

## PERSEPSI WISATAWAN ASING TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI BALI: STUDI KASUS RUMAH SAKIT BALIMÈD

Putu Ayu Mira Maharani<sup>1</sup>, I Nyoman Darma Putra<sup>2</sup>,

Syamsul Alam Paturusi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Udayana

Email: miraluv1978@yahoo.com

### Abstract

Foreign tourists realize that health is as important as the need to travel, therefore travel health should be one important factor in supporting tourism in Bali. This study aimed to analyze the perception of foreign tourists to the performance of health services in BaliMéd Denpasar Hospital in terms of five categories of services that cover all aspects of the form of direct, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, as well as to determine the service indicator most dominant influencing tourist satisfaction over the performance of health services provided. Data were collected by distributing questionnaires and interviews to the foreign tourist who came for treatment or hospitalization at the BaliMéd. The result of the study shows that the perception of tourists to medical services is in the category of satisfactory and should be maintained, while the relationship between indicators of health services in this hospital in terms of the expectation value of foreign tourists to the perception of health services is very strong.

Keywords: perception, expectations, foreign tourists, the performance of health services

### Abstrak

Wisatawan mancanegara menyadari bahwa kesehatan sama pentingnya dengan kebutuhan berwisata, oleh karena itu kesehatan wisata harus menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung kegiatan kepariwisataan di Bali. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi wisatawan mancanegara terhadap kinerja pelayanan kesehatan di rumah sakit BaliMéd Denpasar yang ditinjau dari 5 kategori pelayanan yang mencakup aspek wujud langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, serta untuk mengetahui indikator pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan wisatawan atas kinerja pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah

sakit BaliMéd Denpasar. Penelitian ini dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara terhadap wisatawan mancanegara yang datang berobat ataupun rawat inap di Rumah Sakit BaliMéd Denpasar. Hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi wisatawan mancanegara terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit BaliMéd Denpasar adalah dalam kategori memuaskan dan harus dipertahankan, sedangkan hubungan antarindikator pelayanan kesehatan di RS BaliMéd ditinjau dari nilai ekspektasi wisatawan mancanegara terhadap persepsi pelayanan kesehatan adalah sangat kuat.

**Kata kunci:** persepsi, ekspektasi, wisatawan mancanegara, kinerja pelayanan kesehatan

## **1. Pendahuluan**

Kesehatan merupakan hak asasi setiap orang sehingga setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan secara adil, merata dan bermutu yang menjangkau seluruh masyarakat Indonesia. Gagasan hak atas kesehatan sebagai hak asasi manusia terus berkembang baik dalam hukum nasional maupun hukum internasional. Dalam pasal 4 Undang-undang nomor 23 tahun 1992 tentang Kesehatan dinyatakan bahwa: “Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh derajat kesehatan yang optimal”.

Wisatawan umumnya menyadari bahwa kesehatan adalah hal yang paling penting dan utama dalam hidupnya, dan bagi mereka hal tersebut sama pentingnya dengan kebutuhan berwisata. Berhubung wisatawan kebanyakan berasal dari negara yang sudah maju, maka penyediaan fasilitas dan pelayanan kesehatan dengan standar internasional bagi destinasi wisata sepopuler Bali merupakan syarat yang mutlak.

Bali sudah berusaha untuk menyediakan fasilitas kesehatan bagi wisatawan sejalan dengan perkembangan kebutuhan, namun masih relatif jauh dari apa yang didapat wisatawan di negerinya. Meski demikian, respon wisatawan yang pernah mendapat pelayanan kesehatan di Bali perlu diketahui untuk mengadakan perbaikan. Artikel ini

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui persepsi wisatawan asing terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit di Bali, dengan studi kasus di rumah sakit BaliMéd. Pilihan terhadap rumah sakit ini dilakukan karena rumah sakit ini adalah salah satu rumah sakit yang jumlah pelayanan untuk wisatawan asing ke sana semakin meningkat. Rumah sakit ini juga membuka klinik bersama di daerah wisata Canggu, tempat wisatawan banyak tinggal dan berlibur. Selain itu karena relatif baru berdiri sehingga fasilitasnya masih baru yang menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk memilih untuk mendapat pelayanan kesehatan yang diperlukan. Lebih dari

itu, rumah sakit ini menunjukkan komitmen memberikan pelayanan yang baik termasuk terhadap pasien wisatawan asing.

Artikel ini disusun untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut: Bagaimana persepsi wisatawan asing terhadap kinerja pelayanan kesehatan di rumah sakit BaliMéd Denpasar? Bagaimana hubungan antar indikator pelayanan kesehatan dengan kepuasan wisatawan asing terhadap kinerja pelayanan kesehatan pada rumah sakit BaliMéd Denpasar?

