

Analisis Kesiapan Wisata Medis (*Medical Tourism*) Rumah Sakit Awal Bros Batam Kepulauan Riau

Ronny Sutanto¹, Hilda Muliana², Sabda Wahab³
Batam University, Kader Bangsa University
ronnysutanto@gmail.com, sabdaboda8@gmail.com

ABSTRAK

Kompetisi global yang muncul dalam industri kesehatan memungkinkan pasien dari negara lebih maju untuk melakukan perjalanan ke negara berkembang demi mendapatkan perawatan medis yang berkualitas tinggi dan dengan harga yang terjangkau. Hadirnya Permenkes Nomor 76 tahun 2015 menjadi aturan final medical tourism di Indonesia. Penelitian kualitatif ini bertujuan menganalisa kesiapan Rumah Sakit, pemerintah dan biro perjalanan wisata dalam layanan wisata medis. Menggunakan metode studi kasus dengan *purposive methode* pada bulan November 2016 – Desember 2016. Penelitian ini mengumpulkan data dengan melakukan wawancara mendalam dengan menggunakan instrumen pedoman wawancara tanpa terstruktur, telaah dokumen dan observasional atau pengamatan langsung di tempat penelitian. Untuk mendapatkan gambaran kesiapan dari Rumah Sakit Awal Bros Batam, Pemerintah kota Batam dan Biro Perjalanan Wisata kota Batam. Analisa yang didapatkan bahwa Rumah Sakit Awal Bros Batam, Pemerintah kota Batam, dan Biro Perjalanan Wisata kota Batam telah cukup siap dalam penyelenggaraan Wisata Medis. Rekomendasi yang dihasilkan adalah usulan pembuatan draft layanan Wisata Medis bagi Rumah Sakit Awal Bros Batam, Pemerintah kota Batam maupun Biro Perjalanan Wisata kota Batam, Tindak lanjut pembuatan blueprint potensi ke-10 Wisata Medis termasuk pemberian insentif pajak khusus, bidang kesehatan dan rekomendai untuk memperkuat strategi kolaborasi Rumah Sakit Awal Bros Batam dengan Rumah Sakit afiliasi luar negeri.

Kata kunci : Kompetisi global, medical tourism Batam . Rumah Sakit Awal Bros Batam, Analisis Kesiapan, Permenkes Nomor 76 tahun 2015

ABSTRACT

Global competition on medical industry has lead patients from developed country to travel to non developed country to seek medication for the even high quality and affordable price reason. Government of Indonesia has announced the new Policy for medical tourism "Permenkes no 76 year 2015" as final official law statement. This qualitative study aimed as recommendation for analysis of readiness of the 3 components consists of Awal Bros Hospital Batam, Government of Batam, and Batam Travel Agency. Using the methods of case study conducted on November – December 2016. Research through on in depth-interview, collecting scndary data, and observation. Using a non structured interview instrument guideline dan triangulaiton method overview of the assessment obtained are Awal Bros hospital, Government of Batam, and Batam Travel Agency are in posistion ready to prepare for medical tourism service in Batam. Recommendation are made for the Government of Batam adding Blueprint of the 10th culture promotion for medical tourism including tax incentif for health indsutry in Batam, Draft Cooperation between Batam Travel Agency with Government of Batam dan Awal Bros Hospital Batam is encouraged, also enhancing Collaborative strategy for Awal Bros Batam Hospital with its Foreign hospital affiliation.

Keywords : *Global competition, Batam Medical Tourism, Awal Bros Hospital Batam, Readiness Analysis, Permenkes 76 year 2015*

PENDAHULUAN

Kompetisi global yang muncul dalam industri kesehatan memungkinkan pasien dari negara lebih maju untuk melakukan perjalanan ke negara berkembang demi mendapatkan perawatan medis yang berkualitas tinggi dan dengan harga yang terjangkau. Tahun 2015 orang amerika diperkirakan sebanyak 500.000 orang bepergian ke luar negeri untuk mendapatkan perawatan medis. Mayoritas dari mereka melakukan perjalanan ke Meksiko dan Amerika latin; sedangkan sebanyak 250.000 mencari perawatan medis di Singapura, sebanyak 500.000 di India dan sebanyak 1.000.000 di Thailand (Devon, 2007).

