

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri wisata medis (*medical tourism*) mengalami perkembangan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir di Indonesia. Berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia No. 76 Tahun 2015, *medical tourism* adalah kegiatan yang dilakukan seseorang untuk melakukan perjalanan ke luar kota atau luar negeri untuk mendapatkan layanan kesehatan. Pemerintah Indonesia telah menargetkan pengembangan sektor ini untuk mengurangi fenomena *medical outbound* (berobat ke luar negeri) dengan menjadikan rumah sakit di Indonesia sebagai tujuan utama bagi pasien domestik maupun internasional yang mencari perawatan kesehatan berkualitas dengan biaya yang lebih terjangkau (Kemenkes RI, 2015).

Tren *medical tourism* secara global telah mengalami peningkatan yang signifikan dan menjanjikan sebagai layanan industri kesehatan dimasa depan, diramalkan pendapatan dari layanan *medical tourism* akan berpotensi USD 38 Miliar sampai USD 55 Miliar setiap tahunnya (Berliandaldo & Muhadli, 2022). Pada tahun 2022, industri *medical tourism* di Asia mencapai nilai USD 4 miliar dan Indonesia sebagai salah satu pemain utama yang mendapat penerimaan pendapatan dari sektor *medical tourism* sebanyak 341.288 turis medis dengan pendapatan sebesar USD 253,84 juta (Noor, 2024). Perkembangan *medical tourism* potensi pertumbuhan signifikan sektor pariwisata kesehatan di Indonesia dengan didukung oleh infrastruktur rumah sakit berkualitas internasional dan destinasi wisata di Bali dan daerah lain.

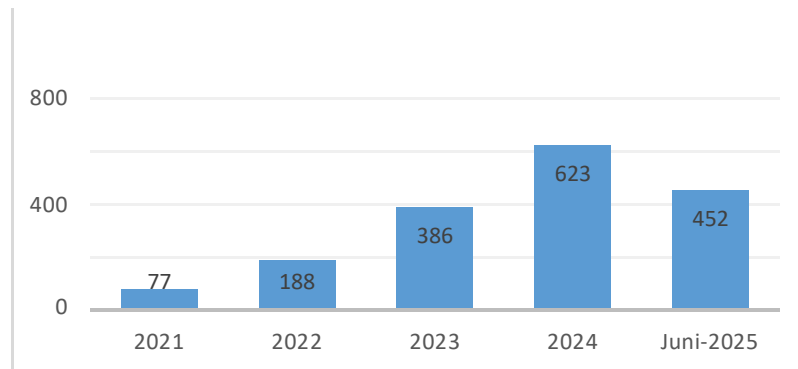
Bedah kosmetik atau *aesthetic surgery* merupakan salah satu layanan *medical tourism* area yang semakin diminati. *Aesthetic surgery* mencakup berbagai prosedur pembedahan yang bertujuan untuk meningkatkan penampilan fisik seseorang, baik melalui perbaikan bentuk tubuh, pengencangan kulit, maupun penanaman implant (Nugraha, Y.E, Paturusi S.A & Wijaya, 2019). Prosedur ini umumnya melibatkan tindakan pembedahan invasif yang memerlukan keahlian medis dan penggunaan teknologi medis yang canggih. Beberapa tindakan *aesthetic surgery* yang paling umum dilakukan adalah *facelift* (pengencangan kulit wajah), *rhinoplasty* (operasi hidung), *liposuction* (sedot lemak), dan *breast augmentation* (penanaman implan payudara) (Azwar et al., 2023).

Aesthetic surgery diseluruh dunia telah menjadi salah satu sektor industri medis yang paling berkembang. Menurut *International of Society of Aesthetic Plastic Surgery* (2024), Amerika Serikat menduduki posisi teratas dengan jumlah operasi plastik tertinggi, dengan 17,9 persen dari total operasi plastik dunia. Negara lain yang juga memiliki jumlah operasi plastik yang signifikan adalah Brasil (10,7 persen), Jepang (4,8 persen), Italia (4,1 persen), dan Meksiko (3,9 persen). Popularitas *aesthetic surgery* di negara ini didorong oleh berbagai faktor, termasuk keinginan untuk meningkatkan penampilan fisik, tren kecantikan yang berkembang, dan juga adanya fasilitas medis yang berkualitas tinggi.

