

**KARYA TULIS ILMIAH**

**MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN KELUARGA YANG  
*SERVICE EXCELLENT* PADA Ny. A DENGAN DIABETES  
MELITUS DI DESA BANGUN REJO KECAMATAN TANJUNG  
MORAWA KABUPATEN DELI SERDANG PROVINSI  
SUMATERA UTARA TAHUN 2025**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**



**Oleh:  
DANIEL CANDRA SITUMEANG  
NPM: 2219144009**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM DIPLOMA TIGA  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes)  
MITRA HUSADA MEDAN  
T.A 2024/2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Laporan Tugas Akhir**

**MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN KELUARGA YANG  
*SERVICE EXCELLENT* PADA Ny. A DENGAN DIABETES  
MELITUS DI DESA BANGUN REJO KECAMATAN TANJUNG  
MORAWA KABUPATEN DELI SERDANG PROVINSI  
SUMATERA UTARA TAHUN 2025**

**DANIEL CANDRA SITUMEANG**  
**NPM: 2219144009**

Diterima dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan di depan Tim Penguji  
Tugas Akhir Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga  
STIKes Mitra Husada Medan  
Hari : Jumat  
Tanggal : 19 September 2025

**Pembimbing**

  
**Tahan, S.Kep., Ns., M.Kep**  
**NUPTK: 0040772673130313**

**Menyetujui,  
Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga  
Sekretaris**



**Adelina Sembiring, S.Kep., Ns., M.Kep**

**Mengetahui,  
STIKes Mitra Husada Medan  
Ketua**



**Dr. Siti Nurmawan Sinaga, SKM., M.Kes**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Laporan Tugas Akhir**

**MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN KELUARGA YANG  
*SERVICE EXCELLENT* PADA Ny. A DENGAN DIABETES  
MELITUS DI DESA BANGUN REJO KECAMATAN TANJUNG  
MORAWA KABUPATEN DELI SERDANG PROVINSI  
SUMATERA UTARA TAHUN 2025**

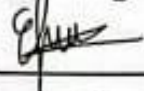
**DANIEL CANDRA SITUMEANG**

**NPM: 2219144009**

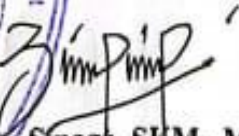
Diterima dan disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Keperawatan  
Program Diploma Tiga STIKes Mitra Husada Medan

Hari : Jumat

Tanggal : 19 September 2025

| Penguji     | Nama Dosen Penguji                                                 | Tanda Tangan                                                                          |
|-------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Penguji I   | <u>Petra Diansari Zega, S.Kep., Ns., M.Kep</u><br>NIDN: 0105069501 |  |
| Penguji II  | <u>Erika SKM., M.Kes</u><br>NIDN: 0115086301                       |  |
| Penguji III | <u>Tahan, S.Kep., Ns., M.Kep</u><br>NUPTK: 0040772673130313        |  |

Menyetujui,  
Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga  
Sekretaris  
  
Adelina Sembiring, S.Kep., Ns., M.Kep

Mengetahui,  
STIKes Mitra Husada Medan  
Ketua  
  
Dr. Siti Nurmawan Sinaga, SKM., M.Kes

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Nama** : Daniel Candra Situmeang

**Tempat/Tanggal Lahir** : Sibolga, 14 Juni 2003

**Jenis Kelamin** : Laki-laki

**Agama** : Kristen Protestan

**Anak** : Ke 2 dari 6 Bersaudara

**Alamat** : Desa Gonting Mahe

**Alamat Email** : [situmeang1406@gmail.com](mailto:situmeang1406@gmail.com)

**No Hp** : 081375258572

**Riwayat Pendidikan** :

1. SD Negeri 154507 Gonting Mahe 1, Tahun 2009 Lulus Tahun 2015
2. SMP Negeri 1 Sorkam, Tahun 2015 Lulus Tahun 2018
3. SMA Negeri 1 Sorkam Barat, Tahun 2018 Lulus Tahun 2021
4. STIKes Mitra Husada Medan, Tahun 2022 Lulus Tahun 2025

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir saya ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di STIKes Mitra Husada Medan maupun di perguruan tinggi lain.
2. Tugas akhir ini adalah murni gagasan, rumusan, dan studi kasus saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing dan masukan tim penelaah/ tim penguji.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Medan, 28 Mei 2025  
Yang Membuat Pernyataan

