

# **ISU KEGANASAN RUMAHTANGGA: KEBERKESANAN PERKHIDMATAN KAUNSELING BERDASARKAN PERSPEKTIF KLIEN WANITA MANGSA PENDERAAN**

**Mariny Abdul Ghani**

Pusat Pengajian Psikologi Gunaan,  
Kerja Sosial dan Polisi (SAPSP)  
Kolej Sastera dan Sains  
Universiti Utara Malaysia  
06010 Sintok, Kedah  
mariny@uum.edu.my

**Sabasiah Husin**

Universiti Utara Malaysia

**Azizul Mohamad**

Universiti Malaysia Perlis

## **ABSTRAK**

Keganasan rumahtangga didefinisikan sebagai penyalahgunaan kuasa dalam perhubungan intim di antara seorang individu (biasanya lelaki), cuba untuk mengawal dan mendominasi pasangannya (biasanya wanita). Penyalahgunaan kuasa ini tidak hanya berlaku secara fizikal tetapi juga dalam bentuk seksual, ekonomi dan psikologikal yang menyebabkan wanita merasa tidak berdaya serta sentiasa hidup dalam ketakutan. Artikel ini membincangkan pandangan wanita mangsa dera berkaitan perkhidmatan kaunseling dalam menangani isu yang dihadapi. Berdasarkan pendekatan temubual secara kualitatif yang digunapakai dalam penyelidikan ini, penerokaan secara mendalam mengenai pengalaman yang dilalui oleh para wanita tersebut diperoleh. Analisis tema yang dijalankan ke atas 25 transkripsi temubual mendapati bahawa isu prosedur serta peranan perkhidmatan

kaunseling dan kaunselor adalah antara tema-tema yang muncul dalam penyelidikan ini. Di akhir perbincangan, beberapa saranan dikemukakan terutamanya kepada sumber jaringan sokongan formal untuk menambahbaik perkhidmatan kaunseling sedia ada yang ditawarkan.

Kata Kunci: Keganasan rumahtangga-Penderaan wanita-Kaunseling-Klien-Analisis tema

## **PENGENALAN**

Keganasan rumahtangga lazimnya dikaitkan sebagai masalah dalaman keluarga dan secara umumnya difahami sebagai corak penderaan dan tingkahlaku paksaan yang boleh mendatangkan kecederaan fizikal, gangguan psikologi dan emosi, paksaan secara seksual serta penindasan kewangan terhadap mangsa. *World Health Organization* mendefinisikan keganasan sebagai penggunaan paksaan fizikal atau kuasa dengan sengaja yang mengakibatkan kecederaan, masalah psikologi mahu pun kematian [1].

Dalam konteks Malaysia, keganasan rumahtangga ialah insiden di mana apabila seseorang pasangan, bekas pasangan atau ahli keluarga cuba untuk mengawal dan mendominasi seseorang individu melalui keganasan, ugutan keganasan atau cara kawalan lain seperti penindasan [2] manakala takrifan lain termasuklah melakukan perbuatan paksaan dan penindasan dari sudut fizikal, emosi, psikologikal, sosial dan

keuangan [3, 4]. Akta Keganasan Rumahtangga 521 (1994) mendefinisikan keganasan dari sudut penyebab kecederaan fizikal, ugutan, tindakan seksual serta menjadi punca kepada tekanan psikologikal ke atas mangsa yang merangkumi suami/isteri, bekas suami/isteri, kanak-kanak, orang dewasa yang tidak berkeupayaan dan termasuk juga ahli keluarga yang lain [5].

