



Pelaksanaan Layanan Mediasi oleh Badan Penasehatan Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) di KUA Kecamatan Kuranji Kota Padang

Mailisa Wulandari

Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang
email: wulandarimailisa07@gmail.com

Afnibar

Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang
email: afnibarkons@uinib.ac.id

Nazirman

Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang
email: nazirmanma@gmail.com

Abstract

This study examines how the implementation of mediation services at KUA, Kuranji sub-district, Padang city, where the implementation of mediation services is seen from three perspectives, namely: planning mediation services, implementing mediation services, and evaluating and following up. The purpose of this study was to determine the planning, implementation, evaluation and monitoring of extension workers in overcoming family problems at BP4 KUA in the Kuranji area, Padang City to prevent divorce. This research is a field research with a qualitative descriptive method. The research location was BP4 KUA, Kuranji sub-district, which is located in Villaku Indah Complex I Block F No. 8, Gunung Sarik sub-district, Kuranji sub-district, Padang city. The reason the researcher chose this place is because Kuranji is one of the districts with the highest divorce rate. Kuranji sub-district has the highest divorce rate in the city of Padang. The research subjects were service recipient couples, heads of KUA and experienced or professional Islamic religious counselors. Purposive sampling technique was used to determine the purpose of this study. Purposive sampling is based on certain criteria. Data collection techniques are observation and interviews. Based on the results of the study, it shows that the implementation of mediation services carried out by BP4 KUA in the Kuranji sub-district, namely; first receiving clients, conducting client structuring, discussing client problems and conducting immediate assessments of the results of services and clients experiencing problems can gain new insights and know how to do the best thing in their home life.

Keywords: Execution, Mediation, BP4

Abstrak

Penelitian ini mengkaji bagaimana pelaksanaan layanan mediasi di KUA kecamatan Kuranji kota Padang, dimana pelaksanaan layanan mediasi dilihat dari tiga perspektif yaitu: perencanaan layanan mediasi, pelaksanaan layanan mediasi, serta evaluasi dan tindak lanjut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pemantauan penyuluh dalam mengatasi masalah keluarga di BP4 KUA wilayah Kuranji Kota Padang untuk mencegah perceraian. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan metode deskriptif kualitatif. Tempat penelitian adalah BP4 KUA kecamatan Kuranji yang

berlokasi di Kompleks Villaku Indah I Blok F No. 8, kelurahan Gunung Sarik, kecamatan Kuranji kota Padang. Alasan peneliti memilih tempat ini karena Kuranji merupakan salah satu kecamatan dengan angka perceraian tertinggi. Kecamatan Kuranji memiliki angka perceraian tertinggi di kota Padang. Subjek penelitian adalah pasangan penerima layanan, kepala KUA dan konselor agama Islam yang berpengalaman atau profesional. Teknik purposive sampling digunakan untuk menentukan tujuan penelitian ini. *Purposive sampling* didasarkan pada kriteria tertentu. Teknik pengumpulan data adalah observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan mediasi yang dilakukan oleh BP4 KUA di kecamatan Kuranji yaitu; pertama menerima klien, menyelenggarakan penstrukturan klien, membahas masalah klien dan melakukan penilaian segera terhadap hasil dari layanan dan klien yang mengalami masalah dapat memperoleh wawasan baru dan tahu bagaimana melakukan sesuatu hal terbaik dalam kehidupan rumah tangga mereka.

Kata Kunci: Pelaksanaan, Mediasi, BP4

PENDAHULUAN

Keluarga merupakan organisasi terkecil dalam masyarakat yang menentukan kemaslahatan masyarakat atau generasi yang akan datang. Keluarga adalah sekolah pertama bagi setiap individu, sehingga orang harus mendapatkan sekolah pertama yang baik dalam keluarganya, khususnya Islam menyebutnya keluarga sakinah. Keluarga Sakinah adalah keluarga yang damai dengan sekurang-kurangnya suami, istri dan anak. Pemahaman keluarga Sakinah memerlukan pemahaman peran suami istri dalam mewujudkan keluarga bahagia (Zakyyah Iskandar, 2017). Keluarga Sakinah adalah keluarga yang bisa menjaga ketentraman dan penuh cinta dan kasih sayang. Dalam Surat An-Nisa: 1 Allah berfirman:

Artinya: *“Hai sekalian manusia, bertakwalah kepada Tuhan-mu yang telah menciptakan kamu dari seorang diri, dan dari padanya Allah menciptakan isterinya; dan dari pada keduanya Allah memperkembang biakkan laki-laki dan perempuan yang banyak. dan bertakwalah kepada Allah yang dengan (mempergunakan) nama-Nya kamu saling meminta satu sama lain, dan (peliharalah) hubungan silaturrahim. Sesungguhnya Allah selalu menjaga dan mengawasi kamu”*.

Berdasarkan ayat di atas dapat dipahami bahwa setiap orang pasti memiliki alasan untuk saling mencintai saat membentuk keluarga, dan hal ini menjadi dasar terbentuknya tujuan hidup berkeluarga yaitu menjadi keluarga sakinah, keluarga mawaddah, keluarga warahmah (Achmad

Mubarak, 2016).