Medical Tourism secara umum adalah perjalanan pasien mencari perawatan medis yang berasal dari negara maju ke negara berkembang (Connel, 2011). Sedangkan menurut Permenkes Nomor 76 tahun 2015 terminologi Wisata Medis adalah perjalanan ke luar kota atau dari luar negeri untuk memperoleh pemeriksaan, tindakan medis, atau pemeriksaan kesehatan lainnya di Rumah Sakit bisa dibarengi atau tanpa kunjungan ke daerah wisata di negara tersebut (Depkes, 2015). Hadirnya era *medical tourism* membawa perubahan Rumah Sakit untuk mulai mengembangkan layanan Wisata Medis. Menurut ketua Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia, Indonesia layak menjadi destinasi *medical tourism* dengan 22 Rumah Sakit di Indonesia yang sudah terakreditasi internasional (Ropesta, Bisnis, 2015). Melihat tren pasar perkembangan *medical tourism* saat ini, wilayah Asia merupakan daerah potensial dalam menarik wisatawan (Putu Devi, 2105).

Pemegang utama industri wisata medis di wilayah asia adalah India, Malaysia, Thailand dan Singapura dengan perolehan 80% dari Asia *Sharing Market*. India melaporkan jumlah wisatawan medis setiap tahunnya sebanyak 200.000 pasien (Nistha, 2016). Perolehan pendapatan dari industri wisata medis negara India sebesar US \$2,3 juta pada tahun 2012 (George, 2008) dan diprediksi mencapai US\$ 6 juta pada akhir tahun 2018 (Moulisree, 2014).

Malaysia yang sudah menjalankan wisata medis ini memperoleh pendapatan setiap tahunnya sebesar US\$ 216 miliar (Wong, 2014) dengan prosentase pasien negara ASEAN sebanyak 85-90%. (Brandt & Lim, 2012). Singapura sebagai negara di Asia yang mengembangkan wisata kesehatan dengan fasilitas dan prasarana

paling modern memperoleh pendapatan sebesar S\$900 miliar pada tahun 2012 (Tan, 2012) Begitu juga data dari negara Thailand memperoleh pendapatan dari wisatawan medis sebesar US\$ 615 miliar pada tahun 2015 (Ivy, 2007)

Kota Batam merupakan salah satu Kota di Provinsi Kepulauan Riau yang menjadi pusat dari berbagai aktivitas ekonomi yang menawarkan banyak peluang baik untuk berbisnis, wisata dan pekerjaan. Hal ini menarik banyak pendatang untuk datang dan menetap di Kota Batam. Posisi kota Batam merupakan posisi yang strategis berbatasan langsung dengan negara Singapura dan Malaysia.

Propinsi kepulauan Riau terdiri dari ± 400 pulau. Luas wilayah kepulauan Riau adalah 3.990 km² terdiri dari luas wilayah daratan 1.380,85 km² dan luas wilayah lautan 2.950 km². Posisi kota Batam yang berdekatan langsung dengan negara Singapura dan Negara Malaysia menjadikan kota Batam sebagai salah satu tujuan wisata dunia yang dapat dikembangkan sebagai gerbang wisata Indonesia. Pulau Batam dan beberapa Pulau disekitarnya dikembangkan oleh Pemerintah Republik Indonesia menjadi Daerah Industri, Perdagangan, Jasa, Alih Kapal dan pariwisata. Sejak terbentuknya Kotamadya Administratif Batam pada tanggal 24 Desember 1983, kota Batam terus mengalami perkembangan (Dinas Pariwisata, 2016).

Posisi kota Batam yang berbatasan langsung dengan negara tetangga seperti Malaysia dan Singapura yang telah berpengalaman dalam layanan wisata medis, menjadikan tantangan dan peluang yang sangat bagus untuk kota Batam mulai dikembangkan layanan wisata medis. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik kota Batam dari kantor imigrasi kota Batam jumlah wisatawan asing yang berkunjung ke pulau Batam yang diurutkan berdasarkan kebangsaannya dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2014 menunjukkan adanya peningkatan jumlah kunjungan warga negara asing sebesar 25%. Jumlah kunjungan wisatawan asing dari total jumlah 1.219.608 wisatawan pada tahun 2012 menjadi 1.454.110 wisatawan yang datang berkunjung pada tahun 2014 dengan urutan tertinggi warga negara singapura (BPS, 2016).

