

ASUHAN KEPERAWATAN JIWA SERVICE EXCELLENT PADA PASIEN DENGAN GANGGUAN ISOLASI SOSIAL

Ines Natasya Situmorang¹, Petra Diansari Zega², Marcus Vinensius Hia³, Rayani Sinaga⁴, Essy Amalia⁵, Putri Margaretha Manullang⁶, Marta Boru Silaban⁷
Elseria Situmorang⁷

^{1,2,3,4,5,6,7}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Husada Medan

Email: 2319144030@mitrahusada.ac.id¹, petradiansari@mitrahusada.ac.id²,
2419144012@mitrahusada.ac.id³, rayani@mitrahusada.ac.id⁴, 2519201188@mitrahusada.ac.id⁵,
2419144038@mitrahusada.ac.id⁶, 2519206009@mitrahusada.ac.id⁷

ABSTRAK

Isolasi sosial adalah salah satu masalah dalam keperawatan jiwa yang sering ditemukan pada pasien dengan skizofrenia dan berdampak signifikan terhadap fungsi psikososial, kemampuan interaksi, serta kualitas hidup pasien. Kondisi tersebut ditandai dengan kecenderungan menarik diri, menurunnya kemampuan berinteraksi dan berkomunikasi, rendahnya harga diri, serta adanya defisit dalam perawatan diri yang berpotensi menghambat proses pemulihan apabila tidak diberikan penatalaksanaan keperawatan secara tepat, menyeluruh, dan berkesinambungan. Oleh sebab itu, dibutuhkan penerapan manajemen asuhan keperawatan jiwa yang berfokus pada prinsip pelayanan prima (service excellent) guna meningkatkan mutu pelayanan serta capaian hasil asuhan keperawatan. Penulisan artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan manajemen asuhan keperawatan jiwa berbasis service excellent pada pasien dengan gangguan isolasi sosial, serta menganalisis hasil asuhan keperawatan yang diberikan dan keterkaitannya dengan pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs). Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif terhadap satu pasien dengan diagnosis medis skizofrenia paranoid yang dirawat di ruang Mawar 1 UPTD Khusus Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Muhammad Ildrem provinsi Sumatera Utara pada tahun 2025. Asuhan keperawatan dilaksanakan berdasarkan tahapan proses keperawatan yang meliputi pengkajian, penentuan diagnosis keperawatan, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Hasil asuhan keperawatan menunjukkan bahwa pasien mengalami masalah utama berupa isolasi sosial dengan perilaku menarik diri, disertai masalah harga diri rendah dan defisit perawatan diri. Setelah diberikan intervensi keperawatan secara bertahap, terapeutik, dan berorientasi pada pelayanan prima, pasien menunjukkan adanya peningkatan kemampuan dalam berinteraksi sosial, kepercayaan diri, serta kemandirian dalam melakukan aktivitas perawatan diri, meskipun masih memerlukan pendampingan dari perawat. Kesimpulan studi kasus ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen asuhan keperawatan jiwa yang berorientasi service excellent efektif dalam meningkatkan fungsi adaptasi sosial dan mendukung proses pemulihan pasien dengan isolasi sosial. Pelaksanaan Asuhan keperawatan ini mendukung pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs), terutama tujuan ke-3 (Good Health and Well-Being) dan tujuan ke-10 (Reduced Inequalities), melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan jiwa yang bersifat inklusif, berorientasi pada nilai kemanusiaan, serta bebas stigma.

Kata kunci: isolasi sosial, keperawatan jiwa, service excellent, skizofrenia, studi kasus.

