

## **PENGARUH *PRE-ARRIVAL EXPERIENCE* DALAM MENENTUKAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN UNTUK MELAKUKAN *MEDICAL TOURISM*: A SCOPING REVIEW**

**Hermes Santosa<sup>1\*</sup>, Wiku Bakti Bawono Adisasmito<sup>2</sup>**

<sup>1\*,2</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Depok, Indonesia

Email: Santosa.hermes@gmail.com

### **Abstrak**

Medical tourism adalah sektor yang terus berkembang berkat meningkatnya permintaan akan layanan kesehatan berkualitas dengan biaya terjangkau. Kemajuan teknologi dan informasi memungkinkan individu untuk mencari perawatan medis di seluruh dunia. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh faktor pre-arrival experience dalam pengambilan keputusan untuk melakukan perjalanan medical tourism. Tinjauan literatur ini melibatkan 13 artikel yang dipublikasikan antara 2013 dan 2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pre-arrival experience diperoleh melalui informasi dari internet, pengalaman masa lalu, komunikasi mulut ke mulut, dan citra lokasi yang sudah ada sebelumnya. Faktor ini memengaruhi pengambilan keputusan wisatawan dalam melakukan perjalanan medical tourism, dengan pemberian pelayanan yang memberikan current experience yang pada gilirannya memengaruhi post experience wisatawan. Selain pre-arrival experience, faktor lain seperti kualitas pelayanan, kredibilitas penyedia layanan, fasilitas, biaya, serta kemudahan transfer dan akomodasi juga memengaruhi pengambilan keputusan dalam melakukan perjalanan medical tourism.

**Keywords:** Medical Tourism, Pre- Arrival Experience, Pengambilan Keputusan

### **Abstract**

*Medical tourism is a continuously growing sector driven by the increasing demand for affordable, high-quality healthcare services. Advances in technology and information have enabled individuals to seek medical treatment worldwide. This study aims to identify the influence of pre-arrival experience factors on the decision-making process in medical tourism travel. A literature review involving 13 articles published between 2013 and 2023 was conducted. The findings indicate that pre-arrival experiences are obtained through information from the internet, past experiences, word-of-mouth communication, and pre-existing location perceptions. These factors significantly affect travelers' decisions in pursuing*

---

**How to cite:** Hermes Santosa, Wiku Bakti Bawono Adisasmito (2022) Pengaruh Pre-Arrival Experience dalam Menentukan Pengambilan Keputusan untuk Melakukan Medical Tourism: A Scoping Review, (7) 09. Doi: 10.36418/syntax-literate.v7i9.13973

---

**E-ISSN:** 2548-1398

---

**Published by:** [Ridwan Institute](#)

---

*medical tourism, as the services provided during their journey create a current experience that, in turn, impacts their post-experience, including relationship-building, recommendations, and feedback. Additionally, other factors such as service quality, provider credibility, facilities, costs, and ease of transfer and accommodation also influence decision-making in medical tourism.*

**Keywords:** *Medical Tourism, Pre-Arrival Experience, Decision Making*

## **Pendahuluan**

*Medical tourism* atau wisata medis secara umum mengacu pada fenomena individu berpergian ke luar negeri atau keluar wilayah untuk mengakses atau mendapatkan perawatan kesehatan (Connell, 2013). *Tourism* memiliki banyak terminologi berkaitan dengan kesehatan dan medis. Menurut USAID (2008) *medical tourism* merupakan salah satu bagian dari *health tourism*, yang dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu operasi dan pengobatan penyakit. Aspek lain dari *health tourism* yaitu pencegahan penyakit, yang dapat dibagi menjadi dua, yaitu pencegahan penyakit spesifik dan *wellness tourism*.

*Medical tourism* telah menjadi sebuah industri karena peningkatan teknologi kesehatan, penurunan biaya transportasi dan teknologi informasi yang semakin inovatif (Xu et al., 2020). Jumlah individu yang berpergian ke luar negeri untuk layanan medis pada tahun 2019 diperkirakan sebanyak 21 sampai 26 juta individu dengan biaya rata-rata untuk setiap kunjungan medis diperkirakan sebesar \$3.550 per individu (*Healthy Travel Media*, 2021). Nilai untuk seluruh wisata medis pertahun kira-kira sebesar \$439 miliar (Dalen & Alpert, 2019). Hal ini membuat sejumlah negara aktif untuk mengembangkan dan meningkatkan sektor *medical tourism*.

*Medical tourism* semakin berkembang dikaitkan dengan peningkatan permintaan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan hemat biaya yang didukung dengan adanya proses globalisasi dan meningkatnya keterjangkauan perjalanan internasional (Campbell et al., 2019). Kategori prosedur yang paling umum dilakukan oleh wisatawan medis meliputi bedah kosmetik, kedokteran gigi, bedah jantung, dan bedah ortopedi. Perawatan lainnya termasuk prosedur bariatric dan reproduksi (Gaines & Lee, 2018). Negara tujuan umum wisatawan medis melakukan *medical tourism* diantaranya Kosta Rika, India, Israel, Malaysia, Meksiko, Singapura, Korea Selatan, Taiwan, Turki, Amerika Serikat dan Thailand (*Healthy Travel Media*, 2021). Peningkatan sektor *medical tourism* dipengaruhi oleh berbagai faktor.

