

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Turis Medis dalam Memilih Malaysia sebagai Destinasi Wisata Medis: *Literature Review*

Aisya Nur Fadilah¹, Nurnaningsih Herya Ulfah^{*}, Dian Mawarni, Sapto Adi
Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Negeri Malang, Malang, Indonesia

**Corresponding author: nurnaherya.fik@um.ac.id*

Received: 6 Juni 2024 | Revised: 16 Agustus 2024 | Accepted: 13 November 2024

ABSTRAK

Asia Tenggara sebagai destinasi populer wisata medis yang menyumbang 31% dari pangsa pasar global dan akan terus mengembangkan sektor ini. Sebagai bagian dari kawasan tersebut, Indonesia mengambil langkah signifikan untuk meningkatkan pembangunan sektor pariwisata dan kesehatan untuk berkontribusi pada industri wisata medis. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis faktor yang mempengaruhi turis medis dalam memilih Malaysia sebagai destinasi wisata medis. Penelitian ini merupakan studi literature yang menggunakan data sekunder dari publikasi artikel pada database Google Scholar (n = 138), ProQuest (n=15), dan Cambridge Journal (n=4) dalam rentang waktu lima tahun terakhir dan relevan dengan topik pembahasan. Kriteria inklusi dan eksklusi ditetapkan dalam pencarian artikel. Hasil menunjukkan bahwa ditemukan sebanyak 157 artikel yang sesuai dengan search term dan 152 artikel dikeluarkan dengan alasan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan, menyisakan 5 artikel yang akan diuji kelayakan, dan menghasilkan 3 artikel yang lolos uji kelayakan dan dilakukan sintesis secara naratif. Hasil analisis menunjukkan faktor yang mempengaruhi turis medis dalam memilih Malaysia sebagai tujuan adalah faktor rumah sakit, faktor SDM, dan faktor teknis perawatan medis. Peningkatan kualitas rumah sakit, SDM, dan perawatan medis diperlukan agar sektor layanan kesehatan di Indonesia dapat mengikuti perkembangan wisata medis global.

Kata Kunci: wisata medis, kualitas layanan kesehatan

PENDAHULUAN

Wisata medis didefinisikan sebagai fenomena perjalanan melintasi batas negara dengan sengaja untuk mengakses berbagai perawatan medis yang diperlukan atau dipilih oleh wisatawan medis (Kim et al., 2019). Wisata medis dilakukan dengan sengaja oleh pasien demi mendapatkan pelayanan kesehatan di negara lain dimana pelayanan di negara asalnya dianggap kurang memadai atau tidak tersedia (Anggiri & Ilyas, 2019). Wisata medis menjadi sebuah tren bagi pasien kalangan menengah keatas yang pergi dari negara berkembang ke negara maju, namun seiring berjalannya waktu, tren wisata medis berbalik menjadi pasien dari negara maju pergi ke negara berkembang (Horowitz et al., 2007). Pasien yang mencari perawatan medis di negara lain akan mencari kualitas layanan kesehatan dengan melakukan analisis harga dan kualitas pada destinasi populer yang memiliki nama baik di industri wisata medis (Anggiri & Ilyas, 2019). Di wilayah Asia, negara yang menjadi destinasi populer dan memiliki nama baik di bidang wisata medis adalah Thailand, Singapura, India, Malaysia, dan Korea Selatan (Global Protective Solutions, 2021).

Industri wisata medis di wilayah Asia bermula saat krisis ekonomi pada tahun 1997 yang menyebabkan negara-negara Asia berupaya mengembangkan industri wisata medis sebagai upaya mengembalikan keadaan ekonomi. Upaya ini dinilai berhasil sebagaimana adanya bukti pertumbuhan ekspor wisata medis yang signifikan di negara-negara Asia dalam beberapa tahun terakhir (Beladi et al., 2019). Potensi industri wisata medis dibuktikan pada (SEA Consulting Service, 2022) dimana wisata medis di kawasan Asia Tenggara menyumbang 31% dari pangsa pasar pada tahun 2020. Di tahun yang sama, pendapatan wisata medis sempat menurun karena pandemi Covid-19. Pada *Medical Tourism Index* (2020-2021) Singapura menduduki peringkat kedua dan Thailand menduduki peringkat tujuh belas dari 46 negara yang terindex sebagai negara wisata medis di tahun 2020-2021 (Global Healthcare Resources & International Healthcare Resource Center, 2020). Pada tahun 2013-2019, Malaysia tercatat memiliki peningkatan pendapatan pada industri wisata medis. Namun peningkatan tersebut menurun pada tahun 2020-2021 yang membuat Malaysia tidak menduduki peringkat dalam Medical Tourism Index (MTI) 2020-2021. Penurunan jumlah wisatawan medis di Malaysia karena pandemi Covid-19 menyebabkan turunnya industri wisata medis di Malaysia pada tahun tersebut (Statista, 2023b). Kendati demikian, setelah meredanya pandemi, pada tahun 2022 Malaysia mengalami peningkatan kembali jumlah wisatawan medis (Statista, 2023a). Meskipun Malaysia pernah mengalami penurunan yang signifikan, tetapi tidak menutup bukti, bahwa di tahun-tahun sebelumnya Malaysia merupakan negara yang menampung pasien lebih dari 1 miliar pasien dari mancanegara yang datang untuk mendapatkan perawatan kardiologi, perawatan fertilitas, perawatan ortopedi, dan operasi kecantikan (Global Health Accreditation, 2022).

