

Analisis Strategi Promosi *Healthcare Travel* Malaysia terhadap Potensi Pengembangan Pariwisata Medis di Indonesia

Deva Shakilla, Chista Nabila Ramadhani, Sabila Aurelia, Mokhammad Gisa Vitrana
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Pendahuluan

Kesehatan termasuk ke dalam tiga dimensi penyusun Indeks Pembangunan Manusia (IPM) yang memiliki peran penting dalam upaya peningkatan sumber daya manusia, penanggulangan kemiskinan, dan pembangunan ekonomi. Dimensi kesehatan dalam konteks IPM dilihat dari kemudahan akses masyarakat dalam memperoleh lingkungan yang sehat dan pelayanan kesehatan yang memadai.¹ Pelayanan kesehatan yang efektif merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi tingkat kesehatan fisik dan mental, serta kesejahteraan bagi masyarakat.

Kesehatan adalah hak bagi seluruh masyarakat Indonesia yang menjadi bagian dari Hak Asasi Manusia dan diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Hal ini menunjukkan bahwa memang sudah seharusnya pemerintah memperhatikan dan mempedulikan rakyat guna mendapatkan kehidupan layak. Pasal 28H ayat 1 UUD NRI Tahun 1945 menjelaskan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh layanan kesehatan.

Mengingat pentingnya pelayanan kesehatan yang memadai, sudah sepatutnya Indonesia melakukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan agar masyarakat memiliki akses kesehatan yang berkualitas. Kondisi pelayanan kesehatan Indonesia pada saat ini masih belum memenuhi standarisasi internasional, sehingga sebagian masyarakat memilih untuk menjalani perawatan di negara lain. Berdasarkan data dari media massa Kompas pada tahun 2023, terdapat 2 juta orang yang memilih untuk berobat ke luar negeri, lebih kurang 1 juta diantaranya memilih Malaysia sebagai destinasi perjalanan wisata medis (*Medical Tourism*).²

Medical Tourism merupakan fenomena konsumen yang memilih pelayanan kesehatan lintas batas negara atau di luar dari negaranya.³ *Medical Tourism* di

¹ BPS, 'Indeks Pembangunan Manusia 2019' (2019) 53 Badan Pusat Statistik 1689.

² Kompas.com, 'Punya Layanan Kesehatan Kelas Dunia, Ini Alasan Malaysia Jadi Destinasi Utama Wisata Medis' (2023) <[³ Neil Lunt et al., "Medical Tourism : Treatments , Markets and Health System Implications : A Scoping Review," *Directorate for Employment, Labour and Social Affairs*, 2011, hlm. 7.](https://biz.kompas.com/read/2023/05/30/162332428/punya-layanan-kesehatan-kelas-dunia-ini-alasan-malaysia-jadi-destinasi-utama#:~:text=Adapun Negeri Jiran%2C Malaysia%2C menjadi salah satu destinasi,juta orang di antaranya memilih berobat ke Malaysia.> accessed 6 March 2024. Diakses pada 1 April 2024</p></div><div data-bbox=)

Malaysia terbentuk sebagai jawaban dalam menghadapi perkembangan globalisasi rumah sakit yang ditimbulkan dari beberapa faktor, antara lain: kemajuan sistem teknologi informasi dan komunikasi serta hadirnya era pasar bebas, dimana keterbatasan geografis tidak lagi menjadi penghalang dan memungkinkan masyarakat untuk memilih rumah sakit dimana pasien akan mendapatkan pelayanan dengan lebih mudah. Rumah Sakit harus memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggannya lebih dari pesaingnya agar dapat bertahan dan tumbuh dalam lingkungan yang sangat kompetitif. Peraturan pemerintah di bidang kesehatan menyebabkan munculnya banyak pesaing baru yang pada akhirnya menyebabkan persaingan antar rumah sakit semakin ketat.⁴

Selain pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memenuhi standar internasional, keberhasilan Malaysia dalam menarik wisatawan Indonesia untuk melakukan *medical tourism* di negara tersebut tidak terlepas dari strategi promosi yang didukung langsung oleh pemerintah Malaysia. Pemerintah Malaysia melakukan berbagai cara untuk mempromosikan pariwisata media, salah satu diantaranya dengan metode penempatan iklan melalui berbagai media digital seperti fitur *advertisement* di Facebook serta penggunaan platform Youtube.⁵

Pariwisata medis merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh Malaysia dalam menarik minat wisatawan mancanegara khususnya wisatawan Indonesia. Pemerintah Malaysia sendiri bahkan memiliki lembaga tersendiri yang dikhususkan untuk mengelola dan mengembangkan pariwisata medis. Berdasarkan hal tersebut, penulisan ini berfokus kepada perbandingan *medical tourism* antara Indonesia dan Malaysia, serta bagaimana upaya Indonesia untuk mengembangkan *medical tourism* guna menciptakan iklim persaingan pariwisata medis di wilayah Asia Tenggara.