Bedah plastik *aesthetic* di Indonesia mulai dikenalkan sejak 1980-an dengan jumlah pasien yang meningkat. Pada 2005, RSUPN Cipto Mangunkusumo melayani 126 pasien sementara itu Klinik Bina Estetika

sekitar 1.500 pasien per tahun (Gunawan & Anwar, 2012). Data lengkap mengenai sebaran prosedur bedah *aesthetic surgery* berdasarkan provinsi belum tersedia, namun layanan ini terkonsentrasi di Pulau Jawa, Bali, dan beberapa kota besar (Hilmiyah et al., 2025). Layanan *aesthetic surgery* semakin berkembang seiring dengan meningkatnya permintaan. Hal ini didorong oleh peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya penampilan fisik dan kemajuan teknologi medis yang memungkinkan prosedur *aesthetic surgery* dilakukan dengan tingkat keamanan yang tinggi serta hasil yang lebih memuaskan (Ramadan et al., 2020).

Rumah Sakit Khusus Bedah Bali Internasional Medical Center Nusa Dua di Bali (RSK Bedah BIMC Nusa Dua) merupakan rumah sakit di Indonesia yang menyediakan layanan *aesthetic surgery*. Rumah sakit ini telah menjadi salah satu pusat unggulan dalam pelayanan *aesthetic surgery*, dengan menawarkan berbagai prosedur *aesthetic surgery* yang didukung oleh tim medis berkompeten dan fasilitas medis berstandar internasional. RSK Bedah BIMC Nusa Dua telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia sebagai destinasi wisata medis. Pada tahun 2021, rumah sakit ini menangani 77 tindakan *aesthetic surgery* sampai pada juni 2025 jumlahnya meningkat secara signifikan menjadi 452 tindakan *aesthetic surgery*, sebagian besar dilakukan untuk tindakan implan payudara dan *face & neck lifting*. Gambar 1.1 menunjukkan data tren peningkatan jumlah tindakan bedah *aesthetic* di RSK Bedah BIMC Nusa Dua.



(Sumber : Data Financial RSK Bedah BIMC Nusa Dua)

Gambar 1.1 Jumlah Tindakan Bedah *Aesthetic* di RSK Bedah BIMC Nusa Dua

Pelayanan *medical tourism* merupakan pelayanan yang mengedepankan kepuasan pasien dan kenyamanan bagi pelaku *medical tourism*. Kerangka alur pelayanan *medical tourism* mencakup layanan pra, intra dan pasca rumah sakit yang bisa dilakukan secara mandiri ataupun kerja sama dengan biro perjalanan wisata untuk kenyamanan dan kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2015). Pelayanan *medical tourism* merupakan suatu layanan kesehatan yang terintegrasi dan berkelanjutan, yang mencakup pengalaman pasien sebelum mendapatkan pelayanan (*prior experience*), selama menjalani pelayanan kesehatan (*current experience*), dan setelah pelayanan selesai diberikan (*post experience*). Ketiga tahapan tersebut berkontribusi signifikan dalam membentuk penilaian pasien terhadap mutu layanan yang diterima serta menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh (Hwang & Lee, 2018).

Kepuasan pasien menggambarkan tingkat penilaian pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya setelah membandingkan antara harapan yang dimiliki dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Tingkat kepuasan tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan, lamanya waktu menunggu, serta hasil dari

perawatan yang diberikan (Kurniawati et al., 2025). Kepuasan ini tidak hanya penting untuk kesehatan pasien, tetapi juga sebagai indikator mutu layanan rumah sakit. Tingkat kepuasan yang tinggi diharapkan dapat mendorong loyalitas pasien dan meningkatkan kunjungan ulang, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan pertumbuhan rumah sakit sebagai entitas bisnis (Sumarni & Sudiro, 2019). Kepuasan pasien juga merupakan indikator mutu pelayanan kesehatan yang wajib dilaporkan setiap bulan sesuai dengan Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2016, yang menetapkan nilai standar kepuasan pasien minimal 95% (Kemenkes RI, 2016).

