

Layanan Wisata Medis Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Di Rsup Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah

Medical Tourism Services as A Quality Improvement Effort At Rsup Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah Bali

Erfina Rokhmah^{1*}, Mukhlis Affandy^{2*}, Margi Astutik^{3*}

¹²RS Islam, Lumajang

³RSUD dr. Haryoto, Lumajang

Corresponding author: Erfina Rokhmah

name and affiliation: Rumah Sakit Islam, Lumajang

E-mail: erfinarokhmah@gmail.com

Abstract

Objectives: The government's efforts to provide health insurance by implementing the National Health Insurance have not reduced the enthusiasm of the Indonesian people to seek treatment abroad. This costs the country around 165 trillion in foreign exchange each year. Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah Hospital as a type A vertebra hospital owned by the Ministry of Health located in the province with the highest number of tourist visits in Indonesia must be able to answer the challenges of medical tourism initiated by the government since 2019. The purpose of this study was to determine the efforts of Prof. Dr. I.G.N.G Hospital in realizing medical tourism services as an effort to improve quality.

Methods: The research method used in this study was the interview method and literature review.

Results: The results of the study showed that the medical tourism services currently being developed at Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah Hospital consist of 3 superior services, namely integrated heart services with superior adult and pediatric heart surgery services; integrated cancer services with superior Linac radiotherapy services, and integrated maternal and child health services. The development of these services is expected to be able to answer the problem of medical tourism needs for both domestic and foreign tourists.

Conclusions: With the development of medical tourism, it is expected to attract domestic and foreign tourists to Indonesia, especially Bali, and can meet the needs of tourists related to health and travel needs. It is hoped that medical tourism services at Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah Hospital will continue to develop in order to meet the needs of both domestic and international tourists. Cooperation with stakeholders and national and international travel agencies is also needed so that this program can run well.

Keywords: Medical Tourism, Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah Bali General Hospital, National Health Insurance

Received: Jun 28, 2023 Revised: Jul 23, 2023 Accepted: Aug 25, 2023

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Kesmasindo Publisher

PENDAHULUAN

Dalam menjamin kesetaraan hak akses dan hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang No.36 Tahun 2009, pemerintah telah menerapkan sistem Jaminan Kesehatan Nasional sejak tahun 2014. Akan tetapi masih banyak masyarakat Indonesia yang melakukan pengobatan ke luar negeri dengan mengeluarkan devisa negara sebanyak 165 triliun setiap bulannya. Ada banyak faktor penyebab kondisi ini, diantaranya adalah karena kurangnya mutu pelayanan dan pengawasan kesehatan di Indonesia, teknologi kesehatan dan obat-obatan canggih, problem komunikasi pasien dengan tenaga kesehatan, ketepatan diagnosis, akomodasi yang lebih mudah, biaya yang lebih murah, dsb.

RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah sebagai RS vertikal kelas A milik kementerian kesehatan yang terletak di Kota Denpasar Provinsi Bali, dengan provinsi dengan destinasi wisata paling diminati, yaitu sejumlah 2.155.747 wisatawan manca negara dari berbagai belahan dunia. melakukan upaya peningkatan mutu dengan mengembangkan layanan wisata medis. Oleh karena itu dalam artikel ini penulis ingin mengetahui bagaimana upaya pengembangan wisata medis di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan melakukan tinjauan literatur serta observasi lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Wisata Medis

Ada banyak istilah yang digunakan untuk menggambarkan fenomena bepergian ke negara lain untuk mengakses layanan kesehatan misalnya; wisata medis, wisata kesehatan, wisata kesehatan, wisata transplantasi, wisata reproduksi, dan wisata gigi [1]. Connell membedakan wisata kesehatan dan wisata medis dengan membatasi wisata medis sebagai perjalanan jauh ke luar negeri untuk mendapatkan perawatan medis, gigi, dan bedah sekaligus menjadi wisatawan, dalam pengertian yang lebih konvensional, dibandingkan dengan konsep wisata kesehatan yang lebih luas, yaitu perjalanan dengan tujuan utama hasil kesehatan yang bermanfaat [1].

