

## Improving Quality of Service melalui Pendekatan Perawatan Holistik di Unit Hemodialisis

\*<sup>1</sup>Dhea Natasha, <sup>2</sup>Dian Fitria, <sup>1</sup>Harif Fadhillah, <sup>2</sup>Jehan Puspasari, <sup>3</sup>Sugiyono

<sup>1</sup>Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Ners, STIKes RS Husada, Indonesia

<sup>3</sup>RS Jantung Harapan Kita, Indonesia

### ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perawat hemodialisis dalam menerapkan pendekatan perawatan holistik guna memperbaiki kualitas pelayanan di unit hemodialisis. Pelatihan dilakukan melalui metode workshop dan pendampingan yang mencakup empat aspek utama, yaitu pelayanan prima, komunikasi terapeutik, serta manajemen stres pada pasien, keluarga, dan perawat. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan pre-test dan post-test terhadap 17 perawat peserta pelatihan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan perawat sebesar 20% setelah pelatihan, yang mengindikasikan efektivitas program edukasi dalam memperluas wawasan dan kesadaran perawat mengenai pentingnya pendekatan bio-psiko-sosial-spiritual dalam asuhan keperawatan. Selain peningkatan kognitif, kegiatan ini juga berkontribusi pada peningkatan kemampuan psikomotor dan afektif, khususnya dalam pelaksanaannya melalui komunikasi terapeutik serta manajemen stres. Dampak kegiatan ini terlihat pada meningkatnya motivasi kerja perawat, penurunan stres perawat, serta meningkatnya hubungan positif antara perawat, pasien, dan keluarga. Kegiatan ini memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kompetensi profesional perawat dan diharapkan dapat menjadi model berkelanjutan dalam pengembangan pelayanan keperawatan holistik di unit hemodialisis.

Kata kunci: Asuhan Keperawatan Holistik, Hemodialisis, Komunikasi Terapeutik, Manajemen Stres, Peningkatan Kualitas.

### Improving Quality of Service through a Holistic Care Approach in the Hemodialysis Unit

### ABSTRACT

This community service project was designed to elevate the specialized knowledge and clinical competencies of hemodialysis nurses in applying a holistic nursing care approach to enhance service quality in the hemodialysis unit. The intervention was conducted through structured workshops and focused clinical mentorship, concentrating on crucial elements such as professional service excellence, advanced therapeutic communication, and stress management techniques relevant to patients, their families, and nurses. Evaluation was carried out using pre-test and post-test assessments involving 17 participating hemodialysis nurses. The primary outcome revealed a statistically significant 20% mean increase in the nurses' cognitive understanding following the training, thereby validating the program's efficacy in broadening the nursing team's awareness of the critical importance of integrating bio-psycho-social-spiritual dimensions into patient care. Positive secondary effects included increased professional motivation, mitigated staff burnout/stress, and improved interprofessional and patient-family rapport. This program offers a tangible contribution to strengthening the professional competence of hemodialysis nurses and establishes a robust, sustainable model for advancing holistic care delivery within renal replacement therapy (RRT) settings.

Keyword: Holistic Nursing Care, Hemodialysis, Therapeutic Communication, Stress Management, Service Quality.

### \*Corresponding Author:

Email : [natashiashu@gmail.com](mailto:natashiashu@gmail.com)

Alamat : Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Cireundeu, Kec. Ciputat Tim., Kota Tangerang Selatan, 15419

Hal: 51-59

Copyright © 2025 Authors. This is an open access article under the [CC-BY-SA license](#).



