

KARYA TULIS ILMIAH

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

LAPORAN TUGAS AKHIR



OLEH:

JERNITA MANULLANG
NPM: 2219144023

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

HALAMAN PERSETUJUAN

KARYA TULIS ILMIAH

**MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN JIWA YANG *SERVICE EXCELLENT* PADA TN.M DENGAN HARGA DIRI RENDAH
DI RS JIWA PROF. DR. MUHAMMAD ILDREM MEDAN
PROVINSI SUMATERA UTARA
TAHUN 2025**

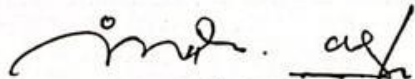
JERNITA MANULLANG

NPM: 2219144023

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

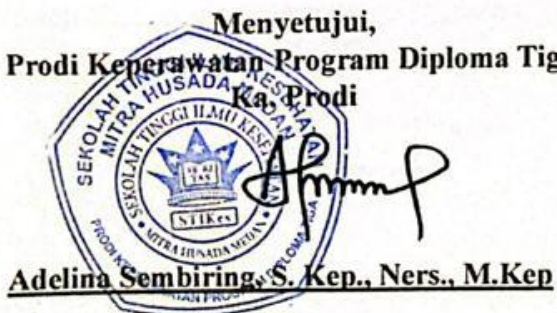
Hari : Rabu
Tanggal : 15 Oktober 2025

Pembimbing



Indra Agussamad, S.Kep., Ners., M.Kes
NIDN : 01-2208-8205

**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 PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

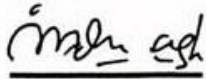
**MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN JIWA YANG *SERVICE EXCELLENT* PADA Tn.M DENGAN HARGA DIRI RENDAH
DI RS JIWA Prof. Dr. MUHAMMAD ILDREM MEDAN
PROVINSI SUMATERA UTARA
TAHUN 2025**

JERNITA MANULLANG

NPM: 2119144023

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

Hari : Rabu
Tanggal : 15 Oktober 2025

Dewan Penguji	Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Penguji I :	<u>Erika, SKM, MKes</u> NIDN: 01-1508-6301	
Penguji II :	<u>Lisdayanti Simanjuntak, S.Kep., Ners, MKM</u> NIDN: 01-0108-8304	
Penguji III :	<u>Indra Agussamad, S.Kep., Ners., M.Kes</u> NIDN: 01-2208-8205	

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

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Jernita Manullang
Tempat/Tanggal Lahir : Bondar, 27 Oktober 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen Protestan
Anak : (3) Dari 5 Bersaudara
Alamat : Tanjung Baru
Alamat Email : jernitamanullang00@gmail.com
No.Hp : 0812-6013-4440
Riwayat Pendidikan :

1. SD Era Ibang Medan : (2010-2016)
2. SMP Era Ibang Medan : (2016-2019)
3. SMA Santo Petrus Medan : (2019-2022)
4. STIKes Mitra Husada Medan : (2022-2025)

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 akademi berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi lain.

Medan, 19 Juni 2025
Yang Membuat Pernyataan



(Jernita Manullang)
NPM : 2219144023

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Tuhan yang Maha Esa Yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul **“Manajemen Asuhan Keperawatan Jiwa Yang *Service Excellent* Pada Tn. M Dengan Harga diri Rendah Di Rs Jiwa Prof. Dr. Muhammad Ildrem Medan, Provinsi Sumatera Utara Tahun 2025”**.

Karya Tulis Ilmiah ini ditulis untuk menyelesaikan Program Studi Keperawatan Program Diploma Tiga STIKES Mitra Husada Medan. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya atas segala bantuan dan kerendahan yang telah diberikan sehingga karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan, yaitu kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Imran Saputra Surbakti., M.M selaku Ketua Pengurus Yayasan Mitra Husada Medan yang telah menyediakan fasilitas sarana dan prasarana di STIKes Mitra Husada Medan.
2. Ibu Dr. Siti Nurmawan Sinaga, SKM., M.Kes, selaku Ketua STIKes Mitra Husada Medan yang telah memberikan kesempatan dan bimbingan dalam pembelajaran selama saya berada di STIKes Mitra Husada Medan.
3. Bapak drg. Ismail Lubis, MM selaku direktur utama RSJ Prof. Dr. Muhammad Ildrem Medan, yang telah menyediakan lahan praktek bagi penulis untuk melakukan studi kasus.
4. Staf pengawai RSJ Prof. Dr. Muhammad Ildrem Medan yang telah membimbing penulis selama melaksanakan penelitian dalam penyelesaian

Laporan Tugas Akhir ini.