ABSTRACT

Social isolation is a frequently encountered psychiatric nursing concern among individuals receiving mental health care schizophrenia and has a significant impact on psychosocial functioning, social interaction abilities, and overall quality of life. This condition is marked by a tendency toward social withdrawal, reduced communication abilities, diminished self-esteem, and difficulties in self-care, which can impede the recovery process if not addressed appropriate, comprehensive, and ongoing management. Accordingly, the adoption of psychiatric nursing care ,management grounded in service excellence principles is crucial for enhancing the quality of care and improving patient-related outcomes. This article seeks to outline the implementation of service excellence-based psychiatric nursing care management for individuals experiencing social isolation, as well as to examine the outcomes of the provided nursing care in relation to the attainment of the Sustainable Development Goals (SDGs). A qualitative case study design was utilized, involving a single patient with a medical diagnosis of paranoid schizophrenia who was admitted to the Mawar 1 Ward of the Special Reginol Mental Hospital Prof.Dr.Muhammad Ildrem, North Sumatra Province, in 2025. The nursing care was delivered following the stages of the nursing process, encompassing assessment, formulation of nursing diagnoses, care planing, implementation, and evaluation. The findings revealed that the patient's primary concern was social isolation, accompanied by low self-esteem and deficits in self-care. After the application of sterwise, therapeutic, and service excellence-oriented nursing interventions, the patient showed notable improvements in soocial interaction abilities, self-confidence, and indepedence in self-care activities, although continued supervision and support from nursing staff remained necessary. In conclusion, the application of service excellence-oriented psychiatric nursing care management was effective in enhancing social adaptive functioning and supporting the recovery process of patients with social isolation. This nursing care approach supports the attainment of the Sustainable Development Goals (SDGs), particularly Goal 3 (Good Health and Well-Being) and Goal 10 (Reduced Inwqualities), by fostering mental health services that are inclusive, human-centered, and free from stigma, thereby contributing to sustainable mental health development.

Keywords: *social isolation, psychiatric nursing, service excellence, schizophrenia, case study.*

PENDAHULUAN

Isolasi sosial merupakan masalah keperawatan jiwa yang sering ditemukan pada pasien skizofrenia dan ditandai dengan perilaku menarik diri, rendahnya interaksi sosial, serta gangguan fungsi psikososial (Simanjuntak et al., 2024). Penyusunan laporan kasus ini bertujuan untuk mengimplementasikan Manajemen Asuhan Keperawatan Jiwa berbasis service excellent di Ruang Mawar 1 UPTD khusus Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Muhammad Ildrem provinsi sumatera utara pada tahun 2025. Metode yang digunakan berupa studi kasus dengan pendekatan proses keperawatan yang meliputi tahap pengkajian, penentuan diagnosa

keperawatan, perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi keperawatan (Apriliyani et al.,2022)

Hasil pelaksanaan asuhan keperawatan menunjukkan bahwa pasien mengalami masalah utama berupa isolasi sosial dengan perilaku menarik diri, yang disertai dengan harga diri rendah dan defisit perawatan diri. Setelah diberikan intervensi keperawatan melalui penerapan strategi pelaksanaan secara bertahap, terdapat peningkatan kemampuan pasien dalam berinteraksi sosial, melakukan aktivitas harian, dan merawat diri meskipun masih memerlukan bimbingan perawat (2023, 2021). Kesimpulan dari laporan kasus ini adalah bahwa penerapan manajemen asuhan