## PENDAHULUAN

Terapi hemodialisis merupakan terapi yang dilakukan secara rutin oleh pasien dengan gagal ginjal pada stadium akhir. Terapi ini memiliki tantangan besar tidak hanya untuk pasien dan keluarga, tetapi juga bagi tenaga kesehatan dan sistem pelayanan kesehatan. Program terapi yang panjang dan kompleks dapat menyebabkan munculnya masalah fisik, psikologis dan psikososial (National Collaborating Centre for Mental Health (UK), 2010). Perawat memegang peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan di unit hemodialisis. Hasil penelitian menyebutkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan di unit hemodialisis sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan kualitas hidup pasien (Koon, 2020). Namun demikian, pelayanan di banyak unit hemodialisis masih berfokus terutama pada aspek teknis dan medis (misalnya efisiensi dialisis dan parameter fisiologis), sementara aspek holistik yang mencakup psikoedukasi serta dukungan sosial untuk pasien dan keluarga belum dioptimalkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban yang dirasakan pasien hemodialisis meliputi permasalahan fisik dan psikososial yang diakibatkan oleh perubahan fisiologis, keterbatasan waktu, aktivitas sosial, kurangnya kontrol atas kehidupan sehari-hari, dan kebutuhan akan dukungan holistik (Usu dkk., 2023).

Pendekatan perawatan holistik menekankan pemberian asuhan keperawatan yang mencakup dimensi fisik, emosional, sosial, dan spiritual sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan pasien (Cameron and Wally, 2015; Dekker and de Groot, 2018; Ghaffar, 2024). Disisi lain, perawat hemodialisis juga menghadapi beberapa tantangan, seperti tingginya beban kerja dan tanggung jawab pemberian asuhan keperawatan, dengan jumlah pasien 30- 40 setiap sesi dan satu *shift* dilayani oleh 5-6 perawat. Kondisi ini berpotensi menimbulkan stres emosional dan kelelahan psikologis sehingga pemberian asuhan keperawatan yang bersifat holistik menjadi kurang optimal dan komunikasi serta hubungan interpersonal dengan pasien menjadi terbatas (Batran, 2019; Hultén dkk., 2022; Lait & Wallace, 2003). Penelitian menunjukkan bahwa kendala utama dalam implementasi perawatan holistik sering kali terletak pada keterbatasan waktu, beban kerja, dan kurangnya dukungan institusional (Pondang, 2024).

Hasil pengamatan awal dan diskusi dengan perawat serta pengelola unit hemodialisis di lokasi pengabdian kepada masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih dominan pada aspek klinis proses hemodialisis, seperti pemantauan tanda vital, pengaturan mesin dialisis, manajemen akses vaskular, serta pencegahan komplikasi fisik. Aspek psikologis pasien, termasuk pengelolaan stres, kecemasan, dan kelelahan emosional akibat terapi hemodialisis jangka panjang, belum menjadi fokus utama dalam praktik keperawatan sehari-hari. Kondisi ini dipengaruhi oleh tingginya beban kerja perawat, keterbatasan waktu pelayanan, serta belum adanya program terstruktur yang mengintegrasikan intervensi psikososial dan manajemen stres dalam asuhan keperawatan hemodialisis. Akibatnya, kebutuhan psikologis pasien sering kali belum teridentifikasi secara optimal, meskipun banyak pasien menunjukkan tanda-tanda stres, kecemasan, gangguan tidur, dan kelelahan emosional selama menjalani terapi rutin. Oleh karena itu, analisis situasi ini memperkuat urgensi pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada peningkatan kapasitas perawat dalam memberikan intervensi psikososial dan manajemen stres sederhana, sehingga asuhan keperawatan yang diberikan menjadi lebih holistik.

Pengabdian kepada masyarakat ini ditujukan bagi perawat unit hemodialisis agar mampu menerapkan perawatan holistik yang tidak hanya meningkatkan *outcome* klinis pada terapi, tetapi juga dapat memperbaiki persepsi pasien terhadap pelayanan, memperkuat kepercayaan pasien terhadap tim kesehatan, serta meningkatkan kepuasan

pasien secara keseluruhan. Selain itu, kegiatan ini juga membekali perawat dengan strategi manajemen stres untuk menjaga kesejahteraan psikologi perawat itu sendiri. Berdasarkan hasil analisis kebutuhan tersebut, maka pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengembangkan model pelayanan hemodialisis yang berbasis holistik guna meningkatkan kualitas pelayanan serta pengalaman pasien selama menjalani terapi. Dengan demikian, hasil pengabdian ini diharapkan dapat membantu unit hemodialisis dalam menerapkan strategi perawatan holistik yang terstruktur sehingga kualitas layanan meningkat, pasien merasa lebih didukung secara menyeluruh, dan kepuasan pasien menjadi lebih tinggi.