  
  
Daniel Candra Situmeang  
NPM: 2219144009

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas Berkat dan Rahmat-Nya yang telah diberikan kepada saya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan tepat waktu. Karya Tulis Ilmiah ini berjudul **“Manajemen Asuhan Keperawatan Keluarga Yang *Service Excellnt* Pada Ny. A Dengan Diabetes Melitus Di Desa Bangun Rejo Kecamatan Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara Tahun 2025”**. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar DIII Keperawatan (Amd.Kep), serta sebagai bentuk penerapan dan pengembangan teori-teori yang telah saya pelajari selama perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Masih banyak kesalahan dilihat dari segi bahasa maupun isi. Untuk itu penulis mengharapkan adanya masukan dan saran yang bersifat membangun. Pada kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang ikut serta memberikan dukungan kepada saya dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini yakni kepada yang terhormat.

1. Dr. Drs. Imran Saputra Surbakti, M.M, selaku Ketua Pengurus Yayasan STIKes Mitra Husada Medan yang telah memfasilitasi sarana dan prasarana selama penulis dalam masa Pendidikan.
2. Dr. Siti Nurmawan Sinaga, S.K.M., M.Kes, selaku Ketua STIKes Mitra Husada Medan yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama mengikuti Pendidikan di STIKes Mitra Husada Medan.

3. Bapak Misno selaku Kepala Desa Bangun Rejo, Kecamatan Tanjung Morawa, Kabupaten Deli Serdang yang telah memberikan saya kesempatan untuk melakukan Asuhan Keperawatan di Desa Bangun Rejo
4. Indra Agussamad, S.Kep., Ners., M.Kes, selaku wali tingkat kami yang telah mendidik dan mengajari serta memberikan penulis bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran selama penulis dalam masa Pendidikan di STIKes Mitra Husada Medan
5. Tahan S.Kep., Ns., M.Kep, selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan, membimbing dan memberikan masukan dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Adelina Sembiring, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku dosen pembimbing akademik yang sudah membimbing penulis dalam mengikut Pendidikan di STIKes Mitra Husada Medan dan yang telah ikut membantu memberi arahan dan membimbing penulisan dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Seluruh staf Dosen dan Civitas Akademik STIKes Mitra Husada Medan yang telah mendidik dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran selama penulis menuntut ilmu di STIKes Mitra Husada Medan.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua saya tercinta dan tersayang Bapak Mujur Situmeang dan Ibu Debora Simatupang dan terlebih lagi kepada nenek saya yang telah mencurahkan kasih sayang serta memberikan dukungan material dan spiritual kepada penulis selama menjalani Pendidikan di STIKes Mitra Husada Medan.

9. Terkhusus kepada saudara-saudara kandung saya Margaretta, Maulia, Melati, Misel, dan Raja sagu-sagu yang tercinta dan tersayang yang telah ikut serta memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
10. Kepada sahabat-sahabat dan teman satu kamar penulis Flamboyan IV yang tikut serta membantu dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
11. Teman-teman sealamamter DIII Keperawatan Angkatan ke V stambuk 2022 di STIKes Mitra Husada Medan yang selalu Bersama-sama dan menemani dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuannya.

Akhir kata penulis ucapkan terimakasih tuhan Yesus Kristus membalas kebaikan yang tiada hentinya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Medan, 28 Mei 2025  
Penulis