Faktor pendorong utama dalam *medical tourism* adalah peningkatan biaya medis, peningkatan premi asuransi, peningkatan jumlah individu yang tidak diasuransikan atau sebagian diasuransikan dan daftar tunggu yang panjang untuk suatu prosedur di suatu negara (Kim et al., 2019). Selain itu, dukungan dari harga tiket pesawat yang lebih murah, peningkatan komunikasi dan akses internet serta ketersediaan layanan kualitas baik dengan harga terjangkau juga menjadi hal yang membantu individu untuk mengembangkan

kesadaran tentang perjalanan internasional untuk mendapatkan perawatan medis (Khan et al., 2016).

Individu melakukan kegiatan *medical tourism* dipengaruhi oleh beberapa alasan seperti keinginan untuk mendapatkan prosedur yang tidak tersedia di negara asalnya, menghemat biaya untuk prosedur yang tidak ditanggung asuransi dan menghindari waktu tunggu yang lama untuk prosedur tersebut di negaranya (Medhekar & Wong, 2020). Selain itu, kepuasan individu terkait kualitas perawatan kesehatan merupakan indikator penting yang memprediksi keinginan individu untuk melakukan *medical tourism* kembali. Individu mencari kualitas dalam interaksinya dengan penyedia layanan kesehatan di rumah sakit tujuan. Tanggung jawab dan sikap karyawan, nilai yang dirasakan dan faktor lain seperti lingkungan, makanan dan komunikasi membentuk pemahaman individu tentang kualitas layanan kesehatan di suatu negara (Xu et al., 2020). Individu yang akan melakukan *medical tourism* menginginkan pilihan terbaik sehingga mendedikasikan banyak waktu untuk mencari dan menganalisis semua pilihan yang tersedia sebelum melakukan perjalanan. Keinginan untuk memperoleh pelayanan terbaik dalam *medical tourism* membuat *medical tourist* membutuhkan waktu untuk memilih lokasi *medical tourism* dan hal tersebut membentuk suatu pengalaman yang kemungkinan mempengaruhi proses pengambilan keputusan.

Pemilihan informasi sebelum melakukan *medical tourism* dianggap sangat penting dalam membuat keputusan sehingga menghabiskan banyak waktu untuk mencari informasi yang berguna. Kemajuan teknologi medis dan informasi membuat individu semakin mudah untuk memperoleh informasi yang baik dan memungkinkan individu untuk mencari perawatan medis di seluruh dunia (Cham et al., 2021). Individu dapat memperoleh pemahaman awal tentang negara dan rumah sakit tujuan potensial untuk melakukan *medical tourism* di internet (Xu et al., 2020). Selain itu, intangibilitas dan ketidakpastian dari hasil *medical tourism* meningkatkan kebutuhan individu untuk meminimalkan risiko dan mencari pendapat dari individu yang memiliki pengalaman perjalanan medis atau dengan dokter keluarga untuk memilih tujuan *medical tourism*-nya (de la Hoz-Correa & Muñoz-Leiva, 2019). Proses literasi yang dilakukan dari berbagai sumber yang diperoleh individu dapat mempengaruhi *pre-arrival experience* dari wisatawan. *Pre-arrival experience* diartikan sebagai pengalaman yang diperoleh wisatawan mengenai berbagai faktor dari daerah tujuan perjalanan *medical tourism* yang nantinya akan digunakan sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan untuk melakukan perjalanan *medical tourism*.

Sumber informasi dianggap sebagai faktor yang berpengaruh pada pembentukan citra destinasi *medical tourism* dan mempengaruhi proses pengambilan keputusan. Walaupun demikian hanya beberapa penelitian yang menjelaskan bagaimana tren baru *medical tourism* dan pemahaman awal individu akan mempengaruhi individu dalam menentukan pengambilan keputusan terkait *medical tourism*. Khususnya di Indonesia, industri *medical tourism* sudah berkembang dalam beberapa tahun terakhir, namun masih mengalami beberapa tantangan yang harus dihadapi. Hal tersebut terlihat dari masih banyaknya masyarakat Indonesia yang memilih menggunakan layanan medis dari luar

negeri seperti Singapura, Malaysia, Korea, dan Eropa (HIMSS, 2023). Berdasarkan data, sebanyak 69% medical tourist Malaysia adalah Warga Negara Indonesia (WNI) (Medical Tourism Magazine, 2023). Hal tersebut mengakibatkan adanya urgensi untuk mengetahui apakah yang membuat *medical tourist* memutuskan untuk melakukan *medical tourism* ke suatu negara, seperti halnya masyarakat Indonesia yang dominan lebih memilih untuk melakukan *medical tourism* ke luar negeri. Faktor yang mempengaruhi keputusan medical tourist tersebut dapat dirangkum dalam aspek *pre-arrival experience*.

Terdapat beberapa penelitian mengenai *pre-travel experience* pada beberapa penyedia layanan *medical tourism* dan bagaimana kaitannya terhadap kepuasan saat diberikan pelayanan dan kemungkinan *medical tourist* merekomendasikan lokasi tersebut kepada orang lain. Namun, belum terdapat penelitian yang mengaitkat *pre-travel experience* dengan *decision making* dari *medical tourist* untuk melakukan *medical tourism* ke suatu negara. Berdasarkan hal tersebut, adanya tinjauan ini akan membantu memahami sejauh mana pengaruh *pre-arrival experience* dalam menentukan keputusan individu untuk melakukan *medical tourism*.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *scoping review*. Metode *scoping review* digunakan karena *scoping review* merupakan tipe sintesis pengetahuan yang menggunakan pendekatan yang sistematis untuk mengidentifikasi dan mensistensis literatur yang sudah ada (Thomas et al., 2017). *Scoping review* digunakan untuk memetakan literatur mengenai suatu topik dan untuk mengidentifikasi kesenjangan. Langkah *scoping review* yang dilakukan oleh peneliti, yaitu diawali dengan mengidentifikasi pertanyaan penelitian, mengembangkan kriteria inklusi dan eksklusi dari literatur yang akan dicari, membuat strategi pencarian studi yang relevan, melakukan pencarian menggunakan database journal secara online, memilih literatur yang akan digunakan dalam review, mengekstrak dan membuat bagan data dari studi yang dipilih, menyusun, merangkum, dan melaporkan hasil review (Mak & Thomas, 2022).