⁴ Peter Rusli, 'Medical Tourism Sebagai Strategi Pemasaran Rumah Sakit: Narrative Review' (2019) 5 Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia 175.

⁵ Salsabila Annisa Sarana and Viani Puspita Sari, 'Strategi Nation Branding Malaysia Dalam Penggalakan Pariwisata Medis Terhadap Publik Indonesia' (2022) 4 Padjadjaran Journal of International Relations 179.

Pembahasan

Strategi Promosi Pengembangan Pariwisata Medis di Malaysia

Pariwisata medis merupakan kondisi di mana seseorang melakukan perjalanan ke negara lain untuk mendapatkan perawatan kesehatan yang dibutuhkan yang tidak tersedia di negara asalnya atau dengan alasan lainnya. Umumnya, tindakan kesehatan yang dilakukan dalam perjalanan wisata medis meliputi pembedahan, perawatan kanker, transplantasi organ tubuh, dan sebagainya. Pada umumnya, terdapat kecenderungan di mana wisatawan akan memilih untuk melakukan perawatan atau penyembuhan di negara lain dengan biaya yang lebih murah dibanding di negaranya sendiri. Tidak jarang sebuah negara juga dikenal dengan keahlian medis tertentu dan fasilitas yang canggih.

Perkembangan pariwisata medis di wilayah Asia Tenggara tidak terlepas dari adanya peran *Asean Free Trade Area* (AFTA) yang menjadikan negara-negara Asean lebih terbuka dalam melakukan perdagangan barang maupun jasa. Dengan kemudahan melakukan perjalanan wisata medis, sebagian warga Indonesia memilih untuk melakukan perawatan di luar negeri karena industri kesehatannya yang lebih baik dibandingkan Indonesia. Pada 2020, pengeluaran warga Indonesia yang digunakan untuk berobat di Singapura dan Malaysia diperkirakan mencapai 3-5 miliar USD. Hal ini tentu menyebabkan kerugian yang cukup besar bagi Indonesia akibat berkurangnya pendapatan negara di sektor kesehatan dan pariwisata.

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan tingginya minat wisatawan Indonesia untuk melakukan perawatan medis di luar negeri yaitu, pelayanan kesehatan yang berkualitas, tenaga medis yang komunikatif dan memiliki kompetensi keahlian yang baik, waktu pelayanan yang cepat dengan harga yang terjangkau, hasil pengobatan yang memuaskan, serta ketersediaan akses informasi yang cukup.⁶ Hal yang sama juga dapat dilihat dari tren abad 21 ini dimana wisata medis dilakukan: 1) oleh sebagian besar masyarakat bepergian untuk berobat, 2) pasien dari negara maju ke negara berkembang atau negara miskin untuk mengakses layanan kesehatan, 3) infrastruktur yang mendukung perjalanan, kemudahan akses, dan tersedianya informasi di internet, 4) adanya pengembangan industri baik sektor swasta maupun pemerintah dalam mempromosikan wisata medis.⁷ Selain yang telah disebutkan, kesuksesan perkembangan pariwisata medis di luar negeri khususnya Malaysia

⁶ Christina Nusarita Intama and Wahyu Sulistiadi, 'Kesiapan Rumah Sakit Indonesia Menghadapi Kompetisi Medical Tourism Di Asia Tenggara' (2022) 22 Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi 560.

⁷ Neil Lunt, *Loc.cit*, hlm. 6.

didukung dengan promosi yang gencar dilakukan pemerintahnya melalui berbagai media.

Malaysia dalam perkembangannya memiliki sistem perawatan kesehatan yang memadai, terbukti hingga tahun 1996 mencapai 93% layanan kesehatan yang tersedia tersebar secara merata sehingga penduduk negara tersebut dapat mengakses layanan kesehatan. Pemerintah Malaysia juga membentuk Undang-Undang Fasilitas dan Layanan Kesehatan Swasta dan *Fee Schedule 13* guna memberikan batas penetapan harga layanan profesional.⁸

Malaysia, yang merupakan salah satu negara ASEAN yang pada saat ini bertahan menjadi tuan rumah wisatawan medis asing setiap tahunnya yang kunjungannya mencapai hingga 100.000, Lalu Singapura yang mengalami pertumbuhan secara cepat sebagai hasil dari promosi pemasaran yang efektif yang ditunjukkan melalui infrastruktur yang dilengkapi dengan fasilitas medis modern serta kualitas pelayanan akan fasilitas yang memenuhi harapan pasien.