Daniel Candra Situmeang  
NPM: 2219144009

## ABSTRAK

Diabetes melitus adalah penyakit kronis yang ditandai dengan peningkatan kadar glukosa darah (hiperglikemia). Prevalensi penyakit ini terus meningkat secara global. Pada tahun 2019 tercatat 463 juta penderita (9,3%) dan diperkirakan meningkat menjadi 590 juta (10,5%) pada 2030 serta 783,2 juta (12,2%) pada 2045. Di Indonesia, jumlah penderita pada tahun 2023 mencapai 19,5 juta jiwa dan diprediksi meningkat menjadi 28,6 juta pada 2045, menempatkan Indonesia dalam lima besar dunia dengan jumlah kasus tertinggi (Kemenkes, 2024). **Tujuan** penelitian ini melaksanakan manajemen asuhan keperawatan keluarga yang service excellent pada Ny. A dengan diabetes melitus di Desa Bangun Rejo, Kecamatan Tanjung Morawa, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara. Penelitian menggunakan **Metode** kualitatif dengan pendekatan deskriptif studi kasus terhadap satu pasien. Asuhan keperawatan dilakukan selama tiga hari dengan tahapan pengkajian, diagnosa, intervensi, implementasi, evaluasi, dan pendokumentasian. **Hasil** pengkajian menunjukkan keluhan lemas dengan kadar glukosa darah 256 mg/dL. Ditemukan diagnosa defisit pengetahuan, ketidakstabilan kadar glukosa darah, serta perilaku kesehatan berisiko. Setelah intervensi berupa edukasi, dua diagnosa berhasil diatasi, sementara satu dilanjutkan oleh tenaga kesehatan desa. **Kesimpulannya**, edukasi efektif meningkatkan pengetahuan keluarga tentang diabetes melitus, sehingga mampu mengenali, mengatasi, dan menerima informasi terkait penyakit. Diharapkan pasien dapat mempertahankan kadar glukosa darah normal dengan kepatuhan penggunaan insulin/obat serta dukungan keberlanjutan perilaku kesehatan.

**Kata Kunci:** Asuhan Keperawatan, Keluarga, Diabetes Melitus, Service Excellent

## **ABSTRACT**

*Diabetes mellitus is a chronic disease characterized by elevated blood glucose levels (hyperglycemia). Its prevalence continues to rise globally. In 2019, there were 463 million cases (9.3%), projected to increase to 590 million (10.5%) by 2030 and 783.2 million (12.2%) by 2045. In Indonesia, 19.5 million cases were reported in 2023, and this number is expected to reach 28.6 million by 2045, placing Indonesia among the top five countries with the highest prevalence (Ministry of Health, 2024). **Purpose:** This study aimed to implement family nursing care management with service excellence for Mrs. A, a patient with diabetes mellitus in Bangun Rejo Village, Tanjung Morawa Subdistrict, Deli Serdang Regency, North Sumatra. The research applied a qualitative **method:** with a descriptive case study approach on a single patient. **Results:** Family nursing care was carried out over three days, following the nursing process stages: assessment, diagnosis, intervention, implementation, evaluation, and documentation. The assessment revealed fatigue with a blood glucose level of 256 mg/dL. Nursing diagnoses identified included knowledge deficit, unstable blood glucose levels, and health-risk behavior. After educational interventions, two diagnoses were resolved, while one was continued by local healthcare providers. **In conclusion:** educational interventions improved the family's knowledge of diabetes mellitus, enabling them to recognize, manage, and accept information about the disease. The patient is expected to maintain blood glucose within normal limits through regular use of insulin/medications, supported by continued nursing care to enhance health-related behaviors.*

**Keywords:** Nursing Care, Family, Diabetes Mellitus, Service Excellence

## DAFTAR ISI

|                                           |             |
|-------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>          | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>            | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>         | <b>iv</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN .....</b>             | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                      | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                    | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR BAGAN.....</b>                  | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                 | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>              | <b>xvi</b>  |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>            | <b>1</b>    |
| 1.4 Latar Belakang.....                   | 1           |
| 2.4 Rumusan Masalah .....                 | 11          |
| 3.4 Tujuan Penelitian .....               | 11          |
| 1.3.1 Tujuan Umum.....                    | 11          |
| 1.3.2 Tujuan Khusus.....                  | 11          |
| 4.4 Manfaat Penulisan .....               | 13          |
| 1.4.1 Bagi Penulis.....                   | 13          |
| 1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan .....     | 13          |
| 1.4.3 Bagi Keluarga.....                  | 13          |
| 1.4.4 Bagi Tempat Penelitian .....        | 13          |
| <b>BAB 2 TINJAUAN TEORI.....</b>          | <b>14</b>   |
| 2.1 Konsep Diabetes Melitus.....          | 14          |
| 2.1.1 Defenisi .....                      | 15          |
| 2.1.2 Anatomi.....                        | 15          |
| 2.1.3 Etiologi.....                       | 16          |
| 2.1.4 Manifestasi Klinis .....            | 16          |
| 2.1.5 Pathofisiologi .....                | 16          |
| 2.1.6 Pathway.....                        | 18          |
| 2.1.7 Pemeriksaan Penunjang.....          | 19          |
| 2.1.8 Komplikasi .....                    | 18          |
| 2.1.9 Penatalaksanaan .....               | 21          |
| 2.2 Konsep Dasar Keluarga .....           | 23          |
| 2.2.1 Defenisi Keluarga.....              | 23          |
| 2.2.2 Tipe Keluarga .....                 | 23          |
| 2.2.3 Struktur Keluarga .....             | 25          |
| 2.2.4 Fungsi Keluarga .....               | 25          |
| 2.2.5 Tahapan Perkembangan Keluarga ..... | 27          |
| 2.3 Konsep Asuhan Keperawatan .....       | 28          |
| 2.3.1 Manajemen Asuhan Keperawatan.....   | 28          |
| 2.3.2 <i>Service Excellent</i> .....      | 28          |
| 2.3.3 Pengakajian .....                   | 29          |

