

KARYA TULIS ILMIAH

**MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN MEDIKAL BEDAH YANG
SERVICE EXCELLENT PADA Tn. B DENGAN PNEUMONIA DIRUANGAN
RA 5 KEMENTRIAN KESEHATAN RS ADAM MALIK
TAHUN 2025**

LAPORAN TUGAS AKHIR



OLEH:

EMMA LUMBANTORUAN

NPM:2219144016

**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 MEDIKAL BEDAH YANG *SERVICE EXCELLENT* PADA Tn. B DENGAN PNEUMONIA DI RUANGAN RA 5 KEMENTERIAN KESEHATAN RS ADAM MALIK TAHUN 2025

OLEH

EMMA LUMBANTORUAN
NPM:2219144016

Diterima Dan Disetujui Untuk Diajukan dan Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Tugas Akhir Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga
STIKes Mitra Husada Medan
Hari : Senin
Tanggal : 10 November 2025

Pembimbing

Adelina Sembiring, S.Kep., Ners, M.Kep
NIDN:0121079102

Menyetujui
Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga
STIKes Mitra Husada Medan



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 MEDIKAL BEDAH YANG *SERVICE EXCELLENT* PADA Tn. B DENGAN PNEUMONIA DI RUANGAN RA 5 KEMENTRIAN KESEHATAN RS ADAM MALIK TAHUN 2025

EMMA LUMBANTORUAN

NPM: 2219144016

Diterima Dan Disetujui Untuk Diajukan Dan Dipertahankan Didepan Tim

Penguji Tugas Akhir Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga

STIKes Mitra Husada Medan

Hari : Senin

Tanggal : 10 November 2025

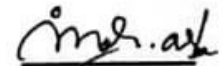
Dewan Penguji Nama Dewan Penguji

Tanda Tangan

Penguji I Dr. Herna Rinayanti Manurung, S.Tr. Keb. Bd, M.Kes
NIDN: 04-2010-8501



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



Penguji III Adelina Sembiring, S.Kep., Ners., M.Kep
NIDN: 01-2107-9102



Menyetujui
Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga
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 : Emma Lumbantoruan
Tempat/Tanggal Lahir : Sosor Julu Mangulahi, 04 Juli 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak : Ke 3 dari 7 Bersaudara
Alamat : Sosor Julu Mangulahi,
Kec. Lintong Nihuta
Kab. Humbang Hasundutan
Alamat email : lumbantoruanemma4@gmail.com
No. HP : 081362999253

Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 173322 Parulohan, Tahun 2008 Lulus Tahun 2014
2. SMP Negeri 1 Lintong Nihuta Tahun 2014 Lulus Tahun 2017
3. SMA Negeri 1 Lintong Nihuta Tahun 2017 Lulus Tahun 2020
4. STIKes Mitra Husada Medan, Tahun 2022 Lulus Tahun 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa karena atas berkat dan penyertaan Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “ **Manajemen Asuhan Keperawatan Medikal Bedah Yang *Service Excellent* pada Tn.B Dengan Pneumonia di Ruangan RA 5 Kementrian Kesehatan RS Adam Malik Tahun 2025**” dengan baik. Karya Tulis Ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Diploma Tiga Keperawatan (Amd. Kep), serta sebagai pengimplementasian dan pengembangan teori yang diperoleh penulis selama mengikuti perkuliahan.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan ucapan rasa trimakasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang ikut serta memberikan dukungan dan memotivasi penulis dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini yaitu kepada yang terhormat:

1. Dr. Drs. Imran Saputra Surbakti, M.M selaku Ketua Pengurus Yayasan Mitra Husada Medan yang telah memfasilitasi sarana dan prasarana selama penulis dalam masa Pendidikan di STIKes Mitra Husada Medan.
2. Dr. Siti Nurmawan Sinaga, S.KM., M.Kes selaku Ketua STIKes Mitra Husada Medan yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulis menempuh pendidikan di STIKes Mitra Husada Medan.
3. Dr. Zainal Safri SpPD-KKV, SpJP(K) selaku direktur utama Kementrian Kesehatan RS Adam Malik Medan, yang telah menyediakan lahan praktek bagi penulis dalam meakukan penelitian untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