Keluarga yang baik adalah keluarga yang mampu menciptakan komunikasi, kerjasama yang baik dan kejujuran untuk mencapai keluarga yang harmonis. Itulah sebabnya Allah SWT menjadikan hubungan antara laki-laki dan perempuan sebagai ikatan yang suci, yaitu perkawinan yang dilandasi saling pengertian antara calon suami dan calon istri (Sayyid Sabiq, 2011). Untuk masalah keluarga seperti masalah komunikasi, kehidupan finansial dan kesalahpahaman, masalah seksual, perselingkuhan, kekerasan dalam rumah tangga, keuangan, pengasuhan anak dll. KUA dapat melakukan beberapa upaya untuk mengatasi perceraian, seperti konseling, konseling pranikah, dan layanan konseling atau konseling bagi keluarga bermasalah (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2012).

Jika suami istri tidak dapat dengan baik dan bijak menghadapi dan mengatasi masalah ini, maka perceraian seringkali menjadi pilihan mereka. Oleh karena itu, salah satu hal yang dapat dilakukan sebagai lembaga KUA atau sebagai pembina pernikahan adalah menyelenggarakan acara pranikah dan formal. Perceraian adalah hal yang harus dihindari dalam pernikahan. Perceraian adalah putusnya perkawinan atau cerai. Oleh karena itu perceraian harus dihindari dalam rumah tangga karena perceraian membawa keburukan, sesuatu yang membawa keburukan harus ditolak (Kemenag RI, 2012).

Meningkatnya angka perceraian di Indonesia memerlukan perhatian dan upaya yang serius untuk memperkuat tujuan suci perkawinan yang kini semakin melemah seiring berjalannya waktu. Oleh karena itu, peran KUA sangat dibutuhkan baik sebelum maupun sesudah menikah. Hal ini harus dilakukan untuk meminimalisir dampak perceraian dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga nilai-nilai sakral dan tujuan dari pernikahan itu sendiri. Hal ini tidak terlepas dari dukungan dan ketersediaan sumber daya manusia yang dimiliki oleh departemen KUA dari pusat hingga daerah. Pengelola dan penyuluh profesional harus memiliki pengetahuan dan pengalaman yang cukup untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat luas. Menyelesaikan masalah dalam keluarga, kedua belah pihak berusaha sekuat tenaga untuk membuat pernikahan mereka hidup rukun dan damai, namun ada juga yang gagal, sehingga mereka memilih perceraian sebagai jalan terakhir. Oleh karena itu, sebelum perceraian menjadi bentuk akhir perkawinan, negara berusaha mentransformasi masyarakatnya menjadi keluarga sakinah, mawaddah, warahmah dengan membentuk kantor urusan agama yaitu Badan Penasehatan Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) yang berperan sebagai pembimbing masyarakat, penasehat, pembimbing dan mediator untuk mewujudkan keluarga atau masyarakat yang

sudah menikah namun menghadapi masalah. Badan Penasehatan Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) adalah lembaga atau badan pemerintah yang diakui secara resmi di bawah Kementerian Agama yang menangani pembinaan, perselisihan, dan masalah dalam suami istri. Pemerintah sangat berharap lembaga ini bisa menekan angka perceraian (Zakyyah Iskandar, 2017).

Islam menegakkan dasar dan meletakkan dasar bagi penciptaan dan perlindungan keluarga dengan masalah-masalah besar, termasuk masalah manusia yang timbul dari perselisihan di antara mereka. Ketika penyangkalan dan keinginan bertemu, terkadang muncul kebosanan dan suasana kekeluargaan diselimuti awan tebal, berujung pada perceraian dan konflik dalam keluarga. Oleh karena itu, Islam tidak membiarkan atau mengabaikan masalah yang muncul dalam keluarga, karena kecerobohan tidak dapat mengatasi kesulitan terkecil dalam hidup (Ali Yusuf As-Subki, 2012).

Dalam penyelesaian masalah keluarga, penyuluh atau BP4 biasanya menggunakan layanan mediasi. Layanan mediasi ini adalah kegiatan yang menghubungkan dua hal yang semula terpisah, menciptakan hubungan antara dua kondisi yang berbeda, menghubungkan sedemikian rupa sehingga dua orang yang berbeda menjadi satu secara positif (Prayitno, 2012).

Menurut Prayitno, layanan mediasi adalah layanan nasihat yang diberikan oleh

konselor kepada dua (atau lebih) pihak yang berada dalam keadaan konflik yang membuat mereka saling bertentangan, konflik dan saling bermusuhan (Yarmis, Neviyarni, dkk, 2019). Layanan mediasi yang diberikan oleh BP4 adalah untuk memfasilitasi pernikahan intra keluarga dengan mempertemukan keluarga yang bergelumul dengan masalah. Keberhasilan layanan mediasi ini memerlukan rangkaian kegiatan yang teratur dan menyeluruh, mulai dari perencanaan hingga penulisan laporan. Profesionalisme pelayanan ditunjukkan dengan pelaksanaan tahapan pekerjaan yang terkendali dan kualitas hasil pelayanan yang dicapai oleh klien.