## **METODE**

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk pemberian pelatihan melalui materi dan praktikum. Tahapan kegiatan yaitu *pre-test* dan *post-test* untuk mengukur pengetahuan perawat tentang perawatan holistik pasien. *Pre-test* dilakukan sebelum perawat mengikuti pelatihan, sedangkan *post-test* diberikan setelah satu minggu perawat mengaplikasikan pelatihan yang diberikan oleh tim pengabdian kepada masyarakat. Soal *pre-test* dan *post-test* terdiri dari 18 soal dengan komponen konsep pelayanan prima 8 soal, komunikasi terapeutik 8 soal, dan manajemen stres 8 soal. Pemberian pelatihan melalui *workshop* mengenai perawatan holistik, yang meliputi empat kemampuan melakukan pelayanan prima, komunikasi terapeutik, manajemen stres pasien, keluarga, dan perawat serta melakukan pendampingan perawat dalam pemberian manajemen stres. *Workshop* dilakukan selama 1 minggu (tabel.1). Pada hari pertama perawat diberikan materi mengenai pelayanan prima, komunikasi terapeutik, manajemen stres pasien, keluarga, dan perawat. Pada hari kedua tim pengabdian kepada masyarakat melakukan praktek dalam melakukan pelayanan prima melalui pemberian pendampingan manajemen stres kepada pasien pada sesi pertama hemodialisis. Pada sesi dua hemodialisis, praktik manajemen stres dilakukan oleh perawat peserta, sementara tim pengabdian kepada masyarakat melakukan pendampingan terhadap praktek yang dilakukan. Pada hari ketiga sampai dengan hari kelima melakukan kegiatan mandiri, dan hari keenam dilakukan pengukuran *posttest*.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan pada bulan Juli hingga Desember 2025 dengan implementasi pelaksanaan pada bulan Oktober 2025. Peserta pengabdian kepada masyarakat adalah perawat hemodialisis di salah satu rumah sakit di Jakarta Pusat, dengan jumlah peserta sebanyak 17 perawat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan perawat tentang perawatan holistik pasien sebesar 20% setelah dilakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui instrumen pengukuran pengetahuan yang terdiri atas pengetahuan mengenai pelayanan prima, komunikasi terapeutik, manajemen stres pasien, keluarga, dan perawat sesuai pada tabel 1. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan yang diberikan mampu meningkatkan pemahaman perawat hemodialisis. Peningkatan tersebut juga mengindikasikan efektivitas kegiatan edukasi dalam memperluas wawasan dan kesadaran perawat mengenai pentingnya memperhatikan aspek bio-psiko-sosial-spiritual pasien selama proses perawatan. Kenaikan sebesar 20% juga menggambarkan bahwa sebagian besar peserta mampu memahami materi pelatihan dengan baik. Hal ini didukung oleh keterlibatan aktif perawat selama kegiatan, metode pembelajaran partisipatif, serta penyampaian materi yang relevan dengan praktik klinis di unit hemodialisis. Namun demikian, kegiatan ini tidak hanya memberikan kemampuan

kognitif saja tetapi juga meningkatkan kemampuan psikomotor dan afektif. Secara keseluruhan, peningkatan pengetahuan sebesar 20% merupakan hasil positif dan menggambarkan bahwa kegiatan pengabdian ini telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan pengetahuan perawat dalam menerapkan pelayanan holistik.