Statistik kes keganasan rumahtangga daripada Polis Diraja Malaysia (PDRM) dan Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWKM) menunjukkan kadar kes keganasan rumahtangga merupakan antara penyumbang terbesar (40%) daripada keseluruhan kes-kes keganasan terhadap wanita dan kanak-kanak di Malaysia yang dilaporkan [6]. Beberapa masalah lain yang dicatatkan sebagai keganasan kepada golongan wanita dan kanak-kanak ialah kes rogol, sumbang mahram, penderaan pekerja domestik serta penderaan kanak-kanak. Selari dengan peningkatan kes-kes yang dilaporkan, profesion perbantuan dilihat berperanan penting untuk menangani isu sosial sebegini yang mana kesan akibat keganasan rumahtangga bukan sahaja menjejaskan aspek kesejahteraan individu (yang didera) malahan ianya turut meliputi dinamika kekeluargaan serta keharmonian komuniti secara kolektif.

Kajian yang dilakukan oleh Bagshaw, Chung, Couch, Lilburn dan Wadham (2000) di Australia mendapati kaunselor dan pekerja sosial memberi

respon yang berbeza terhadap klien bergantung kepada jenis penderaan yang dialami. Didapati, wanita yang mengalami keganasan secara fizikal lebih mendapat perhatian dan simpati berbanding keganasan dalam bentuk bukan fizikal (psikologikal dan emosi). Kajian mereka menyarankan kaedah pertanyaan secara khusus kepada mangsa berkaitan keganasan yang dialami. Ini kerana mangsa melaporkan bahawa mereka merasakan bahawa pertanyaan secara spesifik amat membantu mereka dalam memahami masalah yang cuba diketengahkan [7].

Selari dengan keputusan kajian di atas, dapatan penting yang dilaporkan oleh wanita mangsa keganasan rumahtangga dalam satu kajian lain ialah ahli profesional dalam perkhidmatan perbantuan boleh menolong klien dengan hanya 'mendengar' serta 'percaya' dengan cerita yang klien cuba utarakan. Namun begitu, adalah penting bagi kaunselor untuk mempunyai kesedaran bahawa kemungkinan klien untuk menafikan atau meminimalkan tahap keganasan supaya mereka tidak dilihat sebagai sangat berisiko misalnya bagi melindungi keselamatan pendera dan anak-anak [8]. Tinjauan yang dijalankan ke atas perkhidmatan kaunseling oleh golongan agama pula menunjukkan wanita mangsa keganasan rumahtangga menganggap nasihat untuk meneruskan hubungan dan berubah bagi memenuhi sikap pendera merupakan sesuatu yang sangat tidak membantu.

Pengkaji lain seperti Horton, Wilkins dan Wright (1988) juga membuat kesimpulan bahawa klien adalah pihak yang menjadi punca keganasan berlaku, klien mungkin menghadapi penderaan yang lebih teruk kerana masih terus tinggal bersama pendera [9].

### RINGKASAN ARTIKEL

Artikel ini menyetengahkan hasil kajian berdasarkan pandangan serta pendapat yang diutarakan oleh para wanita mangsa keganasan rumahtangga terhadap perkhidmatan kaunseling sedia ada yang ditawarkan di Malaysia. Pengalaman yang dilalui oleh mereka semasa proses mendapatkan bantuan daripada pelbagai agensi yang menawarkan perkhidmatan tersebut direkodkan dan seterusnya dianalisis dalam menentukan keberkesanan perkhidmatan yang diberikan. Antara bantuan perkhidmatan yang ditawarkan kepada mangsa ialah sesi kaunseling, khidmat nasihat, rundingcara serta kebajikan sosial.

Di akhir perbincangan, artikel ini mencadangkan beberapa strategi dan saranan dalam melakukan penambahbaikan terhadap mekanisme jaringan sokongan formal yang ditawarkan. Cadangan penambahbaikan yang diutarakan ini diharapkan bukan sahaja dapat membantu menangani permasalahan yang dihadapi oleh klien, tetapi juga meningkatkan tahap profesionalisme tenaga kerja dalam sistem

perkhidmatan sokongan terhadap mangsa penderaan di negara ini.