Menurut Tohirin, kegiatan yang harus dilakukan dalam tahap perencanaan layanan mediasi adalah: (a) identifikasi pihak-pihak yang berpartisipasi dalam layanan, (b) mengadakan pertemuan dengan calon peserta layanan, (c) penetapan wilayah layanan, (d) dan persiapan persyaratan administrasi. Pada tahap perencanaan layanan mediasi dilakukan kegiatan sebagai berikut: (a) penerimaan pihak-pihak yang berkonflik atau berkonflik, (b) pengorganisasian penataan layanan mediasi, (c) penanganan permasalahan yang dialami oleh para pihak peserta layanan, d) mengatur perubahan perilaku peserta layanan, (e) dukungan terhadap komitmen peserta layanan terhadap hubungan baik dengan pihak lain, (f) pengambilan keputusan yang cepat (Thohirin, 2014).

Hasil kajian Fini Hidayah (2022) “Persepsi Masyarakat terhadap Fungsi Badan Penasehatan Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) dalam Mencegah Perceraian” mengkaji aspek persepsi masyarakat yaitu aspek kognitif, afektif dan konatif, berdasarkan temuan penelitian dari ketiga aspek persepsi masyarakat BP4 tersebut, namun terdapat hal-hal yang tidak begitu positif tentang peran BP4 dalam pencegahan perceraian, dan perlu adanya penyediaan layanan konseling perkawinan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap pekerjaan dari BP4 tersebut.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini, “Pelaksanaan Layanan Mediasi oleh Badan Penasehatan Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan di KUA Kecamatan Kuranji Kota Padang” berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian ini mengkaji bagaimana implementasi layanan mediasi BP4 di KUA Kota Padang kecamatan Kuranji mengatasi permasalahan keluarga terkait keluarga yang tidak mampu mencari kecocokan yang memadai sehingga berujung pada perceraian.

Fakta bahwa angka perceraian di Indonesia semakin meningkat setiap tahunnya sungguh ironis. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2022, terdapat 447.743 perceraian pada tahun 2021. Dibandingkan dengan tahun 2020, tercatat perceraian tertinggi di Indonesia. Sumatera Barat melaporkan angka perceraian ada 9.371

perceraian pada tahun 2021, dibandingkan tahun 2020 yang tercatat hanya 8.386 perceraian. (Statistik Sumbar, 2022). Kota Padang memiliki 2.030 kasus perceraian pada tahun 2021 dan 1.184 kasus perceraian pada tahun 2020. (Pengadilan Agama Kelas 1A Padang, 2022). Demikian pula di kecamatan Kuranji, kota Padang memiliki angka perceraian tertinggi kedua di kota tersebut. Jumlah perceraian di Pengadilan Agama Kelas 1A Padang Tahun 2021: Padang Barat 92 perkara, Padang Timur 192 perkara, Padang Utara 145 perkara, Padang Selatan 138 perkara, Pauh 143 perkara, Kuranji 346 perkara, Lubuk Kilangan 107 perkara, Lubuk Begalung 247 perkara, Bungus Teluk Kabung 44 kasus, Koto Tangah 440 kasus dan Nanggalo 136 kasus.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dipahami bahwa angka perceraian di kecamatan Kuranji adalah 346 kasus. Dibandingkan dengan kecamatan lainnya, terlihat bahwa Kecamatan Kuranji memiliki angka perceraian tertinggi kedua di Kota Padang. Sebagai salah satu upaya pemerintah untuk mencegah perceraian, pemerintah membentuk Badan Penasehatan Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) di setiap sub-daerah. Penelitian ini mengkaji peran BP4 dalam proses perceraian di KUA Kecamatan Kuranji Kota Padang yang menitikberatkan pada perencanaan layanan mediasi, pelaksanaan layanan mediasi, serta evaluasi dan tindak lanjut layanan mediasi.

Pentingnya penelitian ini berasal dari kenyataan bahwa orang menghadapi serangkaian masalah, terkadang tidak dapat diselesaikan secara mandiri. Sehingga adanya penyuluh di BP4 KUA sangat penting bagi masyarakat baik yang bermasalah maupun tidak. Karena dengan layanan mediasi BP4 KUA, permasalahan masyarakat dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, layanan mediasi BP4 sangatlah penting

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu gejala, peristiwa atau kejadian pada masa kini (Sugiyono, 2022). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkap dan mendeskripsikan peran BP4, yaitu. menasihati dan membimbing pihak-pihak yang memiliki masalah keluarga untuk mencapai rumah tangga harmonis yang tidak jauh dari perceraian. Penelitian ini dilakukan di BP4 KUA kecamatan Kuranji yang berlokasi di Komplek Villaku Indah I Blok F No. 8, Kelurahan Gunung Sarik, kecamatan Kuranji, kota Padang. Alasan peneliti memilih tempat ini karena Kuranji merupakan salah satu kecamatan dengan angka perceraian tertinggi.

