

KARYA TULIS ILMIAH
MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN ANAK YANG *SERVICE*
***EXCELLENT* PADA An.E DENGAN PNEUMONIA**
DI RUANGAN RB 4 KEMENTERIAN
KESEHATAN RS ADAM MALIK
TAHUN 2025

LAPORAN TUGAS AKHIR



OLEH :
WARA VALEGIS
NPM : 2219144058

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

LEMBARAN PERSETUJUAN

Laporan Tugas Akhir

**MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN ANAK YANG *SERVICE*
EXCELLENT PADA ANAK DENGAN PNEUMONIA
DI RUANGAN RB 4 KEMENTERIAN
KESEHATAN RS ADAM MALIK
TAHUN 2025**

OLEH :

WARA VALEGIS

NPM : 2219144058

Diterima dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan di depan Tim Penguji
Tugas Akhir Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga
STIKes Mitra Husada Medan

Hari : Senin

Tanggal : 17 November 2025

Pembimbing



Petra Diansari Zega, S.Kep., Ners., M.Kep

NIDN: 0105069501

Menyetujui

Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga

Ket. Prodi



Adelina Sembiring, S.Kep., Ners., M.Kep

Mengetahui

STIKes Mitra Husada Medan

Ketua



Dr. Siti Nurmawan Singga, SKM., M.Kes

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN ANAK YANG *SERVICE*
EXCELLENT PADA ANAK DENGAN PNEUMONIA
DI RUANGAN RB 4 KEMENTERIAN
KESEHATAN RS ADAM MALIK
TAHUN 2025**

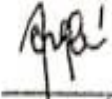
Wara Volegis

NPM: 2219144058

Diterima dan Disetujui Untuk Diajukan dan Dipertahankan Didepan Tim Penguji Tugas
Akhir Program Studi Keperawatan Program Diploma Tiga
STIKes Mitra Husada Medan

Hari : Senin

Tanggal : 17 November 2025

Dewan Penguji	Nama Dewan Penguji	Tanda Tangan
Penguji I	<u>Dina Afriani, S.Kep., Ners., M.Kep</u> NIDN: 1312048201	
Penguji II	<u>Marliani, S.Keb., Bd., M.K.M</u> NIDN: 0102038001	
Penguji III	<u>Petra Diansari Zega, S.Kep., Ners., M.Kep</u> NIDN: 0105069501	

Menyetujui
Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga



Adelina Sembiring, S.Kep., Ners., M.Kep

Mengetahui
STIKes Mitra Husada Medan
Ketua



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunianya sehingga dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang berjudul **”Manajemen Asuhan Keperawatan Anak yang *Service Excellent* pada pasien An.E Dengan Pneumonia di Ruangan RB 4 Kementerian Kesehatan RS Adam Malik Tahun 2025.** Penyusunan Karya tulis ilmiah ini merupakan salah satu syarat sebagai untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma Tiga Keperawatan di STIKes Mitra Husada Medan.

Di kesempatan kali ini saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada bapak/ibu dosen serta orang tua sekaligus teman teman seperjuangan yang telah memberi dukungan dan pendapat serta doa sehingga saya dapat menyelesaikan asuhan keperawatan pada pasien Pneumonia tepat pada waktunya diantaranya:

1. Dr. Drs. Imran saputra surbakti, M.M, Selaku Ketua Pengurus Yayasan Mitra Husada Medan, yang telah memberikan fasilitas yang aman dan nyaman serta yang mendukung dalam melaksanakan kegiatan belajar maupun saat praktek di lapangan.
2. Dr. Siti Nurmawan Sinaga, S.K.M., M.Kes, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Mitra Husada Medan yang telah memberi kesempatan dan dukungan kepada kami untuk membimbing dalam menjalankan proses belajar di kampus STIKes Mitra Husada Medan.
3. Dr. Zainal Safri, SpPD-KKV., SpJP (K) selaku Direktur Utama Kementerian Kesehatan RS Adam Malik yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian.
4. Seluruh staff dan pegawai Kementerian Kesehatan RS Adam Malik yang telah banyak membantu mulai dari survey awal sampai melakukan penelitian.
5. Adelina Sembiring, S.Kep., Ners., M.Kep selaku Ka Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga STIKes Mitra Husada Medan yang memberikan dukungan dan arahan dan bimbingan dalam pelaksanaan kegiatan praktek Belajar di STIKes Mitra Husada Medan.

