
Original Artikel

Analisis Hubungan Efektivitas Program *Health Tourism* Terhadap Kepuasan Pasien di RS X Tahun 2024

Muhammad Yusuf Lesmana^{1*}, Sobar Darmadji², Cici Demiyati³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju, Indonesia

*Email Correspondent: muhmadyusuflesmana1@gmail.com

A B S T R A C T

Editor: AN

Received: 2025/06/09

Reviewed: 2025/12/17

Published: 2025/12/29

Hak Cipta:

© 2025 This article is open access and may be distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided that the original author(s) and source are properly cited. This work is licensed under a **Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License**.

Introduction: *Health tourism has become a crucial strategy for hospitals to enhance competitiveness and attract both local and international patients. RS Premier Bintaro has been designated as a health tourism provider. Currently, several services are already in place to support the health tourism program.*

Objectives: *This study aims to examine the impact of the effectiveness of the health tourism program on patient satisfaction at RS Premier Bintaro in 2024.*

Method: *This research employs a quantitative approach with a descriptive and analytical study design. Data collection was conducted through questionnaires distributed to patients and analyzed using SPSS.*

Result: *The health tourism program at RS Premier Bintaro has proven effective in enhancing patient satisfaction. The patient shuttle service significantly impacted satisfaction, the room upgrade service improved patient comfort, and customer service assistance played a crucial role in shaping inpatient experiences. Meanwhile, the free teleconsultation service received positive responses from most patients, although its effect was not as strong as the other services.*

Conclusion: *The implementation of the health tourism program at RS Premier Bintaro has successfully improved patient satisfaction. Continuous education and promotion of health tourism services should be enhanced through collaboration with relevant departments.*

Keyword: *health tourism; program; services*

Pendahuluan

Perkembangan penyebaran teknologi dan peningkatan tingkat persaingan mendorong kemajuan di setiap aspek yang salah satunya ialah peningkatan kualitas hidup melalui teknologi digital dan sektor pariwisata.¹ Salah satu inovasi dari pengembangan sektor pariwisata ialah pariwisata medis (*medical tourism*), yang mengintegrasikan perjalanan wisata, layanan *hospitality*, perawatan medis, serta pemasaran layanan secara terpadu.² Industri ini, yang memadukan sektor kesehatan dan pariwisata, telah berkembang pesat dan menjadi salah satu segmen penting dalam perekonomian global.³ Kemunculan wisata medis yang mendatangkan keuntungan jutaan dollar membuat 130 negara didunia saling berkompetisi memenangkan *share* bisnis global dalam bidang pariwisata medis. Saat ini diestimasikan bahwa dalam skala global, pariwisata medis mendatangkan keuntungan 40 miliar US dollar dengan pertumbuhan rata-rata pertahun 20%.⁴ sebagai negara yang mengalami perkembangan wisata yang pesat seiring dengan perkembangan industri global, Indonesia memiliki peluang untuk memanfaatkan program wisata medis. Pemanfaatan secara optimal oleh rumah sakit dinilai sebagai strategi unggulan guna meningkatkan daya saing dan keuntungan.⁵ Salah satu contoh penerapannya adalah RS Premier Bintaro (RSPB), yang resmi ditetapkan sebagai rumah sakit penyelenggara wisata medis melalui Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor: HK.02.2/1/3585/2022 pada 31 Oktober 2022, setelah sebelumnya menjalin kerja sama dengan Perhimpunan Kedokteran Wisata Kesehatan Indonesia (PERKEDWI) yang disaksikan langsung oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia pada 10 Oktober 2021.⁶

Health tourism atau wisata kesehatan, menjadi salah satu strategi penting yang dapat membantu rumah sakit meningkatkan daya saing dengan menarik pasien dari luar negeri serta memenuhi kebutuhan pasien lokal yang mencari layanan berkualitas tinggi.⁷ Dengan mengkaji dampak program ini terhadap kepuasan pasien, RS Premier Bintaro dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar internasional, tetapi juga mampu memberikan pengalaman yang optimal bagi pasien. Penelitian ini penting untuk memberikan data empiris yang dapat membantu manajemen rumah sakit dalam pengambilan keputusan strategis, termasuk peningkatan program *health tourism* di masa mendatang serta langkah-langkah pengembangan pelayanan yang lebih efektif. Penelitian ini juga relevan untuk melihat efektivitas program *health tourism* di RS Premier Bintaro, mengingat sejak rumah sakit ini ditunjuk sebagai penyelenggara *health tourism*, belum ada program evaluasi terkait efektivitas program tersebut. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana program ini berjalan dan memberikan dampak positif bagi rumah sakit.