Walau bagaimanapun, kumpulan penulis ingin menegaskan bahawa analisis keputusan kajian yang dikemukakan dalam artikel ini hanyalah sebahagian daripada kajian aspek keseluruhan keperluan dan sokongan yang ditawarkan kepada wanita mangsa keganasan rumahtangga. Pandangan yang diberikan dianggap sebagai pengalaman peribadi dan unik setiap responden yang ditemubual. Pendekatan kualitatif dengan bilangan responden yang tidak ramai juga antara faktor yang perlu dipertimbangkan. Oleh itu, keputusan kajian tidak seharusnya digeneralisasi dan dianggap mewakili pandangan mangsa keganasan rumahtangga lain yang mendapatkan bantuan. Maka, sebarang kesimpulan terhadap hasil dapatan yang dikemukakan perlulah dibuat secara berhati-hati bagi mengelakkan konotasi negatif yang tidak sewajarnya kepada mana-mana pihak yang terlibat sama ada secara langsung mahupun tidak langsung dalam isu yang dibincangkan ini.

### KAEDAH KAJIAN

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berbentuk penerokaan terhadap pengalaman keganasan rumahtangga yang dilalui oleh mangsa-mangsa wanita di Malaysia. Pendekatan kajian penerokaan adalah sesuai diaplikasikan dalam konteks isu yang agak baru, literatur yang terbatas atau masih

kurang pengetahuan yang diperolehi dalam bidang kajian yang dikaji [10]. Selari dengan pernyataan tersebut, sememangnya isu-isu berkaitan pengalaman sebenar wanita yang hidup dalam perhubungan yang melibatkan keganasan masih terhad dan belum dapat difahami dengan sewajarnya dalam konteks Malaysia.

Keseluruhan bilangan responden dalam kajian ini terdiri daripada 25 orang wanita mangsa keganasan rumahtangga yang berumur antara 19 hingga 65 tahun. Kesemua responden wanita yang ditemubual pernah mendapatkan perkhidmatan kaunseling berhubung isu penderaan rumahtangga yang dihadapi.

Kaedah pengumpulan data kajian melalui temubual separa berstruktur iaitu secara bersemuka dengan mengambil kira aspek etika dan kerahsiaan dalam kajian yang dijalankan. Secara umum, sesi temubual tersebut berlangsung antara 25 hingga 80 minit. Sesi temubual telah dirakam secara audio dengan mendapat kebenaran responden terlebih dahulu. Elemen kerahsiaan seperti nama sebenar serta identiti para responden tidak didedahkan dalam sebarang bentuk dokumentasi kajian ini.

Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan analisis tema dengan bantuan perisian analisis data kualitatif NVivo versi 8.0. Analisis tema ialah satu bentuk analisis yang digunakan untuk mengenal pasti, menganalisis dan melaporkan corak (biasanya dikenali sebagai tema) dalam data kualitatif [11,

12]. Sebelum proses analisis dilakukan, kesemua rekod temubual ditranskripsikan secara bertulis dan seterusnya dikodkan bagi membentuk sub-sub tema dan juga tema-tema berkaitan.

## KEPUTUSAN KAJIAN

Beberapa contoh petikan transkripsi (terpilih) dikemukakan dalam bahagian ini sebagai penunjuk kepada dapatan kajian yang dijalankan.

### Masalah berkaitan Prosedur

Hasil kajian mendapati bahawa klien menghadapi kekangan dari segi prosedur dalam proses mendapatkan perkhidmatan kaunseling yang berkesan. Misalnya Puan Joyah, merasakan bahawa tiada tindakan yang tegas diambil berhubung kes keganasan rumahtangga yang dialaminya. Beliau berkata,

*“Orang di agensi XYZ memang tahu kes saya ni (penderaan). Tapi mereka kata di luar bidang kuasa dialah nak tangkap suami yang pukul isteri. Dia tak boleh buat. Dia cuma bagi tiga kali kaunseling. Datang tak datang itu sajalah...yang dia bagi....report (laporan) yang kita pernah mengadu pasal kes itu”.* (Joyah)

Puan Wan pula perlu berulang-kali menceritakan masalah beliau kepada staf yang berlainan setiap kali temujanji berlangsung. Beliau merasa seperti tidak dibantu dengan sewajarnya kerana kes

beliau tidak berkembang sebaliknya masih diperingkat 'penceritaan'. Prosedur di agensi XYZ yang tidak meletakkan staf yang sama pada waktu temujanji berjadual telah menyebabkan klien terpaksa mengulang penceritaan untuk staf berkenaan memahami isu yang dibincangkan.