4. Staff pegawai Kementrian Kesehatan RS Adam Malik Medan yang telah bersedia untuk memberikan arahan serta membimbing penulis selama melakukan pengumpulan data dan menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Adelina Sembiring S.Kep., Ners., M.Kep. Selaku Kaprodi Keperawatan Program Diploma Tiga dan Pembimbing Penulis yang telah memberikan arahan dan bimbingan serta ilmu kepada penulis, hingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Dr. Herna Rinayanti Manurung., S.Tr. Keb.Bd, M. Kes selaku penguji I yang telah memberikan masukan dan kritik serta saran yang membangun pada saat sidang Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Indra Agussamad, S.Kep., Ners., M.Kes selaku wali tingkat sekaligus penguji II yang telah memberikan masukan dan kritik serta saran yang membangun pada saat sidang Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Seluruh staff dosen dan civitas STIKes Mitra Husada Medan yang telah mendidik dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran selama penulis menuntut ilmu di STIKes Mitra Husada.
9. Teristimewa dan terkhusus kepada kedua Orangtua Penulis yaitu Alm. Ayah Laston Lumbantoruan yang telah memberikan cinta dan kasih dan pelajaran selama hidupnya kepada penulis, dan Ibunda tercinta Rita Lestari Sinaga yang selalu mendoakan dan mengusahakan kebutuhan penulis selama pendidikan di STIKes Mitra Husada Medan.
- 10.** Trimakasih kepada saudara penulis, kepada kaka Munika Lumbantoruan Amd. Kom, dan kaka Nurima Lumbantoruan S.Kom dan Adik- adik

Penulis yang telah memberikan cinta kasih sayang dan memberikan dukungan material serta banyak semangat kepada penulis selama menjalani pendidikan di STIKes Mitra Husada Medan hingga selesai pendidikan.

11. Kepada semua teman seperjuangan di Asrama dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang telah sama-sama melewati suka duka, dan saling memberikan semangat, motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan dan dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis sangat menyadari bahwa penulisan laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kesalahan jika dilihat dari sudut isi maupun dari bahasa. Untuk itu penulis mengharapkan adanya masukan dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata penulis ucapkan trimakasih semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan yang tiada hentinya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Medan, 18 Juni 2025

Penulis



Emma Lumbantoruan

ABSTRAK

Pneumonia merupakan penyakit infeksi saluran pernapasan bawah akut yang menyerang paru-paru yang terdiri dari alveoli berisi udara saat bernafas. Ketika seseorang menderita pneumonia, maka alveoli akan dipenuhi oleh nanah dan cairan yang membuat pernafasan terasa nyeri menyebabkan gangguan pertukaran gas serta penurunan saturasi oksigen. Penelitian ini berjudul “Manajemen Asuhan Keperawatan Medikal Bedah yang *Service Excellent* pada Tn. B dengan Pneumonia di Ruang RA 5 Kementerian Kesehatan RS Adam Malik Tahun 2025.” **Tujuan** penelitian ini adalah untuk membuat dan melaksanakan manajemen asuhan keperawatan medikal bedah yang berorientasi pada pelayanan prima (*service excellent*) terhadap Tn. B dengan pneumonia. **Metode** studi kasus dengan pendekatan deskriptif kualitatif. **Subjek** yaitu Tn. B, melalui wawancara observasi, dan dokumentasi terhadap pasien serta tenaga kesehatan di Ruang RA 5 Kementerian Kesehatan RS Adam Malik. **Hasil** penelitian menunjukkan bahwa kondisi Tn. B mengalami perbaikan meskipun belum sepenuhnya pulih. Pasien menunjukkan peningkatan saturasi oksigen dan sudah mampu melakukan teknik batuk efektif setelah dilakukan intervensi keperawatan secara berkelanjutan. Penerapan *service excellent* dalam manajemen asuhan keperawatan terbukti meningkatkan motivasi pasien, efektivitas tindakan, serta kualitas pelayanan keperawatan. **Kesimpulan** Penerapan manajemen asuhan keperawatan Medikal Bedah yang *Service excellent* pada penelitian ini terbukti efektif dalam meningkatkan kondisi Tn. B dengan Pneumonia pendekatan komprehensif, empatik, dan profesional mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada Tn. B.

Kata kunci: Asuhan Keperawatan, *Service Excellent* Pneumonia

ABSTRACT

*Pneumonia is an acute lower respiratory tract infection that attacks the lungs, which consist of air-filled alveoli. When a person has pneumonia, the alveoli fill with pus and fluid, causing painful breathing, impaired gas exchange, and decreased oxygen saturation. This study is titled "Excellent Medical-Surgical Nursing Care Management for Mr. B with Pneumonia in Room RA 5 of the Ministry of Health's Adam Malik Hospital in 2025." The **Purpose** of this study was to develop and implement medical-surgical nursing care management oriented towards service excellence for Mr. B with pneumonia. Case study **Method** with a qualitative descriptive approach. The **Subject** was Mr. B, through observation interviews and documentation of patients and health workers in Room RA 5 of the Ministry of Health at Adam Malik Hospital. The **Results** of the study showed that Mr. B's condition had improved, although he had not yet fully recovered. The patient showed an increase in oxygen saturation and was able to perform effective coughing techniques after continuous nursing interventions. The application of service excellence in nursing care management was proven to increase patient motivation, the effectiveness of actions, and the quality of nursing services. **Conclusion** The application of excellent medical-surgical nursing care management in this study proved effective in improving Mr. B's condition with pneumonia. A comprehensive, empathetic, and professional approach was able to improve the quality of health services for Mr. B.*