## 2. Teori dan Metode

Konsep yang digunakan dalam artikel ini persepsi wisatawan dan pelayanan kesehatan, sedangkan landasan teori yang digunakan teori persepsi dan teori pelayanan. Wisatawan adalah mereka yang melakukan kunjungan wisata ke suatu daerah tujuan baik wisatawan domestik maupun mancanegara.

Walgito (2002) menyebutkan bahwa persepsi wisatawan sebagai proses dimana wisatawan mengartikan stimulasi yang diterima melalui inderanya menjadi suatu makna, yang dipenagruhi pula oleh masa lalu wisatawan tersebut. Rangkuti (2003) menyebutkan bahwa persepsi wisatawan dipengaruhi oleh tiga hal utama yaitu 1) Tingkat kepentingan wisatawan, yang didefinisikan sebagai keyakinan wisatawan sebelum mencoba atau membeli produk atau jasa tersebut; 2) Kepuasan wisatawan yang didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidasesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya (harapan); 3) Kinerja aktual yang dirasakannya (persepsi) serta nilai didefinisikan sebagai pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu produk yang didasarkan pada persepsi wisatawan atas apa yang telah diterima oleh wisatawan dan yang telah diberikan oleh produk tersebut.

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Azwar, 1996:35). Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya baik preventif, promotif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan dalam rangka memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Wisata kesehatan atau yang pada umumnya sering disebut dengan *medical tourism* adalah bentuk baru dari pariwisata (Heung et al.2011), atau dalam pengertian lain suatu perjalanan yang terorganisir ke luar lingkungan local individu untuk pemeliharaan, peningkatan, dan pemulihan kesehatan dengan melakukan intervensi medis (Carl dan Carrera, 2010). Wisata kesehatan dengan kata lain sebuah proses penyediaan pelayanan kesehatan dengan biaya efektif bagi pasien melalui kerja sama dengan industry pariwisata. Sehingga para wisatawan yang menggunakan perjalanan atau liburan dengan *medical tourism* mendapat keuntungan yakni tidak hanya menjalani perawatan medis



DARMA PUTRA

Foto 1. Bagi wisatawan, melakukan rekreasi dan mendapatkan pelayanan kesehatan ketika memerlukan sama pentingnya.

namun dapat sambil menikmati perjalanan dan tinggal di salah satu tujuan wisata populer di dunia (Gupta, 2008), meski demikian sering juga para wisatawan hanya melakukan perjalanan semata untuk pelayanan kesehatan.

Persepsi merupakan pandangan oleh seseorang atas suatu kondisi yang dilakukan secara terus menerus serta dipengaruhi oleh berbagai informasi di lingkungannya. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman yang dikutip oleh L.P. Sinambela (2006:4–5) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara menambahkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pendekatan yang digunakan dalam artikel ini yakni kuantitatif yang didukung dengan pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan empat teknik pengumpulan data, yaitu: survey observasi, penyebaran kuisioner sekaligus wawancara dan studi dokumentasi. Data kuantitatif yang didapat dari penyebaran kuisioner, diukur dengan menggunakan skala Likert dengan kontinum lima poin, bobot 5,4,3,2,1. Indikator atau variable yang terukur dijadikan titik tolak berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006): 1) Aspek wujud langsung; 2) Keandalan; 3) Daya tanggap; 4) Jaminan; 5) Empati.

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien wisatawan asing yang berobat baik rawat jalan maupun rawat inap di rumah sakit BaliMéd Denpasar. Mengingat keterbatasan tenaga dan waktu yang tersedia, dari 120 kuesioner yang disebar, jumlah yang terisi hanyalah 93 kuesioner (telah sesuai dengan kebutuhan sampel). Mengingat metode yang dipergunakan

yaitu total sampling, maka jumlah 93 kuesioner tersebut dianggap cukup untuk dianalisis lebih lanjut serta waktu penelitian dalam hal ini ditentukan selama satu bulan.

### 3. Pariwisata Kesehatan di Bali

Sejalan dengan perkembangan pariwisata Bali yang ditandai dengan peningkatan jumlah kunjungan dari tahun ke tahun (Tabel 1), pertumbuhan fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan untuk wisatwan asing juga meningkat. Hal ini misalnya terlihat dari pengembangan pelayanan untuk pasien internasioanl di RSUP Sanglah, juga tampak hadir beberapa rumah sakit atau klinik yang siap untuk menerima pasien asing seperti BIMC Hospital di Kuta yang juga membuka klinik di kawasan resor wisata Nusa Dua, Bros Hospital Renon Denpasar, Siloam Hospital, dan Bali Mèd di Denpasar. Kalau Bros berlokasi dekat kawasan wisata Sanur, Siloam Hospital di daerah Kuta, BaliMèd lebih dekat diakses dari kawasan wisata Legian, Seminyak, dan Canggu.