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik kota Batam dari dinas Tenaga Kerja kota Batam disebutkan bahwa jumlah tenaga kerja warga negara asing yang ada di kota Batam yang bekerja

di sektor industri sebanyak 2567 pekerja . Jumlah industri di kota Batam pada skala perusahaan besar berjumlah 165 perusahaan di tahun 2013 dan sebanyak 158 perusahaan di tahun 2014, sedangkan perusahaan skala menengah berjumlah 125 perusahaan di tahun 2013 dan sebanyak 140 perusahaan di tahun 2014. Peningkatan jumlah perusahaan juga diiringi dari jumlah penyerapan tenaga kerja yang ada. Pada tahun 2015 jumlah pengangguran dapat ditekan hingga nilainya sama dengan kondisi tahun 2013 yaitu sebesar 6,09% (BPS, 2016).

Kepariwisata merupakan keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan pengusaha (Dinas Pariwisata, 2015).

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan kota Batam sesuai kedudukan, tugas dan fungsinya menetapkan 9 potensi wisata antara lain yaitu ; wisata budaya, wisata bahari, wisata Olahraga, wisata Belanja, Wisata sejarah, Wisata Kuliner, Wisata Religi, Ekowisata dan wisata perkebunan, serta Wisata MICE (Meeting Incentif Convention Exhibition Tourism). 9 potensi wisata ini menghantarkan kota Batam mendapatkan penghargaan sebagai kota ke-3 terbesar dalam jumlah kunjungan wisata mancanegara. (Dinas Pariwisata, 2015)

RS Awal Bros Batam adalah Rumah Sakit swasta klasifikasi Rumah Sakit tipe B yang telah memiliki sertifikasi nasional KARS paripurna dan sertifikasi internasional *Joint Commission International* (JCI) serta bersertifikasi standar mutu ISO 9001:2008 dan ISO 14001:2004 tentang lingkungan. (RSAB, 2015). RS Awal Bros Batam memiliki layanan unggulan Bedah Minimal Invasif, Bedah Ganti Sendi atau *Arthroplasty*, Operasi Batu tanpa bedah atau ESWL, dan Angiografi, yang dilengkapi dengan fasilitas dan prasarana lengkap dan terbaru serta memiliki sumber daya manusia tenaga medis profesional yang kompeten di bidangnya (RSAB, 2014). Kunjungan pasien warganegara asing yang berobat ke RS Awal Bros batam setiap tahunnya mengalami peningkatan. *Data unit Business and Development* RS Awal Bros Batam untuk kunjungan warganegara asing pada tahun 2012 sebanyak 2146 pasien dengan urutan tertinggi

negara India, China dan Singapura sedangkan pada tahun 2014 sebanyak 2278 pasien dengan urutan tertinggi kunjungan negara India, Singapura dan Filipina (RSAB, 2015).

Kebijakan yang mengatur tentang layanan Wisata Medis mengalami beberapa fase perubahan dan penyempurnaan hingga diterbitkannya Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 76 tahun 2015 tentang Layanan Wisata Medis. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 76 tahun 2015 tentang Layanan Wisata Medis terdiri dari 27 pasal dan 1 lampiran Pedoman wisata Medis, diterbitkan pada tanggal 15 Desember 2015 oleh Kemenkes. Peraturan ini menyempurnakan peraturan yang sudah berakhir untuk mendukung wisata medis/kesehatan (*health tourism*) pada tanggal 29 November 2012 yaitu Kesepakatan Bersama Kementerian Kesehatan dan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif nomor 412/Menkes/SKB/XI/2012 dan NK/30/PW.202/MPEK/2012 tentang Kelompok Kerja Nasional Pengembangan Wisata Kesehatan.

Namun demikian belum ada Rumah Sakit dalam negeri yang sudah menjalankan aturan untuk mendapatkan penetapan Rumah Sakit Wisata Medis berdasarkan aturan Permenkes Nomor 76 tahun 2015 tersebut. Demikian juga penelitian dan literature dalam negeri masih minim yang membahas mengenai layanan Wisata Medis. Hal ini membuat penulis ingin meneliti dan menganalisa tentang kesiapan RS Awal Bros Batam dalam layanan Wisata Medis.

