

KARYA TULIS ILMIAH

**MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN JIWA YANG *SERVICE EXCELLENT*
PADA Tn. D DENGAN PERILAKU KEKERASAN DI RUANGAN SINABUNG 3
RSJ PROF. Dr. M. ILDREM PROVINSI SUMATERA UTARA
TAHUN 2025**

LAPORAN TUGAS AKHIR



OLEH :

**ULI APLINDA
2219144056**

**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. D DENGAN PERILAKU KEKERASAN DI RUANGAN SINABUNG 3
RSJ PROF. Dr. M.ILDREM PROVINSI SUMATERA UTARA
TAHUN 2025**

OLEH:

ULI APLINDA
NPM : 2219144056

Diterima Dan Disetujui Untuk Diajukan Dan Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Tugas Akhir Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga
STIKes Mitra Husada Medan
Hari : Rabu
Tanggal : 24 September 2025

Pembimbing


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

Menyetujui
Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga
Prodi


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

Mengetahui
STIKes Mitra Husada Medan
Ketua


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

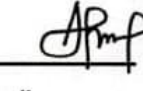
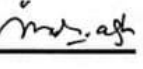
HALAMAN PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN JIWA YANG *SERVICE EXCELLENT* PADA Tn. D DENGAN PERILAKU KEKERASAN DI RUANGAN SINABUNG 3 RSJ PROF. Dr. M.ILDREM PROVINSI SUMATERA UTARA TAHUN 2025

ULI APLINDA
NPM: 2219144056

Diterima Dan Disetujui Untuk Diajukan Dan Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Tugas Akhir Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga
STIKes Mitra Husada Medan
Hari : Rabu
Tanggal : 24 September 2025

Dewan Penguji	Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Penguji I	<u>Lisdayanti Simanjuntak, S.Kep., Ners., MKM</u> NIDN: 01-0108-8304	
Penguji II	<u>Adelina Sembiring, S.Kep., Ners., M.Kep</u> NIDN: 01-2107-9102	
Penguji III	<u>Indra Agussamad, S.Kep., Ners., M.Kes</u> NIDN: 01-2208-8205	

Menyetujui Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga Prodi  <u>Adelina Sembiring, S.Kep., Ners., M.Kep</u>	Mengetahui STIKes Mitra Husada Medan Ketua  <u>Dr. Siti Nurmaawan Sinaga, SKM., M.Kes</u>
--	--

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Uli Aplinda
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta Timur, 07 April 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen Protestan
Anak : 2 Dari 3 Bersaudara
Alamat : Sibolga
Alamat Email : uliaplinda2003@gmail.com
No HP : 082282170397
Riwayat Pendidikan

1. TK Putra Indonesia : (2009-2010)
2. SDN Pondok Ranggon 03 : (2010-2015)
3. SMP. Sw. HKBP KOTA SIBOLGA : (2015-2018)
4. SMA N 1 KOTA SIBOLGA : (2018-2021)
5. STIKes Mitra Husada Medan : (2021-2025)

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 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, 30 Mei 2025

Pernyataan,

METERAI
TEMREL
3BDBANX117938314

(Uli Aplinda)
NPM: 2219144056

ABSTRAK

Gangguan jiwa dengan masalah perilaku kekerasan masih menjadi tantangan serius dalam pelayanan kesehatan jiwa. Perilaku kekerasan pada individu dengan gangguan jiwa berpotensi membahayakan diri sendiri, orang lain, dan lingkungan, sehingga diperlukan pendekatan studi kasus dalam asuhan keperawatan untuk merancang intervensi yang tepat sesuai kebutuhan individu. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan menggambarkan manajemen asuhan keperawatan jiwa pada pasien dengan perilaku kekerasan melalui proses keperawatan. **Metode:** Penelitian menggunakan desain studi kasus dengan pendekatan deskriptif. **Subjek:** Penelitian dilakukan pada Tn. D, laki-laki 37 tahun dengan riwayat gangguan jiwa berulang akibat ketidakpatuhan minum obat, yang dirawat di Ruang Sinabung 3 RSJ Prof. Dr. Muhammad Ildrem Medan pada 25–28 Maret 2024. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan telaah rekam medis. **Hasil:** Berdasarkan hasil pengkajian menetapkan diagnosa perilaku kekerasan dengan intervensi berupa komunikasi terapeutik, relaksasi napas dalam, aktivitas terarah, dukungan spiritual, dan kolaborasi terapi farmakologis selama empat hari. Evaluasi menunjukkan penurunan amarah, peningkatan kontrol emosi, dan kerja sama pasien dalam terapi. **Kesimpulan:** penerapan asuhan keperawatan jiwa berbasis *service excellent* terbukti efektif menurunkan perilaku kekerasan, meningkatkan kontrol emosi, serta menciptakan lingkungan yang aman dan terapeutik, sehingga dapat menjadi model rujukan dalam peningkatan mutu layanan keperawatan jiwa.