Penelitian mengenai *health tourism* telah banyak dilakukan beberapa tahun terakhir, diantaranya ialah penelitian untuk mengetahui kualitas layanan medis terhadap kepuasan kustomer mancanegara di Bali.⁴ Namun, analisa pertumbuhan pasien tidak dapat dilakukan karena penelitian hanya terfokus pada wisatawan mancanegara secara umum di Bali. Hal serupa juga dilakukan oleh Campbell et al (2020) yang menganalisa kepuasan pasien terhadap *medical tourism* khususnya bidang operasi plastik di Kolumbia secara umum. Sementara Elyanta et al (2024) terfokus menganalisis startegi rumah sakit untuk mendukung *medical tourism*. Oleh karena itu penelitian ini bermaksud untuk mengetahui efektivitas program *health tourism* terhadap kepuasan pasien yang berobat di rumah sakit Premier Bintaro yang telah ditetapkan sebagai penyelenggara wisata medis. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui gambaran pelaksanaan program *health tourism* di RS Premier Bintaro, menilai hubungan efektivitas program *health tourism* dalam kepuasan pasien di RS Premier Bintaro Tahun 2024, dan menganalisis Tingkat kepuasan pasien *health tourism* di RS Premier Bintaro.^{8,9}

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan analitik. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh efektivitas program *health tourism* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Premier Bintaro tahun 2024. Pendekatan kuantitatif dipilih karena dapat menghasilkan data yang terukur dan memungkinkan untuk melakukan analisis statistik yang mendalam. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Variabel Independen (X) terdiri dari

empat program layanan *health tourism* yang dianalisis yakni antar jemput di bandara, *upgrade* kamar 1 tingkatm pendampingan dari *customer service*, dan *free* telekonsul. Sedangkan, untuk variable dependen (Y) hanya terdiri dari satu variable yaitu kepuasan pasien.

Desain penelitian ini adalah *cross-sectional*, data dikumpulkan dalam satu waktu tertentu untuk menganalisis hubungan antar variabel. Dengan desain ini, penelitian dapat memberikan gambaran yang jelas tentang pengaruh program *health tourism* terhadap kepuasan dan pertumbuhan pasien tanpa harus melakukan pengamatan dalam jangka waktu yang panjang. Dalam penelitian ini, uji *Spearman Rank* digunakan untuk menganalisis hubungan antara efektivitas program *health tourism* dan kepuasan pasien. Uji ini dipilih karena data yang dikumpulkan bersifat ordinal, dengan urutan tertentu, tetapi jarak antar nilai tidak terdefinisi secara pasti.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menggunakan pelayanan *health tourism* di RS Premier Bintaro. Sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah para pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi dengan menggunakan teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling purposive* atau *non random sampling*. Kriteria inklusi meliputi pasien yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian, pasien yang menggunakan/ mengikuti salah satu dari 4 program *health tourism*, usia pasien >18 tahun dan pasien yang mendapatkan layanan. Kriteria eksklusi mencakup pasien dengan komplikasi medis dan pasien yang tidak mengikuti program layanan sama sekali.

Prosedur Analisa data dimulai dari pengumpulan data meliputi pengambilan sampel, mengedarkan kuesioner kepada pasien, dan mengumpulkan kuesioner yang telah diisi. Kemudian, dilanjutkan ke tahap pengolahan dan analisis data meliputi input data ke dalam software statistik (SPSS) dan melakukan analisis statistik untuk menguji hipotesis. Langkah selanjutnya yaitu interpretasi dan penyajian hasil untuk memperjelas data dan dilanjutkan dengan penyusunan laporan penelitian secara sistematis, lalu hasil penelitian akan dipublikasikan dan dipresentasikan kepada pihak yang berkepentingan.