Daya saing *medical tourism* tidak hanya ditentukan oleh aspek klinis dan fasilitas fisik, tetapi sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien terhadap keseluruhan pengalaman layanan, mulai dari informasi pra kedatangan, proses registrasi, pelayanan klinis, komunikasi, hingga tindak lanjut pasca tindakan (Fadilah et al., 2024). Kepuasan pasien *medical tourism* pada layanan *aesthetic surgery* dipengaruhi faktor informasi lengkap prosedur, profesionalisme dokter bedah, staf ramah, fasilitas bersih, dan transparansi pembayaran (Campbell et al., 2020). Tingkat kepuasan yang tinggi tidak hanya meningkatkan daya saing rumah sakit terhadap kompetitor regional, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan pendapatan devisa negara, ekonomi sekitar dan tentunya bagi rumah sakit penyedia layanan *medical tourism*.

Kepuasan pasien mendorong daya saing layanan *medical tourism*, namun beberapa penelitian yang masih terfragmentasi mengungkapkan

ketidakkonsistenan dalam mengukur kepuasan pasien secara multidimensi di berbagai konteks internasional. Penelitian lain dalam konteks *medical tourism* menekankan bahwa komunikasi yang efektif antara rumah sakit dan pasien memengaruhi kepuasan pasien (Swathy & Gorda, 2024). Komunikasi yang *responsive* terkait aspek-aspek seperti transparansi mengenai biaya, prosedur perawatan, dan waktu penyembuhan yang cepat dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang akhirnya memberikan kepuasan pada pasien (Yusefi et al., 2022). Pasien yang merasa terinformasi dengan baik sebelum, selama, dan setelah perawatan akan cenderung merasakan kepuasan yang lebih tinggi.

Aspek non medis lainnya yang menjadi daya tarik peminatan pasien dan meningkatkan kepuasan pasien dalam layanan *medical tourism*, seperti lingkungan yang nyaman, akomodasi yang ramah wisatawan, serta kemudahan prosedur administrasi bagi pasien internasional (Nuraini et al., 2025). Kemudahan administrasi dalam layanan *medical tourism* mencakup proses pendaftaran pasien, visa medis, koordinasi antar lembaga, dan peran fasilitator untuk memperlancar akses pasien internasional. Citra positif yang dimiliki rumah sakit terbukti memberikan dampak yang signifikan terhadap tingkat kepercayaan dan kepuasan pasien *medical tourism* (Fadilah et al., 2024). Citra rumah sakit baik akan memengaruhi kepuasan pasien dalam *medical tourism* dengan membentuk persepsi tentang keandalan, kualitas, dan kepercayaan.

Dalam hal ini, Prasetyo & Tri Ratnasari, (2020) mengungkapkan bahwa kompetensi tim medis dan manajemen rumah sakit berperan signifikan dalam menarik wisatawan medis. Staf rumah sakit, termasuk

perawat dan dokter, harus memiliki kompetensi dan *skill* setara negara maju, serta memiliki kemampuan berbahasa asing dan etika baik yang dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam menangani pasien internasional di *medical tourism* Indonesia (Setiawan & Muhandi, 2020). Sementara itu, Ulfa, Ernawaty, & Suraya, (2024) menyoroti pentingnya faktor biaya dan perbandingan manfaat dalam memilih layanan medis di luar negeri. Penelitian yang dilakukan di Bangkok, ditemukan bahwa meskipun biaya rendah menjadi daya tarik utama, pasien cenderung membandingkan biaya dengan hasil dan kepuasan yang mereka harapkan.