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan penting dalam bidang kesehatan dan juga sebagai respons terhadap peningkatan dan efektivitas dari sistem kesehatan, baik dalam penyediaan pelayanan dalam keadaan akut maupun kondisi yang kompleks atau bahkan komplikasi. Rumah sakit harus menyediakan sumber daya khusus di dalam jaringan rujukan yang terencana dan terstruktur dengan baik untuk meningkatkan persaingan pasar baik dalam bidang strategi atau peningkatan kualitas, strategi pemasaran rumah sakit dimulai dari melihat segmentasi dari pengguna layanan, yaitu agar tidak terlalu luas, namun dapat terfokus pada salah satu segmentasi pasar agar dapat dilayani secara efektif.

Rumah sakit merupakan fasilitas yang sangat penting dalam menunjang pelayanan kesehatan yang perlu menyediakan sumber daya khusus di dalam jaringan rujukan yang terencana dan terstruktur dengan baik guna meningkatkan persaingan pasar baik dalam bidang strategi atau peningkatan kualitas. Strategi pemasaran rumah sakit dilihat dari segmentasi pengguna layanan, yaitu agar tidak terlalu luas, namun dapat terfokus pada salah satu segmentasi pasar agar dapat dilayani secara efektif. Rumah sakit juga turut menciptakan strategi pemasaran dengan mengarahkan pasien dan pelanggan untuk menyatukan strategi yang akan menghubungkan kepada pasien secara potensial melalui kunjungan ke negara asal. Strategi yang digunakan salah satunya dengan mempekerjakan perjalanan melalui perantara medis dengan melakukan paket "*Medical Check-Up*" untuk orang yang sehat. Strategi ini secara

⁸ Sarana dan Sari, "Strategi Nation Branding Malaysia dalam Penggalakan Pariwisata Medis terhadap Publik Indonesia," *Padjadjaran Journal of International Relations* 4, no. 2 (2022): <https://doi.org/10.24198/padjir.v4i2.40092>

tidak langsung membuat pasien/pelanggan berasumsi bahwa orang yang telah melakukan pemeriksaan akan kembali lagi ke Rumah Sakit yang sama jika suatu saat mereka perlu kembali karena sudah terbiasa dengannya.⁹

Medical Tourism di Malaysia dibentuk sebagai jawaban dalam menghadapi perkembangan globalisasi rumah sakit yang ditimbulkan dari beberapa faktor seperti, perkembangan pada sistem teknologi informasi dan komunikasi serta dimulainya era pasar bebas yang tidak menjadikan batas geografi sebagai hambatan dan mempermudah masyarakat dalam melakukan mobilitas ke rumah sakit yang menjadi pilihannya. Hal tersebut mengakibatkan persaingan antara rumah sakit semakin ketat serta munculnya rumah sakit baru lainnya akibat kebijakan pemerintah yang mendorong pertumbuhan rumah sakit baru. Sehingga setiap rumah sakit berlomba untuk memberikan pelayanan mereka yang terbaik agar tetap bertahan dan berkembang dalam persaingan yang ketat.¹⁰

Malaysia dalam menjalankan wisata medisnya sudah memperoleh pendapatannya hingga sebesar US\$ 216 Miliar setiap tahunnya. Peran Biro Perjalanan Wisata juga berpengaruh dalam melakukan strategi promosi kesehatan. Peran Biro Perjalanan juga merupakan salah satu langkah awal dengan membuka pintu informasi bagi wisatawan asing. Bagaimana tidak, Biro Perjalanan Wisata biasanya memiliki Networking yang sudah terjalin antar sesama Biro Perjalan Wisata dunia. Sehingga apa yang dilihat oleh dunia mengenai suatu negara juga didapatkan dari informasi Biro Perjalanan Wisata. Biro Perjalanan Wisata juga menawarkan kemudahan dalam mengurus visa, paket perjalanan, penginapan, ataupun informasi narahubung terhadap keperluan yang diinginkan oleh wisatawan. Dengan membuat paket yang menarik serta memberikan kemudahan dalam proses administrasi. Adapun peran yang diharapkan kepada Biro Perjalanan Wisata tersebut juga memberikan kemudahan dalam hal pengurusan ataupun perpanjangan visa bagi wisatawan medis.¹¹ Malaysia memberikan keringanan yang memudahkan dalam hal pelayanan, informasi, birokrasi, serta akomodasi yang telah disiapkan oleh Malaysia, salah satu yang paling menarik adalah kemudahan dalam pengurusan proses imigrasi dan kemudahan dalam