Meskipun belum ada definisi yang konsisten tentang wisata medis di berbagai literatur, Wisata medis biasanya diistilahkan pada suatu perjalanan internasional untuk mendapatkan berbagai layanan medis [1]. Perawatan medis ini dapat berupa semua layanan yang ditawarkan di rumah sakit. Sehingga kegiatan ke luar negeri untuk menikmati spa atau pijat yang tidak dilakukan di rumah sakit tidak dianggap sebagai wisata medis.

Sedangkan definisi wisata medis menurut Permenkes no. 76 tahun 2015 tentang Pelayanan Wisata Medis, yaitu perjalanan ke luar kota atau dari luar negeri untuk memperoleh pemeriksaan, Tindakan medis, dan/ atau pemeriksaan kesehatan lainnya di rumah sakit.

Faktor Pendorong Wisata Medis

Beberapa faktor penyebab meningkatnya jumlah wisatawan medis yang bepergian dari negara maju ke negara berkembang dapat dijelaskan secara ekonomi oleh Oyewole (dalam Kim, S, et. al., 2019), yaitu adanya peningkatan pendapatan yang dapat dibelanjakan di negara maju serta biaya perawatan medis di negara berkembang yang sangat kompetitif. Selain itu, biaya perawatan yang mahal, lamanya waktu tunggu, masalah asuransi kesehatan dan biaya operasi elektif yang tidak terjangkau mempengaruhi tingginya wisatawan medis dari negara maju [1].

Di Kanada dan Inggris, meningkatnya wisatawan medis disebabkan karena prosedur pembedahan elektif yang tidak tepat waktu meskipun kedua negara tersebut telah menerapkan *Universal Health Coverage*. Selain itu meningkatnya populasi lanjut usia, perkembangan Internet, terbukanya akses transportasi luar negeri serta adanya peningkatan standar dalam perawatan kesehatan internasional dan perdagangan multilateral Organisasi Perdagangan Dunia juga menjadi penyebab meningkatnya wisatawan medis dari negara maju [1].

Yang kedua, adanya persaingan ketat dalam Industri Wisata Medis. Setidaknya terdapat 28 negara bersaing di seluruh dunia untuk bisnis pariwisata medis [1]. Meskipun begitu, Asia dianggap sebagai tujuan utama dalam wisata medis ini [1]. Hal ini disebabkan Krisis keuangan yang terjadi di Asia membuat sebagian besar rumah sakit swasta memusatkan perhatian pada pasien internasional.

Untuk membuktikan kualitas rumah sakit penyelenggaraan wisata medis, RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah mengikuti akreditasi Internasional oleh *Joint Commission International* (JCI) sebagai akreditasi yang paling diinginkan dan umum untuk penyedia layanan wisata medis internasional. Sehingga kredibilitas layanan kesehatan di rumah sakit tersebut meningkat, sekaligus menjadi alat pemasaran yang kompetitif untuk menarik pengunjung internasional.

Faktor selanjutnya adalah Biro Wisata Medis. Biro Wisata Medis adalah suatu agen wisata yang menyediakan jasa wisata medis sehingga dapat membantu memfasilitasi pemilihan rumah sakit, perawatan yang sesuai, transportasi serta penginapan selama masa penyembuhan [1].

Ruang Lingkup Pelayanan Wisata Medis

Pelayanan Wisata Medis mencakup pelayanan: Prarumah sakit, selama di Rumah Sakit dan

Pascarumah sakit. Pelayanan prarumah sakit ini dimulai dari pendaftaran dan konsultasi langsung melalui web/ telepon/ email rumah sakit atau Biro Perjalanan Wisata dengan Sumber Daya Manusia yang handal dan komunikatif sampai pada pelayanan penjemputan wisatawan medis dan keluarga/ pendamping di bandara/ Pelabuhan/ stasiun/ terminal.