Berbagai penelitian mengidentifikasi kualitas layanan medis merupakan kunci utama yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien *medical tourism* (Masyeni et al., 2021). Kualitas layanan, biaya terjangkau, fasilitas modern, komunikasi efektif, sensitivitas budaya, dan dukungan non klinis seperti *hospitality* juga menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien dalam layanan *medical tourism* (Nugroho et al., 2025). Kualitas pelayanan yang baik akan semakin meningkatkan kepuasan pasien yang berdampak pada loyalitas mereka terhadap rumah sakit. Selain itu, penjadwalan *follow up after surgery* yang didukung dengan penggunaan teknologi *smartphon* sebagai bahan edukasi *pasca surgery* dapat meningkatkan kepuasan pasien, karena pasien dapat mengikuti intruksi dokter setiap hari dan jadwal *follow up* di rumah sakit sebelum pulang ke negaranya (Pozza et al., 2018).

Pelayanan *concierge* seperti fasilitas layanan layanan perhotelan atau *hospitality* memberikan kepuasan pasien dalam layanan *health tourism*

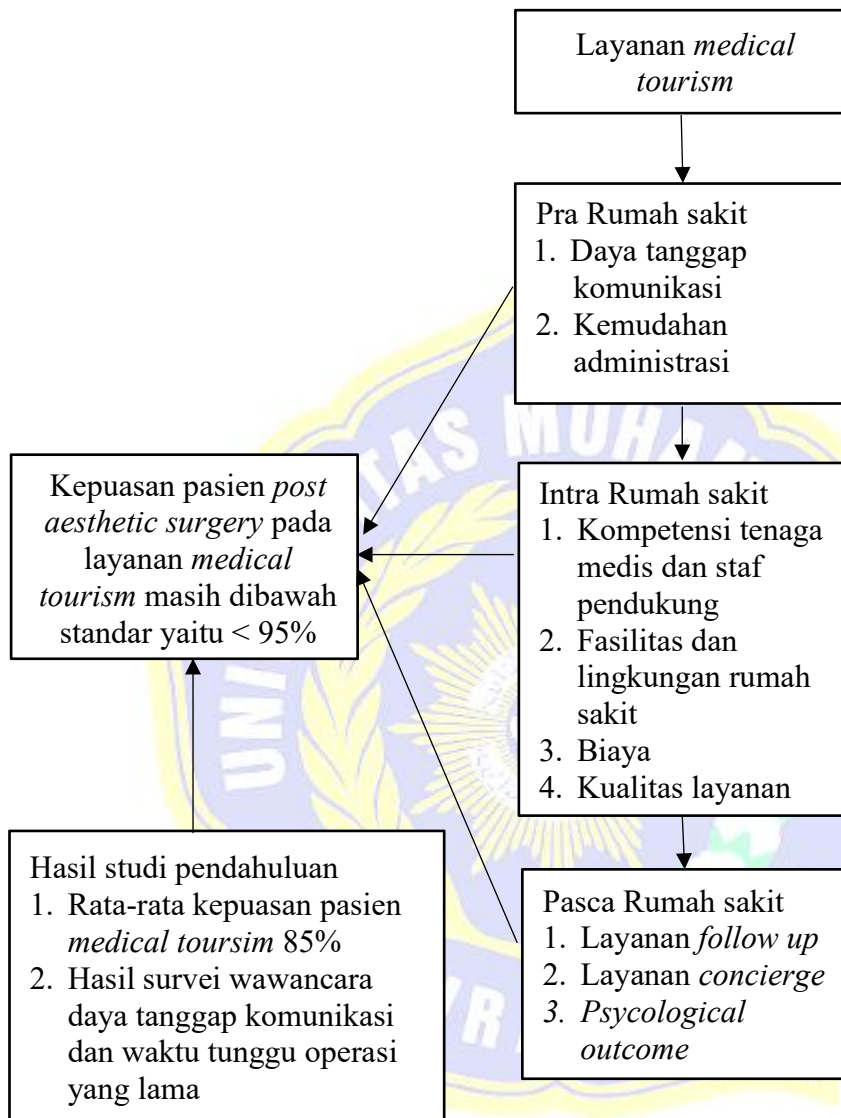
(Alhawshani & Khan, 2024). Layanan *concierge* dapat meliputi penyediaan transportasi selama melakukan *medical tourism*, *accomodation* dan fasilitas lain (Putra et al., 2020). Rumah sakit dapat melakukan kerjasama atau menyediakan layanan *concierge* tersendiri untuk meningkatkan *service* dan kepuasan pasien. *Psychological outcomes* yang baik, seperti peningkatan harga diri, pengurangan kecemasan, dan kepuasan diri terhadap penampilan pasca operasi, secara signifikan menimbulkan kepuasan pasien *medical tourism* pada layanan *aesthetic surgery* (Honigman et al., 2007). Pasien yang mengalami perbaikan psikososial termasuk rasa percaya diri yang lebih tinggi dan penurunan distress emosional.

