JIUBJ

Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 22(1), Februari 2022, 560-562
Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat universitas Batanghari Jambi
ISSN 1411-8939 (Online), ISSN 2549-4236 (Print)
DOI 10.33087/jiubj.v22i1.2003

Kesiapan Rumah Sakit Indonesia Menghadapi Kompetisi *Medical Tourism* di Asia Tenggara

Christina Nusarita Intama*, Wahyu Sulistiadi
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
*Correspondence email: christina.n@ui.ac.id

Abstrak. Medical tourism atau Wisata Kesehatan adalah kegiatan perjalanan wisata untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Banyak WNI yang memilih berobat keluar negeri disebabkan Indonesia tidak mempunyai industri kesehatan yang bagus. Hal ini tentunya menyebabkan berkurangnya pendapatan negara di sektor kesehatan dan pariwisata. Penulisan artikel ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap minat masyarakat berobat keluar negeri sehingga dapat menjadi masukan bagi rumah sakit di Indonesia untuk dapat bersaing menghadapi medical tourism yang berkembang pesat di Asia Tenggara. Metode yang digunakan adalah dengan melakukan review pada artikel-artikel yang didapat dari basis data dengan menggunakan kriteria inklusi dan kata kunci. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa Faktor-faktor yang menarik minat pasien untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit yaitu pelayanan dengan kualitas yang tinggi, dilayani oleh tenaga medis dan staf yang komunikatif, kompeten dengan keahlian dan reputasi internasional, dengan waktu pelayanan yang singkat dan harga terjangkau, ketersediaan informasi yang jelas, serta hasil pengobatan yang aman dan bermutu.

Kata kunci: *Affecting factors; Competitiveness; Hospital; Medical tourism; South East Asia*

Abstract. *Medical tourism or health tourism is a travel activity to get health services. Many Indonesian citizens choose to seek treatment abroad because Indonesia does not have a good health industry. This of course causes a reduction in state revenues in the health and tourism sectors. The writing of this article aims to determine the factors that influence people's interest in seeking treatment abroad so that they can be input for hospitals in Indonesia to be able to compete against medical tourism which is growing rapidly in Southeast Asia. The method used is to review the articles obtained from the database using inclusion criteria and keywords. The results obtained indicate that the factors that attract patients to get services in hospitals are high quality services, served by communicative medical personnel and staff, competent with international expertise and reputation, with short service times and affordable prices, availability of clear information, as well as safe and quality treatment outcomes.*

Keywords**:** *Affecting factors; Competitiveness; Hospital; Medical tourism; South East Asia*

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi, pembatasan antar negara untuk perpindahan barang, jasa, modal, manusia, teknologi, informasi, pasar, praktik budaya dan banyak hal lain menjadi tidak berarti. Globalisasi dapat menjadi peluang sekaligus ancaman bagi bidang perumahsakitan di Indonesia karena mekanisme pasar akan semakin didominasi oleh perusahaan atas organisasi bisnis yang mampu memberikan pelayanan atau menghasilkan produk unggulan yang memiliki daya saing tinggi. Adanya *Asean Free Trade Area* (AFTA) membuat negara-negara ASEAN lebih terbuka dalam melakukan perdagangan barang dan jasa. Hal ini melahirkan *medical tourism* dimana turis asing datang untuk melakukan wisata dan pemeriksaan kesehatan secara bersamaan. Banyak WNI yang memilih berobat keluar negeri disebabkan Indonesia tidak mempunyai industri kesehatan yang bagus. Pengeluaran orang Indonesia untuk berobat di Singapura dan Malaysia mencapai 3-5 miliar dollar AS. (Susanti, 2020).

Hal ini tentunya menyebabkan berkurangnya pendapatan negara di sektor kesehatan dan pariwisata. Berbagai faktor penyebab orang memilih untuk berobat di luar negeri, diantaranya : biaya relatif terjangkau, *One day Care*, kecanggihan teknologi, tersedianya layanan pemulihan, dokter komunikatif, akses terjangkau, objek wisata menarik, dan tersedianya layanan informasi.(Rokom, 2012)**.** Pada tahun 2012, Menteri Kesehatan RI bersama menteri Pariwisata dan Ekonomi kreatif RI telah menandatangani MoU untuk wisata kesehatan. Wisata kesehatan (*health tourism*) dalam pelayanannya terbagi atas *medical tourism* dan *wellness tourism* (Kementerian Kesehatan RI, 2014). Walaupun demikian, hingga saat ini masih banyak WNI yang memilih berobat ke luar negeri. Adanya *medical tourism* memang memberikan peluang sekaligus ancaman bagi perumahsakitan di Indonesia. Adanya pandemi Covid-19 dimana terjadi pembatasan kunjungan orang asing ke suatu negara dapat menjadi momentum bagi perumahsakitan Indonesia untuk kembali merebut pasar dalam negeri bahkan menarik pasar luar negeri untuk dapat berobat sekaligus berwisata di Indonesia setelah pandemi berakhir. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesiapan yang diperlukan Rumah sakit untuk dapat bersaing menghadapi *medical tourism* dengan melihat faktor-faktor yang berpengaruh terhadap minat masyarakat berobat keluar negeri.