Ketersediaan fasilitas rumah sakit berstandar internasional itu dapat menjawab sebagian kekhawatiran selama ini yang mengatakan bahwa di Bali belum tersedia pelayanan kesehatan pariwisata yang memadai. Sebelumnya, sekitar tahun 2000 ke belakang, komentar akan terbatasnya fasilitas pelayanan kesehatan internasional sulit dibantah. Salah satu sebabnya, menurut pengamat, adalah belum adanya dialog intensif yang mampu menjembatani dan mempertemukan kebutuhan dan ketersediaan pelayanan kesehatan antara pihak – pihak yang berhubungan dengan pengelolaan aktivitas pariwisata di satu sisi dan sistem pelayanan kesehatan di sisi lain (Rudhiartha, 2000; Wibawa, 2000).

Tabel 1 Kunjungan Wisatawan Asing ke Bali periode Tahun 2009-2017

No.	Tahun	Wisatawan Asing	Pertumbuhan Kunjungan (%)
1.	2009	2,229,945	
2.	2010	2,493,058	11,80
3.	2011	2,756,579	10,57
4.	2012	2,892,019	4,91
5.	2013	3,278,598	13,37
6.	2014	3,766,638	14,89
7.	2015	4,001,835	6,24
8.	2016	5,020,824	23,14
9.	2017	5,381,830	9,21

Sumber : BPS Provinsi Bali, 2017

Perkembangan pariwisata Bali yang terus meningkat sudah dan terus merangsang peningkatan pelayanan kesehatan. Hal ini membuka pintu

munculnya produk baru di industri pariwisata yakni *medical tourism* (pariwisata medis). Pariwisata ini menggabungkan paket perjalanan wisata, pelayanan *hospitality*, perawatan medis serta kelihaihan para pelakunya dalam berbisnis untuk mengemas, mengelola dan menjual keseluruhannya kepada calon wisatawan (Rosalina, dkk, 2015). Pengertian pariwisata medis menurut Laws (1996) sebagai berikut :

*A travel from home to other destination to improve one's health condition as one type of leisure, this includes getting indigenous and alternative medical services, and any other form of tourism undertaken with the purpose of addressing a health concern.*

Definisi tersebut memberikan penekanan pada fungsi pariwisata medis terletak pada keinginan wisatawan untuk meningkatkan kondisi kesehatan wisatawan. Usaha itu termasuk dalam mendapatkan pelayanan kesehatan alternatif lokal dan bentuk lain wisata yang bertujuan untuk memulihkan masalah-masalah kesehatan. Tentu saja batasan lain masih ada, misalnya yang berhubungan dengan kebutuhan pelayanan kesehatan yang mendadak karena kecelakaan atau bencana. Saat terjadi situasi yang tidak pernah dibayangkan itu, wisatawan akan memerlukan pelayanan kesehatan.

Dilihat secara umum, terdapat beberapa hal yang mampu mempengaruhi motivasi atau keinginan wisatawan asing untuk mau melakukan jenis perjalanan wisata kesehatan ini yaitu karena biaya, waktu, regulasi, pilihan medis dan kesediaannya, kualitas, memperoleh kesenangan dan ketersediaan informasi. Dann (1977) menegaskan bahwa ada hubungan yang jelas antara faktor pendorong dan faktor penarik wisatawan untuk mengunjungi suatu destinasi wisata. Faktor pendorong adalah motivasi, keinginan, kebutuhan, dan persepsi mempengaruhi wisatawan, sedangkan faktor penarik adalah atribut destinasi. Di tengah keterbatasan sistem pelayanan kesehatan pariwisata konvensional, muncul pariwisata jenis baru yakni wisata kesehatan atau yang lebih dikenal dengan *medical tourism* seperti di Singapura, dimana wisatawan dapat berwisata sambil memeriksa (*check up*) kesehatan atau berobat. Wisata kesehatan seperti yang sudah disebutkan menjadi bagian dari pariwisata alternatif yang diminati di kalangan wisatawan dunia.

Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan lembaga dalam mata rantai Sistem Kesehatan nasional. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia.

#### 4. Profil Rumah Sakit BaliMéd

Rumah Sakit BaliMéd sebagai salah satu rumah sakit swasta yang berlokasi di Denpasar, Provinsi Bali. Berdasarkan data dari unit sumber daya manusia rumah sakit BaliMéd Denpasar, diketahui terdapat 22 jenis dokter spesialis dengan jumlah tenaga spesialis sebanyak + 120 orang dan tenaga medis meliputi perawat, bidan serta penunjang lainnya yang berjumlah + 350 orang. Beberapa tenaga medis tersebut fasih dalam berbahasa Inggris, di mana di RS BaliMéd diberlakukan adanya *English Day* (hari berbahasa Inggris) setiap hari Selasa dan Jumat. Unit marketing telah bekerja sama dengan beberapa instansi-instansi perusahaan yang beberapa dari tenaga kerjanya atau pelanggannya adalah wisatawan asing, baik yang tinggal di Bali sebagai pekerja atau tinggal sementara untuk berlibur atau melakukan bisnis di Bali.

