

---

## GAMBARAN HUBUNGAN INTERPERSONAL PERAWAT-KLIEN BERDASARKAN APLIKASI TEORI HILDEGARD PEPLAU DI RUMAH SAKIT RAJAWALI BANDUNG TAHUN 2020

Ida Lestari, Eny Kusmiran, Ahmad Arifin

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Permasalahan yang dialami oleh pasien sebagian besar disebabkan oleh kesulitan dalam membangun atau mempertahankan hubungan emosional interpersonal. Hubungan interpersonal yang baik akan menumbuhkan keterbukaan orang untuk mengungkapkan dirinya. Oleh karenanya, perawat dalam menjalin hubungan interpersonal dengan klien perlu melakukan pendekatan agar terciptanya keterbukaan antara perawat-klien.

**Tujuan penelitian:** untuk mengetahui gambaran hubungan interpersonal Perawat-Klien berdasarkan Aplikasi Teori Hildegard Peplau di Rumah Sakit Rajawali Bandung.

**Metode Penelitian:** Penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan metode *total sampling* dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara terpimpin (*Structured Interview*), jumlah responden sebanyak 53 perawat. Teknik analisis data dengan distribusi frekuensi.

**Hasil:** Fase orientasi dalam kategori sangat baik yaitu sebanyak 90,6% dan dalam kategori baik sebanyak 9,4%. Fase identifikasi berkategori sangat baik sebanyak 62,3%, kemudian kategori baik sebanyak 35,8% dan kategori cukup baik sebanyak 1,9%. Fase eksploitasi sebanyak 30,2% berada pada kategori sangat baik, 49,1% pada kategori baik dan sebanyak 20,8% berada pada kategori cukup baik. Fase resolusi sebanyak 30,2% berada pada kategori sangat baik, 35,8% pada kategori baik dan sebanyak 34% berada pada kategori cukup baik.

**Simpulan:** Hubungan interpersonal perawat-klien berdasarkan aplikasi teori Hildegard Peplau di rumah sakit Rajawali Bandung pada tahun 2020 dalam kategori sangat baik sebanyak 73,6%. Perawat perlu mempertahankan hubungan interpersonal yang baik dengan pasien, dengan begitu asuhan keperawatan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Kepercayaan merupakan dasar utama dalam membangun hubungan interpersonal dan komunikasi antara perawat-pasien menjadi kunci penting dalam membangun hubungan yang terapeutik.

**Kata Kunci:** Fase Orientasi, Fase Identifikasi, Fase Eksploitasi, Fase Resolusi, Hubungan Interpersonal

### PENDAHULUAN

Permasalahan yang dialami oleh pasien sebagian besar disebabkan oleh kesulitan dalam membangun atau mempertahankan hubungan emosional interpersonal. Hubungan interpersonal yang baik akan menumbuhkan keterbukaan orang untuk mengungkapkan dirinya. Oleh karenanya, perawat dalam menjalin hubungan interpersonal dengan klien perlu melakukan pendekatan agar terciptanya keterbukaan antara perawat- klien (Wuryaningsih, 2018). Peplau mempublikasikan model keperawatan pada tahun 1952, yaitu model psikodinamik. Ia melihat keperawatan sebagai proses interpersonal terapeutik yang sangat penting. Teori ini berfokus pada individu, perawat dan proses interaktif. Hasilnya adalah hubungan perawat dan klien (Aini, 2018).

---

Hubungan perawat-pasien dikembangkan oleh Hildegard Peplau. Peplau menjelaskan tentang empat fase hubungan interpersonal perawat- klien, yaitu fase orientasi, identifikasi, eksploitasi, dan resolusi. Fase orientasi ditunjukkan pada saat kegiatan perawat mengkaji masalah dan kebutuhan pasien. Fase identifikasi yaitu fase dimana perawat mengidentifikasi pengetahuan dan kemampuan pasien sehingga dapat membantu perawatan yang diberikan. Fase eksploitasi merupakan fase pada saat pasien menggunakan pelayanan keperawatan yang tersedia. Fase resolusi merupakan fase akhir yaitu ketika pasien tidak lagi membutuhkan pelayanan keperawatan (Siokal, 2017).