METODE

Faktor-faktor yang menarik minat masyarakat

berobat ke luar negeri. Hasil yang ingin diketahui adalah faktor-faktor yang harus dimiliki oleh rumah sakit di Indonesia untuk dapat bersaing menghadapi *medical tourism* di kawasan Asia Tenggara. Eksplorasi artikel yang menggunakan Bahasa Inggris dan Indonesia, sudah diterbitkan pada tahun 2017 - 2021 dengan bentuk teks lengkap, serta dalam lingkup penelitian. Artikel yang memiliki akses terbatas tidak dipertimbangkan untuk masuk ke dalam review ini. Penelitian ditelusuri melalui beberapa basis data di antaranya Scopus, Sagepub, PubMed dan Proquest. Kata kunci yang menjadi pedoman, yaitu *Affecting factors, Competitiveness, Hospital, Medical tourism, South East Asia,* Proses seleksi artikel dilakukan dengan pedoman kriteria inklusi. Apabila duplikasi artikel teridentifikasi, maka artikel tersebut akan dikeluarkan. Penginputan data dalam bentuk tabel terdiri dari nama penulis pertama, judul artikel, asal lokasi penelitian, dan berbagai faktor yang mempengaruhi minat pasien untuk berobat keluar negeri. Melalui tahap skrining dengan menggunakan kata kunci dan kriteria inklusi , berhasil dikumpulkan 90 artikel dari basis data. Kemudian dilakukan penilaian judul dan abstrak terhadap 11 artikel dari Sagepub, dan 79 artikel dari Proquest, 81 artikel dieliminasi. dan 9 artikel dimasukkan sebagai bahan analisis full-text. Kemudian dikeluarkan 5 artikel karena tidak memiliki hubungan dengan pertanyaan penulisan *review* ini. Dengan demikian, jumlah artikel penelitian yang dimasukkan sebagai referensi dalam menjawab tujuan studi literatur ini adalah sejumlah 4 artikel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jen-Hung Wang, et al. (2020) melakukan eksplorasi untuk menemukan faktor kunci medical tourism yang menjadi daya tarik wisata dan minat kunjungan ulang. Hasil didapatkan kriteria kunci tersebut diantaranya adalah keahlian dan reputasi dokter, penilaian kesehatan, dokter dan staf bersertifikat internasional, keamanan mutu obat, mutu perawatan medis, kualitas kesehatan yang tinggi, orientasi pelayanan staf medis, perawatan medis lanjutan, ketersediaan obat-obatan, apotek di tempat dan bantuan resep, waktu tunggu untuk perawatan medis dari waktu ke kontak pertama hingga perawatan nyata, kualitas perawatan yang diperlukan, dan informasi kontak rumah sakit. Dari hal-hal tersebut tampak bahwa pasien sangat mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan dengan kualitas yang tinggi, dilayani oleh tenaga medis yang kompeten dengan keahlian dan reputasi internasional, dengan waktu pelayanan yang singkat serta hasil pengobatan yang aman dan bermutu.

Hal yang sama juga dikemukakan Phonthanukitithaworn C., et all (2020) bahwa kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction*) berhubungan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan dan bila pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan. Tuzhen Xu, MSN, et al (2020) melakukan review terhadap 181 studi *peer-review* terkait dengan pengalaman turis medis dalam *medical tourism.* Dari tinjauan integratif tersebut, diketahui bahwa motif utama untuk pengobatan keluar negeri adalah biaya rendah, daftar tunggu pendek, kualitas pelayanan, status asuransi, jarak, dan prosedur layanan yang tidak tersedia di dalam negeri. Kualitas perawatan kesehatan seperti yang dirasakan oleh wisatawan medis, terdiri dari banyak faktor, termasuk layanan, staf medis, dan nilai kualitas pelayanan yang dirasakan pasien. Pasien merasakan pelayanan tingkat tinggi dan kualitas medis di rumah sakit tempat tujuan, termasuk akses mudah untuk mendapatkan perawatan, kemampuan untuk mengkomunikasikan pengobatan dengan penyedia layanan kesehatan, hubungan kepercayaan dengan dokter dan diperoleh hasil kesehatan yang baik. Hasil tinjauan ini sama dengan hasil eksplorasi yang diperoleh Jen-Hung Wang,et al.(2020). Menurut Chandran, et al. (2020).

