

KARYA TULIS ILMIAH

**MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN MATERNITAS YANG
SERVICE EXCELLENT PADA NY. J DENGAN MASTITIS DI
KLINIK PERA KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN
PROVINSI SUMATERA UTARA
TAHUN 2025**

LAPORAN TUGAS AKHIR



OLEH:

SELF I ANITA BERUTU
2219144050

**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 MATERNITAS YANG
SERVICE EXCELLENT PADA NY. J DENGAN MASTITIS DI
KLINIK PERA KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN
PROVINSI SUMATRA UTARA
TAHUN 2025**

OLEH:

SELFANITA BERUTU
2219144050

Diterima Dan Disetujui Untuk Diajukan Dan Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Tugas Akhir Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga
STIKes Mitra Husada Medan
Hari : Senin
Tanggal : 15 September 2025

Pembimbing



Lisdayanti Simanjuntak, S.Kep.,Ners.,MKM
NIDN:0101088304

Menyetujui
Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga
Prodi



Adeline 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 MATERNITAS YANG
SERVICE EXCELLENT PADA NY. J DENGAN MASTITIS DI
KLINIK PERA KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN
PROVINSI SUMATRA UTARA
TAHUN 2025**

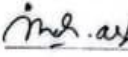
SELFANITA BERUTU

NPM: 2219144050

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

Hari : Senin

Tanggal : 15 September 2025

Dewan Penguji	Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Penguji I	<u>Tahan, S.Kep., Ns., M.Kep</u> NUPTK:0040772673130313	
Penguji II	<u>Indra Agussamad, S.Kep., Ners., M.Kes</u> NIDN:0122088205	
Penguji III	<u>Lisdavanti Simanjuntak, S.Kep., Ners., MKM</u> NIDN:0101088304	


Mengetahui
Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga
Ketua Prodi

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


Mengetahui
STIKes Mitra Husada Medan
Ketua

Dr. Sri Nurnawan Sinaga, SKM., M.Kes

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Selfi Anita Berutu
Tempat/Tanggal Lahir : Siburku 15 April 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Anak : kedua dari tujuh bersaudara
Alamat : Siburku
Alamat Email : 2219144050.mitrahusada@gmail.com
No HP : 081378154744

Riwayat Pendidikan

- | | |
|---|-------------------|
| 1 SD No 035946 Siburku | (Tahun 2009-2016) |
| 2 SMP Negeri 1 Sitellu Tali Urang Jehe | (Tahun 2016-2019) |
| 3 SMA Negeri 1 Sigunung Sitellu Tali Urang Jehe | (Tahun 2019-2022) |
| 4 STIKes Mitra Husada Medan | (Tahun 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 100% 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 sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidakbeneran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini

Medan, 05 juni 2024

Yang M



(Selfi Anita Berutu)

NPM: 2219144050

ABSTRAK

Mastitis merupakan peradangan jaringan payudara yang umum terjadi pada masa postpartum dan sering disebabkan oleh infeksi *Staphylococcus aureus*. Kondisi ini tidak hanya menimbulkan nyeri dan ketidaknyamanan, tetapi juga dapat mengganggu proses menyusui. Tujuan penelitian ini untuk menerapkan manajemen asuhan keperawatan maternitas berbasis *service excellent* pada Ny. J, seorang ibu postpartum dengan mastitis yang dirawat di Klinik Pera Medan Tuntungan Sumatera Utara tahun 2025. **Metode:** Penelitian menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan deskriptif analitik yang disusun melalui lima tahap proses keperawatan, yaitu pengkajian, penetapan diagnosa, intervensi, implementasi, dan evaluasi. **Subjek:** penelitian adalah satu orang ibu postpartum yang mengalami nyeri payudara, bengkak, kemerahan, demam 38,4°C, keluarnya nanah dari puting, dan bayi yang menolak menyusu. **Hasil:** pengkajian menghasilkan tiga diagnosa utama, yaitu nyeri akut, hipertermia, dan menyusui tidak efektif. Intervensi keperawatan diberikan melalui edukasi teknik menyusui, kompres hangat, pemijatan payudara, manajemen nyeri, pemantauan suhu, serta dukungan emosional dengan pendekatan komunikatif. Setelah tiga hari pelaksanaan intervensi, kondisi pasien menunjukkan perbaikan bermakna, ditandai penurunan nyeri, normalisasi suhu tubuh, berkurangnya tanda inflamasi, serta meningkatnya efektivitas menyusui. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan asuhan keperawatan maternitas dengan prinsip *service excellent* yang menekankan empati, respons cepat, ketepatan tindakan dan pemberdayaan keluarga dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan serta mempercepat proses penyembuhan pada ibu postpartum dengan mastitis.

