



**EVALUASI MANAJEMEN PELAYANAN *STROKE* PADA
MASA *GOLDEN PERIODE* DI RUMAH SAKIT BUDI
KEMULIAAN JAKARTA TAHUN 2025**

TESIS

RACHMAD PROJOKUSUMA

2310722006

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM MAGISTER
2026**



**EVALUASI MANAJEMEN PELAYANAN *STROKE* PADA
MASA *GOLDEN PERIODE* DI RUMAH SAKIT BUDI
KEMULIAAN JAKARTA TAHUN 2025**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister Kesehatan Masyarakat**

**RACHMAD PROJOKUSUMA
2310722006**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM MAGISTER
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rachmad Projokusuma

NIM : 2310722006

Tanggal : 14 Januari 2026

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 14 Januari 2026

Yang menyatakan,



(Rachmad Prjokusuma)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rachmad Projokusuma

NIM : 2310722006

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Program Studi : S2 Kesehatan Masyarakat

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non
eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul
: Evaluasi Manajemen Pelayanan *Stroke* Pada Masa *Golden Periode* Di Rumah
Sakit Budi Kemuliaan Jakarta Tahun 2025

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih
media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat,
dan mempublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai
penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 14 Januari 2026

Yang menyatakan,



(Rachmad Projokusuma)

PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis diajukan oleh:

Nama : Rachmad Projokusuma
NIM : 2310722006
Program Studi : Magister Kesehatan Masyarakat
Judul : Evaluasi Manajemen Pelayanan Stroke pada Masa Golden
Periode di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Jakarta

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Jakarta, 14 Januari 2026

Penguji I (Ketua Penguji)

Prof. Dr. A. Heri Iswanto, S.K.M., M.A.R.S
NIP. 197707062025211027

Penguji II

Dr. Lusya Puri Ardhyaniti, S.St., M.Kes
NIP. 198801092022032004

Penguji III

apt. Riswandy Wasir, S.Farm., M.P.H., PhD
NIP. 198801122022031002

Penguji IV

Dr. Agus Joko Susanto, S.K.M., M.K.K.
NIP. 197008251999031001

Mengetahui

Plt. Dekan FIKES UPN "Veteran" Jakarta

Dr. Ir. Henry Binsar Harmonangan Sitorus, S.T., M.T.
NIP. 197212191999031002

Koordinator Program Studi
Kesehatan Masyarakat Program Magister

Dr. Apriningtih, S.K.M., M.K.M
NIP. 197604102021212009

EVALUASI MANAJEMEN PELAYANAN STROKE PADA MASA GOLDEN PERIODE DI RUMAH SAKIT BUDI KEMULIAAN JAKARTA TAHUN 2025

Rachmad Projokusuma

Abstrak

Stroke merupakan penyebab utama kematian dan kecacatan neurologis di Indonesia, sehingga pelayanan yang cepat dan tepat pada masa *golden period* sangat menentukan luaran klinis pasien. Keberhasilan pelayanan stroke tidak hanya dipengaruhi aspek klinis, tetapi juga manajemen pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi manajemen pelayanan stroke pada masa *golden period* di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Jakarta menggunakan model Donabedian yang mencakup komponen *structure*, *process*, dan *output*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen terhadap manajemen rumah sakit, tenaga kesehatan, pasien, dan keluarga pasien, kemudian dianalisis secara tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek *structure* masih terdapat keterbatasan sumber daya manusia terlatih, fasilitas diagnostik, serta belum tersedianya tim stroke khusus. Pada aspek *process*, penerapan standar operasional prosedur dan koordinasi antarprofesi belum optimal, terutama dalam kesinambungan pelayanan hingga fase rehabilitasi. Pada aspek *output*, kepuasan pasien relatif baik, namun hasil fungsional dan kesinambungan perawatan belum maksimal. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan stroke pada masa *golden period* belum optimal dan memerlukan perbaikan menyeluruh. Penelitian ini merekomendasikan penguatan kapasitas SDM, pembentukan tim stroke terpadu, penerapan *clinical pathway*, peningkatan sarana prasarana, serta penguatan edukasi pasien dan keluarga.

Kata Kunci: Evaluasi, *Golden periode*, Manajemen, Pelayanan Stroke, Rumah Sakit

EVALUATION OF STROKE SERVICE MANAGEMENT DURING THE GOLDEN PERIOD AT BUDI KEMULIAAN HOSPITAL JAKARTA, IN 2025

Rachmad Projokusuma

Abstract

Stroke is the leading cause of death and neurological disability in Indonesia, it is appropriate treatment during the golden period is crucial to patient clinical outcomes. Successful stroke treatment is influenced by healthcare management. This study aims to evaluate stroke management during the golden period at Budi Kemuliaan Hospital Jakarta using Donabedian's model, which includes the components of structure, process, and output. This study used a qualitative approach with a case study design. Data were collected through in-depth interviews and observations of hospital management, health workers, patients, and patients' families, then analyzed thematically. The results showed that in terms of structure, there were still limitations in trained human resources, diagnostic facilities, and the lack of a dedicated stroke team. The implementation of standard operating procedures and interprofessional coordination were not optimal, especially in the continuity of care through to the rehabilitation phase. Patient satisfaction was relatively good, but functional outcomes and continuity of care were not optimal. The conclusion of this study shows that stroke management during the golden period is not yet optimal and requires comprehensive improvement. This study recommends strengthening human resource capacity, forming an integrated stroke team, implementing clinical pathways, improving infrastructure, and strengthening patient and family education.