⁹ Rusli, "Medical Tourism Sebagai Strategi Pemasaran Rumah Sakit: Narrative Review," *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia* 5, no. 3 (2019): 175-180, <https://doi.org/10.7454/arsi.v5i3.2902>.

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ Ronny Sutanto, Hilda Muliana and Sabda Wahab, 'Analisis Kesiapan Wisata Medis (Medical Tourism) Rumah Sakit Awal Bros Batam Kepulauan Riau' (2022) 6 *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)* 156.

mendapatkan informasi yang merupakan faktor pendukung dalam kegiatan wisata medis.¹²

Malaysia merupakan negara dengan potensi pariwisata medis yang besar, sehingga dapat menjadi tuan rumah bagi sekitar 100.000 wisatawan medis asing yang berkunjung setiap tahunnya. Keberhasilan Malaysia didukung oleh beberapa faktor diantaranya, kualitas perawatan medis yang bertaraf internasional, pelayanan dengan akses informasi yang baik, staf medis yang berkomunikasi dengan beberapa bahasa, dan yang paling utama adalah peran pemerintah dalam melakukan promosi pariwisata medis melalui kampanye nasional hingga pemasaran di luar negeri.¹³ Oleh karena itu, dampak yang signifikan pada bidang ekonomi yang juga berada di jalur yang tepat untuk menjadi tujuan wisata medis pilihan di Asia Tenggara. Dewan Perjalanan Kesehatan Malaysia mengungkapkan bahwa sekitar 800.000 wisatawan medis tiba pada tahun 2022 dan pendapatan dari industri ini diperkirakan mencapai US\$225 juta pada akhir tahun 2023.¹⁴

Strategi Medical Tourism dan Potensi Penerapan di Indonesia

Upaya Indonesia dalam menerapkan Strategi Medical Tourism belum dilakukan secara maksimal. Salah satu faktor utama yang menyebabkan hal tersebut adalah ketidaksiapan rumah sakit di Indonesia untuk menjadi destinasi *medical tourism*. Terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pengalaman yang dirasakan oleh wisatawan dapat membentuk persepsi sehingga berperan dalam meningkatkan pandangan positif dan mengurangi pengaruh negatif yang dialami oleh wisatawan tersebut.¹⁵ Untuk menanggulangi hal tersebut, dapat diatasi dengan pembuatan kebijakan asuransi perjalanan medis dan kepastian keselamatan dan kesejahteraan bagi wisatawan medis.

Secara umum, tingginya permintaan terhadap tenaga medis profesional di luar negeri dapat memberikan kesempatan baik bagi Indonesia. Dengan melakukan pengembangan dan peningkatan penyediaan layanan kesehatan. Hal ini merupakan upaya pertama yang dapat dilakukan oleh pemerintah dalam proses pengembangan wisata media. Peningkatan kualitas dan efektifitas pelayanan kesehatan dapat

¹² Indah Cahyani Santoso, Erna Andajani and Veny Megawati, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Wisatawan Melakukan Medical Tourism Di Malaysia' (2020) 14 BISMA: Jurnal Bisnis dan Manajemen 92.

¹³ Vincent CS Heung, Deniz Kucukusta and Haiyan Song, 'A Conceptual Model of Medical Tourism: Implications for Future Research' (2010) 27 Journal of Travel and Tourism Marketing 236.

¹⁴ Ayman Falak Medina, 'Promising Sectors for Investments in Malaysia's Economic Corridors' (*Pengarahan ASEAN*, 2023) <https://www-aseanbriefing-com.translate.google/news/promising-sectors-for-investments-in-malaysias-economic-corridors/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=id&_x_tr_hl=id&_x_tr_pto=tc> accessed 23 April 2024.