Hasil

Gambaran Pelaksanaan Program *Health Tourism* di RS Premier Bintaro

Program *health tourism* atau wisata medis merupakan konsep yang menggabungkan layanan medis dengan fasilitas pariwisata untuk memberikan pengalaman yang menyeluruh kepada pasien, baik dalam hal perawatan medis maupun kenyamanan pribadi. Di RS Premier Bintaro, program *health tourism* mencakup beberapa layanan yang telah terbukti berperan penting dalam meningkatkan pengalaman pasien. Layanan antar jemput, *upgrade* kamar, layanan *customer service*, dan *free* konsultasi adalah bagian dari strategi rumah sakit untuk memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pasien yang datang untuk perawatan medis, baik dari dalam maupun luar negeri.

Salah satu aspek penting dalam program *health tourism* di RS Premier Bintaro adalah layanan antar jemput. Layanan ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan bagi pasien yang datang dari luar kota atau luar negeri. Layanan antar jemput ini tidak hanya terbatas pada transportasi dari dan ke rumah sakit, tetapi juga mencakup pengaturan perjalanan yang lebih mudah, mengurangi stres pasien terkait dengan perjalanan panjang. fasilitas transportasi yang baik memberikan dampak langsung terhadap kepuasan pasien, karena mengurangi beban psikologis yang mungkin timbul akibat perjalanan yang memakan waktu dan tenaga.

Layanan lainnya yang diberikan oleh RS Premier Bintaro adalah layanan *upgrade* kamar. Layanan ini bertujuan untuk memberikan pasien fasilitas yang lebih baik dan nyaman selama menjalani perawatan medis. Rumah sakit menyediakan tipe kamar dengan fasilitas yang lebih lengkap, termasuk ruang tidur yang lebih luas, kamar mandi pribadi, televisi, Wi-Fi, serta pemandangan yang lebih baik. Kenyamanan akomodasi dapat memengaruhi tingkat stres dan pemulihan pasien. Sehingga hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit yang diberikan.

Layanan *customer service* yang diberikan di RS Premier Bintaro juga merupakan bagian integral dari program *health tourism* ini. Rumah sakit ini memiliki tim *customer service* yang terlatih untuk memberikan informasi, memberikan bantuan administratif, dan menjawab berbagai pertanyaan pasien

mengenai proses perawatan atau fasilitas lainnya. Layanan ini bertujuan untuk memastikan pasien merasa didukung selama seluruh proses perawatan, mulai dari pendaftaran hingga penyelesaian perawatan medis. Di dalam konteks wisata medis, kualitas layanan *customer service* yang responsif dan ramah berperan besar dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pasien. Peneliti berasumsi bahwa kualitas layanan *customer service* yang responsif dan ramah akan menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan mengurangi potensi kecemasan pasien selama menjalani perawatan medis. Oleh karena itu, penguatan dan peningkatan kualitas layanan customer service dapat menjadi salah satu kunci untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien, khususnya dalam program *health tourism* di RS Premier Bintaro.

Layanan terakhir yang diberikan oleh RS Premier Bintaro adalah layanan *free* konsultasi. Program layanan ini merupakan fasilitas yang memberikan kesempatan bagi pasien untuk berkonsultasi dengan dokter tanpa biaya tambahan. Layanan ini sangat bermanfaat bagi pasien yang mungkin merasa ragu atau tidak cukup informasi tentang kondisi medis mereka. Selain itu, layanan ini memungkinkan pasien untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai perawatan yang mereka terima, serta opsi-opsi perawatan yang tersedia.