Idealnya empat fase hubungan interpersonal antara perawat dan pasien harus terlewati dengan baik agar tujuan praktik keperawatan dapat tercapai. Kenyataannya masih banyak ditemukan keluhan pasien terkait dengan pelayanan perawat dalam membina hubungan. Tidak jarang ditemukan pasien yang menolak bila ditangani oleh salah satu perawat, hal ini dikarenakan pasien ragu atas kemampuan yang dimiliki perawat utamanya kemampuan individunya. Hal tersebut menggambarkan tidak optimalnya pencapaian tahapan hubungan interpersonal yang di bangun antara perawat dengan pasien (Muhith & Sitoyo, 2018). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Revitasari di RSUD Balung menunjukkan pencapaian tahapan hubungan interpersonal perawat-pasien berbasis teori Peplau dengan kategori tidak baik sebanyak 52,7%. Persentase pencapaian tahapan hubungan interpersonal yang paling baik pada fase resolusi yaitu sebanyak 56,4%, sedangkan persentase pencapaian tahapan hubungan interpersonal yang tidak baik paling tinggi pada fase orientasi yaitu sebanyak 60%. Responden menyatakan perawat menanyakan tentang perasaan/keluhan dari pasien untuk mengontrol kondisi fisik pasien. Keluarga pasien menyatakan perawat jarang melakukan kontrol terhadap kondisi pasien kecuali jika bertepatan dengan waktu pemberian obat atau injeksi sehingga keluarga pasien sering mendatangi ruang perawat jika terdapat keluhan pada pasien. Responden juga mengungkapkan perawat jarang mengajak pasien untuk berkomunikasi ketika melakukan kontrol atau memberikan injeksi atau obat. Perawat biasanya segera kembali ke ruangnya ketika tindakan pada pasien selesai dilakukan (Revitasari, 2014).

Studi pendahuluan dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Rajawali kepada 7 orang perawat diantaranya 2 perawat ICU, 2 orang Perawat Ruang Rawat Inap Anak dan 3 orang Perawat Ruang Rawat Inap Dewasa. Hasil wawancara didapatkan data bahwa perawat membutuhkan waktu sekitar 10 menit per pasien untuk berinteraksi dengan pasien. Tindakan yang biasa dilakukan pada pasien adalah memberikan obat, mengukur tanda-tanda vital, dan mengganti cairan infus.

Berdasarkan uraian-uraian yang telah diungkapkan pada latar belakang dapat diidentifikasi masalah yaitu masih banyaknya perawat sekitar 52,7% berdasarkan hasil penelitian Revitasari (2014) yang belum mengimplementasikan hubungan interpersonal, padahal hubungan interpersonal penting dilaksanakan oleh perawat karena perawat memegang kunci penting dalam memberikan informasi mengenai kondisi kesehatan pasien. Pada saat tertentu, tidak jarang pula seorang perawat dihadapkan pada situasi dimana harus mengambil keputusan karena menyangkut keselamatan pasien. Disinilah peran perawat penting untuk melakukan hubungan interpersonal yang baik dengan pasien. Oleh karena itu, penulis ingin meneliti lebih tentang “Gambaran Hubungan Interpersonal Perawat-Klien berdasarkan Aplikasi Teori Peplau di Rumah Sakit Rajawali Bandung”.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif dengan responden sebanyak 53 perawat di ruang rawat dewasa, ruang rawat anak, dan ruang ICU. Pengambilan sampel menggunakan *total sampling*. Alat pengumpulan data berupa kuesioner “Pencapaian Tahapan Hubungan Interpersonal Perawat-Klien” terdiri dari 24 item pertanyaan yang dilakukan secara wawancara terpimpin (*Structured Interview*). Penilaian dengan skala likert yaitu sangat baik, baik, cukup baik, dan tidak baik. Analisis data disajikan dengan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan presentase. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Rajawali Bandung pada tanggal 27 Juli- 8Agustus 2020.

## HASIL

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Tahapan Hubungan Interpersonal Perawat-Klien di Rumah Sakit Rajawali Bandung Tahun 2020**

<b>Hubungan Interpersonal</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Sangat Baik</b>	39	73,6
<b>Baik</b>	14	26,4
<b>Cukup Baik</b>	0	0
<b>Tidak Baik</b>	0	0
<b>Jumlah</b>	53	100

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa perawat dalam pencapaian tahapan hubungan interpersonal perawat-klien dengan kategori sangat baik sebanyak 73,6% dan sebanyak 26,4% berada pada kategori baik.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Tahapan Hubungan Interpersonal Perawat-Klien di Rumah Sakit Rajawali Bandung Tahun 2020**

Tahapan Hubungan Interpersonal Perawat- Klien	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Jumlah
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Fase Orientasi	48	90,6	5	9,4	0	0	0	0	53
Fase Identifikasi	33	62,3	19	35,8	1	1,9	0	0	53
Fase Eksploitasi	16	30,2	26	49,1	11	20,8	0	0	53
Fase Resolusi	16	30,2	19	35,8	18	34	0	0	53