|                                                   |           |
|---------------------------------------------------|-----------|
| 2.3.4 Diagnosa keperawatan.....                   | 35        |
| 2.3.5 Intervensi keperawatan.....                 | 36        |
| 2.3.6 Implementasi keperawatan.....               | 40        |
| 2.3.7 Evaluasi keperawatan.....                   | 40        |
| 2.3.8 Dokumentasi keperawatan .....               | 40        |
| <b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>          | <b>41</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                        | 41        |
| 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....             | 41        |
| 3.3 Subjek Studi Kasus .....                      | 42        |
| 3.4 Jenis Data.....                               | 43        |
| 3.5 Alat dan Metode Pengumpulan Data.....         | 43        |
| 3.6 Analisa Data.....                             | 44        |
| 3.7 Jadwal Studi Kasus .....                      | 44        |
| <b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>           | <b>45</b> |
| 4.1 Studi Kasus .....                             | 45        |
| 1.1.1 Pengkajian .....                            | 45        |
| 1.1.2 Diagnosa Keperawatan.....                   | 55        |
| 1.1.3 Intervensi Keperawatan.....                 | 59        |
| 1.1.4 Implementasi dan Evaluasi Keperawatan ..... | 62        |
| 4.2 Pembahasan.....                               | 71        |
| 4.2.1 Pengkajian keperawatan.....                 | 72        |
| 4.2.2 Diagnosa Keperawatan.....                   | 72        |
| 4.2.3 Intervensi Keperawatan.....                 | 73        |
| 4.2.4 Implementasi Keperawatan .....              | 74        |
| 4.2.5 Evaluasi Keperawatan .....                  | 76        |
| 4.2.6 Dokumnetasi Keperawatan .....               | 78        |
| <b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>           | <b>79</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                               | 79        |
| 5.2 Saran.....                                    | 80        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                             |           |
| <b>LAMPIRAN</b>                                   |           |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Anatomi Pancreas ..... | 15 |
|-----------------------------------|----|

## DAFTAR BAGAN

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| Bagan 2.1 <i>Pathway</i> Diabetes Melitus ..... | 18 |
| Bagan 4.1 Genogram.....                         | 46 |

## DAFTAR TABEL

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Prioritas Masalah.....                          | 34 |
| Tabel 2.2 Intervensi Keperawatan.....                     | 36 |
| Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian Tugas Akhir ..... | 44 |
| Tabel 4.1 Pengkajian Keluarga.....                        | 45 |
| Tabel 4.2 Analisa Data .....                              | 53 |
| Tabel 4.3 Skoring Prioritas Diagnosa.....                 | 55 |
| Tabel 4.4 Intervensi Keperawatan.....                     | 59 |
| Tabel 4.5 Implementasi Dan Evaluasi Keperawatan.....      | 62 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Lembar kegiatan Bimbingan KTI**
- Lampiran 2 :Berita Acara Perbaikan KTI**
- Lampiran 3 :Surat Survei Awal**
- Lampiran 4 : Surat Balasan Survei Awal**
- Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian**
- Lampiran 6 : Surat Balasan Izin Penelitian**
- Lampiran 7 : Dokumentasi**
- Lampiran 8 : Leafleat**
- Lampiran 9 : Hasil Turnitin**