6. Indra Agussamad, S.Kep., Ners., M.Kes selaku wali tingkat yang selalu memberikan yang terbaik dan memberikan memotivasi, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir.
7. Dina Afriani, S.Kep., Ners., M.Kep selaku penguji pertama saya yang telah banyak memberikan masukan, kritik, saran dan motivasi dalam penulisan karya tulis ilmiah ini.
8. Marlioni, S.Keb., Bd., M.K.M selaku penguji dua, saya mengucapkan terima kasih atas waktu yang telah di luangkan untuk menghadiri ujian akhir siding saya dan terimakasih sudah memberi bimbingan berupa kritikan serta saran selama proses seminar berlangsung.
9. Petra Diansari, Zega., S.Kep., Ners., M.Kep selaku dosen pembimbing dan dosen penguji saya yang telah banyak membantu saya selama pelaksanaan dan penyusunan karya tulis ilmiah ini.
10. Seluruh staf dosen sekolah Tinggi ilmu kesehatan Mitra Husada Medan yang telah memberikan bimbingan dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini.
11. Kedua orang tua yang saya sayangi dan cintai, ayah Sumarwan dan ibu Iyus Susilawati Ginting terimakasih telah menjadi support sistem yang tidak terhingga atas doa yang tak pernah putus motivasi, nasehat, perhatian serta semangat yang membuat saya tidak gampang menyerah. Serta adik saya Callula Awara yang menjadi motivasi terbesar saya dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
12. Kepada ibu angkat saya Juliasih terimakasih atas doa, dukungan, dan perhatian yang diberikan.serta abang dan kakak angkat saya Arif Setiawan dan Dwi Sastia Utami, mereka yang menjadi motivasi saya dalam penyelesaian tugas akhir ini.
13. Keluarga, saudara serta kerabat yang selalu memberi nasehat dan membantu saya.
14. Kakak saya Elza Utami terimakasih telah mendengar keluh kesah saya serta memberi saran dan arahan hingga saya termotivasi dalam menjalani hari-hari saya.

14. Kakak saya Elza Utami terimakasih telah mendengar keluh kesah saya serta memberi saran dan arahan hingga saya termotivasi dalam menjalani hari-hari saya.
15. Sahabat terbaik saya Derby Wijaya dan Chandra yang selalu membantu dan mendukung dalam hal-hal yang saya lakukan.
16. Teman-teman seperjuangan dan teman-teman SMA saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang selalu bersama-sama saya untuk melewati hari demi hari dengan suka maupun duka.

Penulis menyadari bahwa Karya tulis ini belum sampai kesempurnaan, sebagai bekal perbaikan penulis akan berterima kasih apabila para pembaca memberikan masukan baik dalam bentuk saran maupun kritik demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah Ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih, kiranya Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan yang tidak hentinya kepada semua pihak yang telah ikut serta membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Medan, 28 April 2025



Wara Valegis

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Wara Valegis
Tempat/Tanggal Lahir : Tebing Tinggi, 06 desember 2004
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Anak : 1 dari 2 bersaudara
Alamat : Dusun I Senayan
Alamat Email : wara84560@gmail.com
No HP : 085609511494

Riwayat Pendidikan

- 1. SDN 104298 DUSUN I SENAYAN** : Lulus Tahun 2016
- 2. MAS PP MAWARUSSALAM** : Lulus Tahun 2019
- 3. SMAS Teladan Sei Rampah** : Lulus Tahun 2022
- 4. STIKes Mitra Husada Medan** : Lulus Tahun 2025

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini, adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di STIKes Mtra 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 masukkan tim penelaah/tim penguji.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disecutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian 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, 15 Juni 2025
Yang membuat pernyataan,



Wara Valegis
NPM: 2219144058

ABSTRAK

Pneumonia merupakan salah satu penyebab utama morbiditas dan mortalitas pada anak-anak di Indonesia, khususnya pada usia balita. **Tujuan** penelitian ini untuk menggambarkan pelaksanaan manajemen asuhan keperawatan anak dengan pendekatan *service excellent* pada pasien dengan diagnosis pneumonia di Ruang RB4 Kementerian Kesehatan RS Adam Malik tahun 2025. **Metode** penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan studi kasus pada satu orang anak, yaitu An. E, yang mengalami pneumonia. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi langsung, serta telaah rekam medis untuk mengidentifikasi masalah keperawatan yang muncul. **Subjek** penelitian adalah pasien anak berusia 4 tahun dengan gejala demam tinggi, batuk berdahak, dan sesak napas. **Hasil** asuhan keperawatan menunjukkan bahwa masalah utama yang ditemukan antara lain bersihan jalan napas tidak efektif, pola napas tidak efektif, hipertermia, gangguan pertukaran gas, dan intoleransi aktivitas. Setelah dilakukan intervensi keperawatan selama tiga hari melalui pendekatan *service excellent* yang mencakup sikap profesional, empati, komunikasi efektif, dan kolaborasi dengan tim medis, diperoleh hasil adanya perbaikan kondisi klinis pasien seperti penurunan suhu tubuh, peningkatan saturasi oksigen, dan pola napas yang lebih stabil. **Kesimpulan** dari studi kasus ini adalah penerapan manajemen asuhan keperawatan dengan pendekatan *service excellent* mampu meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan, mempercepat pemulihan pasien, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan keluarga terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Asuhan keperawatan, *Service Excellent*, Pnemonia