5. Ibu Adelina Sembiring, S.Kep., Ners., M.Kep, Selaku Kaprodi Program Diploma Tiga Keperawatan Yang Telah memberikan arahan dalam Penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
6. Ibu Erika, SKM., M.Kes sebagai dosen penguji I yang telah memberikan kritikan, saran, dan masukan yang berharga dalam penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Ibu Lisdayanti Simanjutak, S.Kep, Ners, MKM sebagai dosen penguji II yang telah memberi bimbingan, arahan, saran, dan dukungan serta ilmu selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
8. Bapak Indra Agussamad, S.Kep., Ners., M.Kes, selaku dosen Pembimbing yang telah memberi bimbingan, arahan, saran, dan semangat serta ilmu selama Proses Penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
9. Ucapan terima kasih disampaikan kepada Tn. M yang telah bersedia menjadi responden dan menjalani seluruh tindakan keperawatan yang diberikan selama berlangsungnya penelitian ini.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Civitas STIKes Mitra Husada Medan yang telah mendidik dan memberikan perhatian penuh kesabaran dalam menuntut Ilmu di STIKes Mita Husada Medan.
11. Terima kasih yang setulusnya saya sampaikan kepada orang tua saya, Bapak Anjur Manullang dan Ibu Tiodor Br. Sihombing, serta saudara-saudara saya Mindo Manullang, Ronaldo Manullang, Agustinus Manullang, dan Antonius Manullang atas doa, semangat, kasih sayang, serta dukungan yang tiada henti.

Keringat, air mata, dan pengorbanan Bapak dan Ibu menjadi kekuatan dan motivasi terbesar dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

12. Teman-teman seperjuangan stambuk 2022 angkatan ke-VI yang telah Bersama-sama berjuag untuk mendapatkan gelar Diploma Tiga.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini jauh dari kata sempurna sehingga mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun untuk penyempurnaan laporan tugas akhir ini.

Medan, 19 Juni 2025
Penulis



Jernita Manullang
2219144023

ABSTRAK

Harga diri rendah adalah perasaan tidak berharga, tidak berarti dan rendah diri yang berkepanjangan akibat evaluasi yang negatif terhadap diri sendiri atau kemampuan diri. Apabila kasus ini tidak ditanggulangi maka masalah yang lebih berat dapat terjadi misalnya isolasi sosial, halusinasi maupun resiko tinggi perilaku kekerasan. **Tujuan** penelitian ini Menerapkan manajemen asuhan keperawatan jiwa berbasis *service excellent* pada Tn. M dengan masalah keperawatan harga diri rendah di wilayah kerja RS Jiwa Prof. Dr. Muhammad Ildrem Medan Tahun 2025. **Metode** penelitian ini yaitu pendekatan deskriptif dengan pendekatan asuhan keperawatan digunakan meliputi Pengkajian, Diagnosa, Intervensi, Implementasi, dan Evaluasi. **Subjek** penelitian yang digunakan yaitu satu pasien yang mengalami gangguan jiwa dengan harga diri rendah. Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai cara yaitu wawancara, observasi langsung terhadap kondisi pasien, serta pemeriksaan fisik untuk mendapatkan gambaran yang lebih akurat mengenai status kondisi pasien tersebut. **Hasil** penelitian ini Setelah dilakukan pengkajian didapatkan tiga masalah keperawatan pada Tn.M yaitu harga diri rendah, Isolasi Sosial dan Gangguan Komunikasi verbal. **Kesimpulan:** Setelah diberikan asuhan keperawatan selama 4 kali kunjungan dengan interval waktu 30 menit kondisi klien semakin membaik. Klien dapat membina hubungan baik dengan klien, klien dapat mengidentifikasi aspek positif yang dimiliki, klien mampu menilai kemampuan yang masih dapat digunakan, klien mampu memilih dan menetapkan kegiatan yang akan dilatih, klien mampu melatih aspek positif yang dipilih serta mampu membuat jadwal kegiatan sehari-hari dan melakukannya.

Kata kunci : Manajemen, Asuhan Keperawatan Jiwa, *Service Excellent*, Harga Diri Rendah.