¹⁵ Alireza Habibi and Ahmad Azmi M Ariffin, 'Value as a Medical Tourism Driver Interacted by Experience Quality' (2019) 30 Anatolia 35.

dilakukan dengan beberapa cara, yaitu penyediaan tenaga kesehatan yang terampil dan terlatih serta mendorong staf medis untuk melakukan pelatihan bahasa dan keterampilan yang sesuai dengan levelnya.¹⁶ Untuk merespons hal tersebut pemerintah memerlukan penelitian lebih lanjut terkait *Medical Tourism* dalam hal penerapan dan pengembangan dan juga mengembangkan potensi dalam Strategi *Medical Tourism* untuk bisa diterapkan di Indonesia, baik dalam bentuk regulasi maupun fasilitas yang memadai untuk turut berpartisipasi mengembangkan layanan pariwisata dan kesehatan bertaraf internasional sehingga dapat menarik pasien/konsumen baik dalam maupun luar negeri sehingga meningkatkan mobilitas ekonomi negara. Eksplorasi juga diperlukan untuk menemukan faktor kunci yang menjadi kunci utama yang menjadi daya Tarik dan minat kunjungan ulang diantaranya karena keahlian dan reputasi dokter, orientasi staf pelayanan dan ketersediaan obat-obatan, apotek di tempat untuk bantuan resep dan yang paling penting adalah waktu tunggu untuk mendapatkan perawatan medis mulai dari kontak pertama hingga pengobatan perawatan yang sebenarnya.

Wisatawan asing yang melakukan perjalanan untuk tujuan kesehatan memiliki beberapa alasan, seperti keberadaan rumah sakit berstandar internasional dan staf JCI yang telah mendapatkan pelatihan berstandar internasional, meningkatkan dan memperluas merek global rumah sakit, memiliki teknologi kedokteran yang mutakhir. Selain itu, Reddy mengklaim promosi rumah sakit dalam skala internasional berpengaruh signifikan terhadap kunjungan wisata medis. Oleh karena itu, untuk mendapatkan kepercayaan wisatawan baik domestik maupun mancanegara, perlu dilakukan peningkatan akreditasi dan fasilitas rumah sakit guna meningkatkan jumlah pengunjung asing ke Indonesia.¹⁷

Pemerintah berupaya menyediakan rumah sakit dan klinik, serta sarana dan prasarana kesehatan lainnya, guna memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Pelayanan preventif (usaha pencegahan), pelayanan rawat inap (pengobatan), pelayanan reproduksi (pelayanan kehamilan), dan pelayanan rehabilitatif (pemulihan kesehatan) merupakan berbagai pelayanan kesehatan atau pilihan layanan kesehatan yang ditawarkan oleh rumah sakit. Namun tidak dapat dipungkiri, banyak masyarakat Indonesia yang bepergian ke negara tetangga untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, baik di rumah sakit pemerintah maupun swasta. Menurut informasi Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan, pasien Indonesia

¹⁶ David Kelaher, Brian Dollery and Bligh Grant, 'Trade Liberalization in Indonesian Health Services: Prospects and Policies' (2011) 34 *International Journal of Public Administration* 528.

¹⁷ Mutia Reni, Roni Ekha Putera and Hendri Koeswara, 'Medical Tourism Dalam Meningkatkan Pariwisata Yang Ada Di Sumatera Barat' (2022) 4 *Musamus Journal of Public Administration* 014.

membayar sekitar 11,5 miliar dolar AS atau setara 165 triliun setiap tahunnya untuk perawatan medis yang dilakukan di luar negeri.¹⁸

Indonesia terkenal dengan tempat liburan dan perawatan spa. Spa bisa menjadi salah satu daya tariknya, sama seperti pelayanan kesehatan tradisional di Indonesia. Terlepas dari kenyataan bahwa prinsip-prinsip ilmiah belum sepenuhnya mendukung, namun kekhasan perawatan medis tradisional dapat terus dipertahankan agar dapat bersaing dalam skala global.¹⁹ Rumah Sakit baik negeri maupun swasta yang menyelenggarakan wisata medis dapat di peroleh informasinya melalui buku katalog Wisata Kesehatan. Hal ini masuk dalam peta jalan dan pengembangan wisata kesehatan di Indonesia, termasuk klaster wisata kebugaran dan jamu.