Subyek penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu menggunakan aspek atau kriteria tertentu

(Sugiyono, 2022). Subyek adalah informan yang memberikan peneliti informasi yang mereka butuhkan dalam penelitiannya, sedangkan informan dalam penelitian ini adalah: 4 pasangan yang sedang menjalani konseling di KUA kecamatan Kuranji, Kepala KUA bersedia secara terbuka dan sukarela memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan informasi peneliti dan 4 orang Penyuluh Agama Islam yang berpengalaman dan konselor keluarga yang professional.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipasi pasif, peneliti memasuki aktivitas orang yang diamati, tetapi tidak terlibat dalam aktivitasnya (Sugiyono, 2022). Kajian ini melakukan observasi langsung di lapangan untuk melihat bagaimana pelayanan mediasi BP4 yang diberikan di KUA Kecamatan Kuranji Kota Padang. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah tidak terstruktur yaitu wawancara terbuka, dimana informasi dikumpulkan dengan mengajukan pertanyaan langsung dengan bantuan petunjuk wawancara berupa pertanyaan umum, yang kemudian diperdalam sesuai dengan jawaban atau pertanyaan yang diberikan. Aspek-aspek yang akan diwawancarai berkaitan dengan pelaksanaan layanan mediasi BP4 di KUA kecamatan Kuranji Kota Padang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkap tentang pelaksanaan layanan mediasi oleh Badan Penasehat pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) di KUA Kuranji Kota Padang yang dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu:

1) Perencanaan Layanan Mediasi

Observasi dilakukan terhadap penyuluh, yang terlihat pada saat itu adalah: penyuluh menanyakan kabar dan identitas klien, tujuannya agar hubungan emosional antara penyuluh dan klien dapat terjaga dengan baik dan mempermudah untuk melakukan layanan mediasi. Penyuluh mencari informasi tentang penyebab terjadinya permasalahan yang dialami oleh klien, permasalahan diketahui melalui laporan yang disampaikan oleh klien. Kemudian penyuluh menyiapkan materi yang berkaitan dengan faktor yang menjadi penyebab keluarga itu bermasalah. penyuluh menentukan waktu bersama klien untuk pemberian layanan berikutnya (Observasi, 28 November 2022).

Observasi juga dilakukan pada tanggal 5 Desember 2022 terhadap Ibu RS saat ia datang ke BP4 KUA Kecamatan Kuranji pertama kali. Waktu itu peneliti melihat klien masuk. Kemudian klien dipersilahkan duduk dan langsung bercerita dengan salah satu penyuluh yang ada di BP4 KUA Kecamatan Kuranji (Observasi, 05 Desember 2022).

Perencanaan layanan mediasi yang penyuluh lakukan dalam meringankan

masalah keluarga adalah dengan cara mencari informasi tentang klien yang akan diberikan layanan. Siapkan bahan sesuai dengan masalah klien. Materi layanan mediasi sejalan dengan apa yang menyebabkan perselisihan dalam keluarga. Perencanaan layanan mediasi yang dilakukan oleh penyuluh BP4 KUA kecamatan Kuranji tersebut adalah: menyambut kedatangan klien, menanyakan kabar dan maksud kedatangannya, setelah mengetahui permasalahannya penyuluh menggali informasi terkait dengan permasalahannya. Serta menyiapkan materi layanan sesuai dengan permasalahan yang dialami klien. Kemudian menentukan jadwal yang sesuai untuk melakukan layanan mediasi selanjutnya dan menetapkan fasilitas serta kelengkapan administrasi, jika permasalahan yang dialami klien belum terentaskan pada hari itu juga.

Berdasarkan informasi yang diterima, disimpulkan bahwa perencanaan layanan mediasi yang diberikan oleh penyuluh BP4 KUA kecamatan Kuranji untuk mengatasi masalah keluarga di kecamatan Kuranji yaitu: Dengan cara menanyakan identitas klien dan permasalahan yang sedang dialami klien, Mengatur Pertemuan dengan Peserta Layanan atau klien. Dengan cara menentukan waktu yang tepat untuk melaksanakan layanan mediasi, jika permasalahan yang dialami klien belum terentaskan pada hari itu juga dan Menetapkan fasilitas layanan,

Seperti penyediaan tempat untuk melaksanakan mediasi.

Temuan ini sesuai dengan pernyataan Thohirin bahwa tujuan perencanaan layanan mediasi adalah untuk mengidentifikasi klien, mengatur pertemuan dengan klien, membuat fasilitas layanan, mempersiapkan kesempurnaan administrasi atau pengelolaan berkas (Tohirin, 2014). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa solusi pertama yang harus dipertimbangkan untuk layanan mediasi adalah mengidentifikasi identitas klien dan masalah yang mereka hadapi. Hal ini dilakukan karena dapat memudahkan mediasi perpanjangan BP4 selanjutnya.