METODE

Penelitian ini adalah studi kasus dengan pengumpulan data kualitatif dengan wawancara mendalam, telaah dokumen dan pengamatan secara langsung dengan pihak RS Awal Bros Batam dan pihak lain yang terkait analisa kesiapan wisata medis RS Awal Bros Batam. Penelitian deskriptif kualitatif menghasilkan data yang aktual yang diperoleh dari informan, karena dalam menginterpretasikan data berdasarkan fenomena alamiah dan berusaha mencari kebenaran secara alami (Moleong, 2004)

HASIL dan PEMBAHASAN

1. Kebijakan / Aturan Wisata Medis (*Medical Tourism*)

Semenjak diberlakukannya PMK Nomor 76 Tahun 2015 tentang Pelayanan Wisata Medis maka industri kesehatan di dalam negeri

Tabel 1. Daftar Kebijakan yang Mengatur *Medical tourism* yang telah diperbaharui

Kebijakan yang Mengatur <i>Medical Tourism</i>	Garis Besar Kebijakan	Pemberdayaan untuk <i>Medical Tourism</i>
Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2007 tentang Pengesahan Asean Tourism Agreement (Persetujuan Pariwisata Asean)	Kebijakan Pemerintah sumber hukum administrative antar negara	Bebas Visa antar Negara akan mengurangi cost produk mempercepat proses pemberangkatan pasien
Keputusan Presiden Nomor 31 Tahun 1998 tentang Kemudahan bagi Wisatawan Lanjut usia Manca Negara	Kebijakan Pemerintah khusus untuk wisatawan lanjut usia	Bebas Visa Indonesia bagi usia lanjut asal Negara manapun. Peluang untuk prosedur geriatrik dan rehabilitasi medik
Nota Kesepakatan Bersama Menteri Kesehatan dan Menteri Pariwisata Ekonomi Kreatif Nomor 412/Menkes/SKB/XI/ 2012 dan NK/30/PW.202/MPE K/201 untuk mendukung Wisata Kesehatan atau Health Tourism.	Kesepakatan Lintas Departemen untuk mengatur kerjasama operasional detail	Produk kesehatan dan wisata dalam satu produk, Pameran/expo internasional, anggota asosiasi rangkap
Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (mengatur desentralisasi dan otonomi daerah)	Kebijakan Negara Sumber Kebijakan Level dibawahnya dalam Sistem Pemerintahan	Kemudahan birokrasi karena bersifat local. Memudahkan kerjasama antara rumah sakit dengan pemerintah daerah sebagai pembuat regulasi untuk kerjasama fasilitas /promosi wisata lokal
Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 317/MENKES/PER/III /2010 Tentang Pendayagunaan Tenaga Kesehatan Warga Negara Asing di Indonesia	Peraturan Internal Departemen untuk mengatur operasional	Peluang Rumah Sakit untuk merekrut tenaga medis/paramedic professional dari Luar Negeri untuk dijadikan promosi program. Misal mendatangkan dokter ahli beda kosmetik asal Thailand/Korea untuk melakukan prosedur di Rumah Sakit
Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 76 tahun 2015 Tentang Pelayanan Wisata Medis	Peraturan pedoman Wisata Medis disertai lampiran pedoman penyelenggaraan Wisata Medis	Dasar Hukum persyaratan dan penetapan Rumah Sakit Wisata Medis serta pengembangan Rumah Sakit Wisata Medis

mempunyai payung hukum berpotensi untuk berkompetisi dalam penyelenggaraan wisata medis atau *medical tourism* secara internasional. Peraturan ini membawa angin segar dan harapan baru untuk mengamankan hilangnya devisa Negara yang berjumlah kurang lebih 200 Milyar setiap tahunnya untuk keperluan pengobatan ke luar negeri. Peraturan ini menyempurnakan peraturan yang sudah berakhir untuk mendukung wisata kesehatan atau *health tourism* pada tanggal 29 November 2012 yaitu Kesepakatan Bersama Kemenkes dan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 412/Menkes/SKB/XI/2012 dan NK/30/PW.202/MPEK/2001 dan menjawab pernyataan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa : “Sejak

dikeluarkannya kebijakan yang mendukung *medical tourism* 2 tahun yang lalu (2014) dari penelusuran peneliti belum ada kebijakan lain yang dibuat khusus sebagai upaya mendukung *medical tourism*”.