Survei kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery* di RSK Bedah BIMC Nusa Dua pada Januari hingga September 2024 menunjukkan tingkat kepuasan dengan angka rata-rata di atas 85% pada beberapa bulan terakhir. Menurut Kemenkes RI, (2016) standar minimal kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan adalah >95%, sehingga tingkat kepuasan di bawah standar tersebut menunjukkan belum memenuhi kualitas pelayanan minimal. Hasil survei wawancara 3 dari 12 pasien yang dilakukan di RSK Bedah BIMC Nusa Dua pada pasien *pasca aesthetic surgery* masih menunjukkan masih adanya keluhan terkait respon dalam komunikasi awal sebelum datang ke rumah sakit dan waktu tunggu operasi yang lama. Oleh karena itu, masih terdapat kesenjangan antara tingkat kepuasan secara keseluruhan dan adanya keluhan di RSK Bedah BIMC Nusa Dua dengan standar minimal kepuasan pasien yang berpotensi menghambat pertumbuhan berkelanjutan *medical tourism aesthetic surgery* ditengah persaingan ditingkat global.

Berbagai penelitian telah mengidentifikasi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, namun masih terdapat kekurangan penelitian terdahulu yang secara komprehensif dari layanan pra, intra dan pasca rumah sakit dalam konteks *medical tourism*. Hal ini menandai adanya kekosongan *literatur* dalam pemahaman tentang bagaimana faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Hal ini menjadikan dasar peneliti untuk melakukan penelitian terkait Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien *Pasca Aesthetic Surgery* pada Layanan *Medical Tourism* di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua. Penelitian ini diharapkan dapat menutup kekosongan pengetahuan tersebut guna memberikan rekomendasi strategis yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan loyalitas pasien dalam industri *medical tourism* yang semakin kompetitif di Indonesia dan mampu bersaing dipasar global pada layanan *medical tourism* khususnya pada layanan *aesthetic surgery*.

1.2. Kajian Masalah

Analisis terhadap permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini dapat dijelaskan melalui ilustrasi pada gambar 1.2.



Gambar 1.2 Kajian masalah

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 76 Tahun 2015 menjelaskan bahwa pelayanan *medical tourism* harus mencakup tiga tahapan utama: pelayanan pra rumah sakit, pelayanan selama di rumah sakit, dan pelayanan pasca perawatan (Kemenkes RI, 2015). Meskipun rata-rata tingkat kepuasan

pasien pasca *aesthetic surgery* pada layanan *medical tourism* mencapai 85%, beberapa keluhan masih muncul, terutama terkait dengan pelayanan seperti respon komunikasi dan waktu *booking* konsultasi dan operasi yang lama dan layanan akomodasi, sementara itu Kemenkes RI, (2016) standar minimal kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan adalah >95%.

Dengan mempertimbangkan fenomena diatas, peneliti bermaksud melakukan penelitian lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery* pada layanan *medical tourism* di Rumah Sakit Khusus RSK Bedah BIMC Nusa Dua. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan serta mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dalam layanan *medical tourism*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam upaya peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pasien pada sektor *medical tourism*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini dirumuskan untuk menjawab pertanyaan: “Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery* dalam layanan *medical tourism* di RSK Bedah BIMC Nusa Dua?”

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien *pasca aesthetic*

surgery pada layanan *medical tourism* di RSK Bedah BIMC Nusa Dua.