Pelayanan selama di Rumah Sakit dilakukan harus sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang telah ditetapkan. Pada fase Pascarumah sakit dapat berupa koordinasi dengan Biro Perjalanan Wisata untuk memfasilitasi perjalanan wisata lainnya hingga proses pemulangan wisatawan medis dan keluarga/ pendamping kembali ke negara atau daerah asalnya.

Pelaksanaan Wisata Medis di Indonesia

Pemerintah telah mengatur pelaksanaan wisata medis di Indonesia, yaitu: Rumah Sakit yang akan menyelenggarakan wisata medis harus mendapatkan penetapan dari Menteri serta telah memenuhi persyaratan administratif maupun persyaratan teknis.

Persyaratan administratif tersebut diantaranya: Memiliki izin operasional rumah sakit kelas A atau B yang masih berlaku; Serifikat akreditasi nasional tingkat paripurna; Surat Keputusan Kepala/ Direktur rumah sakit tentang layanan unggulan di rumah sakit; Surat Keputusan/ Direktur rumah sakit tentang pembentukan tim kerja Wisata Medis di rumah sakit; Dokumen rencana strategis pengembangan layanan Wisata Medis; Standar prosedur operasional pelayanan Wisata Medis (Dokumen kerjasama dengan Biro Perjalanan Wisata yang memiliki pemandu Wisata Medis, Dokumen bukti kerjasama dengan asuransi kesehatan komersial.

Sedangkan Persyaratan teknis yang dimaksud adalah terdiri dari persyaratan teknis sumber daya manusia, sarana pelayanan, serta persyaratan teknis peralatan sesuai dengan layanan unggulan.

Wisata Medis di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah Bali

Untuk mengakomodasi kebutuhan wisatawan terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu, RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah memiliki layanan *Medical Tourism* yang mengkhususkan pada layanan unggulan RSUP Prof. Ngoerah, yaitu: Pelayanan Jantung Terpadu, Pelayanan Kanker Anak Terpadu, Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Terpadu.

Pelayanan Jantung Terpadu yang ditawarkan oleh RSUP Prof. Ngoerah mengkhusus pada adanya keterpaduan proses pelayanan mulai dari pendaftaran, pemeriksaan pasien dari segala usia (mulai dari

neonatus, anak, dewasa, sampai lanjut usia) serta Tindakan operasi hingga rehabilitasi jantung yang kesemuanya itu dilakukan oleh Tim yang berpengalaman. Keunggulan Pelayanan Jantung Terpadu RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah adalah Bedah Jantung dan Intervensi Jantung Anak dan Dewasa yang memiliki layanan operasi Bedah Jantung Dewasa dan Operasi Bedah Jantung Pediatrik.

Beberapa alat medis telah disiapkan untuk mendukung pelayanan tersebut, yaitu: *Heart and Lung Machine*, IABP (*Intra-Aortic Balloon Pump*), ECMO (*Extracorporeal Membrane Oxygenation*), *Cath-Lab*, *Trans-thoracic* dan *Trans-Esophageal Echocardiography* serta *Temporary Pacemaker* (TPM). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah menetapkan RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah sebagai salah satu dari 14 rumah sakit di Indonesia sebagai pusat layanan kanker terpadu strata tiga, satu level dibawah Pusat Kanker Nasional/ RSK Dharmas Jakarta. Dalam hal ini RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah harus mampu melaksanakan usaha-usaha deteksi dini kanker dan pengobatan yang efektif, diagnostic kanker yang canggih, penatalaksanaan kanker secara terpadu dan berkualitas melalui pendekatan multidisiplin dan melakukan surveilans aktif dan registrasi kanker, serta penelitian bidang kanker.