Di Indonesia, pemerintah mendukung pengembangan wisata medis sebagaimana tertuang pada Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional Tahun 2010 – 2025 yang menjelaskan bahwa konsep wisata medis telah menjadi perhatian pemerintah untuk dapat dikembangkan lebih lanjut (PP RI, 2011). Pernyataan dukungan ini selaras dengan Arisanti (2019) yang menyebutkan Indonesia memiliki posisi strategis di kawasan Asia Tenggara (Arisanti, 2019). Indonesia sebagai negara tetangga Malaysia telah mengambil langkah untuk mendukung Indonesia dalam bidang wisata medis, salah satunya yaitu dengan penandatanganan *Memorandum of Understanding* (MoU) tentang Wisata Kesehatan (*Health Tourism*) oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang diharapkan akan mampu meningkatkan keberhasilan pembangunan sektor pariwisata dan kesehatan di Indonesia (SKHA, 2022). Dengan hal tersebut, Pemerintah Indonesia menyatakan siap mengambil bagian dalam industri wisata medis. Namun untuk hal tersebut, Indonesia perlu melakukan banyak langkah pengembangan dalam industri wisata medis karena Indonesia memiliki daftar masalah kesehatan yang harus ditangani (Mahendradhata, 2019). Untuk meningkatkan pertumbuhan wisata medis, penting untuk memahami persepsi dari turis medis terkait kualitas industri medis di negaranya (Rahman, 2019). Persepsi positif konsumen layanan

kesehatan dapat berkontribusi secara signifikan bagi pengelola layanan kesehatan untuk merencanakan kebijakan bisnis kesehatan di masa depan (Suhail & Srinivasulu, 2021).

Langkah untuk menjadi bagian dalam industri wisata medis dilakukan karena wisata medis dinilai memiliki kontribusi positif pada pertumbuhan ekonomi Indonesia. Hal ini disebabkan karena turis medis menghabiskan tiga kali lebih banyak daripada wisatawan biasa, sebagai contoh yaitu keuangan dari wisatawan medis selain digunakan dalam mengakses fasilitas kesehatan, namun juga digunakan untuk berkunjung ke lokasi wisata lain dan juga untuk membayar orang lain yang akan menemani turis medis selama di negara tujuan (Komalasari, 2022). Hal ini juga sejalan dengan Alexander Nola (2021) yang menyatakan bahwa pasar wisata medis bernilai ratusan miliar USD dan terus meningkat yang membuktikan bahwa wisata medis membawa banyak keuntungan bagi pasien, negara, dan pemerintah (Alexandra Nola & Radovčić, 2022).

Berdasarkan pendahuluan diatas, penulis tertarik untuk melakukan analisis tentang apa saja faktor yang mempengaruhi turis medis dalam memilih Malaysia sebagai destinasi wisata medis. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini berfokus pada variabel rumah sakit, sumber daya manusia, dan teknis perawatan medis. Urgensi dari penelitian ini adalah memberikan gambaran yang mempengaruhi sektor wisata medis yang bisa diadopsi oleh Indonesia dalam mengembangkan sektor wisata medis di Indonesia. Hal ini didorong dengan adanya kesamaan ragam dalam kebudayaan, tantangan, dan potensi ekonomi yang besar antara Indonesia dan Malaysia (UMA, 2023). Analisis yang dilakukan menggunakan metode *literature review* dengan tujuan melakukan identifikasi, analisis, interpretasi, serta evaluasi hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang diambil serta pertanyaan terkait untuk menyajikan fakta yang lebih komprehensif dan berimbang (Fadli, 2021).

METODE

Penelitian ini menggunakan studi *literature* yang mengambil data sekunder dari publikasi artikel yang telah diterbitkan dalam lima tahun terakhir dimulai tahun 2019 hingga tahun 2023 yang relevan dengan topik pembahasan. Artikel-artikel yang digunakan berasal dari database yang telah ditentukan yaitu *Google Scholar*, *ProQuest*, dan *Cambridge Journal*. Periode yang dicakup dalam evaluasi literature ini adalah Januari - Februari 2024. Penelitian ini menggunakan *search term* pencarian (“Health Services Quality” OR “Medical Services Quality” AND “Medical Tourism” OR “Health Tourism”). Dalam melakukan seleksi artikel, ditetapkan kriteria inklusi dan eksklusi untuk penyaringan hasil artikel yang ditemukan. Adapun kriteria inklusi pada studi *literature* yaitu studi yang menggunakan studi kuantitatif *cross-sectional*, studi yang dipublikasikan dalam periode 5 tahun terakhir (2019-2024), artikel yang telah terpublikasi, studi yang dilakukan di Malaysia, artikel yang menggunakan Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris, artikel yang dapat diunduh *full paper*, serta studi yang merupakan *original paper*.