Hubungan Efektivitas Program *Health Tourism* dengan Kepuasan Pasien di RS Premier Bintaro Tahun 2024

Program *health tourism* merupakan strategi yang semakin populer dalam industri kesehatan, yang menggabungkan pelayanan medis dengan pengalaman wisata atau kenyamanan tambahan bagi pasien, baik dalam aspek fisik, mental, maupun emosional. Dalam konteks Rumah Sakit Premier Bintaro, program *health tourism* ditujukan untuk meningkatkan kualitas layanan rumah sakit dengan memberikan kenyamanan lebih kepada pasien, melalui fasilitas seperti layanan antar jemput, upgrade kamar, customer service, dan free konsultasi. Efektivitas program *health tourism* ini menjadi sangat penting untuk menentukan sejauh mana pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Dalam konteks rumah sakit, program *health tourism* yang efektif berarti memberikan pengalaman yang memenuhi atau melebihi ekspektasi pasien tentang kenyamanan dan kemudahan selama mereka menjalani perawatan. Asumsi peneliti di sini adalah bahwa setiap elemen dalam layanan yang disediakan oleh rumah sakit, seperti layanan antar jemput, upgrade kamar, dan customer service, memiliki potensi untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien, yang pada akhirnya akan mempengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Analisa deksripsi data telah dilakukan pada setiap hasil penelitian yang kemudian disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Berdasarkan hasil penelitian, program *health tourism* di RS Premier Bintaro dapat dikatakan efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini dapat dijelaskan lebih lanjut dengan merujuk pada beberapa faktor yang mengukur efektivitas layanan dan dampaknya terhadap kepuasan pasien. Tabel 1 menjelaskan mengenai distribusi data pada variabel antar jemput pasien.

Tabel 1. Distribusi Data Antar Jemput Pasien

Antar Jemput Pasien	Jumlah	Percentase
Kurang Efektif	1	1,2
Efektif	57	68,7
Sangat Efektif	25	30,1
Total	83	100

Dari total 83 responden, mayoritas besar merasa layanan antar jemput pasien efektif (68,7%), dan 30,1% menilai bahwa layanan ini sangat efektif. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa layanan antar jemput pasien umumnya diterima dengan baik dan memberikan dampak positif bagi sebagian besar pasien. Layanan antar jemput pasien terbukti memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Sebagian besar responden merasa bahwa layanan antar jemput efektif dan sangat

efektif. Kepuasan dan kenyamanan pelanggan dalam perjalanan ke rumah sakit adalah salah satu faktor penting yang dapat menurunkan tingkat stres pasien, memberikan rasa dihargai, dan meningkatkan kenyamanan mereka.

Tabel 2. Distribusi Data *Upgrade Kamar Pasien*

Upgrade Kamar	Jumlah	Percentase
Kurang Efektif	1	1,2
Efektif	50	60,2
Sangat Efektif	32	38,6
Total	83	100

Dari total 83 responden, mayoritas besar menilai bahwa *upgrade kamar* efektif (60,2%). Secara keseluruhan, hasil berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa *upgrade kamar* umumnya memberikan dampak positif yang signifikan bagi sebagian besar pasien, responden merasa bahwa *upgrade kamar* memberikan manfaat, baik itu cukup efektif maupun sangat efektif. Layanan *upgrade kamar* merupakan bagian dari pengalaman kenyamanan yang diinginkan pasien. Dalam penelitian ini, mayoritas pasien merasa bahwa *upgrade kamar* cukup efektif atau bahkan sangat efektif.

Tabel 3. Distribusi Data Layanan *Customer Service*

Layanan Customer Service	Jumlah	Percentase
Kurang Efektif	1	1,2
Efektif	49	59
Sangat Efektif	33	39,8
Total	83	100

Dari total 83 responden, mayoritas responden menilai layanan *customer service* efektif (59%). Hasil distribusi pada Tabel 3 secara keseluruhan menggambarkan bahwa layanan *customer service* diterima dengan baik dan memberikan kesan positif bagi mayoritas responden yang merasa layanan tersebut sudah bekerja dengan baik dalam memberikan bantuan kepada pasien. *Customer service* yang baik memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman pasien. Di RS Premier Bintaro, mayoritas responden menilai layanan *customer service* efektif atau sangat efektif. Layanan *customer service* yang responsif dan empatik dapat mengurangi kecemasan pasien, memberikan rasa nyaman dan perhatian dan bahkan dapat memperbaiki hubungan antara pasien dan rumah sakit.