Motto Rumah Sakit BaliMéd adalah "*Care with Integrity and Safety*" yang berarti memberikan pelayanan medis dengan integritas diri yang jujur, dan bekerja penuh nilai profesionalisme di setiap individu yang ada di Rumah Sakit BaliMéd. Rumah Sakit BaliMéd Denpasar memiliki beberapa produk yang dikategorikan melalui jenis pelayanan, fasilitas perawatan, fasilitas perawatan khusus, dan sarana penunjang. Rumah Sakit BaliMéd sebagai salah satu institusi pemberi pelayanan kesehatan di Pulau Bali yang telah mendapatkan KARS peringkat utama nomor 2 setelah Rumah Sakit Surya Husada dan meraih "*Best Service Excellent Champion*" lima kali berturut-turut dari 2011 sampai dengan 2016 dari majalah *Markplus*.

Tabel 2. Jumlah Pasien Wisatawan Asing yang Datang Untuk Rawat Jalan atau Rawat Inap di Rumah Sakit BaliMéd Denpasar, Tahun 2011-2015

No.	Tahun	Jumlah (Orang)	Pertumbuhan (%)
1	2011	1,100	-
2	2012	1,251	13.73
3	2013	1,050	-16.07
4	2014	1,080	2.86
5	2015	1,514	40.19
	Total	5,995	
	Rata-rata	999,1	10.17

Sumber : RS BaliMéd Denpasar, Bali, Desember 2015 (tidak dipublikasikan)

Tabel 2 menunjukkan angka wisatawan asing yang memanfaatkan fasilitas di Rumah Sakit BaliMéd Denpasar baik rawat inap maupun rawat jalan. Sesuai dengan data yang didapat bahwa pasien mancanegara yang berobat dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2015 berfluktuasi dari tahun ke tahun dan terdapat kecenderungan mengalami penurunan dengan rata-rata yang datang berobat sejumlah 999 orang serta rata-rata

pertumbuhan sebesar 10,2 persen selama 5 tahun. Hal ini dapat disebabkan karena fasilitas maupun sumber daya manusia yang tersedia belum dapat memenuhi harapan wisatawan mancanegara, dan ini membuat wisatawan mancanegara berpaling atau bahkan pulang ke negaranya untuk memilih rumah sakit yang lebih baik dan dapat dipercaya.

## 5. Hasil dan Pembahasan

### 5.1 Karakteristik Responden

Jumlah wisatawan asing yang digunakan sebagai responden sebanyak 93 wisatawan asing. Tabel 1 dibawah menunjukkan data distribusi responden.

Tabel 3. Distribusi Karakteristik Responden

Identitas Diri	Distribusi Responden	Jumlah	
		Orang	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	52	55,91
	Perempuan	41	44,09
	Jumlah	93	100
Negara Asal	Australia	26	27,96
	Belanda	13	13,98
	Perancis	8	8,60
	Jerman	7	7,53
	Inggris	7	7,53
	Spanyol	6	6,45
	Amerika Serikat	6	6,45
	Belgia	4	4,30
	Denmark	3	3,23
	Italia	2	2,15
	Jepang	2	2,15
	Austria	2	2,15
	Selandia Baru	1	1,08
	Swiss	1	1,08
	Taiwan	1	1,08
	Canada	1	1,08
	Norwegia	1	1,08
	Hungaria	1	1,08
	Rusia	1	1,08
	Jumlah	93	100,00
Usia (tahun)	15 - 25	4	4,30
	26 - 36	18	19,35
	37 - 47	37	39,78
	48 - 58	24	25,81
	58 - 68	8	8,60
	>69	2	2,15
Jumlah	93	100,00	

Pendidikan	SMU	14	15,05
	Diploma	27	29,03
	Sarjana (S1)	31	33,33
	Pasca Sarjana (S2)	21	22,58
	Jumlah	93	100,00
Tujuan Perjalanan	Bisnis	14	15,05
	Berlibur	69	74,19
	Mengunjungi teman/keluarga	4	4,30
	Lainnya	6	6,45
	Jumlah	93	100,00
Jangka Waktu Berlibur	1 hari – 3 hari	23	24,73
	4 hari – 6 hari	55	59,14
	7 hari – 9 hari	11	11,83
	>10 hari	4	4,30
	Jumlah	93	100,00
Cara Mendapat Informasi Rumah Sakit	Penerbangan	2	2,15
	Teman/relasi	34	36,56
	Internet	24	25,81
	Tourist Information	31	33,33
	Kedutaan/Konsulat	1	1,08
	Lain-lain	1	1,08
	Jumlah	93	100,00