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa perawat dalam pencapaian tahapan hubungan interpersonal perawat- klien fase orientasi dalam kategori sangat baik yaitu sebanyak 90,6% dan dalam kategori baik sebanyak 9,4%. Mayoritas perawat dalam pencapaian tahapan hubungan interpersonal perawat- klien fase identifikasi berkategori sangat baik sebanyak 62,3%, kemudian kategori baik sebanyak 35,8% dan kategori cukup baik sebanyak 1,9%. sebanyak 30,2%, kategori baik 49,1% dan pada kategori cukup baik sebanyak 20,8%. Tahapan hubungan interpersonal perawat-klien fase resolusi sebanyak 30,2% berada pada kategori sangat baik, 35,8% pada kategori baik dan sebanyak 34% berada pada kategori cukup.

## PEMBAHASAN

Hubungan Interpersonal dimulai dengan fase orientasi. Fase orientasi adalah saat pasien memiliki keinginan untuk mendapat bantuan dengan masalah medis. Selama fase orientasi, pasien yang dirawat di rumah sakit menyadari bahwa mereka membutuhkan bantuan dan upaya untuk menyesuaikan dengan pengalaman mereka saat ini (dan seringkali baru) (Peplau, 1952/199; Hagerty, 2015). Hasil penelitian menunjukkan fase orientasi sangat baik terbanyak di ruang rawat dewasa.

Hasil penelitian menunjukkan perawat mampu mendapat kepercayaan pasien dalam membantu mengatasi masalah kesehatan yang dialami, pasien mau mengungkapkan masalah yang di alaminya. Data menunjukkan perawat telah melakukan fase orientasi dengan sangat

---

baik (90,6%). Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Anggraeny, J (2017) menyatakan perawat sudah dapat melaksanakan fase orientasi dalam rentang baik (52,4%), meskipun masih ada 9,5% perawat yang belum menjalankan fase orientasi dengan semestinya. Peneliti mengatakan hal ini kemungkinan dikarenakan perawat tidak menjalankan beberapa tugas pada fase orientasi seperti perawat tidak memperkenalkan diri, pasien sulit terbuka kepada perawat.

Fokus utama perawat adalah pasien, oleh karena itu penting bagi perawat untuk mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang pasien katakan dan menanyakan bentuk pertanyaan siapa, apa, mengapa, di mana agar pasien tetap termotivasi untuk lebih terbuka dengan uraiannya. atau ceritanya (Bello, 2017). Peplau (1952/1991) berteori bahwa fase kerja hubungan interpersonal antara pasien dan perawat sangat penting untuk pasien mendapatkan perawatan kesehatan. Hal ini didukung dengan baik bahwa interaksi pasien-perawat memiliki efek paling signifikan pada penilaian pasien tentang pengalaman dan kepuasan mereka dalam perawatan (Johansson, Oléni, & Fridlund, 2002; Laschinger, Hall, Pedersen, & Almost, 2005; Wagner & Bear, 2008; Wolosin et al., 2012; Hagerty, 2015).

Hasil penelitian menunjukkan perawat telah melaksanakan fase identifikasi sesuai dengan tugasnya seperti menanyakan perasaan klien terhadap masalah yang dihadapi, memberikan penguatan positif, melibatkan pasien dalam mengambil keputusan untuk rencana perawatan pasien, pasien tidak lagi putus asa dengan kondisi yang dialami. Data menunjukkan perawat telah menjalankan fase identifikasi dengan sangat baik (90,4%). Meskipun terdapat 1,9% dengan kategori cukup baik, hal ini kemungkinan karena pasien sulit untuk mengungkapkan perasaan yang dirasakan. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Anggraeny, J (2017) menyatakan perawat sudah melaksanakan fase identifikasi mayoritas berkategori baik (47,6%). Perawat selalu memberi kesempatan berdiskusi tentang penyakit dan tindakan yang akan dilakukan kepada klien, selalu memberikan dorongan kepada klien agar cepat sembuh.

Fase identifikasi tidak kalah pentingnya dengan fase orientasi. Perawat sudah sewajarnya menguasai fase ini dan mempraktikannya dengan baik ketika berhadapan dengan klien. Melakukan pendekatan dengan baik menjadi kunci utama perawat agar dapat menggali perasaan yang dirasakan pasien. Penelitian yang dilakukan Hagerty (2015) mengamati bahwa apa yang pasien anggap sebagai asuhan keperawatan yang baik mempengaruhi kepuasan secara keseluruhan dengan rawat inap, dan asuhan keperawatan yang buruk mencemari kinerja rumah sakit. Berdasarkan tabel 4.6 didapatkan data pencapaian hubungan interpersonal fase eksploitasi dalam kategori sangat baik sebanyak 75% perawat di ruang rawat dewasa.