Adapun kriteria eksklusi pada studi *literature* yaitu responden dalam artikel sepenuhnya memiliki kewarganegaraan Malaysia, dan komponen variabel yang dibahas tidak sesuai yang telah ditentukan. Adapun variabel yang akan digunakan pada penelitian antara lain: rumah sakit, sumber daya manusia, dan teknis perawatan medis. Tahap lanjutan dari studi yaitu telaah artikel melalui judul dan abstrak untuk mengetahui bahasan yang ada dalam artikel, kemudian artikel akan dilakukan penilaian kualitas dengan menggunakan instrumen *Critical Appraisal* dari *Joanna Briggs Institute* pada penelitian dengan *Checklist for Analytical Cross Sectional Studies*. Strategi pencarian hasil literature ditampilkan pada diagram *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA) (diagram 1). Diagram PRISMA digunakan untuk melaporkan secara transparan alasan dari peninjauan artikel yang dilakukan dan mencerminkan metode untuk mengidentifikasi, memilih, menilai, dan mensintesis studi (Page et al., 2021).

Identifikasi

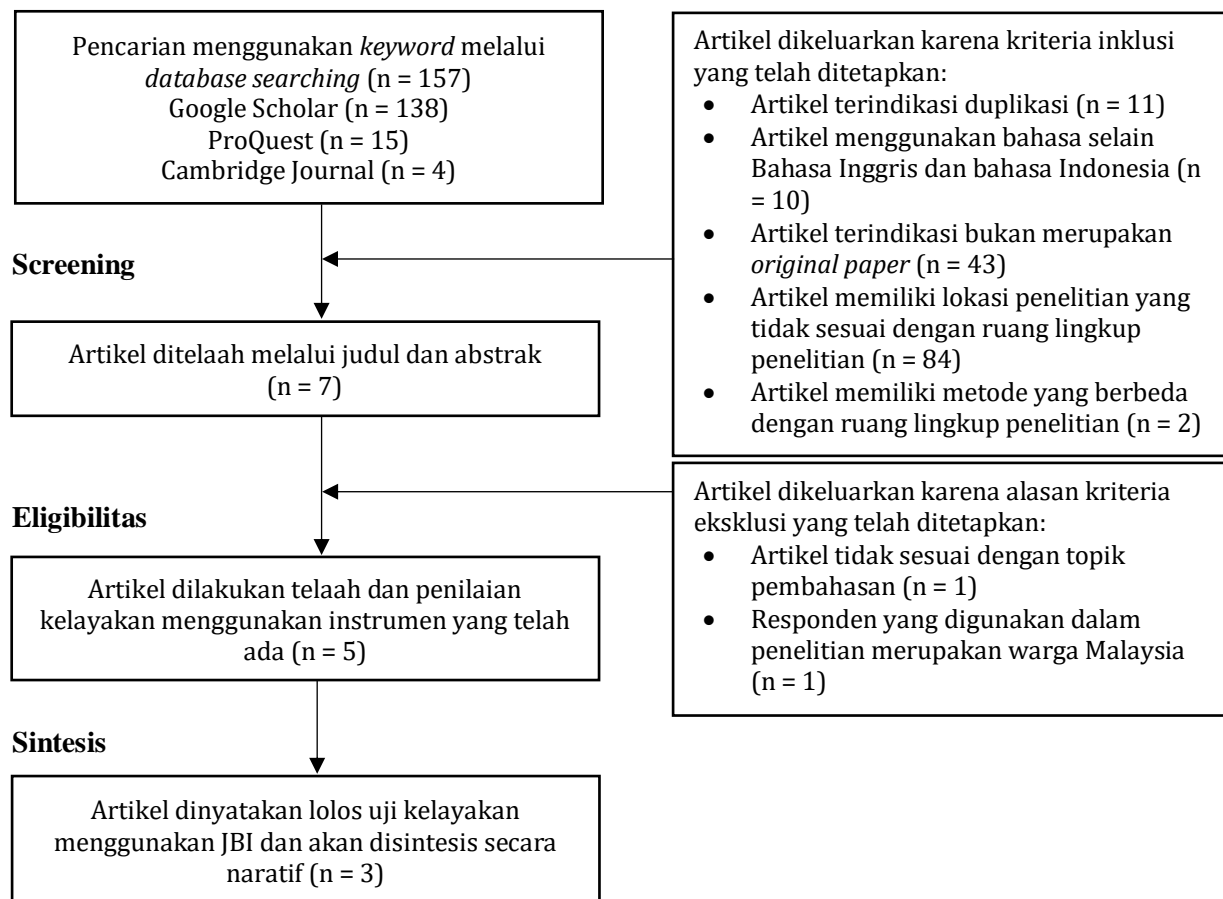


Diagram 1. Sintesis artikel menggunakan PRISMA

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil pengujian kelayakan artikel menggunakan instrumen Critical Appraisal menyatakan bahwa 3 artikel layak untuk dilakukan sintesis secara naratif dan 3 artikel dinyatakan tidak layak. Analisis mengenai 3 artikel yang akan dilakukan sintesis secara naratif dijabarkan pada tabel berikut (tabel 1). Literature yang dilakukan Oleh penulis terhadap artikel yang lolos kriteria kelayakan menghasilkan berbagai informasi, termasuk informasi bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi seseorang untuk memilih Malaysia sebagai tujuan dari wisata medis. Penulis menemukan bahwa aspek rumah sakit dan sumber daya manusia berkontribusi terhadap persepsi turis medis dalam memilih destinasi wisata medis. Selain itu, faktor teknis perawatan medis juga menjadi indikator yang mempengaruhi turis medis dalam memilih destinasi wisata medis, adapun penjabaran klasifikasi faktor yang mempengaruhi turis medis dalam memilih Malaysia sebagai destinasi wisata medis akan dijabarkan pada tabel berikut (tabel 2).

PEMBAHASAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi turis medis untuk memilih Malaysia sebagai destinasi wisata medis dan untuk memberikan gambaran strategi potensial untuk mengembangkan pertumbuhan sektor wisata medis di Indonesia. Hasil penelitian berbasis ulasan artikel ini menunjukkan bahwa faktor-faktor penting seperti rumah sakit, sumber daya manusia, dan teknis perawatan medis dapat mempengaruhi keputusan turis medis dalam memilih destinasinya. Secara umum, faktor rumah sakit menjadi peran penting yang mempengaruhi keputusan turis medis.

Faktor Rumah Sakit