Definisi “*Wisatawan Medis adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan Wisata Medis*” masih terlalu general yang apabila dipahami belum mencerminkan kriteria yang bisa dijadikan rujukan bahwa wisatawan yang datang berobat di Rumah Sakit adalah warga negara asing yang menetap dan bekerja di suatu daerah dan karena suatu hal berobat ke Rumah Sakit ataukah warga negara asing yang berniat melakukan perjalanan untuk mencari pengobatan di suatu negara lain. Bila merujuk

kepada Deloitte 2008 dibedakan menjadi *inbound*, *outbound* ataupun *inbound medical tourism*.

Hal-hal yang berhubungan dengan kebijakan yang mengatur *health/medical tourism* dari penelusuran data penelitian sebelumnya yang sudah diperbarui dalam penelitian ini, terangkum dalam tabel dibawah ini :

Dapat disimpulkan bahwa Permenkes Nomor 76 tahun 2015 ini memberikan aturan yang jelas bagaimana Rumah Sakit dapat ditetapkan sebagai Rumah Sakit Wisata Medis, memberikan jaminan kepastian terhadap 3 unsur yang terkait yaitu perumahan sakitan, pemerintah sebagai fasilitator dan kemitraan biro perjalanan wisata untuk saling menyiapkan diri dan percaya diri dalam menjalankan layanan Wisata Medis meskipun perlu ada perbaikan penjelasan dalam definisi yang ada.

Fakta di lapangan peraturan Menteri Kesehatan terbaru ini belum tersosialisasi dengan baik dari pusat hingga ke daerah khususnya di Kota Batam baik Kepala Dinas maupun pihak perumahan sakitan belum mengetahui akan aturan Permenkes terbaru tersebut. Harapannya akan lebih terprogram dengan baik lagi.

2. Penetapan Persyaratan Rumah Sakit Wisata Medis

Didalam PMK Nomor 76 Tahun 2015 Pasal 7 hingga Pasal 14 tercantum aturan yang mengatur Rumah Sakit bisa ditetapkan menjadi Rumah Sakit Wisata Medis. Untuk mendapatkan penetapan Rumah Sakit dengan pelayanan Wisata medis seorang kepala ataupun Direktur Rumah Sakit harus melakukan permohonan penetapan kepada Menteri melalui Direktur Jenderal dengan dua persyaratan yaitu persyaratan Administratif dan persyaratan Teknis yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan.

Berdasar hasil triangulasi RS Awal Bros Batam pada persyaratan administratif telah memiliki surat izin operasional Rumah Sakit dari Gubernur Kepri sebagai Rumah Sakit kelas B Non Pendidikan, memiliki Sertifikat KARS paripurna, Renstra tentang Layanan Unggulan RS Awal Bros Batam, MOU dengan Asuransi Kesehatan Komersial. Untuk persyaratan teknis RS Awal Bros sudah memenuhi hampir semua kriteria yaitu dari Sumber Daya Manusia nakes dan non nakes yang kompeten, Fasilitas dan prasarana, serta peralatan penunjang yang mendukung.

Peneliti melihat sisi keunggulan yang dimiliki oleh RS Awal Bros Batam yang belum dimiliki oleh Rumah Sakit lokal di kota Batam adalah pencapaian antara lain : (1) sertifikasi Internasional JCI yang hanya satu-satunya adalah RS Awal Bros Batam. (2) Layanan Unggulan yang dimiliki adalah yang terbanyak di kota Batam (3) Fasilitas Gedung dan Prasarana Layanan Unggulan yang terbaik sehingga menurut peneliti RS Awal Bros Batam dapat bersaing dengan Rumah Sakit Lain di luar negeri dengan keunggulan pariwisatanya. Hal ini sejalan menurut Husain dan Isa dalam "Strategic marketing & Competitive Analysis of Malaysian Medical Tourism Industry" disebutkan bahwa sekarang ini para pelaku industri medical tourism bekerja keras membuat suatu formulasi strategi inovasi yang berbeda dengan pesaing industri medical tourism lainnya, Inovasi harus secara berkelanjutan dihasilkan akibat gerakan perubahan yang cepat dan ketatnya kompetisi pada bisnis ini . Menurut mereka kemampuan berinovasi secara berkelanjutan adalah suatu strategi yang akan membangkitkan multiple inovasi yang lainnya. Dapat peneliti simpulkan bahwa dari penelusuran dokumen dan hasil penelitian bahwa pihak manajemen Rumah Sakit Awal Bros Batam sudah Sebagian besar melengkapi poin-poin yang ada di persyaratan administratif dan teknis sesuai Permenkes Nomor 76 tahun 2015 tersebut sehingga apabila diusulkan sebagai rekomendasi untuk penyelenggaraan Rumah Sakit Wisata Medis, Rumah Sakit Awal Bros sudah siap memenuhi sebagian kriteria, pihak manajemen tinggal mengejar beberapa persyaratan yang bisa didapat dengan mudah.