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2016

## 5.2 Persepsi Wisatawan Asing terhadap Pelayanan Kesehatan di RS BaliMéd

Hasil perhitungan skor rata-rata tingkat kinerja pelayanan dan skor rata-rata tingkat kepentingan pasien rumah sakit BaliMéd masing-masing sebesar 3,89. Berdasarkan skor rata-rata tingkat persepsi dan ekspektasi wisatawan, maka berikut disajikan diagram analisis kepentingan kinerja (*importance-performance analysis*) dapat dilihat pada Gambar 1 berikut:

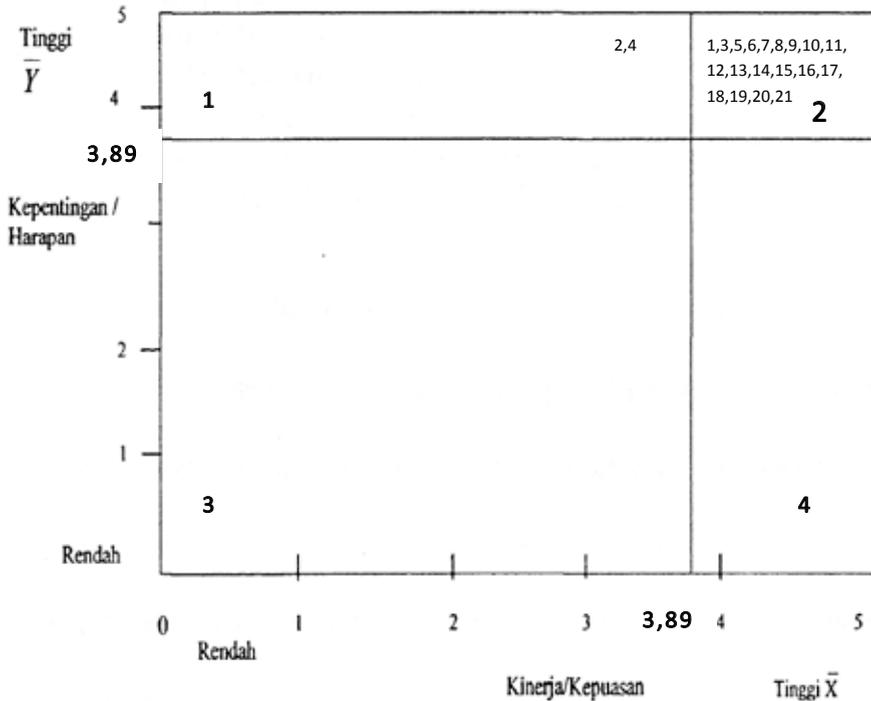
Dari diagram kartesius pada Gambar 1 menunjukkan bahwa persepsi atau harapan wisatawan asing terhadap kinerja pelayanan kesehatan di Rumah Sakit BaliMéd Denpasar, sebagian besar berada pada kuadran dua dan hanya 2 indikator yang berada di kuadran satu.

## 5.3 Hubungan antar Indikator Pelayanan

Adapun hubungan antar-Indikator Pelayanan dari masing-masing kuadran diagram analisis kepentingan kinerja (*importance-performance analysis*) adalah:

### 5.3.1 Kuadran 1 - Prioritas Utama

Kuadran ini menunjukkan variabel/indikator yang dianggap mempen-



Gambar1 Diagram Analisis Kepentingan Kinerja

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

**Keterangan:**

**Kuadran 1: Prioritas Utama**

- 2 = Fasilitas fisik rumah sakit
- 4 = Fasilitas fisik rumah sakit sesuai jasa yang ditawarkan

**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi**

- 1 = Peralatan kesehatan rumah sakit yang mutakhir
- 3 = Penampilan Karyawan
- 5 = Realisasi janji
- 6 = Sikap simpati dalam penanganan masalah
- 7 = Penyampaian Jasa secara benar sejak kali pertama
- 8 = Jasa disampaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan
- 9 = Sistem pencatatan yang akurat
- 10 = Kepastian waktu penyampaian jasa
- 11 = Kecepatan/kelancaran pelayanan

- 12 = Karyawan yang selalu membantu pasien
- 13 = Karyawan yang responsip terhadap permintaan pasien
- 14 = Karyawan yang dapat dipercaya
- 15 = Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi
- 16 = Sikap sopan karyawan
- 17 = Pengetahuan karyawan yang luas
- 18 = Perhatian individual dari rumah sakit kepada pasien
- 19 = Waktu operasional rumah sakit yang sesuai bagi pasien
- 20 = Perhatian personal karyawan kepada pasien
- 21 = Karyawan yang memahami kebutuhan spesifik pasien

**Kuadran 3: Prioritas Rendah**

**Kuadran 4: Kepuasan Berlebihan**

garuhi kepuasan pasien/wisatawan yang dirawat di rumah sakit di RS BaliMed, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun rumah sakit belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pasien/wisatawan. Hal ini mengakibatkan pasien/wisatawan merasa tidak puas (kecewa).