Keywords: Evaluation, Golden period, Hospital, Stroke Care Management

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah Akhir ini yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Stroke Pada Masa *Golden Periode* DI Rumah Sakit Budi Kemuliaan Jakarta”. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Dr. Apriningsih, S.K.M., M.K.M. selaku kepala program studi program Magister Kesehatan Masyarakat UPN “Veteran” Jakarta. Kepada dosen penguji Bapak Prof. A. Heri Iswanto, S.K.M., M.A.R.S. dan Ibu Dr. Lusya Puri Ardhiyanti, S.St., M.Kes. yang telah memberikan saran maupun solusi dalam menyelesaikan penulisan Tesis ini. Kepada pembimbing bapak Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., M.P.H., Ph.D dan bapak Agus Joko Susanto, S.K.M., M.K.K. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam penyusunan Tesis ini.

Jakarta, 18 Agustus 2025

Penulis

(Rachmad Projokusuma)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS	iii
PENGESAHAN	iv
Abstrak	v
Abstract	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Ruang Lingkup.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Stroke	9
2.1.1 Jenis Stroke	9
2.2 <i>Golden Periode</i>	10
2.3 Penanganan Stroke	12
2.4 Pendekatan Stroke.....	12
2.5 Evaluasi Manajemen Stroke.....	13
2.5.1 Donabedian Model - <i>Structure, Process, and Output</i>	13
2.5.2 <i>Structure</i> : Landasan Mutu Pelayanan Kesehatan.....	14
2.5.4 <i>Output</i> : Mengukur Hasil Perawatan.....	15
2.6 Teori Evaluasi	16
2.7 Penelitian Terdahulu	17
2.8 Kerangka Teori.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1. Kerangka Konsep.....	25
3.2 Kajian Penelitian	25
3.3 Definisi Konseptual Definisi Operasional (DKDO)	28

3.4	Desain Penelitian.....	32
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.6	Informan Penelitian.....	34
3.7	Teknik Penentuan Partisipan.....	34
3.8	Sumber Data.....	35
3.9	Metode Pengumpulan Data	35
3.10	Instrumen Penelitian.....	35
3.11	Teknik Analisis Data.....	36
3.12	Validitas dan Reliabilitas	37
3.13	Obyektivitas	38
3.14	Etika Penelitian	39
BAB IV		40
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1	Profil Rumah Sakit Budi Kemuliaan Jakarta	40
4.2	Karakteristik Informan	41
4.3	Analisis Hasil Wawancara dan Temuan Penelitian	43
4.3.1	Struktur (Structure)	43
4.3.2	Proses (<i>Process</i>).....	50
4.3.3	Hasil (<i>Output</i>)	57
4.4	Ringkasan Temuan.....	62
4.5	Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat.....	64
4.5.1	Faktor Pendukung Utama.....	65
4.5.2	Faktor Penghambat Utama	67
4.6	Sintesis Faktor	70
4.7	Strategi Pengembangan Pelayanan Stroke Berdasarkan Matriks SWOT	70
4.7.1	Analisis Strategi SWOT	72
4.8	Strategi Pengembangan Pelayanan Stroke Berdasarkan Analisis SWOT....	73
4.8.1	Strategi Penguatan Internal Rumah Sakit	74
4.8.2	Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM).....	74
4.8.3	Strategi Kolaborasi dan Kemitraan Eksternal	75
4.8.4	Strategi Edukasi dan Promosi Kesehatan Masyarakat	76
4.8.5	Sintesis Strategi SWOT terhadap Hasil Penelitian	77
4.9	Implikasi Temuan Penelitian terhadap Praktik, Kebijakan.....	77
4.10	Pembahasan.....	78
4.10.1	Evaluasi Manajemen Pelayanan Pasien Stroke pada Aspek Struktur	79
4.10.2	Evaluasi Manajemen Pelayanan Pasien Stroke pada Aspek Prose	81

4.10.3 Evaluasi Manajemen Pelayanan Pasien Stroke pada Aspek Hasil.....	84
4.11 Keterbatasan Penelitian.....	86
BAB V PENUTUP.....	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	90
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Definisi Operasional	28
Tabel 2 Ringkasan Karakteristik Informan Penelitian	42
Tabel 3 Ringkasan Temuan.....	63
Tabel 4 Faktor Pendukung dan Penghambat.....	70
Tabel 5 Matriks SWOT	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Teori Donabedian (1968).....	24
Gambar 2 Kerangka Konsep	25
Gambar 3 Struktur Desain Penelitian pada Penelitian Studi Kasus	33
Gambar 4 Peta Lokasi Rumah Sakit Budi Kemuliaan Jakarta.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	<i>Ethical Clearence</i>
Lampiran 2	<i>Informed Consent</i>
Lampiran 3	Penjelasan Sebelum Penelitian Kepada Informan Kunci
Lampiran 4	Pedoman Wawancara Kepada Informan Kunci
Lampiran 5	Penjelasan Kepada Informan Triangulasi (Perawat)
Lampiran 6	Pedoman Wawancara Kepada Perawat
Lampiran 7	Penjelasan Kepada Informan Triangulasi (Pasien)
Lampiran 8	Pedoman Wawancara Kepada Pasien
Lampiran 9	Penjelasan Kepada Informan Triangulasi (Keluarga Pasien)
Lampiran 10	Pedoman Wawancara Kepada Keluarga Pasien
Lampiran 11	Detail Karakteristik Responden
Lampiran 12	Matriks Transkrip
Lampiran 13	Dokumentasi Pasien
Lampiran 14	Surat Pernyataan Plagiarisme
Lampiran 15	Hasil Turnitin