Berdasarkan hasil ulasan artikel yang dilakukan, didapatkan informasi bahwa faktor rumah sakit memiliki peran penting dalam mempengaruhi turis medis. Menurut hasil penelitian Rahman (2019), kemudahan dalam aksesibilitas rumah sakit yang seharusnya disediakan oleh rumah sakit atau penyedia layanan kesehatan sangat penting bagi wisatawan medis yang berkunjung. Studi yang dilakukan Rahman (2019) ini menunjukkan bahwa aksesibilitas rumah sakit memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien. Kemudahan aksesibilitas rumah sakit yang disediakan oleh penyedia layanan kesehatan akan menarik wisatawan medis untuk melakukan perawatan medis di rumah sakit di masa mendatang (Rahman, 2019). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian tentang wisata medis di wilayah Turki yang dilakukan oleh Capar dan Aslan (2020) yang menyatakan bahwa aksesibilitas layanan kesehatan merupakan hal yang paling signifikan dalam mempengaruhi pilihan destinasi wisata medis (Çapar & Aslan, 2020).

Tabel 1. Hasil telusur artikel yang lolos uji kelayakan

| Artikel | Judul, Penulis, dan Tahun | Responden | Teknik Analisis Data | Instrumen | Hasil Penelitian |
|---------|--|--|--|--|---|
| 1 | Measuring The Influence of Service Quality on Patient Satisfaction in Malaysia (Christine Nya-Ling Tan, 2019) | 194 pasien di rumah sakit publik dan private di Melaka. | <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA) and Heterotrait-Monotrait (HTMT)</i> | 5 dimensi SERV-QUAL 1. Reliability: trustworthiness 2. Assurance: safety 3. Tangibles: infrastructure 4. Empathy: personnel quality Responsiveness: social responsibility | Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu citra rumah sakit, keselamatan pasien, kualitas personel, dan tanggung jawab sosial, dengan kualitas personel merupakan faktor yang paling mempengaruhi pasien dan berimplikasi pada pasien tetap puas dan bersedia kembali untuk melakukan perawatan medis kembali. |
| 2 | Medical Tourism: Tourists' Perceived Services and Satisfaction Lessons from Malaysian Hospitals (Muhammad Khalilur Rahman, 2019) | 266 turis yang datang ke Malaysia dengan tujuan kesehatan. | <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> | 1. Hospital accessibility 2. Medical costs reasonable 3. Interpersonal behavior 4. Perceives services quality Satisfaction | Terdapat faktor konstruksi yang berpengaruh terhadap keputusan yang diambil wisatawan medis dalam memilih tujuan wisata medis. Aksesibilitas rumah sakit dan perilaku interpersonal merupakan faktor utama, serta biaya medis dan teknis perawatan medis yang memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. |
| 3 | Healthcare Services: Patient Satisfaction and Loyalty Lessons from Islamic Friendly Hospitals (Muhammad Khalilur Rahman, 2021) | 379 pasien dari rumah sakit <i>Muslim friendly</i> . | <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> | 1. Shariah amenities 2. Physicians and nurses services 3. Healthcare technicality 4. Hospital environment 5. Administrative behavior 6. Patients satisfaction Loyalty | Terdapat faktor yang sangat signifikan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Perilaku administratif, pelayanan perawat, dan fasilitas Shariah memiliki signifikansi tinggi dalam mempengaruhi pasien. Teknis perawatan medis, lingkungan rumah sakit, dan layanan dokter memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. |