ABSTRACT

*Low self-esteem is a feeling of worthlessness, meaninglessness and prolonged low self-esteem due to negative evaluation of oneself or one's abilities. If this case is not addressed, more serious problems can occur, such as social isolation, hallucinations, and a high risk of violent behavior. **Purpose** of this study is to implement excellent service-based psychiatric nursing care management for Mr. M with low self-esteem nursing problems in the work area of Prof. Dr. Muhammad Ildrem Mental Hospital Medan in 2025. The research **method** is a descriptive approach with a nursing care approach used including Assessment, Diagnosis, Intervention, Implementation, and Evaluation. The research **subject** used was a patient who suffered from mental disorders with low self-esteem. Data collection was carried out through various methods, namely interviews, direct observation of the patient's condition, and physical examination to obtain a more accurate picture of the patient's condition. The **results** of this study After the assessment, three nursing problems were found in Mr. M, namely low self-esteem, social isolation and verbal communication disorders. **Conclusion** After being given nursing care for 4 visits with a 30-minute interval, the client's condition improved. The client was able to build good relationships with clients, the client was able to identify positive aspects that he had, the client was able to assess the abilities that could still be used, the client was able to choose and determine activities to be trained, the client was able to train the selected positive aspects and was able to make a daily activity schedule and do it.*

Keywords: *Management, Mental Health Nursing Care, Excellent Service, Low Self-Esteem.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Studi Kasus	8
1.3.1 Tujuan Umum	8
1.3.2 Tujuan Khusus	9
1.4 Manfaat Studi Kasus	9
1.4.1 Bagi Pasien	9
1.4.2 Bagi Pemberi Asuhan Keperawatan Selanjutnya	9
1.4.3 Bagi RSJ Prof. Dr. Muhammad Ildrem	9
1.4.4 Bagi Institusi	10
1.4.5 Bagi Penulis	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Harga Diri Rendah	11
2.1.1 Pengertian Harga Diri Rendah	11
2.1.2 Etiologi Harga Diri Rendah	12
2.1.3 Rentang Respon Harga Diri Rendah.....	13
2.1.4 Pohon Masalah Harga Diri Rendah	15
2.1.5 Manifestasi Klinis Harga Diri Rendah	15
2.1.6 Proses Terjadinya Harga Diri Rendah	16
2.1.7 Komplikasi Harga Diri Rendah	17
2.1.8 Penatalaksanaan Medis Harga Diri Rendah	18
2.2 Proses Asuhan Keperawatan Pasien Harga Diri Rendah	18
2.2.1 Pengkajian Keperawatan	19
2.2.2 Diagnosis Keperawatan	19
2.2.3 Intervensi Keperawatan	19
2.2.4 Implementasi Keperawatan	19
2.2.5 Evaluasi Keperawatan	20
2.2.6 Dokumentasi Keperawatan	20
BAB 3 METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Studi Kasus	21
3.2 Tempat dan Waktu	21
3.2.1 Tempat	21
3.2.2 Waktu	22

3.2.3 Jadwal Kegiatan KTI	23
3.3 Subjek Studi Kasus	23
3.4 Sumber Data	23
3.5 Alat Metode Pengumpulan Data	23
3.6 Analisa Data	24
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Hasil Studi Kasus	25
4.1.1 Pengkajian	25
4.1.2 Diagnosa Keperawatan	33
4.1.3 Intervensi	38
4.1.4 Implementasi dan Evaluasi Keperawatan	45
4.2 Pembahasan	65
4.2.1 Pengkajian	65
4.2.2 Diagnosa Keperawatan	66
4.2.3 Intervensi	67
4.2.4 Implementasi	69
4.2.5 Evaluasi	70
BAB 5 SARAN DAN KESIMPULAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan KTI	22
Tabel 4.1 Analisa data	34
Tabel 4.3 Intervensi keperawatan	38
Table 4.4 Implementasi Diagnosa Harga diri rendah	45
Tabel 4.5 Implementasi diagnosa Isolasi Sosial	54
Tabel 4.6 Implementasi diagnosa gangguan komunikasi Verbal.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rentang Respon Konsep diri	13
Gambar 2.2 Pohon masalah	15
Gambar Genogram	27
Gambar 4.2 Pohon masalah.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar kegiatan bimbingan KTI

Lampiran 2 : Surat pengajuan judul

Lampiran 3 : Surat izin survei awal

Lampiran 4 : Surat balasan survei awal

Lampiran 5 : Surat izin penelitian

Lampiran 6 : Surat balasan izin penelitian

Lampiran 7 : Dokumentasi

Lampiran 8 : Hasil Turnitin KTI