Indikator yang berada pada kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan (prioritas utama) oleh rumah sakit, karena keberadaan



Foto 2. Wisatawan asing yang memerlukan pelayanan kesehatan di BaliMéd.

indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh pasien/wisatawan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Dari hasil analisis (Gambar 1) menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari persepsi/kinerja pelayanan kesehatan di RS BaliMéd lebih rendah dari nilai rata-rata ekspektasi/kepentingan wisatawan rumah sakit, sehingga variabel/

indikator yang berada pada kuadran ini yang harus dibenahi, diantaranya yaitu adalah fasilitas fisik rumah sakit serta fasilitas fisik rumah sakit sesuai jasa yang ditawarkan.

### **5.3.2 Kuadran 2 - Pertahankan Prestasi**

Kuadran ini menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan dengan baik oleh rumah sakit, dianggap sangat penting, untuk itu variabel/indikator yang berada dalam kuadran ini wajib dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya/kinerjanya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan wisatawan, sehingga dapat memuaskan wisatawan.

Dari 21 variabel/indikator kinerja pelayanan yang diteliti, sebagian besar (19 indikator) masuk ke dalam kuadran 2, yang artinya tingkat pelaksanaan/kinerja rumah sakit telah sesuai dengan harapan pasien/wisatawan. Yang termasuk dalam kategori ini adalah: Peralatan kesehatan rumah sakit yang mutakhir, penampilan karyawan, realisasi janji, sikap simpati dalam penanganan masalah, penyampaian pelayanan secara benar sejak kali pertama, jasa disampaikan sesuai waktu yang dijanjikan, sistem pencatatan yang akurat, kepastian waktu penyampaian jasa, kecepatan/kelancaran pelayanan, karyawan yang selalu membantu pasien, karyawan yang responsip terhadap permintaan pasien, karyawan yang dapat dipercaya, perasaan aman sewaktu melakukan transaksi, sikap sopan karyawan, pengetahuan karyawan yang luas, perhatian individual dari rumah sakit kepada pasien, waktu operasional rumah sakit yang sesuai bagi pasien, perhatian personal karyawan kepada pasien, karyawan yang memahami kebutuhan spesifik pasien.

### **5.3.3 Kuadran 3 - Prioritas Rendah**

Variabel/indikator pelayanan yang berada pada kuadran 3 menunjukkan beberapa variabel yang kurang penting pengaruhnya bagi wisatawan (prioritas rendah), begitu pula kinerja/pelaksanaannya oleh rumah sakit biasa-biasa saja. Indikator yang berada dalam kuadran ini dianggap kurang penting dan kinerjanya kurang memuaskan. Indikator-indikator dalam kuadran ini dapat dipertahankan tetapi kinerja/pelaksanaannya perlu ditingkatkan untuk menambah kepuasan pasien/wisatawan, namun tidak ada satupun indikator kinerja pelayanan kesehatan di Rumah Sakit BaliMéd yang berada pada kuadran ini.

### **5.3.4 Kuadran 4 – Kepuasan Berlebihan**

Variabel/indikator yang berada pada kuadran 4 (berlebihan) menunjukkan variabel yang pengaruhnya dianggap kurang penting oleh wisatawan, tetapi pelaksanaannya/kinerjanya sangat memuaskan (berlebihan). Dengan kata lain pelaksanaannya melebihi dari kepentingan wisatawan, oleh karena



Foto 3. Wisatawan asing mendapat pelayanan kesehatan akibat kecelakaan ringan saat berlibur di Bali.

itu dalam urutan prioritas penanganannya berada paling akhir. Karena itu variabel/indikator yang berada pada kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali karena kinerjanya terlalu berlebihan. Tidak ada satu pun indikator kinerja pelayanan kesehatan di rumah sakit BaliMéd yang berada di kuadran ini.

Ditinjau dari lima kategori pelayanan yang mencakup: aspek wujud langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, maka nilai persepsi wisatawan mancanegara terhadap kinerja pelayanan kesehatan di Rumah Sakit BaliMéd adalah dalam kategori memuaskan dan harus dipertahankan. Hal ini terjadi karena 19 dari 21 indikator berada di kuadran 2. Sedangkan 2 indikator lainnya berada di kuadran 1 yaitu fasilitas fisik rumah sakit dan fasilitas fisik sesuai dengan jasa yang ditawarkan, dimana

kedua indikator tersebut merupakan kategori wujud langsung yang harus segera dibenahi/diprioritaskan dalam penanganannya. Tidak ada yang perlu diperbaiki untuk kategori kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Dari hasil analisis di atas maka hubungan antar indikator pelayanan kesehatan di Rumah Sakit BaliMéd ditinjau dari nilai ekspektasi wisatawan mancanegara terhadap persepsi pelayanan kesehatan adalah sangat kuat dengan nilai korelasi yang sebesar 0,94 yang berarti positif kuat.