Tabel 2. Klasifikasi faktor yang mempengaruhi turis medis

| Faktor Rumah Sakit | Faktor Sumber Daya Manusia | Faktor Teknis Perawatan Medis |
|--|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Citra rumah sakit menjadi salah satu faktor penentu dalam kepuasan pasien (Tan et al., 2019). 2. Kemudahan aksesibilitas rumah sakit yang disediakan oleh penyedia layanan kesehatan menarik wisatawan medis untuk melakukan perawatan medis di rumah sakit atau tujuan wisata di masa mendatang (Rahman, 2019). 3. Masalah biaya medis memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas layanan yang dirasakan oleh wisatawan medis (Rahman, 2019). 4. Lingkungan rumah sakit memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien (Rahman et al., 2021). 5. Adanya hubungan yang signifikan antara perilaku administratif dan kepuasan pasien Muslim yang didasarkan pada hasil statistik (Rahman et al., 2021). | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas personel secara signifikan lebih kuat daripada faktor-faktor lain. Hal ini juga menunjukkan bahwa kualitas personel menjadi elemen penting dalam hal yang mempengaruhi kepuasan pasien (Tan et al., 2019). 2. Tanggung jawab sosial tampaknya menjadi faktor potensial yang mengarah pada kepuasan pasien (Tan et al., 2019). 3. Wisatawan medis mencari kegembiraan mental dan sensasi (Rahman, 2019). 4. Kualitas layanan medis dokter memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien . analisis statistik menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara layanan perawat dan kepuasan pasien (Rahman et al., 2021). | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan pasien merupakan faktor penting yang mempengaruhi pencapaian kepuasan pasien (Tan et al., 2019). 2. Meskipun sebagian besar wisatawan medis tidak dapat mengevaluasi kualitas layanan rumah sakit terkait peralatan medis yang mutakhir, keakuratan teknis, dan prosedur, penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan perawatan medis yang dirasakan oleh wisatawan bergantung pada kualitas layanan medis (Rahman, 2019). 3. Kepuasan pasien Muslim sangat bergantung pada teknis perawatan kesehatan di rumah sakit (Rahman et al., 2021). |

Pada hasil penelitian Christine Nya-Ling Tan (2019) menunjukkan bahwa citra rumah sakit merupakan faktor yang kuat dari kepuasan pasien. Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan disarankan untuk meluangkan waktu, sumber daya, dan upaya untuk membangun citra yang kuat. Sebagai contoh, rumah sakit dapat berpartisipasi dalam media sosial, meningkatkan iklan media, meningkatkan hubungan masyarakat, dan cara lain yang dapat mempromosikan citra rumah sakit. Hal ini dapat membantu dalam kompetitif pasar rumah sakit (Tan et al., 2019). Pernyataan ini sejalan dengan penelitian Cham (2022) yang menyebutkan bahwa citra rumah sakit yang telah dibangun memiliki pengaruh positif dan mempengaruhi kepercayaan wisatawan medis terhadap rumah sakit (Cham et al., 2022).

Penelitian Rahman (2021) menyebutkan hasil yang signifikan antara lingkungan rumah sakit dengan kepuasan pasien. Rumah sakit dapat meningkatkan lingkungannya dengan mendorong staf untuk bersikap ramah, selain itu kebijakan rumah sakit yang baik (contoh: kontrol suhu ruangan, pencahayaan, penerapan jam tenang, atau memasang peredam suara) juga dapat berpengaruh pada lingkungan rumah sakit (Rahman et al., 2021). Hal ini sejalan dengan temuan Couceiro et al (2022) dalam penelitiannya yang berlokasi di Swiss yang menyatakan bahwa infrastruktur medis memberikan kenyamanan yang tinggi bagi pasien asing yang berobat (Couceiro et al., 2022).

Faktor Sumber Daya Manusia

Menurut penelitian yang dilakukan Salsabila et al (2023) tenaga kesehatan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pasien dalam memilih fasilitas layanan kesehatan. Kedekatan, rasa empati, serta rasa puas yang didapatkan pasien dari tenaga kesehatan dapat membuat pasien berkunjung kembali ke fasilitas kesehatan yang sama. Bahkan tidak jarang pula pasien akan merekomendasikan fasilitas kesehatan kepada orang lain karena rasa puasnya terhadap sumber daya manusia yang ada dalam suatu fasilitas kesehatan (Salsabila et al., 2023).

