KARYA TULIS ILMIAH

MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN ANAK YANG *SERVICE EXCELLENT* PADA An.R DENGAN PNEUMONIA DI RUANGAN MUZDALIFAH 13 RSU HAJI MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA TAHUN 2026

OLEH:

ELSERIA SITUMORANG
NPM : 2319144036

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM DIPLOMA TIGA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes)
MITRA HUSADA MEDAN
T.A 2025/2026

HALAMAN PERSETUJUAN

KARYA TULIS ILMIAH

MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN ANAK YANG *SERVICE EXCELLENT* PADA An.R DENGAN PNEUMONIA DI RUANGAN MUZDALIFAH 13 RSU HAJI MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA TAHUN 2026

OLEH:

ELSERIA SITUMORANG
NPM : 2319144036

Diterima dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan di depan Tim Penguji
Tugas Akhir Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga
STIKes Mitra Husada Medan
Hari : Selasa
Tanggal : 26 Mei 2026

Pembimbing

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

Menyetujui,	Mengetahui,
Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga	STIKes Mitra Husada Medan
Ka.Prodi	Ketua
Adelina Sembiring, S.Kep, Ners, M.Kep	**Dr. Siti Nurmawan Sinaga, SKM., M.Kes**

HALAMAN PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN ANAK YANG *SERVICE EXCELLENT* PADA AN.R DENGAN PNEUMONIA DI RUANGAN MUZDALIFAH 13 RSU HAJI MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA TAHUN 2026

ELSERIA SITUMORANG
NPM : 2319144036

Diterima dan Disetujui Untuk Diajukan dan Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Tugas Akhir Program Studi Keperawatan Program Diploma Tiga
STIKes Mitra Husada Medan
Hari : Selasa
Tanggal : 26 Mei 2026

Dewan Penguji	Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Penguji I	Sri Mulati Nendah Agreta, M.Kep., Sp.KMB NIDN : 9990584102	
Penguji II	Petra Diansari Zega, S.Kep., Ns., M.Kep NIDN : 0105069501	
Penguji III	Rolasnih Lilista Simbolon, S.Kep., Ns., MKM NIDN : 9990582511	

Menyetujui,	Mengetahui,
Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga	STIKes Mitra Husada Medan
Ka. Prodi	Ketua
Adelina Sembiring, S.Kep, Ners, M.Kep	Dr. Siti Nurnaswah Sinaga, SKM., M.Kes

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama	**: Elseria Situmorang**	
Tempat/Tanggal Lahir	**: Hutajulu, 15 November 2005**	
Jenis Kelamin	**: Perempuan**	
Agama	**: Kristen Protestan**	
Anak	**: Ketiga dari Lima Bersaudara**	
Alamat	**: Hutajulu, Kec. Pollung, Kab. Humbang Hasundutan, Provinsi Sumatera Utara**	
Alamat Email	**: elseriasitumorang9@gmail.com**	
No HP	**: 082276730345**	
Riwayat Pendidikan	**: 1. Paud**	**(2009-2010)**
	2. SD Negeri 175782 Pollung	**(2011-2017)**
	3. SMP Negeri 4 Pollung	**(2018-2020)**
	4. SMAS HKBP Doloksanggul	**(2021-2023)**
	5. STIKes Mitra Husada Medan	**(2023-2026)**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis Ilmiah saya ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di STIKes Mitra Husada Medan maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya Tulis Ilmiah ini murni gagasan, rumusan, dan studi kasus saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing dan masukan tim penelaah/tim penguji.
3. Dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis 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 dengan karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Medan, 26 Mei 2026
Yang Membuat Pernyataan



(Elseria Situmorang)
NPM : 2319144036

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan Rahmatnya yang telah diberikan kepada Penulis, sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul "Manajemen Asuhan Keperawatan Anak Yang *Service Excellent* Pada An.R Dengan Pneumonia di Ruangan Muzdalifah 13 RSU Haji Medan Provinsi Sumatera Utara Tahun 2026". Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Diploma III Keperawatan di STIKes Mitra Husada Medan.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, Khususnya kepada yang terhormat Bapak/Ibu :