keperawatan jiwa yang *service excellent* dapat meningkatkan kemampuan adaptasi sosial pasien dan mendukung proses pemulihan pasien dengan gangguan isolasi sosial (Agustina et al., 2023).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan rancangan studi kasus. Pelaksanaan penelitian dilakukan di ruang Mawar 1 UPTD Khusus Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Muhammad Ildrem Provinsi Sumatera Utara pada periode 24 November hingga 06 Desember 2025. Subjek penelitian berjumlah satu orang pasien, yaitu Ny. N, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria pasien dengan diagnosis medis skizofrenia paranoid dan masalah keperawatan utama isolasi sosial. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi wawancara terstruktur yang melibatkan pasien dan anggota keluarga, studi dokumentasi dari catatan medis, serta pemeriksaan status mental. (Tamias, 2014) Data yang terkumpul dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif berdasarkan tahapan proses keperawatan yang meliputi pengkajian, penentuan diagnosis keperawatan, perencanaan intervensi, pelaksanaan tindakan keperawatan, serta evaluasi hasil asuhan keperawatan. (Saragih et al., 2024)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ny. N mengalami isolasi sosial menarik diri yang ditandai dengan penurunan kemampuan berinteraksi, kontak mata kurang, kecenderungan menyendiri, serta disertai masalah harga diri rendah dan defisit perawatan diri. Kondisi ini sejalan dengan teori keperawatan jiwa yang menyatakan bahwa isolasi sosial pada pasien skizofrenia sering berkaitan dengan gangguan konsep diri dan motivasi yang rendah. Penerapan manajemen asuhan keperawatan jiwa yang *service excellent* melalui strategi pelaksanaan (SP) secara bertahap terbukti mampu meningkatkan kemampuan adaptasi sosial pasien, meskipun masih memerlukan bimbingan dan arahan dari perawat. Implikasi dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan keperawatan yang terstruktur, empatik, dan berorientasi pada pelayanan prima dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan fungsi sosial pasien dengan isolasi sosial. Selain itu, keterlibatan aktif perawat sebagai fasilitator interaksi sosial sangat berperan dalam proses pemulihan pasien, sehingga asuhan keperawatan jiwa yang berkesinambungan perlu terus dikembangkan dalam praktik klinik untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan mental.

Tn. Ny. Novita Sari Pasaribu, perempuan usia 24 tahun, dirawat di Ruang Mawar 1 UPTD Khusus RSJ Prof. Dr. Muhammad Ildrem sejak 10 November 2025 dengan diagnosis medis skizofrenia paranoid, berdasarkan pengkajian tanggal 26 November 2025 dengan sumber data klien dan buku status pasien. Alasan masuk

rumah sakit adalah perilaku sering menyendiri, menolak berbicara dengan orang lain, serta kebiasaan bangun dini hari dan pergi ke ladang sendiri sejak ayahnya meninggal 10 tahun lalu. Riwayat menunjukkan klien pernah mengalami gangguan jiwa sebelumnya dengan pengobatan yang kurang berhasil karena tidak berkelanjutan, tanpa riwayat kekerasan, kriminalitas, atau gangguan jiwa dalam keluarga. Secara fisik, tanda vital dalam batas normal dan tidak terdapat keluhan fisik. Pada aspek psikososial, klien menunjukkan gangguan konsep diri berupa harga diri rendah ditandai perasaan malu terhadap penyakit dan berat badan, kurang percaya diri, serta kontak mata berkurang, disertai isolasi sosial menarik diri sejak kehilangan ayah yang sangat berarti baginya. Status mental menunjukkan penampilan tidak rapi, defisit perawatan diri, pembicaraan lambat dengan jawaban singkat, aktivitas motorik lesu, afek datar, rasa takut terhadap orang baru dan keramaian, gangguan memori jangka panjang, ketidakmampuan berhitung, serta gangguan kemampuan penilaian, namun tidak ditemukan gangguan persepsi, proses pikir, maupun isi pikir. Klien jarang melaksanakan ibadah selama perawatan dan memiliki kebutuhan bantuan dalam aktivitas perawatan diri, sementara mekanisme koping, masalah psikososial lingkungan, dan pengetahuan tentang penyakit tidak ditemukan sebagai masalah utama. Terapi medis yang diberikan meliputi Clozapine 25 mg (1×2), Trihexyphenidyl 2 mg (2×2), dan Risperidone 2 mg (2×2), dengan masalah keperawatan utama meliputi isolasi sosial menarik diri, harga diri rendah, dan defisit perawatan diri.