*"Puan tahu...dua kali saya pernah pergi agensi XYZ. Bukan sekali...dua kali. Saya betul-betul ingat mereka akan dapat bantu saya. Saya beranikan diri pergi sana, walaupun perasaan takut tu ada kalau suami dapat tahu. Kali pertama pergi cerita, kemudian mereka suruh saya datang lagi. Kali kedua saya pergi, saya kena cerita semula sebabnya pegawai lain pula yang ada masa itu. Sakit hati sangat. Mereka hanya nak tahu cerita saja, tapi tak buat apa-apa". (Wan)*

*"Ustaz dan ustazah bila kita mengadu dia kata itu masalah rumahtangga. Jadi dia bagi sesi kaunseling saja. Tak membantulah (sesi kaunseling yang diberikan). Berapa kali cerita benda yang sama, tapi masalah tetap tak selesai". (Kasmah)*

Selain isu yang diketengahkan oleh Puan Joyah, masalah 'di luar bidang kuasa' telah membataskan tindakan profesional dalam membantu klien misalnya ketidakhadiran pasangan ke sesi

kaunseling yang dijadualkan. Oleh kerana pasangan tidak hadir (secara sengaja atau tidak sengaja), prosedur lain yang berkaitan turut terjejas dan ini telah memanjangkan tempoh masa penyelesaian kes klien seperti yang diutarakan oleh Puan Kasmah.

*"Pihak suami bila tak datang sesi, mereka kata tak boleh buat apa sebab tak ada peruntukan undang-undang. Setakat telefon suruh datang dan bagi surat amaran. Agensi kita tak kuat, bukan lelaki nak takut". (Kasmah)*

#### **Peranan Kaunseling dan Kaunselor**

Seorang klien lain, Puan Zu berpendapat bahawa sesi kaunseling yang dijalani oleh beliau dan pasangannya adalah bersifat 'berat sebelah'. Beliau berpendapat, kepetahan pasangannya bercakap telah mendominasi sesi kaunseling mereka dan kaunselor (lelaki) pula mahukan beliau untuk taat kepada suami supaya tidak nusyuz.

*"Bila panggil suami yang macam suami saya ni, jenis cakap pandai. Pandai putar belit cerita. Pusing-pusing ustaz kata dia yang betul. Ini jatuh salah saya pula. Saya yang nusyuz...yang derhaka. Saya tak pandai nak communicate (bercakap), suami saya pandai cakap. Kalau pergi jumpa tempat-tempat macam ni, mesti dia yang menang. Saya rasa macam mereka banyak bela lelaki...pendapat sayalah". (Zu)*

Puan Siti pula mempunyai persepsi bahawa perkhidmatan kaunseling dan rundingcara yang ditawarkan lebih menjurus kepada 'jalan keluar' bagi wanita untuk memfailkan permohonan perceraian melalui pihak mahkamah.

*"Setakat yang saya tahu agensi XYZ sediakan kaunseling dan khidmat nasihat untuk proses perceraian di mahkamah macam tu. Nak kata berguna tu, adalah juga sebab kita orang Islam ni kalau kita nak bercerai kena melalui agensi tu. Nak tak nak kena pergi sanalah". (Siti)*

Namun, terdapat juga pandangan positif berkaitan perkhidmatan kaunseling kepada klien,

*"Itu yang saya kata ada bagus nya. Sekurang-kurangnya dapat bantu kita walaupun sikit. Ada tempat kita nak pergi luah, cakapkan. Kalau tidak....tak adalah. Perlu dikekalkanlah saya ingat. Faedah besar pada orang yang boleh manfaatkan benda-benda ni". (Ros)*