Menurut triangulasi yang dikerjakan peneliti keberadaan sebagai besar pasien mancanegara yang berobat di RS Awal Bros Batam belum terkategori sebagai "Medical Tourist Proper" berdasar definisi Cohen oleh karena asuransi yang menjadi kendala dan kebanyakan oleh karena insiden emergensi.

Akan tetapi peneliti yakin Rumah Sakit Awal Bros Batam dengan layanan unit Wisata Medis bisa bersaing dengan Rumah Sakit Wisata Medis lainnya. Kriteria lainnya seperti bila wisatawan mancanegara yang datang bukan atas keinginan untuk berobat dan apabila pasien mancanegara datang tapi karena sebab insiden maka bila merujuk Permenkes Nomor 76 tahun 2015 RS

Awal Bros Batam belum menerima wisatawan asing tetapi dikategorikan sebagai wisatawan domestik. Peneliti juga berharap ada kajian lebih mendalam untuk definisi wisatawan medis tersebut sehingga saat penerapan di lapangan apakah wisatawan asing seorang ekspatriat, regulasi tentang harusnya di penuhnya proses pra-in-post hospital masih dimasukkan dalam kriteria wisatawan medis.

3. Peran Pemerintah

Pada awalnya kota Batam dikembangkan sebagai kota Industri dan sektor alih kapal. Sektor pariwisata di kota Batam baru dilirik pada tahun 2008. Sektor pariwisata dikembangkan dan diambil alih pengelolannya oleh pemerintah kota Batam, yaitu oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batam. Kemudian Dinas Pariwisata membuat inovasi 9 potensi wisata di kota Batam dan Kepulauan Riau sehingga kunjungan wisatawan meningkat dan menjadikan kota Batam peringkat ke-3 terbesar di Indonesia. Hal ini membuktikan wisatawan mancanegara masih menaruh kepercayaan terhadap potensi wisata yang ada di kota Batam dan Kepulauan Riau. Kepercayaan wisatawan mancanegara ini perlu dipertahankan dengan perbaikan infrastruktur pariwisata kota Batam dengan selalu menjaga kebersihan kota Batam.

Berdasar triangulasi peneliti melihat bahwa Dinas Pariwisata dan Kebudayaan kota Batam telah berhasil mengemas pariwisata yang ada di kota Batam menjadi menarik di mata mancanegara terbukti dari jumlah kunjungan wisatawan mancanegara yang terus meningkat pertahunnya juga dari sumber PAD yang di dapat kota Batam dari pariwisata. Peneliti berharap dengan mengangkat topik Wisata Medis ini akan memberikan konten baru untuk dunia pariwisata di kota Batam yang digabungkan dengan kesehatan.

pemerintah memiliki peran untuk mensukseskan layanan Wisata Medis ini sangatlah besar mulai dari membuat kebijakannya, memperbaiki fasilitas infrastruktur pariwisata, memberikan rasa aman dan nyaman wisatawan, menjamin RS Wisata Medis di dalam negeri dapat melakukan promosi ke luar negeri, Memberikan insentif pajak sebesar mungkin untuk industri kesehatan sehingga akan mendatangkan wisatawan mancanegara datang ke Indonesia.