Tabel 4. Distribusi Data *Free Konsultasi*

Free Konsultasi	Jumlah	Percentase
Kurang Efektif	4	4,8
Efektif	59	71,1
Sangat Efektif	20	24,1
Total	83	100

Dari total 83 responden, sebagian besar menilai layanan *free konsultasi* efektif, dengan 71,1% merasa bahwa layanan ini memberikan manfaat yang cukup baik, dan 24,1% merasa layanan ini sangat efektif. Hanya 4,8% yang menilai layanan ini kurang efektif. Secara keseluruhan, hasil data berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa layanan *free konsultasi* umumnya diterima dengan positif dan memberikan dampak yang baik bagi mayoritas responden. Layanan *free konsultasi* juga mendapatkan respons positif dari mayoritas pasien, meskipun efeknya lebih moderat dibandingkan dengan layanan lainnya. Layanan *free konsultasi* memberikan pasien kesempatan untuk mengklarifikasi kekhawatiran

atau pertanyaan mereka terkait dengan proses perawatan, yang membantu membangun kepercayaan antara pasien dan rumah sakit.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas program *health tourism* di RS Premier Bintaro memiliki hubungan yang kuat dan positif dengan tingkat kepuasan pasien. Asumsi peneliti adalah bahwa keberhasilan program ini terletak pada kemampuan rumah sakit untuk memberikan layanan yang tidak hanya memenuhi, tetapi bahkan melebihi ekspektasi pasien di berbagai aspek, sehingga memperkuat kepuasan pasien secara keseluruhan.

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Layanan *Health Tourism* di RS Premier Bintaro

Kepuasan pelanggan terjadi ketika ada diskonfirmasi positif, yaitu ketika pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan. Sebaliknya, diskonfirmasi negatif (layanan yang tidak memenuhi harapan) dapat mengakibatkan ketidakpuasan.¹⁰ Data hasil survei kepuasan pelanggan terhadap layanan *Health Tourism* di RS Premier Bintaro dijelaskan dalam Tabel 5.

Tabel 5. Distribusi Data Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentase
Puas	54	65,1
Sangat Puas	29	34,9
Total	83	100

Dari total 83 responden, mayoritas pasien merasa puas atau sangat puas dengan layanan yang diberikan. Dengan 65,1% merasa puas dan 34,9% merasa sangat puas, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan cukup tinggi. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas atau sangat puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini mencerminkan diskonfirmasi positif, di mana layanan yang diterima pasien (seperti antar jemput, *upgrade* kamar, *customer service*, dan *free* konsultasi) lebih dari sekadar memenuhi harapan mereka. Keberhasilan rumah sakit dalam memberikan layanan yang sesuai atau melebihi ekspektasi pasien menjadi faktor utama yang meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Tabel 6. Hasil Uji *Spearman Rank*

Hubungan	r hitung	p-value	Keputusan
Layanan Antar Jemput dengan Kepuasan Pasien	0,672	0,000	H0 ditolak
Layanan <i>Upgrade</i> Kamar dengan Kepuasan Pasien	0,713	0,000	H0 ditolak
Layanan <i>Customer Service</i> dengan Kepuasan Pasien	0,692	0,000	H0 ditolak
Layanan <i>Free</i> Konsultasi dengan Kepuasan Pasien	0,333	0,002	H0 ditolak

Dalam penelitian ini, uji *Spearman* dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan antara empat jenis layanan dalam program *health tourism* di RS Premier Bintaro yaitu layanan antar jemput pasien, *upgrade* kamar, *customer service*, dan *free* konsultasi dengan tingkat kepuasan pasien. Tabel 6 merupakan hasil uji dari *Spearman Rank*. Ketentuan uji adalah H0 diterima jika p-value lebih dari 0,05 dan H0 ditolak jika p-value kurang atau sama dengan 0,05. Berdasarkan hasil uji korelasi, semua layanan memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, dengan kekuatan hubungan yang bervariasi.