Sementara itu, menurut Prayitno, saat merencanakan layanan mediasi, idealnya dilakukan identifikasi pihak yang melakukan layanan serta yang akan menjadi peserta layanan melalui relasi atau pertemuan sebelumnya dengan calon peserta layanan atau klien. Konselor mengembangkan ruang ini mengikuti prinsip-prinsip, terutama prinsip kerahasiaan, keterbukaan dan kesukarelaan, serta berbagai teknik konseling, dimulai dengan teknik penerimaan klien (Prayitno, 2012). Saat mengidentifikasi entitas yang berpartisipasi dalam layanan, maka sangat penting untuk mengetahui identitas dan masalah pelanggan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perencanaan layanan mediasi yang diberikan oleh penyuluh BP4 KUA di wilayah Kuranji untuk meringankan masalah

keluarga klien dilakukan dengan mencatat identitas klien dan menggali serta menyiapkan informasi tentang masalah yang dihadapi dari klien, materi layanan sesuai dengan masalah klien. Kemudian, tentukan kerangka waktu yang sesuai untuk layanan mediasi tambahan dan identifikasi opsi administrasi dan solusi jika masalah klien tidak diselesaikan pada hari itu juga. Hal ini dilakukan agar penyuluh mengenal para pihak yang melakukan mediasi dan mengatur pertemuan untuk melaksanakan layanan mediasi.

2) Pelaksanaan Layanan Mediasi

Peneliti melihat penyuluh melakukan mediasi dengan seorang klien, dalam pelaksanaan layanan mediasi yang disediakan oleh penyuluh ialah dengan cara: penyuluh menyambut kedatangan klien dengan baik, menanyakan maksud kedatangan klien kemudian menanyakan identitas klien. Tujuannya agar klien bisa mempercayai penyuluh terhadap apa yang sedang dialaminya. Penyuluh membuka kegiatan dengan membaca Basmallah dan kata mukadimah. Penyuluh mendengarkan keluhan yang dirasakan oleh istri, setelah itu barulah penyuluh meminta suami untuk menyampaikan permasalahannya. Klien dipertemukan untuk melakukan mediasi di dalam ruangan yang telah disediakan (Observasi, 8 Desember 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan penyuluh, ditemukan bahwa tahapan

pelaksanaan mediasi dalam mengatasi problematika keluarga disebabkan oleh pasangan suami istri itu sendiri yaitu dengan memberikan kesempatan pada suami istri untuk menyampaikan permasalahannya, setelah mengetahui permasalahannya baru suami dipertemukan. Ketika suami istri dipertemukan, tugas penyuluh hanyalah sebagai penengah diantara mereka. Jika terjadi perdebatan diantara mereka, penyuluh akan berusaha untuk mendamaikan, memberi nasehat dan saran jika diperlukan.

Tahapan pelaksanaan mediasi dalam mengatasi problematika keluarga disebabkan oleh pasangan suami istri itu sendiri yaitu dengan memberikan kesempatan pada suami istri untuk menyampaikan permasalahannya, setelah mengetahui permasalahannya baru suami dipertemukan. Ketika suami istri dipertemukan, tugas penyuluh hanyalah sebagai penengah diantara mereka. Jika terjadi perdebatan diantara mereka, penyuluh akan berusaha untuk mendamaikan, memberi nasehat dan saran jika diperlukan.

Penerapan layanan mediasi BP4 KUA Kecamatan Kuranji Kota Padang untuk meringankan masalah keluarga yaitu pertama mendekati klien, menghubungkan suami istri di ruang yang disediakan untuknya, kemudian memberikan instruksi di mana-mana dan memberikan saran jika diperlukan.

Ketika klien datang ke BP4 KUA Kecamatan Kuranji Kota Padang untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi,

penyuluh membantu mencari solusi agar masalah pelanggan selesai. Hingga klien benar-benar ingin melindungi rumah tangganya, BP4 KUA kecamatan Kuranji berusaha menyatukan pasangan yang berselisih agar menjadi harmonis seperti sedia kala. Sehingga pelayanan mediasi dapat dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Dan itu dapat memfasilitasi layanan mediasi yang berkelanjutan untuk menyelesaikan konflik dalam keluarga. Dan peran penyuluh BP4 KUA di wilayah Kuranji adalah membuat klien lebih terbuka tentang masalahnya tanpa ada paksaan.

Proses layanan mediasi yang dilakukan dalam pelaksanaannya oleh penyuluh BP4 KUA kecamatan Kuranji kota Padang yang ditemukan di lapangan yaitu:

- a. Penerimaan Pihak-pihak yang Bersengketa atau Berkonflik
Bagaimana cara menyapa klien saat datang, menanyakan mengapa keluarga mengalami masalah, dan memberi kesempatan pada klien untuk berbagi masalah.
- b. Menyelenggarakan penataan layanan mediasi
Tahap penataan yang dilakukan oleh pengelola BP4 KUA di Kuranji Kota Padang melibatkan pemahaman peserta layanan tentang apa, mengapa dan bagaimana memberikan layanan mediasi. Penataan juga mengikuti prinsip-prinsip layanan mediasi penasehat, terutama

prinsip kerahasiaan, keterbukaan dan kesukarelaan.