Hal ini sesuai dengan Renub yang melaporkan dalam '*Malaysia Medical Tourism Analysis dan Forecast*' bahwa jumlah wisatawan medis yang mengunjungi negara mereka pada tahun 2013 telah mencapai 700 ribu wisatawan. Faktor yang mendorong keberhasilan tersebut oleh karena dorongan dari pemerintah mereka yang solid dari segi infrastruktur kesehatan dan tenaga kesehatan yang well skilled dan peran aktif pemerintah dalam mempromosikan program wisata medis mereka dimana Indonesia adalah pangsa pasar medical tourism terbesar. Jadi jelas bahwa peran pemerintah tidak bisa dilepaskan dari peran BPW dan kesiapan Rumah Sakit mengingat telah jelas tertuang pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 76 tahun 2015 pasal 21 ayat 3 yang menyebutkan bahwa: *Promosi pelayanan Wisata Medis secara eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan promosi layanan unggulan dengan pelayanan Wisata Medis yang dilakukan oleh pihak rumah sakit, BPW yang memiliki pemandu wisata medik dan kementerian yang bertanggungjawab di bidang pariwisata ke luar negeri.*

Tetapi menurut peneliti dilain pihak seharusnya ada peraturan atau Undang – Undang yang memberikan ruang keterbatasan bagi negara lainnnya melakukan promosi kesehatan di Indonesia untuk mencegah terjadinya *Outbond Medical Tourism* yang sebenarnya tidak kita kehendaki. Faktanya kegiatan promosi kesehatan di kota Batam oleh pihak negara asing masih rutin diselenggarakan dengan perijinan yang mudah.

Harapan peneliti Pemerintah bisa lebih memberikan kemudahan terhadap regulasi yang ada, memberikan keterbasan bagi intervensi pihak asing, memberikan jaminan kemudahan dalam komunikasi dan promosi lintas negara. Peneliti berharap bisa dimasukkan konten kesehatan dalam wisata sebagai potensi ke-10 wisata di kota Batam.

Abila merujuk kepada Permenkes Nomor 76 tahun 2015 fungsi Pemerintah di kota Batam siap untuk menjalankan layanan Wisata Medis oleh karena antara lain (1) sudah memiliki kebijakan dengan membuat 9 potensi wisata unggulan, (2)Dapat memberikan rasa aman dan nyaman pada wisatawan dari mulai kemudahan wisatawan datang ke kota Batam baik darat,laut, maupun udara, (3) Memprioritaskan program perbaikan infrastruktur pariwisata, (4)

Memberikan konten wisata yang bekerjasama dengan pihak swasta dalam memajukan wisata di kota Batam. Namun demikian pihak pemerintah belum sepenuhnya memberikan insentif pajak untuk industri kesehatan, belum memberikan intervensi terhadap promosi negara asing, masih terbentur dengan dualisme kepemimpinan di kota Batam yaitu pemerintah daerah dan BP Batam yang menyulitkan untuk jaminan kepastian investasi bagi investor.

4. Peran Biro Perjalanan Wisata

Berdasar data jumlah kunjungan wisatawan asing yang naik 6,3% di tahun 2015. Hal ini menjadikan kota Batam masih menjadi destinasi favorit kunjungan wisatawan mancanegara. Keberadaan wisatawan mancanegara yang selalu meningkat setiap tahunnya perlu didukung dengan kepastian jaminan fasilitas kesehatan internasional yang siap apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan sewaktu-waktu.

Berdasar hasil triangulasi diketahui peran dari Biro Perjalanan Pariwisata ini sangat penting. Para penyedia jasa seperti inilah yang menjadi pintu pertama informasi dari suatu daerah akan diketahui oleh wisatawan asing. Peneliti melihat bahwa melalui Biro Perjalanan Wisata para wisatawan asing yang berkunjung di kota Batam dapat terlayani dengan baik oleh karena mereka memiliki Networking yang sudah terjalin dengan baik antar sesama BPW se dunia. Apa yang dunia lihat tentang negara kita sumber informasinya juga dari Biro Perjalanan Pariwisata.

Biro perjalanan wisata yang memberikan informasi yang pertama oleh para wisatawan seperti cara kemudahan pengurusan visa, paket harga, penginapan, telepon penting, guide wisata, tujuan wisata sampai dengan tiket pulang pergi wisatawan. Harapannya BPW dapat bersinergi dengan kantor Imigrasi untuk memberikan kemudahan para wisatawan untuk kemudahan proses kedatangan maupun kepengurusan visa sebelum wisatawan medis datang ke kota Batam.

BPW mempunyai peran membuat paket – paket wisata yang menarik dan kemudahan administrasi wisatawan. Namun paket tersebut harus dikomunikasikan bersama pemerintah dan Rumah Sakit apabila layanan Wisata Medis dijalankan sesuai Permenkes Nomor 76 tahun 2015.