Peneliti menggunakan formulasi PCC (Population-Concept-Context) untuk membuat item penelitian. Peneliti menggunakan metode PRISMA dalam pelaporan seleksi artikel yang digunakan dalam *scoping review*. Metode PRISMA digunakan karena metode tersebut merupakan serangkaian rekomendasi yang berbasis bukti untuk melaporkan tinjauan sistematis secara transparan dan lengkap. PRISMA merupakan standar primer yang digunakan untuk melakukan penelitian review secara sistematis (Tricco et al., 2018). Penelitian berfokus pada tinjauan mengenai pengalaman wisatawan (*medical tourist*) dalam melakukan *medical tourism* dan pengaruhnya terhadap pengambilan keputusan dalam perawatan kesehatan lanjutan. Berdasarkan fokus penelitian, berikut merupakan penjelasan lebih lanjut mengenai formulasi PCC dalam penelitian.

**Tabel 1**  
**Formulasi PCC (*Population-Concept-Context*)**

<b>PCC</b>	<b>Kata Kunci</b>
Populasi	<i>Medical tourist's</i>
Konsep	<i>Medical Tourism Experience</i>
Konteks	Rumah sakit penyedia layanan <i>medical tourism</i> , individu yang hendak/sudah pernah melakukan <i>perjalanan medical tourism</i>

Artikel jurnal diperoleh dari 4 database jurnal elektronik yaitu *Scopus*, *ScienceDirect*, *EMBASE*, dan *Springerlink*. Peneliti menggunakan beberapa kata kunci untuk pencarian jurnal, diantaranya yaitu, “*Medical tourism, medical tourism experience, dan health tourism*”. Keempat kata kunci pencarian tersebut digunakan karena memiliki hasil pencarian yang paling mewakili penelitian dan mampu menyaring artikel yang sesuai dengan topik penelitian. Pencarian literatur dilakukan pada 13-16 Juni 2023. Strategi pencarian dan hasil ditampilkan pada Tabel 2.

**Tabel 2**  
**Strategi dan Hasil Pencarian Artikel Jurnal**

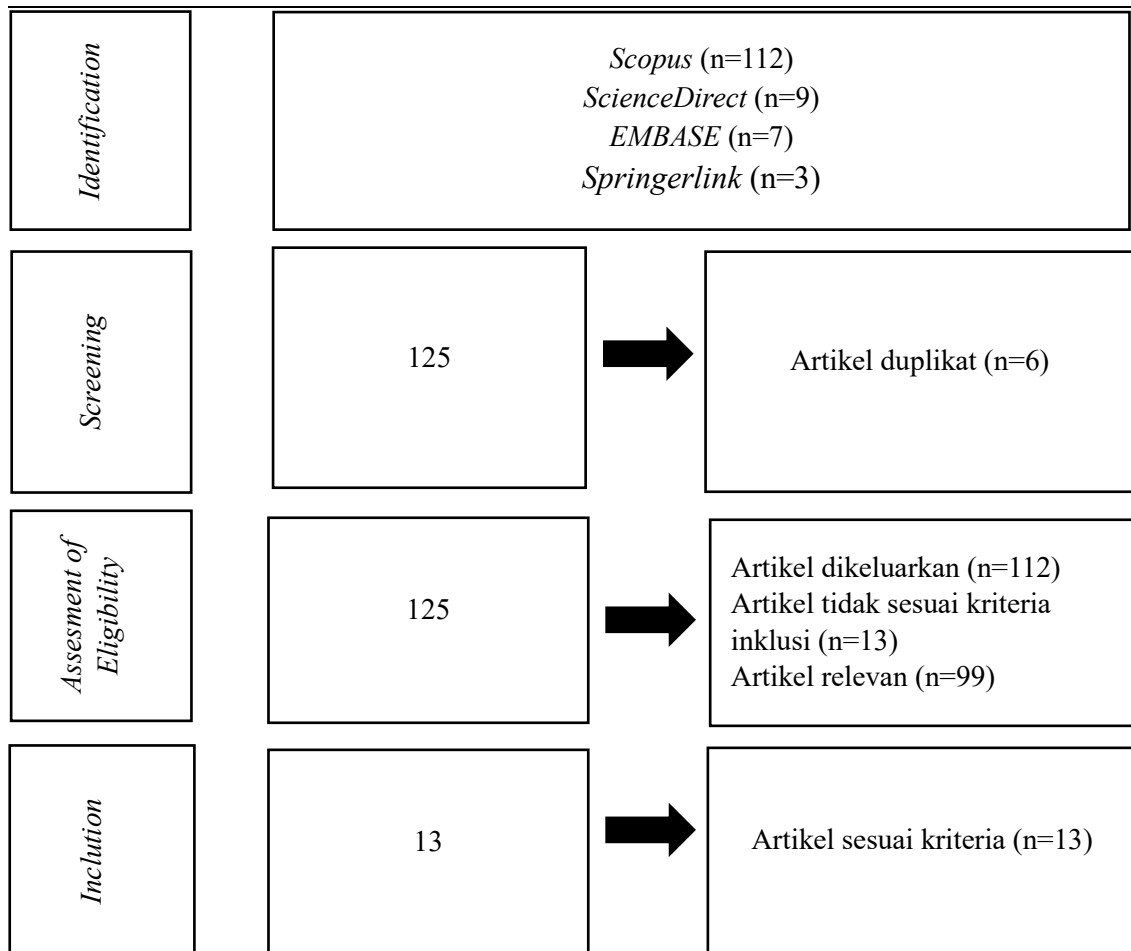
<b>Database</b>	<b>Kata Kunci</b>	<b>Hasil</b>
<i>Scopus</i>	<i>(“Medical tourism” OR “Health tourism” AND “Experience”)</i>	112
<i>ScienceDirect</i>	<i>(“Medical tourism” OR “Health tourism” AND “Experience”)</i>	9
<i>EMBASE</i>	<i>(“Medical tourism” OR “Health tourism” AND “Experience”)</i>	7
<i>Springerlink</i>	<i>(“Medical tourism” OR “Health tourism” AND “Experience”)</i>	3

