KARYA TULIS ILMIAH

MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN JIWA *YANG SERVICE EXELLENT* PADA Tn. M DENGAN HARGA DIRI RENDAH DI RS JIWA Prof. Dr. MUHAMMAD ILDREM MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA TAHUN 2025

LAPORAN TUGAS AKHIR

OLEH:

YARTINA FATEMALUO
NPM: 2219144060

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 JIWA YANG *SERVICE EXELLENT* PADA Tn. M DENGAN HARGA DIRI RENDAH DI RS JIWA Prof. Dr. MUHAMMAD ILDREM MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA TAHUN 2025

YARTINA FATEMALUO
NPM: 2219144060

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 : 24 November 2025

Pembimbing

Rolasnih Lilista Simbolon, S.Kep., Ns., MKM
NIDN: 9990582511

Menyetujui
Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga
Ka. Prodi

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

Mengetahui
STIKes Mitra Husada Medan
Ketua

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

HALAMAN PENGESAHAAN

KARYA TULIS ILMIAH

MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN JIWA YANG *SERVICE EXELLENT* PADA Tn. M DENGAN HARGA DIRI RENDAH DI RS JIWA Prof. Dr. MUHAMMAD ILDREM MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA TAHUN 2025

YARTINA FATEMALUO
NPM:2219144060

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 : 24 November 2025

DewanPenguji	Nama Dewan Penguji	Tanda Tangan
Penguji I	**Indra Agussamad, S.Kep., Ners., M.Kes** **NIDN: 01-2208-8205**	
Penguji II	**Lisdayanti Simanjuntak, S.Kep., Ners., MKM** **NIDN: 01-0108-8304**	
Penguji III	**Rolasnih Lilista Simbolon, S.Kep., Ns., MKM** **NIDN:99-9058-2511**	

Menyetujui
Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga
Ka. Prodi

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

Mengetahui
STIKes Mitra Husada Medan
Ketua

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

ii



Nama : **Yartina Fatemaluo**

Tempat/Tanggal Lahir : **Tuhewosi, 14 April 2002**

Jenis Kelamin : **Perempuan**

Agama : **Kristen Protestan**

Anak : **Kedua**

Alamat : **Tuhewosi**

Email : **lesterfatemaluuo@gmail.com**

No. HP : **082213049457**

Riwayat Pendidikan

1. **SD Negeri I Bawonauru** : **Lulus Tahun 2014**
2. **SMP Negeri I Lahusa** : **Lulus Tahun 2017**
3. **SMA Negeri I Lahusa** : **Lulus Tahun 2020**
4. **STIKes Mitra Husada Medan** : **Lulus Tahun 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan tepat waktu yang diberikan. Karya Tulis Ilmiah berjudul "**Manajemen Asuhan Keperawatan Jiwa Yang *Service Excellent* pada Tn.M dengan Harga Diri Rendah di Ruangan Sorik Merapi 5 RS Jiwa Prof. Dr. Muhammad Ildrem Medan Provinsi Sumatera Utara Tahun 2025."**

Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Studi Keperawatan Diploma Tiga di STIKes Mitra Husada Medan. Dalam proses penulisan, penulis mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Drs. Imran Saputra Surbakti, M.M, selaku Ketua Pengurus Yayasan Mitra Husada Medan yang telah menyediakan fasilitas selama Pendidikan. serta memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis sebagai Mahasiswa.
2. Dr. Siti Nurmawan Sinaga, SKM., M.Kes, selaku Ketua STIKes Mitra Husada Medan yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan motivasi selama Penulis masa pendidikan di STIKes Mitra Husada Medan.
3. drg. Ismail Lubis, M.M sebagai Direktur UPTD Khusus Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Muhammad Ildrem yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Muhammad Ildrem.

4. Adelina Sembiring, S.Kep., Ners., M.Kep, selaku sebagai Kaprodi Program Diploma Tiga Keperawatan yang telah memberikan motivasi, arahan serta bimbingan selama Pendidikan dan selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
5. drg. Ismail Lubis, M.M sebagai Direktur UPTD Khusus Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Muhammad Ildrem yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Muhammad Ildrem.
6. Rolasnih Lilista Simbolon, S.Kep., Ns., MKM, Sebagai dosen pembimbing, yang telah banyak memberikan saran, arahan serta bimbangan yang berharga selama penulis menyusun Karya Tulis Ilmiah.
7. Indra Agussamad, S.Kep., Ners., M.Kes, sebagai Wali Tingkat sekaligus penguji I yang selalu memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis selama Pendidikan dan selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
8. Kepada Staf Dosen STIKes Mitra Husada Medan yang telah memberikan bimbingan serta arahan selama penulis mengikuti Pendidikan di STIKes Mitra Husada Medan.
9. Ucapan terimakasih kepada Tn. M yang yang telah bersedia menjadi responden penulis dalam melakukan Tindakan asuhahan keperawatan selama penelitian.
10 Kepada Keluarga penulis terutama kedua orang tua bapak Sokhizatulo Fatemaluo tercinta dan mama Riang hati Buulolo tercinta yang telah.