1.4.2 Tujuan Khusus

Tujuan Khusus dalam penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi karakteristik responden pada pasien *pasca aesthetic surgery* pada layanan *medical tourism* di RSK Bedah BIMC Nusa Dua.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery* pada layanan *medical tourism* di RSK Bedah BIMC Nusa Dua.
3. Menganalisis hubungan daya tanggap komunikasi terhadap tingkat kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery* pada layanan *medical tourism* di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua.
4. Menganalisis hubungan kemudahan administrasi terhadap tingkat kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery* pada layanan *medical tourism* di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua.
5. Menganalisis hubungan kompetensi tenaga medis dan staf pendukung terhadap tingkat kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery* pada layanan *medical tourism* di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua.
6. Menganalisis hubungan fasilitas dan lingkungan rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery* pada layanan *medical tourism* di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua.
7. Menganalisis hubungan biaya terhadap tingkat kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery* pada layanan *medical tourism* di Rumah

Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua.

8. Menganalisis hubungan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery* pada layanan *medical tourism* di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua.
9. Menganalisis hubungan pelayanan *follow up service* terhadap tingkat kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery* pada layanan *medical tourism* di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua.
10. Menganalisis hubungan pelayanan *concierge* dan pemulihan terhadap tingkat kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery* pada layanan *medical tourism* di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua.
11. Menganalisis hubungan *psychological outcomes* terhadap tingkat kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery* pada layanan *medical tourism* di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua.
12. Menganalisis faktor yang paling berhubungan terhadap tingkat kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery* pada layanan *medical tourism* di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang mengkaji faktor yang memengaruhi kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery* dalam layanan *medical tourism* di RSK Bedah BIMC Nusa Dua diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat, baik dari aspek teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini akan dijelaskan secara lebih rinci pada uraian berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai kontribusi terhadap pengembangan kajian pengetahuan, terutama dalam bidang *medical tourism*, manajemen rumah sakit, dan kepuasan pasien. Secara khusus, penelitian ini diharapkan dapat:

1. Menambah wawasan ilmiah mengenai faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dalam konteks *medical tourism*, khususnya pada layanan *aesthetic surgery*. Dengan adanya analisis mendalam tentang elemen seperti kualitas pelayanan, fasilitas, dan pengalaman pasien maka diharapkan akan memperkaya teori yang ada dalam bidang kesehatan dan *medical tourism*.
2. Memberikan kontribusi terhadap teori kepuasan pasien dengan memperkenalkan faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dalam konteks *medical tourism*. Temuan penelitian ini dapat menyempurnakan model kepuasan pasien yang sudah ada, dan memberikan perspektif baru tentang bagaimana faktor spesifik dalam layanan medis seperti komunikasi, perilaku tenaga medis, dan hasil perawatan berperan dalam menciptakan kepuasan pasien.
3. Memberikan kontribusi teoritis terhadap pemahaman tentang faktor kualitas layanan di rumah sakit dalam industri *medical tourism*, serta hubungan antara kualitas perawatan medis, interaksi tenaga medis dan kesehatan lainnya dengan pasien, serta fasilitas yang tersedia.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini berfokus pada pemanfaatan hasil penelitian dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, khususnya di RSK Bedah BIMC Nusa Dua serta berbagai rumah sakit beroperasi dalam bidang *medical tourism*. Adapun beberapa manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan temuan penelitian ini, rumah sakit dapat mengevaluasi dan meningkatkan faktor kunci yang memengaruhi kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery*. Dengan memahami apa yang diinginkan pasien maka rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan pasien *medical tourism*.
2. Penelitian ini dapat membantu dalam menentukan strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran, yang memengaruhi keputusan pasien dalam memilih destinasi layanan medis. Dengan mengetahui faktor utama yang mendorong kepuasan pasien, rumah sakit dapat memperkuat komunikasi dan branding dalam penyedia layanan *aesthetic surgery* berkualitas terutama untuk pasien internasional.
3. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dalam hal pengelolaan sumber daya manusia. Rumah sakit dapat lebih dapat berfokus pada pelatihan staf, meningkatkan komunikasi dengan pasien, serta memperbaiki sikap empati dan profesionalisme tenaga medis yang berperan penting dalam menciptakan pengalaman pasien yang positif.