Seluruh artikel jurnal yang diperoleh dalam proses pencarian akan melalui tahap seleksi berikutnya yaitu penyaringan terhadap artikel duplikat. Setelah itu, artikel jurnal akan disaring kembali berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi sesuai dengan Tabel 3. Hasil evaluasi terhadap artikel jurnal akan ditampilkan secara terperinci berdasarkan pedoman PRISMA, sesuai dengan Gambar 1.

**Tabel 3**  
**Kriteria Inklusi dan Eksklusi Artikel Jurnal**

<b>Kriteria Inklusi</b>	<b>Kriteria Eksklusi</b>
Penelitian yang ditulis dengan Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris	Penelitian yang tidak dilakukan dalam lingkup dunia kesehatan
Penelitian yang diterbitkan dalam rentang waktu 10 tahun terakhir yaitu dari tahun 2012-2023	Penelitian yang belum secara resmi dipublikasi dalam jurnal ilmiah
Data didapatkan dari data primer	Artikel yang berbentuk <i>review</i>
Artikel tersedia dalam <i>full teks</i>	

Artikel sesuai dengan topik *scoping review* yaitu mengenai *medical tourism experience*



**Gambar 1.** PRISMA Diagram

### Hasil dan Pembahasan

Artikel jurnal yang diperoleh ditinjau berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi serta berdasarkan relevansi artikel jurnal dengan topik penelitian mengenai *medical tourism experience*. Pencarian artikel dibatasi dalam rentang tahun 10 tahun terakhir karena artikel yang diterbitkan lebih dari 10 tahun dianggap kurang relevan dengan pembahasan saat ini. Pada beberapa bidang studi seperti kesehatan memerlukan penelitian yang lebih “*current*” karena bidang ini berubah dengan cepat seiring dengan penemuan pengetahuan baru dan kebutuhan untuk melakukan penelitian (Saphiro Library, 2023). Berdasarkan hasil pencarian artikel jurnal pada 4 database jurnal elektronik, yaitu *Scopus*, *ScienceDirect*, *EMBASE*, dan *Springerlink*. Keempat database jurnal tersebut digunakan karena memiliki hasil pencarian yang cukup baik dan topik artikel yang paling mewakili penelitian. Hasil pencarian memperoleh total 131 artikel jurnal. Seluruh artikel dilakukan pemeriksaan terhadap duplikasi artikel dan ditemukan sebanyak 6 artikel yang sama dan dikeluarkan sehingga tersisa 125 artikel jurnal. Setelah itu, dilakukan

peninjauan kembali pada artikel jurnal berdasarkan kesesuaian dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Ditemukan sebanyak 13 artikel yang tidak sesuai kriteria inklusi sehingga dikeluarkan dan tersisa 112 artikel jurnal. Peninjauan dilakukan kembali untuk mendapatkan artikel yang paling relevan dengan topik penelitian. Ditemukan sebanyak 13 artikel yang relevan untuk dilakukan telaah lebih lanjut.

Sejumlah ringkasan penelitian yang telah dilakukan mengenai medical tourism menyajikan beragam hasil dan temuan. Guiry et al., (2013) menemukan bahwa medical tourist yang berpengalaman cenderung memiliki ekspektasi pelayanan yang lebih rendah dibandingkan dengan potential medical tourist. Snyder et al. (2013) mengidentifikasi empat tantangan utama dalam peran dokter reguler/keluarga dalam pengambilan keputusan pasien yang ingin menjalani medical tourism. Eissler & Casken (2013) mengeksplorasi tema-tema terkait pengalaman medical tourist Alaska dalam medical tourism. Verra et al. (2016) menunjukkan bahwa sebagian besar rekam medis tidak ditransfer ke klinik di luar negeri, sementara pasien melaporkan masalah terkait pengembalian dana. Balogun (2020) menemukan motivasi utama medical tourist dari Nigeria untuk melakukan perawatan di India termasuk ketidakadekuatan infrastruktur medis dan dorongan dari customer service. Taheri et al. (2021) mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi word-of-mouth dalam medical tourism, termasuk pentingnya budaya, tekanan, dan kualitas pelayanan. Ban & Kim (2020) menemukan enam dimensi yang memengaruhi niat berkunjung ke Korea untuk medical tourism, termasuk kerentanan, keparahan, hambatan, dan manfaat. Mikulić et al. (2021) mengidentifikasi faktor pendorong kepuasan pasien dalam medical tourism, seperti kualitas perawatan dan rasio harga. Damayanti et al. (2021) menyoroti atribut kredibilitas rumah sakit dan kemampuan menyediakan pelayanan kesehatan yang profesional dalam medical tourism Malaysia. Hwang et al. (2018) menunjukkan bahwa pengalaman pasien dalam pencarian medical tourism berdampak positif pada pengalaman dan post-experience. Jankowski et al. (2020) menemukan bahwa kualitas layanan kesehatan, daya saing harga, dan kemungkinan menggabungkan pengobatan dengan kunjungan ke keluarga merupakan faktor penting dalam medical tourism ke Polandia. Angela et al. (2020) mengidentifikasi faktor pendorong dan penarik dalam medical tourism, termasuk pengalaman buruk sebelumnya dan fasilitas medis unggul. Park et al. (2017) menemukan bahwa kesadaran harga dan kesadaran kesehatan wisatawan medis memengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan medis dan perjalanan. Temuan ini memberikan wawasan penting terkait medical tourism dan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan dan pengalaman pasien.