Dalam hal ini, pemerintah Indonesia berperan penting dalam pelaksanaan rencana strategis yang dapat mendukung terwujudnya rumah sakit di Indonesia sebagai tujuan wisata medis di masa depan. Pemerintah Indonesia diharapkan menunjuk lembaga atau institusi khusus untuk mengawal urusan wisata medis ini, seperti Malaysia Healthcare Travel Council (MHTC) di negara Malaysia.²⁰

Malaysia Healthcare Travel Council merupakan sebuah lembaga yang didirikan oleh Kementerian Kesehatan Malaysia yang secara khusus memiliki fungsi sebagai fasilitator dan sumber informasi bagi pasien luar negeri yang membutuhkan pengobatan di Malaysia. Sejak didirikan pada tahun 2011, MHTC telah berhasil membawa kesuksesan Malaysia dengan dinobatkan sebagai “*Destination of The Year*” oleh *International Medical Travel Journal* sejak 2015. Bahkan mendapatkan penghargaan sebagai “*Best Country in the World for Healthcare*” dari sebuah majalah asal Amerika Serikat. Berdasarkan data terakhir, terdapat 73 rumah sakit swasta di Malaysia yang sudah tergabung dalam MHTC.²¹

Keberhasilan MHTC membawa Malaysia sebagai destinasi favorit untuk wisata medis didorong oleh pelayanan yang sangat baik yang ditawarkan oleh lembaga tersebut. Di Indonesia sendiri, MHTC memiliki kantor layanan yang dapat dikunjungi oleh calon pasien untuk mendapatkan konsultasi gratis serta rujukan rumah sakit yang

¹⁸ S Ernawati and AD Indriyanti, ‘Perancangan User Interface Dan User Experience Aplikasi Medical Tourism Indonesia Berbasis Mobile Menggunakan Metode User Centered Design (UCD)(Studi Kasus: PT Cipta Wisata Medika)’ (2022) 03 *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence* 90 <<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/49296%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/download/49296/40999>>.

¹⁹ Ririn Noviyanti Putri, ‘Perbandingan Sistem Kesehatan Di Negara Berkembang Dan Negara Maju’ (2019) 19 *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 139.

²⁰ Boedi Setiawan, ‘Wisata Medis Dalam Peningkatan Pelayanan Rumah Sakit’ (2020) 1 *Jurnal Paradigma: Jurnal Multidisipliner Mahasiswa Pascasarjana Indonesia* 21 <<https://jurnal.ugm.ac.id/paradigma/article/view/59543>>.

²¹ Malaysia Healthcare Travel Council, ‘What Is Malaysia Healthcare’ (*Malaysia Healthcare Travel Council*) <<https://www.mhtc.org.my/about-malaysia-healthcare/>> accessed 29 April 1BC.

tepat sesuai keluhan dan keinginan pasien. Selain itu, MHTC juga menjamin harga yang terjangkau dan kualitas pelayanan kesehatan yang baik. MHTC bersama pemerintah Malaysia selalu menjamin mutu pelayanan serta bersedia untuk turun tangan secara langsung apabila terjadi masalah dalam pemberian pengobatan. Bahkan MHTC dapat menyediakan fasilitas untuk mobilitas pasien sejak menginjak kaki di Bandara Internasional Kuala Lumpur.²² Kehadiran MHTC merupakan langkah awal bagi Malaysia dalam memajukan potensi wisata medis di negara tersebut. Untuk dapat meniru keberhasilan Malaysia dalam memaksimalkan potensi wisata melalui *medical tourism*, hal pertama yang dapat dilakukan adalah dengan membentuk lembaga sejenis yang dapat mengelola dan mengembangkan wisata medis. Dengan begitu, lembaga yang dibentuk dapat berfokus pada penelitian dan pengembangan potensi Indonesia dalam menjalankan *medical tourism*.

Upaya lainnya yang dapat dilakukan oleh pemerintah salah satunya dengan membuat sebuah aplikasi mengenai *Medical Tourism* Indonesia sebagai tempat pemberian pelayanan serta pemberian informasi, layanan kesehatan rumah sakit, klinik, dan juga laboratorium kesehatan yang bisa diakses melalui platform aplikasi yang terintegrasi. Permenkes No.76 tahun 2015 tentang Pelayanan Wisata Medis merupakan dasar dari program ini guna mendukung pemerintah dalam mempromosikan dan mengampanyekan wisata dan industri medis, mengingat perkembangan zaman yang semakin canggih pemanfaatan platform media sosial sangatlah sesuai. Selain itu peningkatan wisata medis di Indonesia dapat mencegah keluarnya devisa sektor pariwisata kesehatan dan meningkatkan pemasukan. Dalam pemanfaatan sebuah aplikasi diperlukan pengembangan lebih lanjut mengenai platform dengan berbentuk *apps mobile*. Sebagai contohnya tampilan antarmuka dari perangkat lunak atau komputer disebut dengan *User Interface* yang dikembangkan oleh PT. Cipta Wisata. Karena pengalaman pengguna melibatkan persepsi, pengalaman, dan reaksi individu dalam menggunakan suatu layanan, produk, atau sistem, maka pengalaman tersebut juga dimanfaatkan dalam pengembangan ini. Untuk memfasilitasi interaksi dan respons pengguna dengan aplikasi, serta untuk mempelajari kebutuhan pengguna. *User Interface* dan *User Experience* merupakan dua komponen yang sangat penting. Oleh karena itu, sudah seharusnya pembuatan aplikasi *mobile* membutuhkan perancangan yang matang dan proses pengembangan,