Keywords: *Nursing care, Excellent Service*

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis Ilmiah saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar di STIKes Mitra Husada Medan atau di universitas lain.
2. Karya Tulis Ilmiah ini terdiri dari ide, rumusan, dan studi kasus saya sendiri, tanpa bantuan dari orang lain selain bimbingan pembimbing dan komentar dari tim penguji atau tim penelaah.
3. Karya Tulis Ilmiah ini tidak mencantumkan karya atau pendapat yang ditulis dengan jelas yang disebutkan nama pengarangnya dan tercantum dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan saya bersedia menerima konsekuensi akademik berupa pencabutan gelar saya yang telah saya peroleh dari Karya Tulis Ilmiah ini, serta konsekuensi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Medan, 18 Juni 2025

at pernyataan


(Emma Lumbantoruan)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
SURAT PERNYATAAN	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.3.1 Tujuan Umum.....	12
1.3.2 Tujuan khusus	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Bagi Institusi Pendidikan	13
1.4.2 Bagi Penulis	13
1.4.3 Bagi Rumah Sakit	13
1.4.4 Pengembangan Ilmu keperawatan	13
1.4.5 Manfaat bagi pasien	13
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Konsep Pneumonia.....	14
2.1.1 Defenisi.....	14
2.1.2 Anatomi Fisiologi Sistem Pernapasan	15
2.1.3 Etiologi.....	15
2.1.4 Pathofisiologi	17
2.1.5 Tanda dan Gejala Pneumonia	18
2.1.6 Pathway Pneumonia.....	20
2.1.7 Prognosis.....	21
2.1.8 Pemeriksaan Penunjang.....	20
2.1.9 Komplikasi	22
2.1.10 Penatalaksanaan.....	21
2.2 <i>Service Excellent</i>	22
2.3 Manajemen Keperawatan	23
2.4 Tinjauan Teori Keperawatan	23
2.4.1 Pengkajian	24
2.4.2 Diagnosa Keperawatan.....	27
2.4.3 Intervensi Keperawatan	29
2.4.4 Implementasi Keperawatan	37
2.4.6 Evaluasi Keperawatan	37

BAB 3 METODE STUDI KASUS	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.1.1 Triangulasi Data	40
3.2 Tempat dan Waktu.....	38
3.2.1 Tempat	41
3.2.2 Waktu.....	42
3.2.3 Jadwal Kegiatan KTI	43
3.4 Jenis Data.....	43
3.5 Metode dan Cara Pengumpulan data	44
3.6 Analisa Data	44
BAB 4 PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil	46
4.1.1 Pengkajian.....	46
4.1.2 Diagnosa Keperawatan	57
4.1.3 Intervensi Keperawatan	58
4.1.4 Implementasi dan Evaluasi Keperawatan.....	63
4.2 Pembahasan	76
4.2.1 Pengkajian	76
4.2.2 Diagnosa Keperawatan	77
4.2.3 Intervensi Keperawatan	78
4.2.4 Implementasi Keperawatan	80
4.2.5 Evaluasi Keperawatan	80
BAB 5 PENUTUP.....	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran	84
5.2.1. Bagi Mahasiswa.....	84
5.2.2. Bagi Institusi.....	84
5.2.3. Bagi Pasien	85
5.2.4. Bagi Kementrian Kesehatan RS Adam Malik	85
5.2.5. Bagi Peneliti Selanjutnya	85
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Intervensi Bersihan Jalan Napas Tidak Efektif.....	29
Tabel 2.2.	Intervensi Gangguan Pertukaran Gas.....	29
Tabel 2.3.	Intervensi Nyeri Akut.....	33
Tabel 2.4.	Intervensi Resiko Intoleransi Aktivitas.....	35
Tabel 3.1.	Jadwal Kegiatan KTI.....	42
Tabel 4.1	Analisa Data.....	55
Tabel 4.2.	Intervensi Keperawatan.....	58
Tabel 4.1.4	Implementasi dan Evaluasi Keperawatan.....	63

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 : Pathway.....	20
Bagan 2 : Genogram.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Survei Awal
- Lampiran 2 : Surat Izin Balasan Survei Awal
- Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Etical Clereance
- Lampiran 6 : Informed Consent
- Lampiran 7 : Format Pengkajian
- Lampiran 8 : Dokumentasi
- Lampiran 9 : Lembar Konsul Bimbingan
- Lampirsn 10 : Hasil Turnitin