Hasil uji *Spearman* menunjukkan bahwa nilai r hitung sebesar 0,672 dengan p-value 0,000 mengindikasikan adanya hubungan positif yang kuat dan signifikan antara layanan antar jemput dengan kepuasan pasien. Nilai r hitung yang sebesar 0,672 menandakan adanya korelasi positif yang kuat, artinya semakin baik efektivitas layanan antar jemput yang diterima pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Layanan antar jemput yang tepat waktu dan nyaman memberikan kenyamanan lebih bagi pasien dalam perjalanan menuju rumah sakit. Keefektifan layanan ini menunjukkan pentingnya

kenyamanan dan kemudahan akses bagi pasien dalam meningkatkan kepuasan mereka. Korelasi yang kuat ini menunjukkan bahwa layanan antar jemput memegang peran penting dalam menciptakan pengalaman positif pasien di rumah sakit.

Hasil uji *Spearman* untuk hubungan antara layanan upgrade kamar dan kepuasan pasien menunjukkan nilai r hitung sebesar 0,713 dengan p-value 0,000, yang menunjukkan adanya hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan *upgrade* kamar memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap tingkat kepuasan pasien. Korelasi yang sangat kuat ini menunjukkan bahwa aspek kenyamanan fisik sangat berperan dalam meningkatkan pengalaman pasien di rumah sakit.¹¹ Oleh karena itu, rumah sakit perlu memastikan bahwa fasilitas kamar selalu dijaga kualitasnya untuk mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi.

Hasil uji *Spearman* antara layanan *customer service* dan kepuasan pasien menunjukkan nilai r hitung sebesar 0,692 dengan p-value 0,000, yang menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat dan signifikan. Korelasi positif ini mengindikasikan bahwa semakin efektif layanan *customer service*, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Staf yang cepat tanggap dan mampu memberikan bantuan yang dibutuhkan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Menurut teori kualitas layanan (*servqual*), dimensi seperti *responsiveness* dan *empathy* berperan penting dalam menciptakan kepuasan pasien.¹² Hasil uji ini menegaskan bahwa rumah sakit perlu terus melatih staf *customer service* untuk meningkatkan keterampilan dalam melayani pasien dengan ramah dan cepat.

Untuk layanan *free* konsultasi, hasil uji *Spearman* menunjukkan nilai r hitung sebesar 0,333 dengan p-value 0,002. Meskipun hubungan ini signifikan secara statistik (karena p-value < 0,05), kekuatan korelasinya terbilang sedang. Meskipun layanan *free* konsultasi memberikan nilai tambah bagi pasien, pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan tidak sebesar layanan antar jemput, *upgrade* kamar, atau *customer service*. Meskipun layanan ini memberikan manfaat dalam hal akses informasi tanpa biaya tambahan, akan tetapi tidak sepenting layanan lainnya dalam menciptakan kepuasan pasien secara keseluruhan. Namun, layanan ini tetap penting untuk memastikan pasien merasa didukung dan memperoleh informasi yang mereka butuhkan mengenai perawatan mereka. Asumsi peneliti di sini adalah bahwa meskipun tidak sesignifikan layanan antar jemput atau *upgrade* kamar, layanan *free* konsultasi tetap penting untuk mendukung pasien dalam memperoleh informasi yang mereka butuhkan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap rasa percaya diri dan kenyamanan mereka dalam menjalani perawatan. Oleh karena itu, layanan ini tetap memiliki nilai penting dalam menciptakan pengalaman yang mendalam dan memperkuat hubungan antara pasien dan rumah sakit.