²² Reza Iqbal, 'Malaysia Healthcare: Wisata Medis Terbaik Di Dunia Harga Terjangkau' (*IDN Times*, 2019) <<https://www.idntimes.com/health/medical/reza-iqbal/malaysia-healthcare-wisata-medis-terbaik-di-dunia-yang-murah?page=all>> accessed 29 April 1BC.

sehingga pada akhirnya diharapkan dapat menghasilkan suatu aplikasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna.²³

Disamping itu, pemerintah Indonesia juga perlu memperhatikan kesiapan rumah sakit dan pelayanan medis dalam negeri agar menjadi daya tarik bagi masyarakat untuk melakukan perawatan di Indonesia. Ada beberapa hal yang perlu menjadi perhatian bagi pemerintah dalam mengembangkan *medical tourism*, yaitu:

- a. memperbaiki standar pelayanan kesehatan bagi pasien;
- b. memanfaatkan lokasi dari destinasi wisata sebagai peluang pengembangan pariwisata medis;
- c. berkomitmen untuk menjadi fasilitator dan membuat kebijakan yang sejalan dengan perkembangan pariwisata medis di Indonesia.²⁴

²³ Ernawati dan Indriyanti, "Perancangan User Interface dan User Experience Aplikasi Medical Tourism Indonesia Berbasis Mobile Menggunakan Metode User Centered Design (UCD)(Studi Kasus: PT Cipta Wisata Medika," *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence* 3, no. 4 (2022): 90-102.

²⁴ Hanugerah Kristiono Liestiandre, 'Strategi Pengembangan Medical Tourism: Studi Kasus Medical Tourism Di Korea Selatan' (2018) 17 *Jurnal Kepariwisata* 1 <<https://ejournal.ppb.ac.id/index.php/jpar/article/view/360>>.

Kesimpulan

Medical Tourism atau Pariwisata Medis dapat diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan seseorang keluar daerah atau negara asal untuk melakukan perawatan medis yang tidak bisa didapatkan di negaranya. Masyarakat Indonesia seringkali melakukan perjalanan wisata medis ke negara tetangga yaitu Malaysia untuk mendapatkan perawatan yang lebih baik dengan harga terjangkau di Malaysia. Di sisi lain, perkembangan pariwisata medis Malaysia dapat dikatakan lebih maju dibandingkan dengan Indonesia dikarenakan dukungan penuh dari pemerintah Malaysia untuk memajukan sektor ini dengan melakukan berbagai macam promosi melalui berbagai media. Malaysia juga memiliki lembaga khusus yang dibentuk untuk mengembangkan medical tourism yaitu Malaysia Healthcare Travel Council. Keseriusan pemerintah Malaysia dalam melakukan pengembangan pariwisata medis didorong oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu pelayanan dan fasilitas kesehatan yang lebih baik, tenaga medis yang komunikatif dan kompeten, serta ketersediaan akses yang memadai hal tersebut dapat memberikan perbandingan dan menjadi contoh bagi Pemerintah Indonesia dalam upaya untuk mengembangkan medical tourism. Pemerintah Indonesia harus menjadi tonggak utama dalam pengembangan wisata medis diantaranya sebagai pemangku kebijakan, fasilitator serta membentuk kebijakan di Indonesia. Maka, diperlukan komitmen untuk membantu regulasi standar operasional pelayanan kesehatan serta melakukan peningkatan fasilitas kesehatan. Selain itu, inovasi dengan melakukan pengembangan strategi seperti halnya menyediakan kemudahan informasi bagi wisatawan medis melalui pengembangan aplikasi khusus *medical tourism* di Indonesia.