1. Dr. Drs. Imran Saputra Surbakti, M.M, selaku Ketua Pengurus Yayasan Mitra Husada Medan yang telah memfasilitasi sarana dan prasarana serta mendukung proses pendidikan di STIKes Mitra Husada Medan.
2. Dr. Siti Nurmawan Sinaga, SKM, 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. Yulianda Elvi Nasution, M.Kes, selaku Direktur Utama RSU Haji Medan, yang telah menyediakan lahan praktik bagi penulis untuk melakukan studi kasus.
4. Seluruh Staf pegawai RSU Haji Medan yang telah bersedia untuk memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama melakukan pengumpulan data dan melaksanakan studi kasus.
5. Adelina Sembiring, S.Kep, Ners, M.Kep, selaku Ka. Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga, yang telah memberikan arahan serta bimbingan dan ilmu kepada penulis, hingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Indra Agussamad, S.Kep., Ns., M.K.M, dan Petra Diansari Zega, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku Wali Tingkat yang selalu memberikan motivasi dan dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

7. Sri Mulati Nendah Agreta, M.Kep., Sp.KMB, selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan kritikan, saran, dan masukan yang berharga dalam penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Petra Diansari Zega, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan yang membangun dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Rolasnih Lilista Simbolon, S.Kep., Ns., MKM, selaku Dosen Pembimbing dan sebagai Penguji III yang telah memberikan perhatian, arahan dan masukan yang membangun dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
10. Seluruh staf dosen dan civitas akademik STIKes Mitra Husada Medan yang telah mendidik dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran selama penulis menuntut ilmu di STIKes Mitra Husada Medan.
11. Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua tercinta atas doa, kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan yang selalu diberikan kepada penulis selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kaka, abang dan adik tercinta atas semangat, perhatian, motivasi, serta doa yang menjadi sumber kekuatan bagi penulis hingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih memiliki kekurangan, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan karya ilmiah ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan yang diberikan.

Medan, 26 Mei 2026

Penulis



(Elseria Situmorang)

ABSTRAK

Pneumonia adalah infeksi akut yang menyerang jaringan paru, khususnya alveoli, yang dapat disebabkan oleh bakteri, virus, maupun jamur dan masih menjadi salah satu faktor utama tingginya angka kesakitan serta kematian pada anak. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengaplikasikan manajemen asuhan keperawatan anak dengan pendekatan *Service Excellent* pada pasien An.R yang menderita pneumonia di RSU Haji Medan Tahun 2026. **Metode** penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan studi kasus melalui lima tahapan proses keperawatan meliputi pengkajian, penetapan diagnosis, perencanaan intervensi, implementasi, dan evaluasi keperawatan. **Subjek** penelitian adalah An.R, anak perempuan berusia 1 tahun 4 bulan yang dirawat di Ruangan Muzdalifah 13. Hasil pengkajian menunjukkan tiga masalah keperawatan utama, yaitu bersihan jalan napas tidak efektif, pola napas tidak efektif, dan hipertermia. Tindakan keperawatan yang dilakukan meliputi pemantauan kondisi respirasi, pemberian posisi semi-Fowler, terapi oksigen, kolaborasi pemberian obat, serta pemenuhan kebutuhan nutrisi pasien. **Hasil** evaluasi memperlihatkan adanya perkembangan kondisi pasien yang ditandai dengan berkurangnya sesak napas, suhu tubuh yang membaik, serta meningkatnya nafsu makan. **Kesimpulan:** Penerapan asuhan keperawatan secara sistematis dengan pendekatan *Service Excellent* dinilai efektif dalam membantu proses pemulihan anak dengan pneumonia. Karya tulis ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan anak.

Kata Kunci: Pneumonia, Asuhan Keperawatan, Anak, *Service Excellent*, Manajemen**.**

ABSTRACT

Pneumonia is an acute infection affecting the lung tissue, particularly the alveoli, and may be caused by bacteria, viruses, or fungi. It remains one of the leading causes of morbidity and mortality among children. ***Objective:*** *This study aimed to apply pediatric nursing care management using a Service Excellent approach to patient An.R with pneumonia at RSU Haji Medan in 2026.* ***Method:*** *The research employed a descriptive method with a case study approach through five stages of the nursing process, including assessment, nursing diagnosis, intervention planning, implementation, and evaluation.* ***Subject****: The subject of this study was An.R, a 1-year-4-month-old female child treated in Muzdalifah 13 Ward.* ***Result:*** *The assessment results identified three primary nursing problems, namely ineffective airway clearance, ineffective breathing pattern, and hyperthermia. Nursing interventions included monitoring respiratory status, positioning the patient in semi-Fowler position, administering oxygen therapy, collaborating in medication administration, and fulfilling nutritional needs. The evaluation showed an improvement in the patient's condition, marked by reduced shortness of breath, stabilized body temperature, and increased appetite.* ***Conclusion:*** *The implementation of systematic nursing care with a Service Excellent approach was considered effective in supporting the recovery process of children with pneumonia. This paper is expected to serve as a reference for improving the quality of pediatric nursing services.*