---

Hasil penelitian menunjukkan perawat telah melakukan fase eksploitasi sesuai dengan tugasnya seperti memberi layanan sesuai dengan kebutuhan klien, menjelaskan perkembangan kondisi pasien dengan bahasa sederhana. Data menunjukkan perawat telah menjalankan fase eksploitasi dengan dominan pada kategori baik 49,1%. Pada kategori cukup baik (20,8%), hal ini kemungkinan karena pasien belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan pribadi sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dilakukan oleh Anggraeny, J (2017) menyatakan perawat sudah melakukan fase eksploitasi dengan pernyataan responden lebih dominan pada kategori baik (54,8%). Peneliti mengatakan perawat sudah memberikan layanan sesuai kebutuhan klien klien, memberikan penjelasan dengan bahasa yang sederhana, dalam melakukan tindakan perawat selalu memperhatikan keadaan klien. Perawat perlu meningkatkan keterampilan dalam membantu pasien untuk mencapai kemandiriannya. Pasien memiliki harapan bahwa perawat akan cepat, terampil secara teknis, dan berpengetahuan luas secara medis.

Keberhasilan fase resolusi tergantung pada seberapa baik pasien dan perawat mengarahkan orientasi dan fase kerja (Peplau, 1952/1991). Berdasarkan tabel 4.8 didapatkan data pencapaian hubungan interpersonal fase resolusi dalam kategori baik sebanyak 42,1% perawat di ruang rawat dewasa, sebanyak 15,8% perawat di ruang rawat anak, dan sebanyak 42,1% perawat di ruang ICU. Hasil penelitian menunjukkan perawat telah melaksanakan fase resolusi sesuai dengan tugasnya seperti pasien memiliki tujuan baru dalam hidupnya, pasien mengikuti anjuran perawatan/ pengobatan, pasien mampu memenuhi kebutuhan secara mandiri. Data menunjukkan bahwa perawat dalam pencapaian tahapan hubungan interpersonal perawat-klien fase resolusi terbanyak pada kategori baik (35,8%). Sebanyak 20,8% berada pada kategori cukup baik, hal ini kemungkinan karena sebagian pasien tidak mampu memenuhi kebutuhan pribadi secara mandiri, kesulitan dalam mengungkapkan solusi terhadap permasalahannya. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya dilakukan oleh Anggraeny, J (2017) menyatakan perawat dalam fase resolusi menunjukkan mayoritas pada kategori cukup baik (59,5%). Pada fase resolusi memiliki beberapa kesulitan seperti sebagian pasien memiliki kesulitan dalam memenuhi kebutuhan pribadinya secara mandiri hal ini dikarenakan pasien terbiasa bergantung terhadap perawat maupun keluarga dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, adapun karena pasien sulit mengungkapkan solusi terhadap permasalahannya.

---

Fase hubungan perawat-pasien bersifat progresif, perawat membawa pengetahuan ke hubungan profesional, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan untuk membantu pasien dalam menemukan sarana untuk menyelesaikan atau menangani penyakitnya (Bello. 2017). Hasil penelitian menunjukkan hubungan interpersonal sangat baik terbanyak di ruang rawat dewasa. Hasil penelitian menunjukkan perawat telah melakukan hubungan interpersonal dengan sangat baik. Tabel 1 didapatkan data bahwa perawat dalam pencapaian tahapan hubungan interpersonal perawat-klien dengan kategori sangat baik sebanyak 73,6% dan sebanyak 26,4% pada kategori baik. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Yusuf (2016) menunjukkan hubungan interpersonal perawat berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Hildegard Peplau telah berjalan dengan baik sebanyak 52,4%. Sebagian besar responden yang masih menilai hubungan interpersonal perawat kurang baik (47,6%), menunjukkan bahwa perawat perlu mengevaluasi kinerja diri untuk meningkatkan hubungan interpersonal pasien. Faktor yang mempengaruhi hubungan interpersonal antara perawat dan pasien adalah: kurangnya komunikasi yang efektif, empati, kesadaran emosional dan sikap perawat (Revitasari, 2014). Perawat perlu mempertahankan hubungan interpersonal yang baik dengan pasien, dengan begitu asuhan keperawatan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Kepercayaan merupakan dasar utama dalam membangun hubungan interpersonal dan komunikasi antara perawat-pasien menjadi kunci penting dalam membangun hubungan yang terapeutik (Morrison & Burnard, 2009).