Daftar Masalah Keperawatan

Isolasi sosial dengan perilaku menarik diri

Gangguan harga diri (rendah)

Ketidakmampuan pemenuhan perawatan diri

Diagnosa Keperawatan

Dari analisa data yang sudah didapatkan pada Ny N, diagnose Utama yang muncul Adalah Isolasi Sosial : menarik

Intervensi Keperawatan

SP 1 Pasien

1. Membina Hubungan Saling Percaya dengan pasien
2. Mengkaji faktor penyebab serta mendiskusikan manfaat interaksi sosial dan dampak yang dapat timbul apabila pasien tidak melakukan interaksi dengan orang lain
3. Memberikan bimbingan kepada Ny. N mengenai cara berkenalan dan berinteraksi dengan satu orang
4. Menyusun jadwal latihan harian Ny N berdasarkan aktivitas yang telah dilatih

SP 2 Pasien

1. Latih Ny N berinteraksi secara bertahap melalui kegiatan harian bersama 2 hingga 3 orang
2. Bantu Ny N menyusun jadwal latihan

SP 3 Pasien

1. Latih Ny N untuk berinteraksi saat melakukan kegiatan harian bersama dalam kelompok
2. Anjurkan Ny N memasukkan kegiatan dalam jadwal hariannya

SP 4 Pasien

1. Latih Ny N untuk membangun

- interaksi melalui keterlibatan dalam kegiatan sosial
2. Susun jadwal latihan harian yang mencakup kegiatan yang telah diajarkan.

Implementasi Keperawatan

Implementasi keperawatan pada klien dengan isolasi sosial menarik diri difokuskan pada peningkatan kemampuan interaksi sosial, pemulihan fungsi psikososial, dan pemenuhan hak kesehatan mental yang sejalan dengan Sustainable Development Goals (SDGs) tujuan ke-3 yaitu *Good Health and Well-Being* serta tujuan ke-10 *Reduced Inequalities*. Perawat membina hubungan saling percaya melalui komunikasi terapeutik yang empatik, menghargai martabat klien, dan menciptakan lingkungan yang aman sebagai bentuk pelayanan kesehatan mental yang inklusif dan berkeadilan. Selanjutnya, perawat membantu klien mengenali manfaat interaksi sosial dan melatih kemampuan komunikasi dasar secara bertahap, dimulai dari interaksi satu lawan satu hingga keterlibatan dalam aktivitas kelompok sederhana, sehingga klien mampu berpartisipasi aktif dalam lingkungan sosialnya. Intervensi ini juga bertujuan mengurangi stigma dan diskriminasi terhadap orang dengan gangguan jiwa, yang merupakan bagian dari upaya global dalam meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan mental. Melalui pendekatan keperawatan yang berkesinambungan dan berorientasi *service excellent*, klien menunjukkan peningkatan kemampuan berinteraksi sosial, rasa percaya diri, dan kualitas hidup, yang secara langsung mendukung pencapaian SDGs

dalam pembangunan kesehatan mental yang berkelanjutan.

Evaluasi

Evaluasi keperawatan menunjukkan bahwa setelah diberikan asuhan keperawatan jiwa dengan pendekatan *service excellent*, Ny. N mengalami peningkatan kemampuan interaksi sosial secara bertahap, ditandai dengan mulai adanya kontak mata, respons komunikasi yang lebih baik, kesediaan berinteraksi dengan satu orang hingga kelompok kecil, serta berkurangnya perilaku menyendiri meskipun masih memerlukan arahan perawat. Klien juga menunjukkan peningkatan harga diri melalui sikap yang lebih terbuka dan kepercayaan diri yang mulai berkembang, serta peningkatan kemandirian dalam perawatan diri walaupun masih membutuhkan motivasi dan pengawasan. Hasil evaluasi ini menunjukkan bahwa tujuan keperawatan sebagian besar tercapai dan mendukung pemulihan fungsi psikososial klien. Pencapaian tersebut sejalan dengan **Sustainable Development Goals (SDGs)** khususnya tujuan ke-3 (*Good Health and Well-Being*) melalui peningkatan kesehatan mental dan kualitas hidup, serta tujuan ke-10 (*Reduced Inequalities*) melalui pemberian pelayanan kesehatan jiwa yang inklusif, berkeadilan, dan bebas stigma.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen asuhan keperawatan jiwa dengan pendekatan *service excellent* mampu meningkatkan kemampuan interaksi sosial, harga diri, dan kemandirian perawatan diri pada pasien dengan gangguan isolasi sosial, sehingga tujuan penelitian dapat tercapai dan proses pemulihan fungsi psikososial pasien dapat berjalan lebih optimal. Asuhan keperawatan yang diberikan secara empatik, terstruktur, dan berorientasi pada pelayanan prima juga mendukung peningkatan kualitas hidup pasien serta sejalan dengan pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs), khususnya tujuan ke-3 (*Good Health and Well-Being*) dan tujuan ke-10 (*Reduced Inequalities*). Oleh karena itu, perawat jiwa disarankan untuk menerapkan pendekatan ini secara konsisten dalam praktik klinik dengan melibatkan keluarga, institusi pelayanan kesehatan diharapkan mengembangkan program keperawatan jiwa berbasis pemulihan, dan penelitian selanjutnya dianjurkan untuk menggunakan desain serta jumlah subjek yang lebih luas guna memperkuat bukti ilmiah.