Pembahasan

Layanan yang diberikan dalam program *health tourism* biasanya mencakup perawatan medis yang berkualitas tinggi, fasilitas akomodasi yang nyaman, serta layanan tambahan yang mendukung kesejahteraan pasien.¹³ Layanan yang diberikan RS Premier Bintaro meliputi antar jemput pasien mendapatkan penilaian yang positif dan memberikan dampak signifikan terlebih pada kenyamanan pasien. *Upgrade* kamar merupakan salah satu jenis layanan andalan yang dimiliki oleh RS Premier Bintaro untuk meningkatkan kepuasan pasien. Kenyamanan fisik pasien, seperti fasilitas kamar yang lebih baik, berperan besar dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Pasien yang merasa nyaman, mereka cenderung merasa lebih baik secara fisik dan psikologis.¹¹ Mengenai layanan *customer service*, pasien menilai bahwa staf *customer service* di RS Premier Bintaro bersikap responsif dan ramah sehingga mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien selama menjalani perawatan. Layanan terakhir dalam program *health tourism* di RS Premier Bintaro adalah *free* konsultasi dengan memberikan fasilitas kepada pasien yang merasa ingin mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai kondisi mereka kepada dokter terkait tanpa adanya biaya tambahan. Layanan ini juga melibatkan pasien dalam mengambil keputusan medis terhadap dirinya yang dimana hal ini dapat meningkatkan rasa kontrol dan kepuasan terhadap layanan yang mereka terima.¹⁴ Layanan ini memberikan pasien akses tambahan untuk berkonsultasi tanpa biaya tambahan, yang mengurangi beban psikologis dan finansial pasien, serta meningkatkan rasa puas mereka terhadap pelayanan yang diberikan.¹⁵

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa layanan *health tourism* di RS Premier Bintaro

memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugraha et al (2019) yang menganalisa kualitas layanan wisata terhadap kepuasan dan loyalitas kustomer turis di Bali. Penelitian yang dilakukan oleh Campbell et al (2020) mendukung hasil temuan bahwa program layanan *health tourism* di RS Premier Bintaro dengan tujuan untuk memberikan perawatan yang efektif, pengalaman yang menyenangkan, dan harga yang menguntungkan bagi pasien akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan wisata medis. Pada penelitian kali ini telah dianalisis lebih lanjut mengenai program andalan yang dirilis oleh RS Premier Bintaro seperti layanan antar jemput pasien, layanan *upgrade* kamar, layanan pendampingan *customer service*, dan layanan *free* konsultasi. Keempat layanan tersebut menjadikan program yang dapat meningkatkan kepuasan pasien yang sejalan dengan penelitian Elyanta et al (2024) dalam hal strategi pengelolaan untuk mendukung *medical tourism*.^{4,9}

Secara keseluruhan, penelitian ini berhasil menganalisis dan mengidentifikasi program layanan *health tourism* di RS Premier dan nilai efektivitasnya terhadap tingkat kepuasan pasien. Namun, diperlukan analisis lebih lanjut mengenai pengembangan model penilaian yang lebih holistik dengan memasukkan faktor-faktor eksternal seperti faktor sosial, budaya, dan ekonomi yang dapat mempengaruhi persepsi kepuasan pasien. Misalnya, mengidentifikasi latar belakang sosial-ekonomi pasien atau perbedaan budaya mempengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan dan pengalaman mereka dalam program *health tourism*.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, implementasi program *health tourism* di RS Premier Bintaro berhasil meningkatkan kepuasan pasien. Program layanan *health tourism* seperti Free Upgrade kamar, Penjemputan, dan Pendampingan Customer Service memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Premier Bintaro. Ketiga layanan ini terbukti memberikan dampak positif yang kuat dan meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan. Meskipun layanan telekonsultasi menunjukkan angka yang lebih rendah, tetapi tetap memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, meskipun dalam skala yang lebih kecil. Sehingga, layanan ini tetap penting untuk dipertahankan dan ditingkatkan, terutama sebagai alternatif yang memudahkan pasien yang tidak dapat hadir secara langsung di rumah sakit.

Konflik Kepentingan

menyatakan bahwa penelitian ini independen dari konflik kepentingan individu dan organisasi

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan artikel ini.