Kata Kunci: Manajemen Asuhan Keperawatan Maternitas, *service excellent* Mastitis

ABSTRACT

*Mastitis is an inflammation of the breast tissue that commonly occurs during the postpartum period and is often caused by Staphylococcus aureus infection. This condition not only results in pain and discomfort but can also interfere with the breastfeeding process. The purpose of this study was to implement maternity nursing care management based on a service excellent approach for Mrs. J, a postpartum mother with mastitis who was treated at Pera Clinic, Medan Tuntungan, North Sumatra, in 2025. **Method:** This study employed a case study design with a descriptive–analytic approach, structured through the five stages of the nursing process: assessment, diagnosis, intervention, implementation, and evaluation. **Subject:** The subject of the study was one postpartum mother experiencing breast pain, swelling, redness, fever of 38.4°C, purulent discharge from the nipple, and an infant who refused to breastfeed. **Results:** The assessment identified three primary nursing diagnoses: acute pain, hyperthermia, and ineffective breastfeeding. Nursing interventions included education on proper breastfeeding techniques, warm compresses, breast massage, pain management, temperature monitoring, and emotional support through a communicative approach. After three days of intervention, the patient showed significant improvement, indicated by reduced pain, normalization of body temperature, decreased inflammatory signs, and increased breastfeeding effectiveness. **Conclusion:** This study concludes that applying maternity nursing care based on service excellent principles—emphasizing empathy, rapid responsiveness, accuracy of action, and family empowerment—can improve the quality of nursing services and accelerate the healing process in postpartum mothers with mastitis.*

Keywords: *Maternity Nursing Care Management, Excellent Service, Mastitis*

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih atas segala rahmat dan karunia yang diberikan oleh ALLAH SWT, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Manajemen Asuhan Keperawatan Maternitas yang *Service Excellent* Pada Ny. J dengan Mastitis di Klinik Pera Kecamatan Medan Tuntungan Provinsi Sumatera Utara Pada Tahun 2025. Penyusunan laporan Karya Tulis Ilmiah ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan pendidikan pada jenjang Diploma III keperawatan di STIKes Mitra Husada Medan.

Penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini, Penulis menyadari masih terdapat berbagai kekurangan serta kendala yang dihadapi. Namun berkat bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, laporan ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun pihak-pihak tersebut antara lain:

1. Dr. Drs. Imran Saputra Surbakti, M.M, Selaku ketua Pengurus Yayasan Mitra Husada Medan yang telah memfasilitasi sarana dan prasarana dan mendukung proses masa pendidikan.
2. Dr. Siti Nurmawan Sinaga, SKM., M.Kes, Ketua STIKes Mitra Husada Medan, saya ucapkan terima kasih atas bimbingan, arahan, dan dukungan selama saya menempuh pendidikan sebagai penerima KIP Kuliah.
3. Anita Perawati Br Singarimbung, S.Tr.Keb, Bd, Selaku tempat Klinik Penelitian, saya ucapkan terima kasih atas kesediaannya menerima dan membimbing saya sehingga penelitian ini dapat berjalan lancar.
4. Adelina Sembiring, S.Kep., Ners., M.Kep. Selaku Kaprodi Keperawatan Program Diploma Tiga STIKes Mitra Husada Medan.
5. Lisdayanti Simanjuntak, S.Kep.,Ners.,MKM Selaku Dosen Pembimbing saya yang telah memberi bimbingan, arahan, saran dan selalu memberikan dukungan serta ilmu selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah saya ini.
6. Selaku Penguji I Pak Tahan, S.Kep.,Ns.,M.Kep yang telah memberikan masukan atau kritikan kepada saya.