### **Pembahasan**

Secara keseluruhan, 13 artikel yang telah dipaparkan memberikan informasi yang beragam terkait pengalaman *medical tourist* dalam melakukan *medical tourism*. *Medical tourism* mengacu pada seseorang yang bepergian ke negara lain dengan tujuan mendapatkan perawatan medis. *Medical tourism* juga merupakan kombinasi antara pemberian layanan medis dengan perjalanan wisata berbasis kesehatan di negara yang bukan tempat tinggal pasien (Connell, 2013). *Medical tourism* dapat menjadi pilihan yang tepat bagi orang-orang yang ingin melakukan perjalanan wisata sekaligus mendapatkan

perawatan medis sesuai dengan kondisinya atau orang-orang yang memiliki tujuan utama mendapatkan perawatan medis tetapi belum puas dengan pelayanan medis di negaranya. Kepuasan seseorang dalam menjalani perawatan medis dapat dipengaruhi oleh pengalaman saat melakukan perawatan di negaranya. Seseorang yang mendapatkan pengalaman yang baik di negaranya cenderung akan melakukan perawatan medis kembali di tempat yang sama saat mengalami masalah pada kesehatannya. Namun, apabila pengalaman yang didapatkan kurang sesuai dengan ekspektasinya, maka seseorang akan cenderung mencari pelayanan kesehatan yang lain yang dapat memenuhi harapannya. Oleh karena itu, pengalaman yang dirasakan baik pengalaman pribadi maupun pengalaman orang lain dapat menjadi salah satu faktor seseorang melakukan *medical tourism*.

Beberapa hal yang dapat memengaruhi pengalaman seseorang dalam melakukan *medical tourism*, diantaranya kualitas pelayanan, kredibilitas pemberi layanan, fasilitas, biaya, serta kemudahan transfer dan akomodasi (Singh, 2019; Damayanti et al., 2021; Park et al., 2017; Jankowski et al., 2020). Pentingnya kualitas perawatan harus diakui oleh penyedia layanan kesehatan karena sebagian besar harapan wisatawan medis melebihi persepsi mereka terhadap kualitas perawatan yang diberikan. Oleh karena itu, fasilitas kesehatan dengan wisata medis harus menyediakan standar kualitas perawatan yang tinggi dan diizinkan untuk memfasilitasi perjalanan lintas negara untuk meningkatkan layanan kesehatan (Angela et al., 2020).

Kredibilitas pemberi layanan berhubungan dengan ketersediaan dokter spesialis yang lengkap untuk segala jenis penyakit, peralatan penunjang yang canggih, serta pelayanan kesehatan yang profesional (Singh, 2019). Penyedia layanan kesehatan perlu memerhatikan kualitas dan kuantitas ketersediaan dokter agar mampu memenuhi kebutuhan pasien. Kombinasi antara dokter yang kredibel di bidangnya dengan peralatan penunjang yang baik dapat memberikan penegakan diagnosis yang tepat serta perawatan kesehatan yang maksimal, sehingga berdampak pada peningkatan tingkat kesembuhan pasien. Selain itu, kredibilitas pemberi layanan dapat dilihat dari kemampuan para staf dan tenaga kesehatan dalam menyampaikan informasi yang akurat kepada pasien dan keluarga, serta mampu memberikan pelayanan kesehatan yang profesional.

Selain kredibilitas, penyedia layanan *medical tourism* juga perlu memperhatikan unsur-unsur lain dalam pemberian layanan, diantaranya fasilitas, pembiayaan dan kemudahan pembayaran, pelayanan administrasi yang ringkas (Singh, 2019; Hwang et al., 2018). Fasilitas penyedia layanan kesehatan dapat memberikan kenyamanan dan pengalaman terbaik kepada pasien dan keluarga saat menjalani perawatan. Sebagai contoh, ruangan yang menarik dengan fasilitas yang lengkap, tempat pemeriksaan dan perawatan yang bebas dari berbagai polusi, serta fasilitas penunjang lain seperti ketersediaan internet gratis, ketersediaan tempat parkir yang luas, dan sebagainya.