- c. Membahas tentang masalah yang dihadapi oleh para pihak yang berpartisipasi dalam layanan
Terkait tahapan BP4 KUA membahas permasalahan keluarga yang terjadi di wilayah Kuranji Kota Padang, setelah dilakukan rekonsiliasi, keluarga yang bermasalah diminta bergiliran untuk membicarakan permasalahan yang dialaminya. Ketika penyuluh menyadari masalah tersebut, penyuluh meminta kedua belah pihak untuk jujur tentang perasaan mereka.
- d. Perubahan perilaku peserta layanan
Pada tahap perubahan perilaku peserta layanan mediasi, penyuluh BP4 KUA di Kecamatan Kuranji menggunakan saran untuk mengubah perilaku peserta layanan dan memberikan solusi yang sesuai dengan keinginan peserta layanan. Dengan mengubah perilaku, konselor dapat menawarkan teknik untuk memperkuat keinginan dan kesepakatan. Teknik ini merupakan langkah kunci dari berbagai upaya perubahan perilaku yang telah dilaksanakan. Keinginan yang kuat adalah komitmen bahwa yang terlatih dan semua layanan mediasi benar-benar dilaksanakan.
- e. Melakukan Penilaian Segera
Pada tahap evaluasi ketiga, penyelenggara mediasi BP4 KUA Kecamatan Kuranji Kota Padang melakukan evaluasi lisan,

menanyakan apakah sudah memaafkan atau belum, bersalaman untuk menunjukkan rasa damai antara pihak yang bersengketa. Dan tanyakan wawasan baru apa yang diperoleh setelah menyelesaikan layanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tujuan dari layanan mediasi adalah mengubah kondisi awal yang negatif (saling bermusuhan dan konflik) menjadi baru (menguntungkan dan bersahabat) dalam hubungan antara dua pihak yang bermasalah. Dengan demikian, hubungan keluarga yang bermasalah dapat kembali seperti semula, yaitu rumah tangga yang damai dan bahagia, jauh dari kata pertengkaran.

Pengamatan ini sesuai dengan teori bahwa dalam pelaksanaan kegiatan mediasi terkait dengan mengidentifikasi pihak-pihak yang berpartisipasi dalam layanan, menyelenggarakan pertemuan dengan peserta layanan, menetapkan lokasi layanan dan menyiapkan kelengkapan administrasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Thohirin bahwa proses pelayanan mediasi diawali dengan penerimaan layanan mediasi oleh klien, suasana penerimaan harus mencerminkan rasa hormat, keakraban, respek dan keterbukaan kepada seluruh calon peserta layanan, sehingga tercipta suasana yang kondusif dalam proses layanan mediasi (Thohirin, 2014).

Selanjutnya menurut Prayitno, semua

pihak harus membicarakan masalahnya dan menyelesaikannya bersama. Jika diselesaikan oleh satu pihak saja tidak dapat dikatakan tidak adil, dalam hal ini konselor menciptakan suasana kebersamaan sejak awal proses pelayanan yang memungkinkan semua pihak terbuka untuk membicarakan permasalahannya. Hal ini memudahkan konselor untuk menyelesaikan kasus yang dihadapi klien (Prayitno, 2012).

Sehingga kembali kepada keadaan seperti yang semula. Menanyakan alasan masalah keluarga dan memberi kesempatan pada klien untuk membicarakan masalah tersebut. Selain itu, penyuluh BP4 menawarkan solusi dan saran kepada klien atau kedua belah pihak untuk mengubah perilakunya agar tidak ada lagi masalah antar keluarga dalam mengelola rumah tangganya di kemudian hari. Nasihat tidak diberikan sebanyak mungkin, tetapi hanya jika benar-benar diperlukan (Prayitno, 2012).

Pihak yang bermasalah menerima nasehat tanpa harus diminta oleh pihak tersebut. Ekstensi memberikan saran kepada mereka yang pantas mendapatkannya. Tujuan konseling adalah mengubah perilaku menjadi lebih baik, merefleksikan dan mencerahkan klien atau pihak yang bermasalah sehingga dapat memberikan kehidupan yang lebih baik dan tidak mengulangi kesalahan masa lalu. Saat memecahkan masalah, penyuluh menjelaskan kepada klien bahwa tujuan dari layanan ini adalah untuk mendamaikan klien

dan meningkatkan hubungan keluarga. Penyuluh juga mengatakan bahwa tidak ada kerahasiaan saat melaporkan masalah, semuanya diceritakan apa adanya, dan penyuluh tidak terlibat dalam penyelesaian masalah keluarga. Waktu dan tempat bagi konselor untuk menyelesaikan masalah keluarga akan ditentukan di kantor untuk memastikan kerahasiaan terjaga dengan baik.

Jika dilihat dari pelaksanaannya layanan mediasi yang dilakukan penyuluh BP4 KUA kecamatan Kuranji kota Padang dalam melaksanakan layanan mediasi terkadang hanya sampai kepada tahap evaluasi, jadi secara teori memang semua tidak dilaksanakan. Akan tetapi secara tujuan memang sudah tercapai kepada pengentasan permasalahan yang terjadi di dalam keluarga. Pada saat melakukan layanan mediasi, jika dilihat dari prakteknya, penyuluh menggunakan asas keterbukaan sehingga klien tidak merasa ragu untuk mengungkapkan permasalahannya dan asas kerahasiaan sehingga klien yakin dalam menceritakan permasalahannya. Hal ini bertujuan kepada terentaskannya masalah yang dialami klien kepada yang semula.