Fasilitas fisik rumah sakit di sini yang perlu diadakan seperti sarana bangunan yang harus dibenahi/perbaiki, penyediaan sarana parkir yang lebih luas, pengadaan sistem antrean terkomputerisasi, sarana kantin yang ber AC dan melengkapi fasilitas beberapa kamar pasien yang tidak lengkap. Sedangkan untuk fasilitas fisik yang sesuai dengan jasa yang ditawarkan yang perlu ditingkatkan seperti pengadaan alat medis MRI, Bank Darah Rumah Sakit karena untuk saat ini RS BaliMéd masih membeli darah di RS Sanglah dan pengadaan unit kemoterapi serta unggulan-unggulan lainnya yang tidak dimiliki oleh rumah sakit lainnya, sehingga rumah sakit BaliMéd memiliki kelebihan fasilitas alat kesehatan dibandingkan rumah sakit swasta lainnya.

## 6. Penutup

Dari keseluruhan tahapan penelitian maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

Pertama, dari lima kategori pelayanan yang mencakup: aspek wujud langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, maka nilai persepsi wisatawan asing terhadap kinerja pelayanan kesehatan di RS BaliMéd adalah dalam kategori memuaskan dan harus dipertahankan.

Kedua, hubungan antar variabel/indikator pelayanan kesehatan yakni kepuasan wisatawan asing terhadap kinerja pelayanan kesehatan di Rumah Sakit BaliMéd adalah positif kuat. Hal ini ditunjukkan oleh nilai korelasi dari nilai ekspektasi terhadap nilai persepsi pelayanan kesehatan di Rumah Sakit BaliMéd yang sebesar 0,94. Hubungan positif kuat ini ditunjukkan oleh semua indikator pelayanan kesehatan.

Pelayanan yang baik dari hasil studi kasus ini tentu saja ikut menentukan citra medical tourism di Bali. Segala yang baik perlu ditingkatkan, dan kekrangan untuk diatasi. Jika ini bisa dilakukan bukan saja citra rumah sakit di Bali yang baik di mata wisatawan asing tetapi juga citra pariwisata Bali.

Satu hal yang ingin disarankan di akhir tulisan ini adalah agar *stakeholder medical tourism* untuk mempertimbangkan membentuk dan mengorganisasi rumah sakit yang sesuai dengan standar pelayanan asing dalam bentuk *tourism medical center* untuk memudahkan para wisatawan dalam mendapat pelayanan kesehatan. Membantu dalam promosi rumah sakit yang dimasukkan dalam memilih rumah sakit pemberi pelayanan.

## Ucapan Terima Kasih

Puji syukur dihadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa, penulis ucapkan karena atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya sehingga jurnal ilmiah ini terwujud. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada pembimbing I, Prof. Dr. I Nyoman Sirtha, SH.,MS dan pembimbing II Dr. Ir. Syamsul Alam Paturusi, MSP, atas pengorbanannya baik waktu, bimbingan, masukan, koreksi dan saran dalam penyelesaian tesis ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada dosen penguji yaitu Prof. Dr. I Nyoman Darma Putra, M.Litt., Prof. Dr. Ir. Made Antara,MS, dan Dr. Drs. I Nyoman Sunarta, M.Si.

## Daftar Pustaka

- Alit Suryani. 2000. "Sikap Wisatawan Asing terhadap Pelayanan Kesehatan di Bali". *Buletin Studi Ekonomi*, Vol. 5 No. 7: p. 15-21.
- Antara, 1 Made. 2000. "Dampak Pengeluaran Pemerintah dan Wisatawan serta Investasi Swasta Terhadap Kinerja Perekonomian Bali: Pendekatan Social Accounting Matrix". *Ekonomi dan Keuangan Indonesia*.Vol. XLVI11 No.3: p. 253-273.
- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Bali. 2015. *Bali Dalam Angka*. Denpasar: Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Bali.
- Damardjati, R. S. 2001. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Dann. 1977. Anomie, Ego Enhancement and Tourism. *Annals of Tourism Research*. Vol.2 No.5, pp.72-87.
- Dinas Pariwisata Provinsi Bali (Disparda Bali). 2003. *Bali Tourism Statistic*. Denpasar: Dinas Pariwisata Provinsi Bali (Disparda Provinsi Bali).
- Erawan, Nyoman. 1994. *Pariwisata dan Pembangunan Ekonomi (Bali sebagai Kasus)*. Denpasar: Upada Sastra.
- Haryono, Anung. 1998. *Analisis Kebutuhan Pelatihan Pembelajaran*. Jakarta: Program Pasca Sarjana UKI.
- Jennings, G. 2001. *Tourism Research*. Central Queensland University: John Wiley & Sons Australia, Ltd.
- Kanwil Kesehatan Propinsi Bali dan Seminar PERSI. 1999. Dalam: Wibawa, Endrawati, editor. "Peran Serta Pelayanan Kesehatan Swasta pada Industri Pariwisata di Bali". *Naskah Lengkap Seminar Nasional Kesiapan Sistem Pelayanan Kesehatan dalam Mendukung Industri Pariwisata. Hotel Kartika Plaza, Tuban Bali, 20 Juli*. p. 3
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Laksono Trisnantoro. 2001. "Pelayanan Kesehatan Wisata: Antara Tuntutan Global dan Keadaan di Indonesia". *Buku Kumpulan Makalah One-Day Course on Travel Related Infections, Yogyakarta, 12 Juli*.Perhimpunan Kesehatan Wisata Indonesia (PKW1) dan Perhimpunan Peneliti Penyakit Tropik dan