Pembiayaan dan kemudahan pembayaran juga menjadi hal yang penting dalam meningkatkan pengalaman pasien dalam perawatan (Taheri et al., 2021) (Taheri et al., 2021). Pelaku *medical tourism* cenderung akan memilih penyedia layanan kesehatan yang memberikan harga yang lebih murah serta pembiayaan yang lebih mudah. Pembiayaan



yang dapat diberikan seperti penggunaan berbagai asuransi kesehatan dan pembiayaan mandiri. Penyedia layanan yang bekerja sama dengan lebih banyak asuransi kesehatan cenderung dapat menarik lebih banyak pasien dibandingkan penyedia layanan yang terbatas dalam pembiayaan menggunakan asuransi. Hal ini serupa dengan pengaruh dari kemudahan pembayaran, khususnya pada pasien dengan pembiayaan mandiri, misalnya ketersediaan pembayaran menggunakan tunai dan non tunai seperti kartu debit, transfer antar bank, atau penggunaan QR (Quick Response).

Penyedia layanan kesehatan juga perlu memerhatikan kemudahan transportasi dan akomodasi dalam melakukan medical tourism (Kandioglu et al., 2021). Dalam penelitian mengenai kepuasan medical tourist, didapatkan hasil bahwa terdapat enam atribut yang secara signifikan berpotensi untuk menciptakan kepuasan pada pasien yaitu akses transportasi, kualitas akomodasi, kualitas restoran, kesempatan rekreasi, kualitas budaya yang ditawarkan, dan kualitas transportasi lokal (Mikulić et al., 2021). Keenam atribut tersebut dapat memberikan pengalaman yang maksimal bagi pelaku wisata kesehatan dalam melakukan medical tourism.

Berdasarkan seluruh faktor yang telah dipaparkan diatas, hal tersebut akan mempengaruhi pengalaman pasien selama proses pencarian lokasi tujuan medical tourism dan mempengaruhi proses pengambilan keputusan dari calon medical tourist untuk melakukan medical tourism, atau disebut juga dengan pre-arrival experience. Pre-arrival experience diartikan sebagai pengalaman yang diperoleh wisatawan mengenai berbagai faktor dari daerah tujuan perjalanan medical tourism yang nantinya akan digunakan sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan untuk melakukan perjalanan medical tourism. Sebuah studi yang dilakukan di Busan, Korea Selatan menyatakan bahwa pengalaman pasien dalam pencarian medical tourism mencakup reputasi, pencarian informasi, dan komunikasi memiliki efek parsial positif pada pengalaman mencakup biaya, kualitas perawatan, dan support system (Hwang et al., 2018). Pengalaman yang terbentuk akibat dari kualitas perawatan yang diperoleh akan mempengaruhi post-experience yang mencakup pembangunan relasi, rekomendasi, dan timbal balik yang baik dari pasien.

Perkembangan industri medical tourism telah menarik banyak perhatian warga negara yang ingin mendapatkan perawatan kesehatan yang lebih baik di luar negaranya. Industri medical tourism yang semakin berkembang menciptakan banyaknya kompetitor sehingga penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan medical tourism untuk menarik minat para medical tourist. Saat ini, medical tourism dapat diakses melalui internet dari berbagai penjuru dunia (Crouch & Louviere, 2001; Johnston et al., 2010). Medical tourist dapat mengakses informasi mengenai pelayanan kesehatan terbaik sebelum melakukan perjalanan (pre-experience) dan kemudian melakukan perjalanan medical tourism (current experience), dan setelah mendapatkan pelayanan kesehatan, hal tersebut mempengaruhi apakah medical tourist akan merekomendasikan penyedia layanan medis tersebut atau melakukan kunjungan kesehatan kembali ke penyedia layanan kesehatan tersebut (post-experience) (Hwang et al., 2018).

## Pengaruh Pre-Arrival Experience dalam Menentukan Pengambilan Keputusan untuk Melakukan Medical Tourism: A Scoping Review

Penelitian ini memberikan pandangan mengenai faktor-faktor pendorong seorang medical tourist untuk melakukan perjalanan dan bagaimana faktor tersebut membentuk pre-experience yang akan mempengaruhi pengambilan keputusan wisatawan untuk melakukan perjalanan medis. Beberapa hal praktikal yang dapat dilakukan penyedia layanan medical tourism untuk dapat meningkatkan kunjungan wisatawan yaitu, pertama, dimulai dari penyediaan informasi terkait layanan medical tourism yang memadai sehingga dapat diakses oleh calon wisatawan dari berbagai negara. Kedua, ketika wisatawan memiliki keinginan untuk melakukan medical tourism ke lokasi tertentu, maka perlu diperhatikan ketersediaan akomodasi transportasi yang memadai sehingga memberikan kemudahan bagi wisatawan. Ketiga, pemberian pelayanan medis yang optimal sesuai dengan standar operasional yang berlaku dan memberikan kesempatan bagi wisatawan untuk memberikan feedback dari pelayanan yang telah diterima untuk dapat membantu peningkatan pemberian layanan di masa depan. Keempat, penyediaan cara pembayaran yang beragam dan kerjasama dengan penyedia layanan asuransi kesehatan sehingga memberikan kemudahan bagi wisatawan untuk melakukan pembayaran atau reimburse terhadap biaya perawatan. Kesenambungan dari keempat hal tersebut harus diperhatikan sehingga nantinya tidak menimbulkan ekspektasi yang berlebih diawal namun menimbulkan complain dikarenakan ketidaksesuaian informasi yang tersedia dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan di United States terhadap beberapa individu yang sudah pernah melakukan perjalanan medis dan yang berpotensi melakukan perjalanan medis. Penelitian tersebut menyatakan bahwa manajemen ekspektasi klien terhadap kualitas pelayanan sangat penting karena ekspektasi tersebut dapat mempengaruhi proses pemilihan, pengalaman, dan post consumption behaviour dari klien (Guiry et al., 2013). Sebuah penelitian mengenai ekspektasi wisatawan medis menyatakan bahwa ekspektasi yang terbentuk dapat berasal dari pengalaman masa lalu, komunikasi eksternal dari mulut ke mulut (word-of-mouth) mengenai destinasi wisata, dan citra dari destinasi wisata yang sudah terbentuk sebelumnya (Rondriguez et al., 2009). Oleh karena itu, ketiga faktor medical tourism yang mencakup pre-experience, current experience, dan post-experience sangat berpengaruh satu sama lain.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yaitu kurang mengeksplorasi kondisi medical tourism di Indonesia karena terbatasnya sumber artikel jurnal yang membahas mengenai medical tourism di Indonesia. Indonesia merupakan salah satu negara yang kaya akan keanekaragaman suku bangsa dan budaya disertai sehingga dapat menjadi daya tarik tersendiri untuk melakukan perjalanan wisata, khususnya wisata medis. Namun, penelitian lebih lanjut dibutuhkan untuk mengkaji pengaplikasian medical tourism di pelayanan kesehatan Indonesia dan kendala yang dirasakan penyedia layanan sehingga dapat dilakukan evaluasi untuk membentuk layanan *medical tourism* yang lebih baik dan memiliki daya saing yang tinggi.