Kemampuan pertama dan kedua yang dilatih pada kegiatan ini adalah implementasi pelayanan prima melalui komunikasi terapeutik pada unit hemodialisis. Mulai dari penampilan diri perawat, persiapan pra-interaksi dan komunikasi terapeutik pada saat pemberian asuhan keperawatan. Kemampuan pertama dan kedua yang dilatihkan dalam kegiatan ini berfokus pada implementasi pelayanan prima melalui komunikasi terapeutik pada unit hemodialisis. Komunikasi terapeutik merupakan kompetensi dasar perawat yang berperan penting dalam membangun hubungan saling percaya (*trust relationship*) antara perawat dan pasien. Proses komunikasi terapeutik yang dimulai dari penampilan diri perawat, persiapan pra-interaksi, hingga pelaksanaan komunikasi selama pemberian asuhan keperawatan terbukti berkontribusi terhadap kualitas interaksi dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan (Peplau, 1997; Sudarsih dkk., 2025). Pada pasien hemodialisis yang menjalani terapi jangka panjang dan berulang, hubungan terapeutik yang konsisten menjadi kunci dalam mendukung keberhasilan terapi.

Peningkatan kemampuan komunikasi terapeutik pada perawat dapat berdampak positif terhadap penurunan kecemasan dan kelelahan psikologis pasien. Penelitian menunjukkan bahwa pasien hemodialisis memiliki tingkat kecemasan dan stres yang tinggi akibat ketergantungan pada mesin, perubahan gaya hidup, serta ketidakpastian kondisi kesehatan (Cholis dkk., 2020; Musarofah dkk., 2025). Komunikasi yang empatik, terbuka, dan suportif dari perawat dapat membantu pasien mengekspresikan perasaan, memahami kondisi penyakitnya, serta merasa dihargai dan didukung secara emosional, sehingga mampu menurunkan tingkat kecemasan dan kelelahan emosional yang dirasakan.

**Tabel 1**  
**Peningkatan Pengetahuan Asuhan Keperawatan Holistik**

Aspek Pengetahuan	Skor rerata <i>pre-test</i>	Skor rerata <i>post-test</i>	Peningkatan
1. Konsep pelayanan prima	62	75	20%
2. Komunikasi terapeutik			
3. Manajemen stres			

Sumber: Data Primer Diolah, 2025



**Gambar 1**  
**Pemberian Edukasi Pelayanan Prima**



**Gambar 2**  
**Pemberian Materi Perubahan Fisik**



**Gambar 3**  
**Pemberian Materi Manajemen Stres**

Selain itu, komunikasi terapeutik yang efektif juga berperan dalam meningkatkan motivasi dan kepatuhan pasien terhadap program terapi hemodialisis. Hubungan saling percaya yang terjalin antara perawat, pasien, dan keluarga mendorong pasien menjadi lebih kooperatif dan aktif berpartisipasi dalam proses perawatan (Chan dkk., 2019). Beberapa studi menyatakan bahwa kualitas komunikasi perawat-pasien berhubungan signifikan dengan kepatuhan pasien dalam menjalani jadwal dialisis, pengaturan diet, serta kepatuhan terhadap pengobatan (Kim & Evangelista, 2010; Griva dkk., 2018). Dengan demikian, pelatihan komunikasi terapeutik dalam kegiatan ini berkontribusi tidak hanya pada peningkatan kualitas pelayanan prima, tetapi juga pada peningkatan kepatuhan terapi dan keberlanjutan perawatan pasien hemodialisis secara holistik.

Peningkatan kemampuan ini dapat memberi dampak positif diantaranya terjalin hubungan saling percaya antara perawat dan pasien dengan keluarga sehingga pasien menjadi lebih kooperatif dan berpartisipasi dalam proses terapi, menurunkan kecemasan dan kelelahan pasien, meningkatkan motivasi pasien dalam menjalankan terapi hemodialisis sehingga mewujudkan kepatuhan program terapi. Dampak ini juga pada akhirnya tidak hanya bermanfaat pada pasien tetapi juga untuk perawat dan sistem pelayanan, diantaranya meningkatkan kenyamanan dan kepuasan didalam bekerja dan memberikan asuhan keperawatan yang holistik sehingga memperkuat profesionalisme kerjasama tim dan citra yang positif dalam memberikan pelayanan keperawatan.





