaikan perkara)²⁹

Dari ketiga aspek yurisprudensi terapeutik tersebut, dalam konteks yang terakhir inilah kita kemudian dapat menemukan kompetensi komunikasi terapeutik petugas meja informasi akan memiliki dampak positif terutama sekali terhadap pencari keadilan yang tengah menghadapi masalah dengan deraan psikologis. Dengan begitu, melalui petugas

²⁸ Juneman, *Op. Cit.*, h. 919

²⁹ Sebagaimana dikutip Jelena Popovic, "Court Process and Therapeutic Jurisprudence: Have We Thrown the Baby Out With The Bathwater?" dalam Michael S. King dan Kate Auty (Eds), *Op. Cit.*, h. 60

meja informasi kita dapat melakukan sesuatu yang kelihatannya sederhana tetapi memiliki efek yang luar biasa bagi mereka yang datang ke pengadilan. Dan pada akhirnya tindakan-tindakan para petugas informasi akan memberikan kontribusi yang sangat positif bagi kepercayaan publik terhadap pengadilan yang pada akhirnya akan mendekatkan masyarakat dengan keadilan yang sebenarnya.

Penutup

Komunikasi petugas meja informasi dengan pencari keadilan sesederhana apapun bentuknya sedapat mungkin dapat memperhatikan aspek-aspek terapeutik yang bermanfaat bagi para pencari keadilan. Karena sebagai bagian dari masyarakat yang tengah menghadapi masalah hukum, mereka pada umumnya mengalami persoalan-persoalan psikologis lainnya yang berasal dari masalah yang mereka hadapi.

Jika komunikasi terapeutik dapat menjadi kompetensi yang dimiliki oleh petugas meja informasi pengadilan agama, maka setidaknya mereka telah berhasil mengantarkan kita untuk merubah wajah hukum menjadi lebih humanis dan memberikan dampak terapeutik terhadap klien-klien pengadilan agama. Sesuatu yang luar biasa, bukan?

Daftar Bacaan (Terseleksi)

- Arwani, *Komunikasi dalam Keperawatan*, (Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2003)
- Bickerdike, Andrew, et al., *Men and Separation: Navigating the Future*, (Victoria: Relationship Australia dan Mensline Australia, 2003)
- Bickerdike, Andrew, et al., *Women and Separation: Managing New Horizons*, (Victoria: Relationship Australia, 2003)
- Bryant, Diana, *Pengalaman yang lebih baik bagi klien: Transparansi Layanan, Penyelesaian perselisihan dalam Sistem Hukum Keluarga Australia*, Jakarta: Mahkamah Agung Republik Indonesia, 30 September 2011
- Darwin, Muhadjir dan Tukiran (Ed), *Menggugat Budaya Patriarkhi*, Yogyakarta: Kerjasama Ford Foundation dengan Pusat Penelitian Kependudukan UGM, 2001
- Fagan, Patrick F. dan Rector, Robert, "The Effects of Divorce on America", Makalah dimuat dalam The Heritage Foundation Backgrounder Nomor 1373, 5 Juni 2000
- Halperin, Ruth and Kaddari, "General Recommendation on Economic Consequences of Marriage and its Dissolution: Concept Note", disampaikan dalam CEDAW Forty-fourth session 20 July-7 August 2009
- Harahap, Yahya, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1997
- Juneman, "Yurisprudensi Terapeutik: Peran Integratif Psikologi dalam Proses Hukum untuk Melayani Kesejahteraan Pribadi (*Well-Being*) Klien Hukum" dalam Jurnal Kajian Ilmiah Lembaga Penelitian Ubhara Jaya Vol. 9 No. 3 Tahun 2008
- Kiernan, Kathleen, "The Legacy of Parental Divorce: Social, Economic and Demographic Experiences in Adulthood", London: Centre for Analysis of Social Exclusion, London School of Economics, October 1997
- King, Michael S. dan Auty, Kate (Eds), *The Therapeutic Role of Magistrate's Court*, E Law Special Series Volume 1
- Noor, Mohammad, "Perceraian dalam Islam: Analisis Penyebab dan Kiat Menghindarinya", makalah disampaikan dalam Pimpinan Daerah Persaudaraan Muslimah (Salimah) Kabupaten Pesisir Selatan, di Masjid Agung Al-Amilin, Painan, Minggu, 20 Februari 2011, h. 3-5, dapat didownload melalui http://www.painan.net/index.php?option=com_content&task=view&id=64&Itemid=57

Rasjidi, Lili, *Hukum Perkawinan dan Perceraian di Malaysia dan Indonesia*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1991)

Roberts, Marian, *Mediation in Family Disputes: Principles and Practice* (Third Edition), (Hampshire: Ashgate Publishing Ltd, 2008)

Saposnek, Donald T. dan Rose, Chip “The Psychology of Divorce”, <http://www.mediate.com/pfriendly.cfm?id=1479>, diunduh tanggal 9 Mei 2008

Wexler, David. B., “Therapeutic Jurisprudence: An Overview” sebagaimana dimuat dalam <http://www.law.arizona.edu/depts/upr-inti/> diunduh pada tanggal 1 November 2011

www.badilag.net

www.menkokesra.go.id

www.pa-painan.net