Berdasarkan ulasan artikel yang dilakukan, didapatkan informasi bahwa faktor sumber daya manusia memegang peran penting yang dapat mempengaruhi pasien yang datang dari berbagai negara (Rahman et al., 2021) (Rahman, 2019)(Tan et al., 2019). Penelitian Rahman (2021) mengungkapkan pelayanan dokter dan pelayanan perawat merupakan faktor sumber daya manusia yang mempengaruhi kepuasan pasien Muslim yang berkunjung terhadap kualitas layanan kesehatan. Pernyataan ini sejalan dengan studi kualitatif wisata medis imigran Polandia di Belgia yang dilakukan Mathijsen (2019) yang mengungkapkan bahwa pasien transnasional mencari kualitas dokter terbaik untuk memberikan jaminan kualitas kepada pasien (Mathijsen, 2019).

Christine Nya-Ling Tan (2019) pada penelitiannya menunjukkan bahwa efek dari kualitas personel merupakan hal yang paling signifikan daripada faktor lain dalam mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan. Tingginya kualitas dokter, perawat, administrator, dan staf pendukung akan sangat mendukung peningkatan kualitas layanan kesehatan yang efektif. Pernyataan ini didukung dengan hasil studi Ghasemi et al (2021) yang menyatakan bahwa kemampuan staf yang terampil menjadikan Malaysia sebagai salah satu destinasi wisata medis prioritas bagi warga Iran (Ghasemi et al., 2021).

Penelitian Rahman (2019) menunjukkan hasil bahwa perilaku interpersonal berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh pasien. Hasil dari penelitian Rahman (2019) ini menegaskan bahwa wisatawan medis mencari kepuasan mental dan sensasi penyembuhan tertentu ketika berpartisipasi dalam wisata medis di luar negeri, dan hal tersebut mempengaruhi kepuasan mereka secara keseluruhan. Pernyataan ini didukung dengan studi yang dilakukan oleh Suherlan et al (2022) yang menyimpulkan bahwa di mata turis medis, sumber daya manusia dan kemampuan staf medis merupakan faktor terpenting dan sangat mempengaruhi penyediaan layanan kesehatan yang efektif (Suherlan et al., 2022).

Pentingnya faktor sumber daya manusia dalam wisata medis tidak hanya berkaitan dengan keputusan pasien, namun faktor sumber daya manusia juga berkaitan dengan sistem kesehatan suatu negara. Hal ini sejalan dengan studi tentang wisata medis di wilayah Iran yang dilakukan oleh Raofi (2022) yang menyatakan bahwa efisiensi sumber daya manusia yang mampu berkomunikasi dengan pasien

merupakan faktor terpenting dan utama yang berkaitan dengan sistem kesehatan suatu negara (Raofi et al., 2022).

Faktor Teknis Perawatan Medis

Selain sumber daya manusia dan rumah sakit, faktor teknis perawatan medis juga berpengaruh terhadap pasien. Penelitian Rahman (2019) menyatakan meskipun sebagian besar turis medis tidak dapat mengevaluasi teknis perawatan medis, persepsi turis terhadap kualitas layanan kesehatan bergantung pada teknis layanan kesehatan yang diberikan. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian di wilayah China yang dilakukan oleh Luo (2023) yang menyebutkan bahwa teknis perawatan medis merupakan salah satu faktor yang memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit (Luo, 2023).

Penelitian Rahman (2021) menyatakan bahwa kepuasan pasien Muslim sangat bergantung pada teknis perawatan di rumah sakit. Hal ini diharapkan kedepannya dapat mengembangkan teknis perawatan medis yang memuaskan. Aydin dan Karamehmet (2017) dalam hasil penelitiannya menyatakan hal yang serupa, dimana kualitas perawatan secara keseluruhan dianggap penting (Aydin & Karamehmet, 2017).

Pada hasil penelitian Christine Nya-Ling Tan (2019) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa keselamatan pasien merupakan faktor penting yang mempengaruhi pencapaian kepuasan pasien. Hal ini menjadi saran bagi rumah sakit untuk berinvestasi dalam sistem perawatan medis yang efisien dan efektif. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Medhekar et al (2020) di wilayah India yang menyatakan bahwa keselamatan pasien merupakan salah satu faktor penting untuk memberikan nilai pada layanan kesehatan yang diberikan pada pasien (Medhekar et al., 2020).

Mengembangkan Wisata Medis di Indonesia

Berdasarkan hasil telaah artikel yang dilakukan, didapatkan informasi bahwa faktor yang signifikan mempengaruhi turis medis dalam memilih Malaysia sebagai destinasi wisata medis adalah faktor rumah sakit. Faktor tersebut antara lain yaitu aksesibilitas rumah sakit, citra rumah sakit, dan lingkungan rumah sakit. Untuk mengembangkan wisata medis di Indonesia, pengelola rumah sakit di Indonesia hendaknya dapat meningkatkan kualitas rumah sakit.

Supriadi (2024) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kendala tingkat makro di Indonesia dalam menyelenggarakan wisata medis salah satunya yaitu keterbatasan aksesibilitas turis medis untuk mencapai rumah sakit tujuan di Indonesia. Studi ini juga menjelaskan, dalam mengembangkan wisata medis di Indonesia pemerintah, khususnya Kementrian Pariwisata memiliki peran penting dalam memperkuat upaya mengembangkan wisata medis (Supriadi et al., 2024).