7. Selaku Penguji II Indra Agussamad, S.Kep., Ners., M.Kes yang telah menguji dan memeriksa Karya Tulis Ilmiah saya dengan sangat baik.
8. Seluruh Staf Dosen dan Civitas STIKes Mitra Husada Medan yang telah memberikan bimbingan dan mengerjakan Karya Tulis Ilmiah saya ini.
9. Saya mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua saya, Sabardi Berutu dan Maida Bacin, atas dukungan, doa, dan semangat yang luar biasa sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tepat waktu.
10. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada saudara Kandung saya, Risky Andi Sahputra Berutu, Angga Berutu, Syukur Berutu, Aidil Sayfi'i Berutu, Ade Al Asbi Berutu, dan Hasril Berutu, yang selalu memberikan dukungan, motivasi, serta menjadi sumber semangat dalam penyelesaian tugas akhir ini.
11. Saya mengucapkan terima kasih kepada sahabat-sahabat saya, Siska Wina Pinayungan, Feby Anggani Situmorang, Siti Saleha Berasa, serta Kak Hadisyah, Kak Lilis Berutu, Uli Aplinda, dan Aknes Simanullang, yang selalu mendukung, membantu, dan menyemangati saya dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
12. Seluruh T3 Keperawatan angkatan 2022 terimakasih banyak atas pengalaman dan pengetahuan sangat membantu dalam proses penyusunan Tugas akhir saya

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 dan menjadi amal yang bernilai di sisi Allah swt.

Medan, 05 juni 2025

Penulis



Selfi Anita Berutu
2219144050

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR	v
SURAT PERNYATAAN	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
DARTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Tujuan Umum	11
1.5 Manfaat Penelitian	12
BAB 2 TINJAUAN TEORI.....	13
2.1 Konsep Post Partum	13
2.1.1 Defenisi Post Partum	13
2.1.2 Tujuan Asuhan Masa Post Partum/Nifas	14
2.1.3 Tahapan/Periode Masa Post Partum	14
2.1.4 Fisiologi Post Partum	15
2.2 Konsep Mastitis	16
2.2.1 Defenisi Mastitis	16
2.2.2 Anatomi payudara	18
2.2.3 Etiologi Mastitis.....	18
2.2.4 Klasifikasi dan Manifestasi klinis Mastitis	19
2.2.3 Patofisiologis Mastitis	21
2.2.4 Pathway Mastitis	22
2.2.5 Prognosis Mastitis.....	23
2.2.6 Pemeriksaan Penunjang Mastitis	23
2.2.7 Penatalaksanaan Mastitis	25
2.3 Konsep Asuhan Keperawatan.....	26
2.3.1 Teori manajemen keperawatan	26
2.3.2 Pengkajian keperawatan.....	26
2.3.3 Diagnosa keperawatan	28
2.3.4 Intervensi keperawatan	29
2.3.5 Implementasi.....	32
2.3.6 Evaluasi Keperawatan.....	32
2.3.7 Teori <i>Service Excellent</i>	32
BAB 3 METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Tempat dan Waktu	34
3.3 jadwal Kegiatan KTI.....	35

3.4 Subjek Studi Kasus	35
3.5 Jenis Data	36
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.7 Alat Pengumpulan Data	37
BAB 4 TINJAUAN KASUS.....	38
4.1 Pengkajian.....	45
4.2 Diagnosa Keperawatan	47
4.3 Intervensi Keperawatan	48
4.4 Implementasi dan Evaluasi Keperawatan.....	52
4.5 Pembahasan.....	65
BAB 5 Kesimpulan dan Saran	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Intervensi Keperawatan.....	58
Tabel 3.1 Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Maternitas	36
Tabel 4.2 Analisa Data	48
Tabel 4.3 Intervensi Keperawatan	51
Tabel 4.4 Implementasi dan Evaluasi Keperawatan	54

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 : <i>Pathway</i> Mastitis	31
Bagan 2 : Genogram.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Kegiatan Bimbingan KTI
- Lampiran 2 : Berita Acara Perbaikan (BAP)
- Lampiran 3 : Surat Permohonan Survei Awal dan Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Balasan Survei Awal
- Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 6 : Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 7 : Dokumentasi
- Lampiran 8 : Hasil Turnitin