*"Sesi kaunseling ni...dia bagi kita pandangan. Bagi ceramahlah macam itu. Jadi dulu saya sedih, minda kita ni tertutup...bila datang kaunseling, legalah sikit. Dia ajar buat zikir, sembahyang. Lepas tu, fikiran jadi makin terbuka". (Didi)*

## PERBINCANGAN

Hasil analisis tema yang dilakukan telah mendapati bahawa jaringan sokongan formal merupakan medium perantara yang sangat penting dalam membantu mangsa penderaan rumahtangga. Peranan yang dimainkan samada dari aspek psikologi, emosi, sosial, perundangan, penempatan dan sebagainya berupaya meningkatkan tahap kepercayaan klien terhadap perkhidmatan yang disediakan. Fungsi perkhidmatan kaunseling bertujuan sebagai saluran bagi membantu mencapai persefahaman antara pasangan mengenai masalah dihadapi.

Kajian di Selangor mendapati terdapat beberapa faktor penyebab kepada penangguhan kes di mahkamah Syariah iaitu isu berkaitan prosedur dan teknikal melebihi 30 peratus daripada bilangan keseluruhan aduan yang dicatatkan. Faktor lain pula ialah pihak-pihak yang terlibat dalam prosiding kes itu sendiri (plaintif dan defendan), aduan yang melibatkan hakim, peguam serta masalah pengurusan dokumen kes yang tidak cekap [13]. Kajian bantuan sokongan sosial misalnya perkhidmatan kaunseling dan penempatan sementara kepada mangsa penderaan turut dibuat kajian di negara Amerika Syarikat [14]. Keputusan kajian tersebut mendapati walaupun terdapat pelbagai bentuk sokongan sosial yang disediakan, wanita yang didera masih merasa terperangkap dalam keadaan itu dan menyebabkan

perkhidmatan-perkhidmatan yang ditawarkan menjadi kurang berkesan.

### CADANGAN DAN KESIMPULAN

Perkhidmatan kaunseling sedia ada boleh ditambahbaik berdasarkan perspektif para responden. Kesediaan klien untuk menjalani sesi juga penting untuk pihak kaunselor terokai bagi menjadikan sesi kaunseling yang dijalankan lebih berkesan. Kaunselor dirujuk sebagai pihak yang rasional dan berperanan penting dalam membimbing klien mangsa penderaan yang lazimnya perlu ditenangkan terlebih dahulu sebelum memetakan pilihan-pilihan untuk klien membuat keputusan.

Berdasarkan hasil temubual yang dijalankan, didapati prosedur boleh ditambahbaik supaya perkhidmatan kaunseling lebih berkesan:

- Penjelasan prosedur berkaitan secara telus supaya mudah difahami oleh klien.
- Perkhidmatan yang diberikan harus dapat merangka mekanisme bagaimana untuk mendapat kerjasama pasangan klien bagi mengikuti proses yang telah ditetapkan.
- Memberi pendidikan kepada klien berkaitan pemasalahan yang dihadapi, memaklumkan pilihan-pilihan yang ada, berbincang dengan teliti setiap pilihan serta menjelaskan implikasi bagi setiap pilihan keputusan yang diambil.

- Menubuhkan kumpulan sokongan sesama mangsa penderaan untuk membantu mereka berhubung dan berkomunikasi terutamanya di luar waktu perkhidmatan dan temujanji.
- Mematuhi piagam pelanggan dalam menyelesaikan kes agar tempoh pengurusan kes dapat disingkatkan.
- Keberkesanan perkhidmatan yang ditawarkan dikaji secara berkala dalam memastikan bantuan yang disediakan adalah selari dan bersesuaian dengan kehendak kumpulan sasaran yang menerima bantuan tersebut.