Pelayanan Kanker Terpadu di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah yang menjadi unggulan adalah Radioterapi Linac, yaitu terapi kanker dengan modalitas sinar pengion yang berfungsi untuk membunuh sel kanker yang bersumber dari radiasi yang dibangkitkan menggunakan LINAC (*Linear Accelerator*). Radioterapi dengan metode ini relative lebih nyaman dan aman dari segi proteksi radiasi selama memenuhi standar dan regulasi yang ditetapkan. Hal ini disebabkan karena ketika alat tersebut dimatikan, tidak ada radiasi yang terpancar. Hal ini berbeda dengan sumber radioaktif alami yang terus menerus mengeluarkan radiasi.

Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Terpadu

Masih tingginya Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia yang disebabkan karena kelompok kehamilan beresiko, serta tingginya kematian neonatal usia 0-6 hari yang mencapai 78,5% akibat asfiksia bayi berat lahir rendah dan infeksi. (Rikesdas, 2018), maka RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah menyiapkan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Terpadu.

Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Terpadu ini meliputi pelayanan antenatal care dan neonatal care yang dilengkapi dengan layanan *Neonatus Intensive Care Unit* (NICU), *Pediatric Intensive Care Unit* (PICU), Pelayanan Kesehatan Obstetri Ginekologi serta Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif (PONEK).

Selain ketiga layanan unggulan tersebut, RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah yang terletak di Pusat Kota

Denpasar juga merencanakan layanan pengembangan dermato kosmetik.

KESIMPULAN

RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah sebagai RS vertikal kelas A milik kementrian kesehatan yang terletak di Kota Denpasar Provinsi Bali, dengan provinsi dengan destinasi wisata paling diminati, melakukan upaya pengembangan layanan wisata medis. Wisata medis di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah saat ini masih fokus dengan 3 (tiga) layanan unggulan, yaitu: pelayanan jantung terpadu, pelayanan kanker terpadu dan pelayanan kesehatan ibu dan anak terpadu. Selain ketiga layanan unggulan tersebut, RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah yang terletak di Pusat Kota Denpasar juga merencanakan layanan pengembangan dermato kosmetik.

Dengan pengembangan wisata medis tersebut, diharapkan mampu menarik wisatawan domestik maupun luar negeri ke Indonesia khususnya Bali serta dapat memenuhi kebutuhan wisatawan terkait kebutuhan kesehatan serta berwisata.

Diharapkan layanan wisata medis di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah semakin berkembang agar dapat memenuhi kebutuhan wisatawan baik domestik maupun wawancara. Dibutuhkan pula kerjasama dengan stakeholder dengan dengan Biro Perjalanan Wisata nasional maupun internasional agar program ini bisa berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kim, Soojung, et.al.(2019). *Critical Success Factors Of Medical Tourism: The Case Of South Korea*. International Journal Of Environmental Research and Public Health. [Critical Success Factors of Medical Tourism: The Case of South Korea \(amazonaws.com\)](https://doi.org/10.3390/ijerph17051488)
- [2] Arisanti, Yuli (2019). Mengenal Wisata Kesehatan Pelayanan Medis di Daerah Istimewa Yogyakarta. Jurnal Ilmiah Kepariwisata. <http://ejournal.stipram.ac.id/index.php/kepariwisataan/article/view/75>
- [3] Kementrian Kesehatan RI(2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.48 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata kerja Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar.
- [4] Kementrian Kesehatan RI(2015). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.76 Tahun 2015 tentang Pelayanan Wisata Medis.
- [5] Reni, Mutia, et. al.(2022). *Medical Tourism Dalam Meningkatkan Pariwisata Yang Ada Di Sumatera Barat*. Musamus Journal Of Public Administration. <https://ejournal.unmus.ac.id/index.php/fisip/article/download/4076/2279/>
- [6] Setiawan, Budhi, Muhandi (2020). *Wisata Medis Dalam Peningkatan Pelayanan Rumah Sakit*. Paradigma Jurnal Multidisipliner Mahasiswa Pascasarjana Vol.1 No.1.