membesarkan penulis, serta memberikan dukungan, materi kepada penulis selama Pendidikan.

11. Kepada saudara/i penulis kakak Eriati Fatemaluo, Adek Berlin Fatemaluo, Pasrah Fatemaluo, vien Fatemaluo yang selalu memberikan support, baik secara material maupun dukungan kepada penulis selama masa Pendidikan.
12. Kepada teman-teman seperjuangan stambuk 2022 Angkatan Ke-VI yang telah memberikan support dan sama-sama berjuang dalam meraih gelar Amd. Kep.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat berharap mendapatkan kritik dan saran yang konstruktif demi perbaikan laporan penulis.

Medan, 18 Juni 2025



Yartina Fatemaluo

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 saya ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan normal yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Medan, 18 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



(Yartina fatemaluo)

NPM: 2219144060

vii

ABSTRAK

Latar Belakang: Harga diri rendah merupakan salah satu masalah psikososial yang sering dialami oleh pasien gangguan jiwa dan berdampak pada kemampuan adaptasi, interaksi sosial, serta kualitas hidup pasien. **tujuan:** untuk melaksanakan manajemen asuhan keperawatan jiwa dengan pendekatan *service excellent* pada Tn. M yang mengalami harga diri rendah di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Muhammad Ildrem Medan tahun 2025**. Metode:** penelitian yang dilakukan adalah menggunakan metode deskriptif yang menggambarkan secara sistematis proses keperawatan yang dilakukan mulai dari pengkajian, diagnosa, intervensi, implementasi, dan evaluasi menggunakan instrument lembar pengkajian. **Subjek:** Subjek penelitian yang digunakan berfokus pada satu subjek, yaitu Tn. M, yang merupakan pasien dengan harga diri rendah**. Hasil:** hasil pengkajian yang dilakukan selama 3 hari pada Tn. M ditemukan diagnosa keperawatan yang ditetapkan yaitu: harga diri rendah, isolasi sosial menarik diri, dan koping tidak efektif. Imlementasi dilakukan dengan intervensi yaitu pelaksanaan SP 1–SP 3, meliputi penguatan kemampuan positif, latihan kegiatan bertahap, peningkatan interaksi sosial, serta pengembangan mekanisme koping adaptif. Setelah tiga kali pertemuan, hasil evaluasi menunjukkan Tn.M memiliki potensi diri, berinteraksi dengan lingkungan, serta kemampuan mengekspresikan perasaan secara lebih terbuka. Pasien juga mampu melakukan aktivitas harian sesuai jadwal yang telah disusun. **Kesimpulan:** Dari studi kasus ini adalah penerapan asuhan keperawatan jiwa berbasis *service excellent* terbukti efektif dalam meningkatkan harga diri T.n M, kemampuan sosial, serta keterampilan koping pada T.n M dengan harga diri rendah. Pendekatan ini dapat meningkatkan asuhan keperawatan pada T.n M.

Kata Kunci: Harga Hiri Rendah, Asuhan Keperawatan Jiwa, *Service Excellent,* Komunikasi terapeutik, Gangguan Jiwa.

ABSTRACT

Background: *Low self-esteem is one of the psychosocial problems often experienced by patients with mental disorders and has an impact on the ability to adapt, social interaction, and quality of life of patients.* ***Objective:*** *To implement psychiatric nursing care management with a service excellent approach to Mr. M who has low self-esteem at Prof. Dr. Muhammad Ildrem Mental Hospital Medan in 2025.* ***Method:*** *The research conducted uses a descriptive method that systematically describes the nursing process carried out starting from assessment, diagnosis, intervention, implementation, and evaluation using an assessment sheet instrument.* ***Subject:*** *The research subject used focuses on one subject, namely Mr. M, who is a patient with low self-esteem.* ***Results:*** *The results of the assessment conducted for 3 days on Mr. M found the following nursing diagnoses low self-esteem, social isolation, withdrawal, and ineffective coping. Implementation is carried out with interventions, namely the implementation of SP 1–SP 3, including strengthening positive abilities, practicing gradual activities, increasing social interaction, and developing adaptive coping mechanisms. After three meetings, the evaluation results showed that Mr. M had self-potential, interacted with his environment, and expressed his feelings more openly. The patient was also able to carry out daily activities according to the established schedule.* ***Conclusion:*** *From this case study, the application of excellent service-based psychiatric nursing care has been proven effective in improving T.n M's self-esteem, social skills, and coping skills in T.n M with low self-esteem. This approach can improve nursing care for T.n M.*