Kata Kunci: Manajemen, Asuhan Keperawatan Jiwa, *Service Excellent*, Perilaku Kekerasan

ABSTRACT

*Mental disorders accompanied by violent behavior remain a serious challenge in mental health services. Violent behavior in individuals with mental disorders poses a risk to the safety of oneself, others, and the surrounding environment; therefore, a case study approach in nursing care is needed to design appropriate interventions according to individual needs. **Objective:** This study aims to describe the management of psychiatric nursing care for patients with violent behavior through the nursing process approach. **Method:** The study used a descriptive case study design. **Subject:** The research was conducted on Mr. D, a 37-year-old male with a history of recurrent mental disorders due to non-adherence to medication, who was treated in the Sinabung 3 Ward of Prof. Dr. Muhammad Ildrem Mental Hospital, Medan, from March 25 to 28, 2024. Data were collected through interviews, direct observation, and medical record review. **Results:** Based on the assessment, the nursing diagnosis identified was violent behavior, with interventions including therapeutic communication, deep breathing relaxation, structured activities, spiritual support, and collaboration in pharmacological therapy over four days. Evaluation showed reduced anger, improved emotional control, and better patient cooperation in therapy. **Conclusion:** The implementation of psychiatric nursing care based on service excellence proved effective in reducing violent behavior, enhancing emotional control, and creating a safe and therapeutic environment, making it a reference model for improving the quality of psychiatric nursing services.*

Keywords: *Management, Psychiatric Nursing Care, Service Excellence, Violent Behavior*

KATAPENGANTAR

Segala puji syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, kekuatan dan waktu kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun serta menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“Manajemen Asuhan Keperawatan Jiwa yang *Service Excellent* pada Tn. X dengan Perilaku Kekerasan di RSJ Prof. Dr. M. Ildrem Provinsi Sumatera Utara Tahun 2025”**. Karya Tulis Ilmiah ini ditulis untuk menyelesaikan Program Studi Keperawatan Program Diploma Tiga STIKes Mitra Husada Medan. Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah penulis menyadari bahwa karya Tulis Ilmiah ini tidak akan berhasil dan terselesaikan tanpa dukungan dan bimbingan berharga dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Imran Saputra Surbakti, M.M, selaku Ketua Pengurus Yayasan Mitra Husada Medan yang telah memberikan dukungan dan memfasilitasi sarana dan prasarana selama masa pendidikan.
2. Ibu Dr. Siti Nurmawan Sinaga, SKM., M.Kes, selaku Ketua STIKes Mitra Husada Medan yang telah memberikan arahan, bimbingan dan motivasi selama masa Pendidikan.
3. Bapak drg. Ismail Lubis, M.M, selaku Direktur RSJ Prof. Dr. Muhammad Ildrem Medan, atas dukungan dan fasilitas yang diberikan dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.
4. Terima kasih kepada staf RSJ Prof. Dr. M. Ildrem Medan atas bimbingannya dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Adelina Sembiring, S.Kep., Ners., M.Kep, selaku Kaprodi Program Diploma Tiga Keperawatan dan dosen penguji II yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Lisdayanti Simanjuntak, S.Kep., Ners., MKM., selaku dosen penguji I yang telah memberikan masukan dan saran berharga dalam penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Bapak Indra Agussamad, S.Kep., Ners., M.Kes., selaku dosen pembimbing dan penguji III yang telah membimbing serta mendukung penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