ABSTRACT

*Pneumonia is one of the leading causes of morbidity and mortality among children in Indonesia, particularly in those under five years of age. **Objective** of this study is to describe the implementation of pediatric nursing care management using a service excellence approach for a patient diagnosed with pneumonia in Room RB4 Ministry of Health Adam Malik Hospital, in 2025. **Method** used is descriptive with a case study approach on one child, namely An. E, who was diagnosed with pneumonia. Data were collected through interviews, direct observations, and medical record reviews to identify emerging nursing problems. **Subject** was a 4-year-old child presenting with symptoms of high fever, productive cough, and shortness of breath. **Results** of the nursing care revealed that the main problems identified included ineffective airway clearance, ineffective breathing pattern, hyperthermia, impaired gas exchange, and activity intolerance. After three days of nursing interventions using the service excellence approach—which emphasized professionalism, empathy, effective communication, and collaboration with the medical team—there was a notable improvement in the patient’s clinical condition, including reduced body temperature, increased oxygen saturation, and more stable breathing patterns. The **conclusion** of this case study is that the application of nursing care management with a service excellence approach can improve the quality of nursing services, accelerate patient recovery, and enhance family satisfaction and trust in the provided care.*

Keywords: *Nursing care, service excellence, Pneumonia*

DAFTAR ISI

KARYA TULIS ILMIAH	i
LEMBARAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
SURAT PERNYATAAN.....	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penulisan	8
1.3.1. Tujuan Umum	8
1.3.2. Tujuan Khusus	8
1.4. Manfaat.....	9
1.4.1. Bagi Intitusi Pendidikan.....	9
1.4.2. Bagi Kementerian Kesehatan RS Adam Malik.....	9
1.4.3. Bagi Ilmu Keperawatan	9
1.4.4. Bagi Pasien	9
BAB 2 TINJAUAN TEORI.....	10
2.1. Konsep Dasar Penyakit.....	10
2.1.1. Defenisi Pneumonia.....	10
2.1.2. Etiologi.....	11
2.1.3. Anatomi.....	13
2.1.4. Patofisiologi	13
2.1.5. Pathway.....	15
2.1.6. Manifestasi Klinis	16
2.1.7. Klasifikasi	17

2.1.8. Pemeriksaan Penunjang	18
2.1.9. Prognosis Pneumonia Pada Balita	20
2.1.10. Penatalaksanaan	21
2.2.11. Komplikasi.....	22
2.2. Teori Manajemen Keperawatan.....	23
2.3. Teori Excellent Dalam Keperawatan	23
2.4. Konsep Asuhan Keperawatan.....	24
2.4.1. Pengkajian.....	24
2.5.2. Diagnosa keperawatan	31
2.5.3. Intervensi Keperawatan	32
2.5.4. Implementasi Keperawatan.....	35
2.5.5. Evaluasi Keperawatan.....	35
BAB 3 METODE STUDY KASUS	36
3.1. Jenis Penelitian	36
3.2. Tempat dan Waktu	36
3.3. Subyek Studi Kasus	37
3.4. Jenis Data.....	37
3.5. Alat dan Metode Pengumpulan Data	38
3.6. Analisis Data.....	38
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Study Kasus	40
4.1.1. Pengkajian.....	40
4.1.2. Analisa Data.....	44
4.1.4. Intervensi Keperawatan	46
4.1.5. Implementasi Keperawatan.....	48
4.1.6. Evaluasi Keperawatan.....	53
4.2. Pembahasan	56
4.2.1. Pengkajian.....	56
4.2.2. Diagnosa Keperawatan	56
4.2.3. Intervensi Keperawatan	57
4.2.4. Implementasi Keperawatan.....	57
4.2.5. Evaluasi Keperawatan.....	58
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1. Kesimpulan.....	59

5.2. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR BAGAN

2.1.6 Pathway Pneumonia.....	18
------------------------------	----

DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Intervensi Keperawatan.....	32
3.1 Tabel Jadwal Pelaksanaan Studi Kasus.....	37
4.2 Tabel Analisa Data	41
4.3 Tabel Intervensi Keperawatan.....	48
4.4 Tabel Implementasi Keperawatan	50
4.5 Tabel Evaluasi Keperawatan	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Surat Izin survey awal
Lampiran	2	Balasan survey awal
Lampiran	3	Surat Izin Penelitian
Lampiran	4	Surat balasan penelitian
Lampiran	5	Lembar etical clerence
Lampiran	6	Dokumentasi
Lampiran	7	Hasil Turnitin