Keywords: *Low Cost, Mental Health Nursing Care, Service Excellence, Therapeutic Communication, Mental Disorders.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN ..... Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAAN ..... **i**
DAFTAR RIWAYAT HIDUP ..... Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR ..... **iv**
SURAT PERNYATAAN ..... Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
BAB 1 PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 10
1.3 Tujuan penelitian 10
1.3.1 Tujuan Umum 100
1.3.2. Tujuan khusus 101
1.4 Manfaat Penelitian 11
1.4.1 Bagi Pasien 11
1.4.2 Bagi Penulis 11
1.4.3 Bagi Institusi 12
1.4.4 bagi Rumah Sakit Jiwa (RSJ) 12
BAB 2 TINJAUAN TEORI **13**
2.1 Teori Manajemen asuhan Keperawatan dan Excellent 13
2.2 Harga Diri Rendah 14
2.2.1 Definisi Harga Diri Rendah 14
2.2.2 Etiologi Harga Diri Rendah 15
2.2.3 Manifestasi Klinis Harga Diri Rendah 177
2.2.4 Mekanisme Koping 20
2.2.5 Rentang Respon Harga Diri Rendah 21
2.2.6 Pohon Masalah 23
2.2.7 Proses Terjadinya Masalah 23
2.2.8 Penatalaksanaan 24

2.3 Asuhan keperawatan Pada Pasien Harga Diri Rendah.....24
2.3.2 Pengkajian Keperawatan.....24
2.3.3 Diagnosa Keperawatan 25
2.3.4 Perencanaan Keperawatan 26
2.3.5 Implementasi Keperawatan.....288
2.3.6 Evaluasi Keperawatan.....29
2.3.7 Dokumentasi Keperawatan 30
BAB 3 METODE PENELITIAN ..... Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian.....31
3.2 Tempat dan Waktu 32
3.2.1 Tempat 32
3.2.2 Waktu.....32
3.2.3 Jadwal Kegiatan KTI 32
3.3 Subjek Penelitian.....33
3.4 Sumber Data.....33
3.5 Alat Metode Pengumpulan Data 33
3.6 Analisa Data 34
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN..... Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil studi kasus.....35
4.1.1 Pengkajian.....35
4.1.2 Diagnosa Keperawatan 45
4.1.3 Intervensi Keperawatan.....49
4.1.4 Implementasi dan Evalusi keperawatan Keperawatan.....56
4.2 Pembahasan.....66
4.2.1 Pengkajian Keperawatan.....66
4.2.2 Diagnosa Keperawatan 67
4.2.3 Intervensi Keperawatan.....68
4.2.4 Implementasi Keperawatan.....69
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 71
5.1 Kesimpulan.....71
5.2 Saran 72
5.2.2 Bagi penulis.....72
5.2.1 Bagi Pasien 72
5.2.3 Bagi RSJ Prof.Muhammad Ildrem Medan 73

5.2.4 Institusi 73
5.2.5 Bagi Pemberi Asuhan Keperawatan Selanjutnya 73
DAFTAR PUSTAKA 74
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan KTI.....35
Tabel 4.1 Analisa data 48
Tabel 4.2 Pohon masalah.....50
Tabel 4.3 Intervensi keperawatan.....51
Table 4.4 Implementasi dan Evaluasi Keperawatan 60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rentang respon konsep diri 24
Gambar 2.2 Pohon masalah 26
Gambar Pohon masalah..... 50
Gambar Genogram 51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Kegiatan Bimbingab KTI

Lampiran 2 : Surat Pengajuan Judul KTI

Lampiran 3 : Berita Acara Perbaikan (BAP)

Lampiran 4 : Surat izin survey awal

Lampiran 5 : Surat balasan izin survey awal

Lampiran 6 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 7 : Surat Balasan Izin Penelitian

Lampiran 8 : Lembar pengkajian

Lampiran 9 : Hasil Turnitin KTI