Keywords: *Pneumonia, Nursing Care, Children, Service Excellent, Management.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
DAFTAR RIWAYAT HIDUP ..... **iii**
SURAT PERNYATAAN ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
ABSTRAK ..... **vii**
ABSTRACT ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR BAGAN ..... **xv**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**
BAB 1 PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 8
1.3 Tujuan Penulis 8
1.3.1 Tujuan Umum 8
1.3.2 Tujuan Khusus 8
1.4 Manfaat Penulis 9
1.4.1 Bagi Penulis 9
1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan 9
1.4.3 Pengembangan Ilmu Keperawatan 9
1.4.4 Bagi Rumah Sakit 10
1.4.5 Bagi Pasien dan Keluarga 10
BAB 2 TINJAUAN TEORI **11**
2.1 Konsep Teori Pneumonia 11
2.1.1 Definisi Pneumonia 11
2.1.2 Anatomi Fisiologi 12
2.1.3 Etiologi Pneumonia 16

2.1.4 Klasifikasi Pneumonia....18
2.1.5 Manifestasi Klinis Pneumonia....19
2.1.6 Patofisiologi Pneumonia....21
2.1.7 Pathway Pneumonia....23
2.1.8 Pemeriksaan Penunjang Pneumonia....24
2.1.9 Komplikasi Pneumonia....24
2.1.10 Penatalaksanaan Pneumonia....25
2.2 Konsep Dasar Asuhan Keperawatan....25
2.2.1 Pengkajian Keperawatan....25
2.2.2 Diagnosa Keperawatan....26
2.2.3 Intervensi Keperawatan....27
2.2.4 Implementasi Keperawatan....40
2.2.5 Evaluasi Keperawatan....40
BAB 3 METODE PENELITIAN....41
3.1 Jenis Penelitian....41
3.2 Tempat Dan Waktu....41
3.2.1 Tempat Penelitian....41
3.2.2 Waktu Penelitian....42
3.3 Subjek Studi Kasus....42
3.4 Jenis Data....43
3.5 Cara Pengambilan Data....45
3.6 Analisa Data....45
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN....46
1.1 Hasil Studi Kasus....46
1.2 Diagnosa Keperawatan....52
1.3 Intervensi Keperawatan....54
1.4 Implementasi Keperawatan....58
1.5 Evaluasi dan Dokumentasi Keperawatan....58
1.6 Pembahasan....72

BAB 5 PENUTUP.....80
5.1 Kesimpulan 80
5.2 Saran.....83
DAFTAR PUSTAKA.....85
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Anatomi Sistem Pernafasan.....11
Gambar 2 Genogram.....46

DAFTAR BAGAN

Phatway 23

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Intervensi Keperawatan Bersihan Jalan Nafas Tidak Efektif.....28
Tabel 2.2 Intervensi Keperawatan Hipertermia 30
Tabel 2.3 Intervensi Keperawatan Gangguan Pertukaran Gas.....33
Tabel 2.4 Intervensi Keperawatan Pola Nafas Tidak Efektif.....35
Tabel 2.5 Intervensi Keperawatan Defisit Nutrisi.....37
Tabel 4.1 Analisa Data 51
Tabel 4.2 Intervensi Keperawatan 54
Tabel 4.3 Implementasi dan Evaluasi Keperawatan 58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Format Pengajuan Judul KTI
Lampiran 2 : Lembar Kegiatan Bimbingan KTI
Lampiran 3 : Surat Survei Awal
Lampiran 4 : Surat Izin Balasan Survei Awal
Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian
Lampiran 6 : Surat Izin Balasan Penelitian
Lampiran 7 : Ethical Clereance
Lampiran 8 : Informed Consent
Lampiran 9 : Dokumentasi
Lampiran 10 : Hasil Turnitin KTI