Perkembangan industri wisata kesehatan di Asia Tenggara berkembang pesat di empat negara yaitu Malaysia, Singapura, Thailand dan Indonesia.Masing-masing negara tersebut memberi ciri khas dalam industri pariwisata medis dengan memanfaatkan bidang medis khusus mereka sendiri. Singapura memiliki inovasi tinggi dan peralatan obat mutakhir yang setara dengan negara-negara barat. Thailand memiliki area khusus dalam wisata medis, yaitu prosedur *transgender*, khususnya dalam prosedur penggantian kelamin. Malaysia menyediakan praktik medis Syariah kepada turis medis Muslim di seluruh dunia, sedangkan Indonesia, paling terkenal dengan perawatan spa dan tujuan liburannya. Walaupun spa dan kesehatan tradisional belum sepenuhnya didukung prinsip ilmiah di Indonesia, namun keunikan dan perawatan kesehatan tradisional tetap dipertahankan dan didukung secara ilmiah agar berkelanjutan dan mampu bersaing secara global.(Chandran,et al, 2020) Layanan unggulan tersebut, dalam konsep dan peta jalan pengembangan wisata kesehatan di Indonesia, termasuk dalam klaster Wisata kebugaran dan jamu, sedangkan untuk rumah sakit, baik publik maupun swasta yang telah siap menyelenggarakan layanan unggulan (*medical tourism*) diinformasikan dalam buku Katalog Wisata Kesehatan.

SIMPULAN

Faktor-faktor yang menarik minat pasien untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit yaitu pelayanan dengan kualitas yang tinggi, dilayani oleh tenaga medis dan staf yang komunikatif, kompeten dengan keahlian dan reputasi internasional, dengan waktu pelayanan yang singkat dan harga terjangkau, ketersediaan informasi yang jelas, serta hasil pengobatan yang aman dan bermutu.

DAFTAR PUSTAKA

Kementerian Kesehatan RI, 2019. *Kemenkes-Kemenparekraf Sepakat Kembangkan Wisata Kebugaran Dan Jamu*.https://www.kemkes.go.id/article/print/19112000005/kemenkes-kemenparekraf-sepakat-kembangkan- wisata-kebugaran- dan-jamu.html diakses pada 29 Desember 2021.

Chanchai Phonthanukitithaworn, et al. An Investigation of the Relationship Among Medical Center's Image, Service Quality, and Patient Loyalty. *SAGE Open October-December 2020*, 1–22

Kementerian Kesehatan RI, 2014. *Menyambut Babak Baru Health Tourism di Indonesia*. https://kesmas.kemkes.go.id/konten/133/0/081323-menyambut-babak-baru-health-tourism-di-indonesia#, diakses 29 Desember 2021.

Jen-Hung, Wang; et al. 2020, Exploring key factors of medical tourism and its relation with tourism attraction and re-visit intention. *Cogent Social Sciences*; Abingdon, 6(1)

Reni Susanti, 2020. *Mengapa Orang Indonesia Lebih Memilih Berobat ke Luar Negeri?*, https://lifestyle.kompas.com/read/2020/08/10/160157820/mengapa-orang-indonesia-lebih-memilih-berobat-ke-luar-negeri?page=all#. diakses tanggal 15 Desember 2021.

Rokom, 2012. *Health Tourism, Penggerak Perekonomian Kawasan Asia Pasifik*, https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20121201/126658/health-tourism-penggerak-perekonomian-kawasan-asia-pasifik/, diakses 15 Desember 2021.

Suseela Devi Chandran, et al. 2020, Exploring the Development of Medical Tourism Industry in Southeast Asia Region, *International Journal of Business Ecosystem & Strategy*; Istanbul, 2(3), 28-32

Tuzhen Xu, MSN, 2020. An Integrative Review of Patients' Experience in the Medical Tourism, Inquiry: The Journal of Health Care Organization, *Provision and Financing* 57, 1-14.