Daftar Pustaka

- BPS, 'Indeks Pembangunan Manusia 2019' (2019) 53 Badan Pusat Statistik 1689
- Ernawati S and Indriyanti AD, 'Perancangan User Interface Dan User Experience Aplikasi Medical Tourism Indonesia Berbasis Mobile Menggunakan Metode User Centered Design (UCD)(Studi Kasus: PT Cipta Wisata Medika)' (2022) 03 Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence 90 <<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/49296%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/download/49296/40999>>
- Habibi A and Ariffin AAM, 'Value as a Medical Tourism Driver Interacted by Experience Quality' (2019) 30 Anatolia 35
- Heung VCS, Kucukusta D and Song H, 'A Conceptual Model of Medical Tourism: Implications for Future Research' (2010) 27 Journal of Travel and Tourism Marketing 236
- Intama CN and Sulistiadi W, 'Kesiapan Rumah Sakit Indonesia Menghadapi Kompetisi Medical Tourism Di Asia Tenggara' (2022) 22 Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi 560
- Iqbal R, 'Malaysia Healthcare: Wisata Medis Terbaik Di Dunia Harga Terjangkau' (*IDN Times*, 2019) <<https://www.idntimes.com/health/medical/reza-iqbal/malaysia-healthcare-wisata-medis-terbaik-di-dunia-yang-murah?page=all>> accessed 29 April 1BC
- Kelaher D, Dollery B and Grant B, 'Trade Liberalization in Indonesian Health Services: Prospects and Policies' (2011) 34 International Journal of Public Administration 528
- Kompas.com, 'Punya Layanan Kesehatan Kelas Dunia, Ini Alasan Malaysia Jadi Destinasi Utama Wisata Medis' (2023) <<https://biz.kompas.com/read/2023/05/30/162332428/punya-layanan-kesehatan-kelas-dunia-ini-alasan-malaysia-jadi-destinasi-utama#:~:text=Adapun Negeri Jiran%2C Malaysia%2C menjadi salah satu destinasi,juta orang di antaranya memilih berobat ke Malaysia.>>> accessed 6 March 2024
- Liestiandre HK, 'Strategi Pengembangan Medical Tourism: Studi Kasus Medical Tourism Di Korea Selatan' (2018) 17 Jurnal Kepariwisata 1 <<https://ejournal.ppb.ac.id/index.php/jpar/article/view/360>>
- Lunt N and others, 'Medical Tourism : Treatments , Markets and Health System Implications : A Scoping Review' (2011)
- Malaysia Healthcare Travel Council, 'What Is Malaysia Healthcare' (*Malaysia Healthcare Travel Council*) <<https://www.mhtc.org.my/about-malaysia->

healthcare/> accessed 29 April 1BC

- Medina AF, 'Promising Sectors for Investments in Malaysia's Economic Corridors' (*Pengarahan ASEAN*, 2023) <https://www-aseanbriefing-com.translate.goog/news/promising-sectors-for-investments-in-malaysias-economic-corridors/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=id&_x_tr_hl=id&_x_tr_pto=tc> accessed 23 April 2024
- Putri RN, 'Perbandingan Sistem Kesehatan Di Negara Berkembang Dan Negara Maju' (2019) 19 *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 139
- Reni M, Putera RE and Koeswara H, 'Medical Tourism Dalam Meningkatkan Pariwisata Yang Ada Di Sumatera Barat' (2022) 4 *Musamus Journal of Public Administration* 014
- Rusli P, 'Medical Toursm Sebagai Stategi Pemasaran Rumah Sakit: Narrative Review' (2019) 5 *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia* 175
- Santoso IC, Andajani E and Megawati V, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Wisatawan Melakukan Medical Tourism Di Malaysia' (2020) 14 *BISMA: Jurnal Bisnis dan Manajemen* 92
- Sarana SA and Sari VP, 'Strategi Nation Branding Malaysia Dalam Penggalakan Pariwisata Medis Terhadap Publik Indonesia' (2022) 4 *Padjajaran Journal of International Relations* 179
- Setiawan B, 'Wisata Medis Dalam Peningkatan Pelayanan Rumah Sakit' (2020) 1 *Jurnal Paradigma: Jurnal Multidisipliner Mahasiswa Pascasarjana Indonesia* 21 <<https://jurnal.ugm.ac.id/paradigma/article/view/59543>>
- Sutanto R, Muliana H and Wahab S, 'Analisis Kesiapan Wisata Medis (Medical Tourism) Rumah Sakit Awal Bros Batam Kepulauan Riau' (2022) 6 *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)* 156