## **SIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan hubungan interpersonal perawat-klien berdasarkan aplikasi teori Hildegard Peplau disimpulkan sebagai berikut: Hubungan interpersonal perawat-klien dengan kategori sangat baik sebanyak 73,6%. Hubungan interpersonal perawat-klien pada fase orientasi dalam kategori sangat baik yaitu sebanyak 90,6% dan dalam kategori baik sebanyak 9,4%. Hubungan interpersonal perawat-klien pada fase identifikasi berkategori sangat baik sebanyak 62,3%, kemudian kategori baik sebanyak 35,8% dan kategori cukup baik sebanyak 1,9%. Hubungan interpersonal perawat-klien pada fase eksploitasi sebanyak 30,2% berada pada kategori sangat baik, 49,1% pada kategori baik dan sebanyak 20,8% berada pada kategori cukup baik. Hubungan interpersonal perawat-klien pada fase resolusi sebanyak 30,2% berada pada kategori sangat baik, 35,8% pada kategori baik dan sebanyak 34% berada pada kategori cukup.

## SARAN

Perawat merupakan salah satu tenaga medis yang berperan penting dalam proses perawatan klien sehingga disarankan perawat melaksanakan komunikasi terapeutik utamanya empat fase hubungan Perawat—klien agar terciptanya hubungan yang terapeutik dan rasa saling percaya antara perawat dan klien tercapai secara optimal. Perawat juga disarankan untuk selalu *update* mengenai perkembangan terbaru dalam pelaksanaan proses keperawatan agar semakin baik dalam menjalin hubungan interpersonal dengan klien. Dalam rangka upaya peningkatan kemampuan komunikasi Perawat-klien tersebut perlu didukung oleh manajemen keperawatan dengan mengadakan pelatihan internal terjadwal sehingga perawat tetap terjaga kemampuan komunikasi terapeutiknya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N. 2018. *Teori Model Keperawatan: beserta aplikasi dalam keperawatan*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Alligood, M. 2014. *Nursing Theorists and Their Work* (8th ed.). Singapura: Elsevier.
- Anggraeny, J. 2017. Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Pasien di Ruang Teratai RSUD Dr. H. Soemarno Sostroatmodjo Kuala Kapuas. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (JKSI)*, 2 (2). Maret 13, 2020. <http://journal.stikessuakainsan.ac.id/index.php/jksi/article/view/73>.
- Bello, O. 2017 Effective Communication in Nursing Practice: A literature review. Agustus 14, 2020 *Arcada*. <https://core.ac.uk/download/pdf/84798372.pdf>
- Deane & Fain. 2016. Incorporating Peplau's Theory of Interpersonal Relations to Promote Holistic Communication Between Older Adults and Nursing Students. *Journal of Holistic Nursing*, 34 (1). Agustus 14, 2020. <http://jhn.sagepub.com>
- Hagerty, T. 2015. Testing Peplau's Theory of Interpersonal Relations in Nursing Using Data from Patient Experience Surveys. *CUNY Academic Works*. September 13, 2020. <https://academicworks.cuny.edu>
- Morrison & Burnard. 2009. *Caring and Communicating: Hubungan Interpersonal dalam Keperawatan*. (2nd ed.). Jakarta: EGC
- Muhith & Sitoyo. 2018. *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health* (1st ed.). Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Pratiwi, L. 2017. Hubungan tingkat pengetahuan perawat tentang caring terhadap pencapaian hubungan interpersonal perawat-pasien di ruang rawat inap RS DKT Jember. *Skripsi*. Jember. Maret 13, 2020. [repository.unej.ac.id](http://repository.unej.ac.id)
- Revitasari. 2014. Hubungan Pelaksanaan Pendokumentasian Keperawatan dengan Pencapaian Tahapan Hubungan Interpersonal Perawat-Pasien Berbasis Teori Peplau di RSD Balung. *Skripsi*. Jember Maret 10, 2020. [repository.unej.ac.id](http://repository.unej.ac.id)
- Siokal, B. 2017. *Falsafah dan Teori dalam Keperawatan*. Jakarta: TIM.
- Wuryaningsih, dkk. 2018. *Buku Ajar Keperawatan Kesehatan Jiwa 1*. Jember: UPT Percetakan & Penerbitan Universitas Jember
- Yusuf, A. (2016). 56 The Influence Of Nurse's Interpersonal Relationship On Perioperative Patient's Family Uncertainty Based On Hildegard Peplau's Theory. *Journal of Applied Science and Research*, 4 (2): 55-56. Agustus 14, 2020. <http://www.scientiaresearchlibrary.com/archive.php>