8. Terima kasih kepada dosen dan civitas akademik STIKes Mitra Husada Medan atas bimbingan dan didikan selama studi.
 9. Terima kasih kepada Tn. A yang telah bersedia menjadi responden dan menjalani asuhan keperawatan selama penelitian ini.
 10. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada alm. papa yang saya rindukan dan yang membuat saya lebih semangat dan buat mama yang selalu memberikan dukungan material selama penulis menempuh pendidikan di STIKes Mitra Husada Medan.
 11. Ucapan terimakasih kepada kakak Natalia Butar-butar, Inang Tua dan Bapak Tua Depok, Tante Rusna, Tante Novi atas dukungan dan bimbingannya, serta doa dan materi yang terus diberikan. Dukungan tersebut menjadi kekuatan bagi saya dalam menyelesaikan proses ini.
 12. Saya menyampaikan terima kasih kepada Kak Lamora, Kak Ruth, Kak Claudy, Kak Santa, serta Sonya dan Meyke di Reine. Terima kasih juga untuk teman-teman seperjuangan Aknes, Selvi, Yemima, dan Viony atas motivasi serta waktu yang kalian luangkan untuk berbagi cerita. Dukungan kalian sangat berarti bagi saya.
 13. Terima kasih kepada teman-teman tingkat III Keperawatan atas segala dukungan dan support yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan dan penyelesaian Karya Tulis Ilmiah
- Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penelitian ini, Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga karya tulis ilmiah ini bermanfaat bagi pembaca.

Medan, 30 Mei 2025

Penulis


(Uli Aplinda)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BIODATA PENULIS	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.2.1 Tujuan Umum	11
1.2.2 Tujuan Khusus	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Untuk Pasien	13
1.4.2 Untuk RSJ Prof. Dr. Muhammad Ildrem	13
1.4.3 Untuk Institusi	13
1.4.4 Untuk Penulis	13
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Konsep Gangguan Jiwa	14
2.1.1 Pengertian Gangguan Jiwa	14
2.1.2 Tanda dan Gejala Gangguann Jiwa	14
2.1.3 Klasifikasi	15
2.2 Perilaku Kekerasan	15
2.2.1 Pengertian Perilaku Kekerasan	15
2.2.2 Etiologi Perilaku Kekerasan	17
2.2.3 Rentang Respon Perilaku Kekerasan	17
2.2.4 Pohon Masalah Perilaku Kekerasan	19
2.2.5 Manifestasi Klinis Perilaku Kekerasan	20
2.2.6 Proses Terjadinya Perilaku Kekerasan	20
2.2.7 Penatalaksanaan Medis Perilaku Kekerasan	25
2.3 Proses Asuhan Keperawatan Pasien Perilaku Kekerasan	26
2.3.1 Manajemen Asuhan Keperawatan	27
2.3.2 Service Excellent	27
2.3.3 Pengkajian Keperawatan	28
2.3.4 Diagnosis Keperawatan	28
2.3.5 Perencanaan Keperawatan	28
2.3.6 Implementasi Keperawatan	29
2.3.7 Evaluasi Keperawatan	29

BAB 3 METODE PENELITIAN	30
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.....	32
3.4 Jenis Data	33
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	34
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil Studi Kasus	37
4.1.1 Pengkajian.....	44
4.1.2 Diagnosa Keperawatan	44
4.1.3 Intervensi	49
4.1.4 Implementasi.....	55
4.1.5 Evaluasi	55
4.2 Pembahasan.....	68
4.2.1 Pengkajian.....	68
4.2.2 Diagnosa Keperawatan	70
4.2.3 Intervensi	71
4.2.4 Implementasi.....	74
4.2.5 Evaluasi	74
BAB 5 Kesimpulan dan Saran.....	76
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

2.2.4 Pohon Masalah	19
3.2.3 Jadwal Kegiatan KTI.....	36
4.1.2.3 Analisa Data.....	49
4.1.3 Intervensi Keperawatan	51
4.1.4 Implementasi Keperawatan	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rentang Respon Perilaku Kekerasan.....	18
Gambar 2.2 Pohon Masalah.....	19
Gambar 4.1 Gambar Genogram.....	37

LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Kegiatan Bimbingan 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 Dokumentasi
- Lampiran 9 Hasil Turnitin KTI