**Gambar 4**  
**Peserta Pengabdian kepada Masyarakat**



**Gambar 5**  
**Pendampingan Pemberian Manajemen Stress**



**Gambar 6**  
**Evaluasi Manfaat Manajemen Stres**

Kemampuan ketiga dan keempat adalah mengenai manajemen stres dan pendampingan perawat dalam penerapan manajemen stres. Pelatihan manajemen stres ini tidak hanya dilakukan perawat untuk keluarga dan pasien, tetapi juga untuk perawat sebagai pemberi pelayanan sebagai mekanisme koping dalam menghadapi beban kerja dan tuntutan pelayanan (Sordes-ader, 2021; Swathi dkk., 2023). Manajemen stres yang dilatih pada perawat adalah relaksasi nafas dalam, afirmasi dan berpikir positif, *butterfly hug*, *guide imagery*, hipnotis lima jari dan psiko-edukasi untuk para pasien. Dengan

dilatih kemampuan ini diharapkan mampu menurunkan *burn out* pada perawat. Apabila kemampuan ini diberikan kepada pasien maka dapat menurunkan kecemasan dan meningkatkan kualitas hidup pasien (Balouchi dkk., 2020).

Sesuai dengan hasil penelitian, latihan relaksasi selama 15 menit setiap hari dapat menurunkan skor stres sebesar 30% pada pasien hemodialisis dalam waktu 4 minggu. Manajemen stres yang komprehensif meningkatkan *subjective well-being* pasien hemodialisis secara signifikan, terutama bila melibatkan keluarga dalam proses adaptasi (Zhang dkk., 2023).

## **SIMPULAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini telah meningkatkan kemampuan perawat hemodialisis dalam memberikan asuhan keperawatan yang holistik melalui pelayanan prima. Hal ini meningkatkan kualitas pelayanan yang berdampak positif pada pasien untuk mencegah permasalahan psikososial yang muncul akibat dari program terapi yang panjang. Melalui kegiatan pengabdian ini juga dapat mengurangi *burn out* pada perawat, serta ketidakberdayaan dan keputusasaan pada pasien melalui pemberian latihan manajemen stres yang terstruktur dalam praktik keperawatan. Secara keseluruhan, kegiatan ini memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kompetensi dan profesionalisme perawat dalam menerapkan pelayanan holistik di unit hemodialisis. Kegiatan ini diharapkan dapat mendorong perawat untuk terus menerapkan prinsip pelayanan prima, komunikasi terapeutik, dan manajemen stres dalam memberikan asuhan keperawatan holistik kepada pasien hemodialisis. Ke depan, dukungan rumah sakit sangat diperlukan untuk keberlanjutan program melalui pelatihan rutin dan pendampingan agar peningkatan kompetensi perawat dapat terjaga secara berkelanjutan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Balouchi, A., Ebadi, A., Parvizy, S., Sharif Nia, H. (2020). Patient Perceived Quality of Nursing Care in Hemodialysis: A Meta-Synthesis. *Healthcare in Low-resource Settings*, 8, 1-7. <https://doi.org/10.4081/hls.2020.9320>.
- Batran, A. (2019). Work Related Stress among Saudi Nurses Working in Intensive Care Units. *Open J Nurs*, 9, 1143-1152. <https://doi.org/10.4236/OJN.2019.911084>.
- Cameron, L.D., Wally, C.M. (2015). *Chronic Illness, Psychosocial Coping with*, in: Wright, J.D. (Ed.), *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences* (Second Edition). Elsevier.
- Cholis, E.N., Rumpiati, R., Sureni, I. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Hemodialisa Di RSUD Dr Harjono Ponorogo. *Jurnal Keperawatan Terpadu*, 2(1), 54-63. <https://doi.org/10.32807/jkt.v2i1.55>.
- Dekker, J., de Groot, V. (2018). Psychological Adjustment to Chronic Disease and Rehabilitation—An Exploration. *Disabil Rehabil*, 40, 116-120. <https://doi.org/10.1080/09638288.2016.1247469>.