### **Kesimpulan**

*Medical* tourism merupakan kombinasi antara pemberian layanan medis dengan perjalanan wisata berbasis kesehatan. Berbagai faktor menjadi pendorong *medical tourist* untuk mencari pelayanan kesehatan salah satunya adalah kurang puas dengan pelayanan medis di negaranya. Beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan medis yaitu kualitas pelayanan, kredibilitas pemberi layanan, fasilitas, biaya, serta kemudahan transfer dan akomodasi. Faktor-faktor tersebut akan berpengaruh pada siklus *medical tourism* yang mencakup *pre-experience*, *current experience*, dan *post-experience*. Penelitian lebih lanjut dibutuhkan untuk mengkaji pengaplikasian *medical tourism* di pelayanan kesehatan Indonesia dan kendala yang dirasakan penyedia layanan sehingga dapat dilakukan evaluasi untuk membentuk layanan *medical tourism* yang lebih baik.

## BIBLIOGRAFI

- Angela, J., Suryono, I. B., & Wijaya, S. (2020). Profiling Indonesian Medical Tourists: A Motivation-Based Segmentation Study. *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, 23(2), 205–217. <https://doi.org/10.14414/jebav.v23i2.2290>
- Balogun, B. A. (2020). Preliminary look at the motivators and decision-making process of medical tourists from Nigeria to India. *Journal of Tourism Analysis*, 27(1), 41–61. <https://doi.org/10.1108/JTA-09-2018-0021>
- Ban, H. J., & Kim, H. S. (2020). Applying the modified health belief model (Hbm) to korean medical tourism. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(10). <https://doi.org/10.3390/ijerph17103646>
- Campbell, C. A., Restrepo, C., Navas, G., Vergara, I., & Peluffo, L. (2019). Plastic Surgery Medical Tourism in Colombia: A Review of 658 International Patients and 1,796 Cosmetic Surgery Procedures. *Plastic and Reconstructive Surgery - Global Open*, 7(5), E2233. <https://doi.org/10.1097/GOX.0000000000002233>
- Cham, T. H., Lim, Y. M., Sia, B. C., Cheah, J. H., & Ting, H. (2021). Medical Tourism Destination Image and its Relationship with the Intention to Revisit: A Study of Chinese Medical Tourists in Malaysia. *Journal of China Tourism Research*, 17(2), 163–191. <https://doi.org/10.1080/19388160.2020.1734514>
- Connell, J. (2013). Contemporary medical tourism: Conceptualisation, culture and commodification. *Tourism Management*, 34, 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.05.009>
- Crouch, G., & Louviere, J. (2001). A review of choice modelling research in tourism, hospitality, and leisure. *Consum Psychol Tourism Hospitality Leis*, 2, 67–86.
- Dalen, J. E., & Alpert, J. S. (2019). Medical Tourists: Incoming and Outgoing. *American Journal of Medicine*, 132(1), 9–10. <https://doi.org/10.1016/j.amjmed.2018.06.022>
- Damayanti, T., Dida, S., Hidayat, D. R., & Cho, S. K. (2021). Malaysian medical tourism communication in shaping Indonesian public opinion. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 9(2), 138. <https://doi.org/10.24198/jkk.v9i2.35852>
- de la Hoz-Correa, A., & Muñoz-Leiva, F. (2019). The role of information sources and image on the intention to visit a medical tourism destination: a cross-cultural analysis. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 36(2), 204–219. <https://doi.org/10.1080/10548408.2018.1507865>
- Eissler, L. A., & Casken, J. (2013). Seeking health care through international medical tourism. *Journal of Nursing Scholarship*, 45(2), 177–184. <https://doi.org/10.1111/jnu.12014>
- Gaines, J., & Lee, C. V. (2018). Medical tourism. In *Travel Medicine* (Fourth Edition).