Studi kualitatif yang dilakukan oleh Berliandaldo dan Muhadli (2022) menyebutkan bahwa Indonesia memiliki daerah yang memiliki high potential sebagai destinasi wisata medis yang dapat meningkatkan pertumbuhan PDRB dengan melakukan kolaborasi stakeholder. Dalam strategi pengembangan wisata medis di Indonesia, prioritas strategi yang harus dilakukan yaitu dengan melakukan peningkatan aksesibilitas dan amenities (Berliandaldo & Muhadli, 2022).

KESIMPULAN

Berdasarkan telaah *literature review* yang telah dipaparkan, penulis menyimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi turis medis dalam memilih Malaysia sebagai destinasi wisata medis adalah faktor rumah sakit, faktor sumber daya manusia, dan faktor teknis perawatan medis. Dengan hasil menunjukkan faktor rumah sakit menjadi faktor utama yang membuat turis medis memilih Malaysia sebagai tujuan wisata medis. Adapun saran kepada pihak pengelola rumah sakit di Indonesia agar dapat meningkatkan kualitas rumah sakit, khususnya peningkatan pada aksesibilitas dari rumah sakit yang ada. Selain itu, pengembangan sumberdaya manusia dan teknis perawatan medis yang ada di rumah sakit juga diperlukan agar pengembangan wisata medis di Indonesia dapat berkembang lebih baik, sehingga dapat mengembangkan bisnis di bidang rumah sakit kedepannya.

REFERENSI

1. Alexandra, N. I., & Radovčić, Z. 2022. Impacts of medical tourism on healthcare access. In Healthcare Access. IntechOpen. <https://doi.org/10.5772/intechopen.98682>
2. Anggiri, V. W., & Ilyas, J. 2019. Impact of medical tourism: A systematic review. Strengthening hospital competitiveness to improve patient satisfaction and better health outcomes. 524–530. <https://doi.org/10.26911/the6thicph-FP.04.39>
3. Arisanti, Y. 2019. Mengenal wisata kesehatan pelayanan medis di daerah istimewa Yogyakarta. Jurnal Kepariwisata. 13(1): 45-46.
4. Aydin, G., & Karamehmet, B. 2017. Factors affecting health tourism and international health-care facility choice. International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing. 11(1): 16–36, <https://doi.org/10.1108/IJPHM-05-2015-0018>.
5. Beladi, H., Chao, C.-C., Ee, M. S., & Hollas, D. 2019. Does medical tourism promote economic growth? a cross-country analysis. Journal of Travel Research. 58(1): 121–135, <https://doi.org/10.1177/0047287517735909>.
6. Berliandaldo, M., & Muhadli, R. A. 2022. Potensi pengembangan medical tourism dalam menyambut IKN nusantara di wilayah Kalimantan Timur. Jurnal Studi Kebijakan Publik. 1(1): 13–26, <https://doi.org/10.21787/jskp.1.2022.13-26>
7. Çapar, H., & Aslan, Ö. 2020. Factors affecting destination choice in medical tourism. International Journal of Travel Medicine and Global Health. 8(2): 80–88, <https://doi.org/10.34172/ijtmgh.2020.13>.

8. Cham, T., Lim, Y., & Sigala, M. 2022. Marketing and social influences, hospital branding, and medical tourists' behavioural intention: Before- and after-service consumption perspective. *International Journal of Tourism Research*. 24(1): 140–157, <https://doi.org/10.1002/jtr.2489>.
9. Couceiro, J., Elger, B. S., & Satalkar, P. 2022. Stakeholder perspectives on 'Swiss quality' healthcare in the context of inbound medical tourism to Switzerland: An exploratory qualitative study. *Journal of Patient Safety and Risk Management*. 27(3): 111–123, <https://doi.org/10.1177/25160435221102124>.
10. Fadli, M. R. 2021. Memahami desain metode penelitian kualitatif. *HUMANIKA*. 21(1): 33–54, <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>.
11. Ghasemi, P., Mehdiabadi, A., Spulbar, C., & Birau, R. 2021. Ranking of sustainable medical tourism destinations in iran: an integrated approach using fuzzy SWARA-PROMETHEE. *Sustainability*. 13(2): 683, <https://doi.org/10.3390/su13020683>.
12. Global Healthcare Resources & International Healthcare Resource Center. 2020. Medical Tourism Index 2020-2021 Global Destinations.
13. Global Protective Solutions. (2021, March 15). Top 5 Medical Tourism Destinations in Asia. Worldwide Program Administrator–Global Protective Solutions. <https://www.globalprotectivesolutions.com/top-5-medical-tourism-destinations-in-asia/>
14. Horowitz, M. D., Rosensweig, J. A., & Jones, C. A. 2007. Medical tourism: globalization of the healthcare marketplace. *MedGenMed : Medscape General Medicine*. 9(4): 33.
15. Kim, S., Arcodia, C., & Kim, I. 2019. Critical success factors of medical tourism: The case of South Korea. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 16(24): 4964, <https://doi.org/10.3390/ijerph16244964>.
16. Komalasari, R. 2022. Pariwisata medis sebagai pasar niche yang unik dalam konteks Indonesia. *Journey : Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*. 5(2): 95–104, <https://doi.org/10.46837/journey.v5i2.108>.
17. Luo, H. 2023. Determinants of patients' behavioral intention and loyalty in private hospitals in Chengdu, China. *Scholar: Human Sciences*, 15(2), <https://doi.org/https://10.14456/shserj.2023.41>.
18. Mahendradhata, Y. 2019. Proceed with caution: Potential challenges and risks of developing healthcare tourism in Indonesia. *Global Public Health*. 14(3): 340–350, <https://doi.org/10.1080/17441692.2018.1504224>
19. Mathijssen, A.(2019). Home, sweet home? Understanding diasporic medical tourism behaviour. Exploratory research of polish immigrants in Belgium. *Tourism Management*. 72: 373–385, <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.12.009>.
20. Medhekar, A., Wong, H. Y., & Hall, J. E. 2020. Health-care providers perspective on value in medical travel to India. *Tourism Review*. 75(4): 717–731, <https://doi.org/10.1108/TR-06-2019-0276>.

21. Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., McGuinness, L. A., Stewart, L. A., Thomas, J., Tricco, A. C., Welch, V. A., Whiting, P., & Moher, D. 2021. The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. *Systematic Reviews*. 10(1): 89, <https://doi.org/10.1186/s13643-021-01626-4>.
22. PP RI. 2011. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional Tahun 2010 2025.
23. Rahman, M. K. 2019. Medical tourism: tourists' perceived services and satisfaction lessons from Malaysian hospitals. *Tourism Review*. 74(3): 739–758, <https://doi.org/10.1108/TR-01-2018-0006>.
24. Rahman, M. K., Bhuiyan, M. A., & Zailani, S. 2021. Healthcare Services: Patient Satisfaction and Loyalty Lessons from Islamic Friendly Hospitals. *Patient Preference and Adherence*. 15: 2633–2646, <https://doi.org/10.2147/PPA.S333595>.
25. Raoofi, S., Khodayari-Zarnaq, R., Ghasemyani, S., Hamidi, H., & Vatankhah, S. 2022. Barriers of medical tourism development in Iran. *Anatolia*. 33(1): 91–103. <https://doi.org/10.1080/13032917.2021.1907760>.
26. Salsabila, M. G., Adi, S., Fanani, E., & Hapsari, A. 2023. Faktor-faktor yang mempengaruhi pasien umum memilih instalasi rawat inap Rumah Sakit Wava Husada selama masa pandemi covid-19. *Sport Science and Health*. 5(3): 310–329, <https://doi.org/10.17977/um062v5i32023p310-329>.
27. SEA Consulting Service. 2022. Medical Tourism in ASEAN.
28. SKHA. (2022, October 9). Menilik Potensi Medical Tourism (Wisata Medis) di Indonesia. SKHA. <https://skha.co.id/id/artikel/sektor-publik/pariwisata-perhotelan/menilik-potensi-medical-tourism-wisata-medis-di-indonesia/>
29. Statista. 2023a. Number of people who travelled to Malaysia for healthcare from 2013 to 2022. <https://www.statista.com/statistics/1013809/medical-tourists-numbers-malaysia/>
30. Statista. 2023b. Revenue from medical tourism in Malaysia from 2013 to 2022. <https://www.statista.com/statistics/1013817/medical-tourism-revenue-malaysia/>
31. Suhail, P., & Srinivasulu, Y. 2021. Perception of service quality, satisfaction, and behavioral intentions in ayurveda healthcare. *Journal of Ayurveda and Integrative Medicine*. 12(1): 93–101, <https://doi.org/10.1016/j.jaim.2020.10.011>.
32. Suherlan, H., Kurniady, D. A., Najm, M. A. A., Zainal, A. G., Alshahrani, N. Z., Prasiasa, D. P. O., Ansari, M. J., Redkin, A. G., & Aravindhan, S. 2022. Evaluate the Development of Medical Tourism by Cognitive Mapping Technique. *Health Educ Health Promot*, 10(1).

33. Supriadi, Al Afa, B., Nurfikri, A., & Koire, I. I. 2024. Exploring the potential of a multi-level approach to advance the development of the medical tourism industry in Indonesia. *Health Services Insights*. 17:1-9, <https://doi.org/10.1177/11786329241245231>.
34. Tan, C. N. L., Ojo, A. O., Cheah, J. H., & Ramayah, T. 2019. Measuring the influence of service quality on patient satisfaction in Malaysia. *Quality Management Journal*. 26(3): 129–143, <https://doi.org/10.1080/10686967.2019.1615852>.
35. UMA. (2023, November 20). Perbandingan Pemerintahan Indonesia dengan Negara Malaysia. Universitas Medan Area Fakultas Isipol Prodi Ilmu Pemerintahan.