REFERENSI

- Agussamad, I. (2020). Hubungan Peran Keluarga dengan Kepatuhan Berobat Pasien Gangguan Jiwa DI Wilayah Kerja Puskesmas Karang Baru Kabupaten Aceh Tamiang. 3(2).
- Agustina, F., & Rafiyah, I. (2023). Intervensi Latihan Keterampilan Sosial Pada Pasien Isolasi Sosial : A Case Report. SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, 2(8), 2922–2929.
- Apriliyani, I., Sundari, R. I., & Fadillah, S. N. (2022). Asuhan Keperawatan Gangguan Isolasi Sosial: Isolasi Sosial Pada Ny.Y Dengan Skizofrenia. Jurnal Keperawatan Jiwa, 10(4), 705. <https://doi.org/10.26714/jkj.10.4.2022.705-714>
- Heymann, J., & Sprague, A. (2023). Meeting the UN Sustainable Development Goals for mental health: why greater prioritization and adequately tracking progress are critical. World Psychiatry, 22(2), 325–326. <https://doi.org/10.1002/wps.21090>
- Putri, I. A., & Maharani, B. F. (2022). Journal of Public Health and Medical Studies. 1(1), 1–12.
- Romana Sandrani Wangge1, A. R. H. : 25 F. 2025 R. : 4 M. 2025 A. : 24 M. 2025 A.K. P. S. S. T. (SST) P. K. D. I. S. (2021). Studi Kasus Penerapan Social Skill Training (SST) Pada Klien Dengan Isolasi Sosial. 5(April), 167–186.
- Saragih, P. Y., Gurning, L., Afriani, D., Pasaribu, E., & Sitorus, T. W. (2024). Nursing Care For Mr. A With Social Isolation In The Bukit Barisan Room Of The Mental Hospital Prof. Dr. Muhammad Ildrem In 2024.
- Simanjuntak, T. H., Gustina, E., Pratama, M.Y., & Olivia, N. (2024). Asuhan Keperawatan Defisit Perawatan Diri Pada Pasien Isolasi Sosial Di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. M. Ildrem Medan. SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, 3(1), 1–7. <https://doi.org/10.55681/sentri.v3i1.1975>

Sinaga, S. N. H. E. S. (2020). Pengaruh Pengetahuan Tentang Tuberculosis (TB) Terhadap tingkat kecemasan pada pasien TB Paru Di Rumah Sakit Tria Dipa Jakarta Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(1).

Siringo-ringo, H., & Harahap, A. (2025). Mental Health Nursing Care Management Based On Service Excellence For Mr.D With Violent Behavior At Prof.Dr. Muhammad Ildrem Psychiatric Hospital,North Sumatra Province,Medan City,2025. 5, 190–196.

Zuraini, P., Sembiring, I. S., Agussamad, I., Gultom, L., Simamora, B. O., & Ratnasari, D. (2025). Excellent Nursing Care Management Service For Mrs .F With Suicide Risk At Prof .Dr. Muhammad Ildrem Mental Hospital Medan,Norht Sumatera Province,In 2025. 5.

FORISMA-VII
2026

STIKes Mitra Husada Medan