- Infeksi Indonesia (PETRI)*, p. 3-8.
- Laws, E. 1996. *Health tourism: A business opportunity approach*. In S. Clift and S.J. page(Eds) *Health and the International Tourist* (pp.199-214). Routledge: London and New York.
- Lupiyoadi R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Parasuraman, A, et al. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". Dalam: Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi p. 69-70.
- Pendit, N. S. 2002. *Ilmu Pariwisata, Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta; PT Padnya Paramita.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, Nomor 50 Tahun 2011, Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataaan Indonesia
- Peraturan Daerah Propinsi Bali, Nomor 2 Tahun 2012, Tentang Kepariwisataaan Budaya Bali.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rudhiartha, I Gusti Lanang Made. 2000. "Sistem Pelayanan RS Pemerintah dalam Mendukung Industri Pariwisata Bali - Pengalaman RSUP Sanglah".Naskah Lengkap Seminar Nasional Kesiapan Sistem Pelayanan Kesehatan dalam Mendukung Industri Pariwisata. Hotel Kartika Plaza, Tuban Bali, 20 Juli 2000.
- Rosalina, Putu; Suteja, I Wayan; Brahma Putra, Gede Bagus; Diah Sastri Pitanasari, Putu; 2015. Membuka Pintu Pengembangan "Medical Tourism" di Bali. *JUMPA, Vol 1 No 2*.
- Sedarmayanti dan Hidayat. 2002. *Metodologi Penelitian*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Cetakan Kesepuluh. CV. Alfabeta.
- Sulistiyono, A. 2002:30 *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Cetakan Kesatu: CV. Alfabeta.
- Supranto,J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Cetakan Ketiga: PT Rineka Cipta.
- Umar, H. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 10 Tahun 2009, Tentang Kepariwisataaan.
- Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 23 Tahun 1992, Tentang Kesehatan.
- Walgito, B. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Cetakan Keempat. Edisi Revisi. Penerbit, Andi Offset.
- Yoeti, Oka A. 1996a. *Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Angkasa.

## Profil Penulis

Putu Ayu Mira Maharani adalah mahasiswa Prodi Magister Kajian Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana, angkatan 2012. Dia menyelesaikan S1 di Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Tahun 2003. Sebelumnya, dia belajar di sebuah perhotelan di salah satu sekolah di Singapura tahun 2001. Sampai saat ini masih bekerja sebagai sekretaris direksi di Perusahaan Terbatas, PT BDM, Denpasar.

I Nyoman Darma Putra adalah guru besar Fakultas Ilmu Budaya dan Ketua Program Studi Magister Kajian Pariwisata, Universitas Udayana. Darma menulis beberapa artikel di jurnal internasional dan beberapa buku biografi tokoh pariwisata Bali, serta menyunting beberapa buku, termasuk *Pariwisata Berbasis Masyarakat Model Bali* (2015) dan bersama Siobhan Campbell mengedit buku *Recent Developments in Bali Tourism: Culture, Heritage, and Landscape in an Open Fortress* (2015). Bersama Diah Sastri Pitanatri, Darma menulis buku *Wisata Kuliner, Atribut Baru Destinasi Ubud* (2016), bersama Syamsul Alam Paturusi menyunting buku *Metamorfosis Pariwisata Bali, Tantangan Membangun Pariwisata Berkelanjutan* (2017). Email: idarmaputra@yahoo.com

Prof. Dr. Ir. Syamsul Alam Paturusi, MSP adalah dosen Prodi Magister Kajian Pariwisata, saat ini menjabat sebagai sekretaris program studi Magister Kajian Pariwisata, Universitas Udayana. Selain itu, beliau juga aktif mengajar sebagai dosen Magister Teknik Arsitektur di Universitas Udayana, Denpasar, Bali. Beliau berasal dari Makassar, Sulawesi Selatan, yang lahir dan dibesarkan di keluarga besar Paturusi. Program pendidikan yang sudah ditempuh yaitu Sarjana (S1) di Arsitektur Universitas Hasanuddin, Makassar, jenjang Magister (S2) di PWKITB, Bandung, dan jenjang Doktor (S3) di Université de Pau et des Pays de l'Adour, France.