Elsevier Inc. <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-54696-6.00039-2>

Guiry, M., Scott, J. J., & Vequist iv, D. G. (2013). Experienced and potential medical tourists' service quality expectations. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(5), 433–446. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-05-2011-0034>

Healthy Travel Media. (2021). *Patients Beyond Borders*. <https://www.patientsbeyondborders.com/media>

HIMSS. (2023). Meical Tourism Indonesia. [Internet]. Diakses pada 26 September 2023. Diakses melalui <https://www.himss.org/partner-medical-tourism-indonesia>

Hwang, S., Lee, D., & Kang, C.-Y. (2018). Medical tourism: focusing on patients' prior, current, and post experience. *International Journal of Quality Innovation*, 4(1). <https://doi.org/10.1186/s40887-018-0024-2>

Jankowski, M., Zgliczyński, W. S., Kobuszewski, B., Sytnik-Czetyrtyński, J., Skowron, A., & Pinkas, J. (2020). Medical tourism in Poland: the perspective and experience of the physicians. *Wiedza Medyczna*, 2(1), 26–29. <https://doi.org/10.36553/wm.25>

Johnston, R., Crooks, V., Snyder, J., & Kingsbury, P. (2010). What is known about the effect of medical tourism in destination and departure countries? A scoping review. *Int J Equity Health*, 9(24), 1–13.

Kadioglu CT, Cavmak D, Haque A. (2021). Determining consumers' choice criteria for hospital services: A study among public, private and institutional hospitals. *Turk J Physiother Rehabil*.10718–30.

Khan, M. J., Chelliah, S., & Haron, M. S. (2016). International patients' travel decision making process- A conceptual framework. *Iranian Journal of Public Health*, 45(2), 134–145.

Kim, S., Arcodia, C., & Kim, I. (2019). Critical success factors of medical tourism: The case of south korea. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(24). <https://doi.org/10.3390/ijerph16244964>

Mak, S., & Thomas, A. (2022). Steps for Conducting a Scoping Review. *Journal of Graduate Medical Education*, 14(5), 565–567. <https://doi.org/10.4300/JGME-D-22-00621.1>

Medhekar, A., & Wong, H. Y. (2020). Medical travellers' perspective on factors affecting medical tourism to India. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 25(12), 1295–1310. <https://doi.org/10.1080/10941665.2020.1837893>

Medical Tourism Magazine. (2023). Indonesia's Failing Healthcare Industry and How Medical Tourism Can Help. [Internet]. Diakses 26 September 2023. Diakses melalui <https://www.magazine.medicaltourism.com/article/indonesias-failing-healthcare-industry-and-how-medical-tourism-can-help>

Pengaruh Pre-Arrival Experience dalam Menentukan Pengambilan Keputusan untuk  
Melakukan Medical Tourism: A Scoping Review

- Mikulić, J., Krešić, D., & Šerić, M. (2021). The Factor Structure of Medical Tourist Satisfaction: Exploring Key Drivers of Choice, Delight, and Frustration. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 45(8), 1489–1512. <https://doi.org/10.1177/1096348020987273>
- Park, J. K., Ahn, J., & Yoo, W. S. (2017). The Effects of Price and Health Consciousness and Satisfaction on the Medical Tourism Experience. *Journal of Healthcare Management*, 62(6), 405–417. <https://doi.org/10.1097/JHM-D-16-00016>
- Rondriguez, Martin, S., Collado, & Salmones. (2009). A framework tourist expectations. *International Journal of Culture Tourism and Hospitality Research*, 3(2), 139–147. Saphiro Library. (2023). *FAQ: How old should or can a source be for my research?* <https://libanswers.snhu.edu/faq/215024>
- Singh, S. (2019). Medical Tourism in India. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3405227>
- Snyder, J., Crooks, V. A., Johnston, R., & Dharamsi, S. (2013). “Do your homework and then hope for the best”: The challenges that medical tourism poses to Canadian family physicians’ support of patients’ informed decision-making. *BMC Medical Ethics*, 14(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/1472-6939-14-37>
- Taheri, B., Chalmers, D., Wilson, J., & Arshed, N. (2021). Would you really recommend it? Antecedents of word-of-mouth in medical tourism. *Tourism Management*, 83(August 2020), 104209. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104209>
- Thomas, A., Lubarsky, S., Durning, S. J., & Young, M. E. (2017). Knowledge syntheses in medical education: Demystifying scoping reviews. *Academic Medicine*, 92(2), 161–166. <https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000001452>
- Tricco, A. C., Lillie, E., Zarin, W., O’Brien, K. K., Colquhoun, H., Levac, D., Moher, D., Peters, M. D. J., Horsley, T., Weeks, L., Hempel, S., Akl, E. A., Chang, C., McGowan, J., Stewart, L., Hartling, L., Aldcroft, A., Wilson, M. G., Garritty, C., ... Straus, S. E. (2018). PRISMA extension for scoping reviews (PRISMA-ScR): Checklist and explanation. *Annals of Internal Medicine*, 169(7), 467–473. <https://doi.org/10.7326/M18-0850>
- USAID. (2008). Comprehensive development plan: Jermuk as a destination spa & winter tourism center. Volume 1 — Core Strategy. Retrieved from <http://www.caps.am/UserFiles/File/Jermuk%20LDF%20Vol1%20Core%20Strategy%20-%20Final.pdf>
- Verra, S. E., Kroeze, R., & Ruggeri, K. (2016). Facilitating safe and successful cross-border healthcare in the European Union. *Health Policy*, 120(6), 718–727. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2016.04.014>
- Xu, T., Wang, W., & Du, J. (2020). An Integrative Review of Patients’ Experience in the

Medical Tourism. *Inquiry* (United States), 57.  
<https://doi.org/10.1177/0046958020926762>

---

**Copyright holder:**

Hermes Santosa, Wiku Bakti Bawono Adisasmito (2022)

**First publication right:**

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

**This article is licensed under:**