Pendanaan

Pendanaan menggunakan pribadi dari penulis

References

1. Abriani FA, Sulistiadi W. Strategi Pemasaran dalam Mengembangkan Industri Wisata Medis : Tinjauan Literatur Sistematik. Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI) [Internet]. 2024 Aug 31;8(3):358–66. Available from: <https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI/article/view/4472>
2. Malhotra N, Dave K. An Assessment of Competitiveness of Medical Tourism Industry in India: A Case of Delhi NCR. JGBC [Internet]. 2022 Dec 1;17(2):215–28. Available from: <https://doi.org/10.1007/s42943-022-00060-0>
3. Anggiri VW, Ilyas J. Impact of Medical Tourism: A Systematic Review: The 6th International Conference on Public Health. The 6th International Conference on Public Health [Internet]. 2019;524–30. Available from: http://theicph.com/id_ID/2020/01/20/impact-of-medical-tourism-a-systematic-review-2/39-vika-wahyudi-2/

4. Nugraha YE, Paturusi SA, Wijaya NMS. KUALITAS LAYANAN WISATA MEDIS YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN DAN LOYALITAS WISATAWAN MANCANEGARA DI BALI. Jurnal Master Pariwisata (JUMPA) [Internet]. 2019 Jan 28 [cited 2025 Dec 29];348–70. Available from: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jumpa/article/view/46334>
5. Janetty. Peluang Dan Tantangan Wisata Medis Indonesia Terkait Undang-Undang Kesehatan Baru 2023. Pemuliaan Keadilan [Internet]. 2024 Jun 20;1(3):1–12. Available from: <https://ejournal.appihi.or.id/index.php/pk/article/view/1>
6. RS Primer Bintaro. Program Health Tourism RS Premier Bintaro [Internet]. 2024. Available from: <https://www.rspremierbintaro.com/artikel/perkuat-dukungan-program-health-tourism-rs-premier-bintaro-mengandeng-kerjasama-dengan-mercedes-benz->
7. Jalali M, Haghgoshayie E, Janati A, Yoshari P, Khodayari-Zarnaq R. Health tourism: a global perspective on the barriers and facilitators. Discov Public Health [Internet]. 2025 Apr 13;22(1):157. Available from: <https://doi.org/10.1186/s12982-025-00545-2>
8. Campbell A, Restrepo C, Navas G. Patient Satisfaction with Medical Tourism: A Review of 460 International Plastic Surgery Patients in Colombia. Plast Reconstr Surg Glob Open [Internet]. 2020 Dec 3;8(12):e3230. Available from: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7787340/>
9. Elyanta M, Liyushiana, Aulia D. STRATEGI PENGELOLAAN RUMAH SAKIT DALAM MENDUKUNG MEDICAL TOURISM DI KOTA MEDAN. JPKM : Jurnal Pembangunan Kota Medan [Internet]. 2024 Jun 28;1(1):10–25. Available from: <https://jpkm.lrpsu.or.id/index.php/jpkm/article/view/10>
10. Swara NPKKBP, Suartina IW, Mahayasa IGA. PERAN KUALITAS LAYANAN DAN CUSTOMER EXPERIENCE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT. Warmadewa Management and Business Journal (WMBJ) [Internet]. 2024 Sep 6;6(2):120–34. Available from: <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wmbj/article/view/10493>
11. Ali, Nur Rifa Imitinan Sode, Haeruddin, Y., Yuliati. Pengaruh kualitas pelayanan dan lingkungan fisik (Healthscape) terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2023. Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) [Internet]. 2024 [cited 2025 Dec 29];5(1):16–29. Available from: <https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/4018163>
12. Mehrotra D, Bhartiya S. Results of mapping patients expectation using SERVQUAL. Journal of Healthcare Quality Research [Internet]. 2020 Nov 1;35(6):381–90. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2603647920300932>
13. Salendra T, Suciningtias M, Tandy F, Bernarto I. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Infrastruktur Teknologi Informasi, dan Ketersediaan Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta. Jurnal Sehat Indonesia (JUSINDO) [Internet]. 2024 Aug 6;6(02):924–33. Available from: <https://jusindo.publikasiindonesia.id/index.php/jsi/article/view/181>
14. Rosenlund M, Kinnunen UM, Saranto K. The Use of Digital Health Services Among Patients and Citizens Living at Home: Scoping Review. J Med Internet Res. 2023 Mar 27;25:e44711.
15. Su Z, Li C, Fu H, Wang L, Wu M, Feng X. Development and prospect of telemedicine. Intelligent Medicine [Internet]. 2024 Feb 1;4(1):1–9. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2667102622000791>