3) Evaluasi Layanan Mediasi

Observasi yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 14 Desember 2022 di BP4 KUA kecamatan Kuranji tentang evaluasi yang dilakukan penyuluh dalam mengatasi permasalahan yang terjadi di dalam keluarga pada saat itu terlihat bahwa Saat

memecahkan masalah, penyuluh menjelaskan kepada klien bahwa tujuan dari layanan ini adalah untuk mendamaikan klien dan meningkatkan hubungan keluarga. Penyuluh juga mengatakan bahwa tidak ada kerahasiaan saat melaporkan masalah, semuanya diceritakan apa adanya, dan penyuluh tidak terlibat dalam penyelesaian masalah keluarga. Waktu dan tempat konselor bekerja untuk menyelesaikan masalah keluarga diatur di kantor sehingga kerahasiaan terjaga dengan baik (Obsevasi, 14 Desember 2022).

Pada hari selanjutnya, Senin, 26 Desember 2022, penulis melihat bahwa penilaian penyuluh dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam keluarga adalah penilaian ulang terhadap hasil kerja rekonsiliasi dengan keluarga. Dan ditanya apakah mereka sudah mau berdamai atau belum. Kemudian penyuluh bertanya kepada keluarga tersebut apa yang harus dilakukan selanjutnya (Obsevasi, 26 Desember 2022).

Evaluasi dan tindak lanjut yang dilakukan oleh penyuluh terhadap klien yang mengalami permasalahan keluarga sangat diperlukan yaitu melakukan penilaian di antara klien yang mengalami konflik keluarga sudah berdamai dan menanyakan apa tindakan yang akan dilakukan penyuluh untuk kedepannya setelah proses penyelesaian berlangsung. Tindak lanjut penyuluh memantau dan meninjau kembali klien yang telah melakukan layanan mediasi.

Jika klien sudah memiliki perasaan lega setelah diberikan layanan mediasi dan klien sudah memahami apa yang disampaikan oleh penyuluh maka layanan mediasi telah berakhir. Namun sebaliknya, jika klien masih memiliki rasa ragu atau masih belum mampu menyelesaikan masalahnya sendiri maka penyuluh akan melakukan rencana kegiatan pasca layanan.

Sebelum menyelesaikan pelaksanaan layanan mediasi, penyuluh mengevaluasi kembali apakah klien yang mengalami perselisihan keluarga memahami mediasi dari mediator yang diperluas dan juga apakah klien yang mengalami perselisihan keluarga dapat menyelesaikan masalahnya sendiri dan apakah dia dapat menemukan solusi untuk masalah saat ini.

Pada fase pengkajian evaluasi dan tindak lanjut, konselor menilai bahwa klien siap berdamai dan memahami kesalahannya, klien menyanggupi untuk tidak mengulangi kesalahannya, dan penyuluh membantu klien menyadari tindakannya. dan menanyakan kembali kepada klien apa yang harus dilakukan kedepannya setelah proses mediasi.

Layanan mediasi dapat dilakukan dalam tiga tahap penilaian, yaitu: penilaian langsung/ segera, dengan fokus pada pemahaman (pemahaman baru dari klien). Kenyamanan (pengembangan perasaan positif) dan tindakan (tindakan yang diambil klien setelah proses pelayanan). Evaluasi atau penilaian jangka pendek, penilaian ini

menitikberatkan pada kualitas hubungan antara peserta layanan, terutama antara dua pihak yang bersengketa. Evaluasi jangka panjang, evaluasi ini merupakan pendalaman, perluasan dan penguatan evaluasi segera dan evaluasi jangka pendek dalam jangka panjang (Thohirin, 2014). Tujuan kegiatan selanjutnya dalam pemberian layanan mediasi adalah untuk membahas hasil evaluasi dan mendamaikan para pihak yang kesulitan.

Temuan ini sesuai dengan teori bahwa ketika menghadapi masalah atau perselisihan, penyuluh BP4 KUA di Kecamatan Kuranji meminta wawasan baru dari klien setelah proses pelayanan (Thohirin, 2014). Dan penyuluh tidak menindaklanjuti, karena masalah sudah selesai.

Secara teori, perlu dilakukan pemantauan pada tahap evaluasi. Karena dimaksudkan untuk membahas hasil evaluasi. Untuk memperkuat upaya perdamaian antar pihak yang bersengketa atau berkonflik (Prayitno, 2012). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tujuan pelaksanaan layanan mediasi yang disempurnakan adalah untuk membahas hasil mediasi antara penyuluh dengan keluarga bermasalah.