Secara kesimpulannya, masalah keganasan rumahtangga bukanlah sesuatu yang mudah untuk diperkatakan secara terbuka kepada orang lain. Perkhidmatan kaunseling yang ditawarkan oleh pelbagai pihak sebenarnya bermatlamat untuk membantu klien dalam mengenali masalah tersebut dengan lebih mendalam dan seterusnya mencari jalan penyelesaian yang terbaik kepada semua pihak. Kaunselor dan klien perlulah bekerjasama dalam memastikan perjalanan proses kaunseling lancar, mencapai matlamat seperti yang diingini dan juga memberi kesan positif seperti yang diharapkan.

Pujian turut harus diberikan kepada agensi-agensis yang menawarkan perkhidmatan kaunseling kepada klien wanita yang didera ini kerana sedikit sebanyak proses kaunseling dapat membimbing klien untuk memahami

masalah yang dihadapi, mengenalpasti halangan-halangan serta mengembangkan daya kebolehan diri klien untuk mengatasi masalah tersebut. Sebagai profesional dalam perkhidmatan perbantuan, segala kritikan serta pandangan yang diutarakan oleh klien adalah bernilai dan perlu diambil kira dalam meningkatkan kecekapan dan tahap profesionalisme tenaga kerja bagi jaringan sistem sokongan formal di Malaysia.

### RUJUKAN

- [1] World Health Organization [WHO]. (1999). *Putting women's safety first: ethical and safety recommendations for research on domestic violence against women*. Geneva: Global Programme on Evidence for Health Policy.
- [2] All Women's Action Society (AWAM). (2015). *What is domestic violence?* Diakses pada 20 Jun 2015, daripada [http://www.awam.org.my/domestic\\_v.html](http://www.awam.org.my/domestic_v.html)
- [3] Goldstein, M. (2007). *Seeking protection from domestic violence*. OSCE.
- [4] Healey, K., Smith, C. & O'Sullivan, C. (1998). *Batterer intervention: Program approaches and criminal justice strategies*. National Institute of Justice, United State.
- [5] Akta Keganasan Rumahtangga 521 (1994). Petaling Jaya: International Law Book Services.
- [6] Women's Aid Organisation of Malaysia (WAO). (2015). *Statistics on Violence against Women in Malaysia (2000 – 2012)*. Diakses pada 20 Jun 2015, daripada [http://www.wao.org.my/Police+Statistics+on+Violence+against+Women+2000+-+2010\\_64\\_5\\_1.htm](http://www.wao.org.my/Police+Statistics+on+Violence+against+Women+2000+-+2010_64_5_1.htm)
- [7] Bagshaw, D., Chung, D., Couch, M., Lilburn, S. & Wadham, B. (2000). *Reshaping Responses to Domestic Violence: Final Report*. University of South Australia.
- [8] Gordon, J.S. (1998). *Helping Survivors of Domestic Violence*. New York: Garland Publishing Inc.
- [9] Horton, A.L., Wilkins, M.M., & Wright, W. (1988). *Women who ended abuse: What religious leaders and religion did for these victims*. Lexington: Lexington Books.
- [10] Polit, D.F. & Hungler, B.P. (1999). *Nursing research: Principles and methods*. 3<sup>rd</sup> Edition. London: Lippincott.
- [11] Lyons, E. & Coyle, A. (2008). *Analysing Qualitative Data*. London: Sage Publications.
- [12] Rubin, H.J. & Rubin, I.S. (2004). *Qualitative interviewing: The art of hearing data*. Thousand Oaks: SA
- [13] Ismail, S.Z., Azmi, I.A.G., Yasoa, Z. (2011). *Justice delayed is justice denied?: Divorce case management in Malaysian Shariah Court*. Prosiding International Conference on Management (pp. 977-987). Penang: ICM.



- [14] Lee, J., Poomeroy, E.C. & Bohman, T.M. (2007). Intimate partner violence and psychological health in a sample of Asian and Caucasian women: The roles of social support and coping. *Journal of Family Violence*, 22, 709-720.