- Ghaffar, A., Bachani, A. M., Hyder, A. A., Cieza, A., Bhangu, A., Bussi res, A., Sanchez-Ramirez, D. C., Gandhi, D. B. C., Verbunt, J., Rasanathan, K., Gustafsson, L., Côté, P., Reebye, R., Cerna-Luna, R., Negrini, S., Frontera, W. R., Kamalakannan, S. (2024). The Role Of Mental Health In Chronic Disease Management. *Health Research Policy and Systems*, 22, 1-7. <https://doi.org/10.1186/s12961-024-01235-2>.
- Hult n, A. M., Bjerkeli, P., Holmgren, K. (2022). Work-related Stress and Future Sick Leave in a Working Population Seeking Care at Primary Health Care Centres: A Prospective Longitudinal Study Using the WSQ. *BMC Public Health*, 22, 1-12. <https://doi.org/10.1186/S12889-022-13269-8>.
- Koon, J. (2020). Staff Nurses' Perception of the Hemodialysis Unit as Practice Environment and Patients' Perception of Nurse Caring Behaviors and their Level of Satisfaction. *Journal of Health and Caring Sciences*, 2, 4-18. <https://doi.org/10.37719/jhcs.2020.v2i1.0a001>.
- Lait, J., Wallace, J. E. (2003). Stress at Work : A Study of Organizational-Professional Conflict and Unmet Expectations. *Relations Industrielles-industrial Relations*, 57, 463-490.
- National Collaborating Centre for Mental Health (UK). (2010). *Depression in Adults with a Chronic Physical Health Problem : Treatment And Management*. British Psychological Society.
- Peplau, H. E. (1997). Peplau's Theory of Interpersonal Relations. *Nurs Sci Q*, 10, 162-167. <https://doi.org/10.1177/089431849701000407>.
- Pondang, J. (2024). Hubungan Antara Kelelahan dengan Tingkat Kecemasan Perawat Rumah Sakit: Sebuah Tinjauan Pustaka. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(6), 1822-1844. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v3i6.5241>.
- Sordes-ader, F. (2021). Precariousness, Stress and Coping. *18<sup>th</sup> Annual Conference of the European Health Psychology Society*. Helsinki, Finland.
- Sudarsih, S., Santoso, W., Taqiuddin, M. H. (2025). Implementasi Komunikasi Terapeutik Antara Perawat dan Pasien di Ruang Rawat Inap. *Khatulistiwa Nursing Journal (KNJ)* 7(2), 71-79. <https://doi.org/10.53399/knj.v7i2.paperID>.
- Swathi, M., Manjusha, S., Vadakkiniath, I. J., Gururaj, A. (2023). Prevalence and Correlates Of Stress, Anxiety, and Depression in Patients with Chronic Diseases: A Cross-Sectional Study. *Middle East Current Psychiatry*, 30, 1-14. <https://doi.org/10.1186/s43045-023-00340-2>.
- Musarofah, U., Retnaningsih, D., Wirawati, M. K. (2025). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi di RSI Pekajangan. *Vitamin: Jurnal Ilmu Kesehatan Umum*, 3(4), 258-275. <https://doi.org/10.61132/vitamin.v3i4.1786>.



- Usu, S. Q., Dewi, S., Erawati, M. (2023). Gambaran Aspek Psikososial Dalam Quality of Life Pasien Dengan Hemodialisa: Scoping Review. *Jurnal Keperawatan*, 15(4), 1749-1764.
- Zhang, C., Tang, L., Liu, Z. (2023). How Social Media Usage Affects Psychological and Subjective Well-Being: Testing A Moderated Mediation Model. *BMC Psychol* 11. <https://doi.org/10.1186/s40359-023-01311-2>.