Mengevaluasi hasil konsultasi layanan mediasi, yaitu: menerima pemahaman (understanding) baru dari klien, membentuk perasaan positif (kenyamanan) dan tindakan yang dilakukan klien setelah proses pelayanan (Prayitno, 2012).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pada tahap evaluasi yang dilakukan oleh penyuluh hanya sampai kepada tahap *laissez* (penilaian segera) yaitu pada tahap ini klien yang mengalami dapat memperoleh pemahaman yang baru dan klien mampu untuk melaksanakan kegiatan yang akan ia lakukan dalam menjalankan kehidupan rumah tangganya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa untuk mengatasi permasalahan keluarga diperlukan suatu landasan untuk mengembangkan tujuan hidup keluarga yaitu menjadi keluarga yang *sakinah*, *mawaddah*, *warahmah*. Memahami keluarga *Sakinah* memerlukan pemahaman peran suami istri dalam mewujudkan keluarga bahagia (Zakyyah Iskandar, 2017). Keluarga *Sakinah* adalah keluarga yang dapat menjaga ketentraman dan merasakan cinta dan kasih sayang.

Dalam membentuk sebuah keluarga pasti ada alasan untuk saling menyayangi dalam perkawinan, dan hal ini menjadi dasar terbentuknya tujuan hidup berkeluarga yaitu menjadi *sakinah*, *mawaddah* dan keluarga *warahmah*. Keluarga yang baik adalah keluarga yang mampu menciptakan komunikasi, kerjasama yang baik dan kejujuran untuk mencapai keluarga yang harmonis. Itulah sebabnya Allah SWT menjadikan hubungan antara laki-laki dan perempuan sebagai ikatan yang suci, yaitu perkawinan, diciptakan untuk saling

menikmati antara calon suami dan calon istri. Diiringi dengan kata *ijab* dan *qabul* sebagai akad di antara mereka adalah kesaksian banyak orang yang menyatakan bahwa mereka mengadakan hubungan hukum sebagai suami istri.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan mengenai perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi layanan mediasi yang meringankan permasalahan keluarga, maka dapat ditarik kesimpulan sesuai dengan fokus penelitian:

- 1) Pelaksanaan layanan mediasi dilihat misalnya, Perencanaan yang dilakukan BP4 untuk mengatasi permasalahan keluarga dalam memberikan mediasi pelayanan yaitu: menerima klien, menyelidiki dan menanyakan tujuan kedatangannya, mengetahui masalahnya, penyuluh menggali informasi terkait masalah tersebut. Juga persiapan materi layanan sesuai dengan masalah klien. Kemudian merencanakan pertemuan dengan klien dan menentukan fasilitas dan kelengkapan administrasi.
- 2) Pelaksanaan layanan mediasi di BP4 dalam penyediaan layanan mediasi untuk memecahkan masalah keluarga yaitu: menerima klien, penataan klien, mendiskusikan masalah klien, menerima tanggung jawab klien dan memberikan penilaian langsung.
- 3) Evaluasi dan tindak lanjut BP4 untuk

mengatasi permasalahan keluarga dalam pemberian layanan mediasi yaitu melalui penyuluhan dan saran, setelah itu penyuluh mengevaluasi kembali hasil konseling dengan keluarga yang bermasalah, menilai keluarga apakah sudah memahami atau belum, dan menanyakan langkah apa yang diambil untuk menjaga keutuhan keluarga. Tindak lanjut pasca mediasi jarang dilakukan kecuali penyuluh mendapat masalah dari keluarga penerima layanan.

REFERENCES

- Abbas, S. (2009). Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syariah. *Hukum Adat, dan Hukum Nasional, Jakarta: Kencana.*
- Achmad, M. (2016). Psikologi keluarga. *Malang. Madani.*
- Ahmadi, H. A. (2002). *Psikologi sosial* (Cetakan kedua). Jakarta: Rineka Cipta.
- Al-Faqi, S. M. (2011). Solusi Problematika Rumah Tangga Modern. *Surabaya: Sukses Publishing.*
- Hidayat, M. (2016). Strategi dan taktik mediasi berdasarkan Perma No. 1 Tahun 2016 tentang prosedur mediasi di pengadilan.
- Iskandar, Z. (2017). Peran kursus pra nikah dalam mempersiapkan pasangan suami-Istri menuju keluarga sakinah. *Al-Ahwal: Jurnal Hukum Keluarga Islam, 10(1), 85-98.*
- Iskandar, Z. (2017). Peran kursus pra nikah dalam mempersiapkan pasangan suami-Istri menuju keluarga sakinah. *Al-Ahwal: Jurnal Hukum Keluarga Islam, 10(1), 85-98.*
- Pena, T. P. (2007). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Edisi terbaru.
- Pendidikan Nasional, D. (2007). *Kamus Besar Bahasa Indonesia cet-3*. Jakarta: Balai Putaka.
- Prayitno, P. (2012). *Jenis Layanan dan Kegiatan Pendukung Konseling*. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Qodratillah, M. T., Harimansyah, G., Hardaniwati, M., Sitanggang, C., Sulastri, H., Budiwiyanto, A., ... & Puspita, D. (2011). *Kamus bahasa indonesia untuk pelajar*. Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan.
- Rizkiya, M., & Marhamah, S. (2017). Upaya Badan Penasehatan, Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan (BP4) Dalam Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan. *Al-Mursalah, 3(2).*
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Syukur, Y., & Zahri, T. N. (2019). *Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. IRDH Book Publisher.
- Tohirin. (2013). *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah*. Jakarta: Raja Grafindo.