Apabila merujuk kepada Permenkes Nomor 76 tahun 2015 fungsi BPW di kota Batam siap untuk menjalankan layanan Wisata Medis oleh karena; (1) sudah memiliki pengalaman mendatangkan wisatawan mancanegara dengan paket- paket yang dibuat para BPW; (2) memiliki guide wisata pada semua masing-masing travel agen dengan kemampuan bahasa asing yang kompeten; (3) memiliki moda transportasi sendiri yang bisa digunakan sebagai alat untuk pelayanan *pra da post hospital medical tourism*. Namun demikian BPW belum memiliki renstra dan MOU dengan Rumah Sakit untuk paket *inbound medical tourism*.

5. Faktor-faktor yang mempengaruhi

Aspek lain yang dijumpai dalam penggalan data adalah ternyata ada hambatan dan harapan yang disampaikan para Informan. Ada dua penyebab hambatan di dalam kesiapan layanan Wisata Medis yaitu:

- a. Hambatan internal yaitu Sumber Daya Manusia nakes dan non nakes yang belum kompeten, Promosi Rumah Sakit yang kurang, Pelayanan Rumah Sakit yang kurang ramah, Edukasi ke pasien yang kurang, dan masalah Kedisiplinan.
- b. Hambatan eksternal yaitu Intevensi Promosi dari negara asing dan asuransi kesehatan yang tidak berlaku.

Hambatan internal dan hambatan eksternal akan mempengaruhi kepercayaan dan keputusan wisatawan untuk menetapkan pilihannya berobat ke Rumah Sakit Awal Bros Batam sehingga perlu dilakukan tindak lanjut untuk memperbaikinya.

Setelah melihat analisa wawancara mendalam dari Informan, telaah dokumen, dan observasi di lapangan dan merujuk Permenkes Nomor 76 tahun 2015 maka diketahui RS Awal Bros Batam telah cukup siap persyaratan administratif dan persyaratan teknis, Demikian juga Pemerintah dan BPW telah cukup siap dalam penyelenggaraan Wisata Medis.

KESIMPULAN

1. Rumah Sakit Awal Bros Batam telah cukup siap dalam layanan Wisata Medis dengan mengacu kepada Permenkes Nomor 76 tahun 2015.
2. Pemerintah kota Batam telah menunjukkan kesiapan dalam penyelenggaraan Wisata Medis di kota Batam.

3. Sebagai salah satu pilar dalam penyelenggaraan layanan Wisata Medis, Biro Perjalanan Wisata kota Batam telah cukup siap untuk penyelenggaraan Wisata Medis di kota Batam

SARAN

1. Bagi Pemerintah Diperoleh tindak lanjut sebagai usulan pembuatan draft Wisata Medis untuk ditambahkan pada paket 9 potensi wisata menjadi 10 potensi Wisata kota Batam yaitu Wisata Medis/ Kesehatan. Pemerintah daerah kota Batam agar membuat rekomendasi ke pusat untuk kemudahan regulasi yang mengatur Wisata Medis tentang insentif pajak atas industri kesehatan dan pelatihan berkala bagi Rumah Sakit dan Biro Perjalanan Wisata.
2. Bagi Biro Perjalanan Wisata Diperoleh tindak lanjut koordinasi antara Biro Perjalanan Wisata kota Batam dengan pemerintah kota Batam dan Rumah Sakit Awal Bros Batam dalam kerjasama penyelenggaraan Wisata Medis di kota Batam.
3. Bagi Rumah Sakit Diperoleh tindak lanjut berupa draft usulan unit layanan Wisata Medis Rumah Sakit Awal Bros Batam Memperkuat kerjasama Rumah Sakit Awal Bros Batam dengan Rumah Sakit afiliasi di luar negeri untuk mempersiapkan unit layanan Wisata Medis

DAFTAR PUSTAKA

BPS, 2016, Tenaga Kerja WNI dan WNA di Kota Batam menurut Sektor Ekonomi, 2014, diakses dari <https://batamkota.bps.go.id/linkTabelStatIs/view/id/20> pada 11 Oktober 2016

Brandt & Lim, 2012

Connel, 2011, Medical Tourism, CAB International

Departemen Kesehatan, 2015, Permenkes nomer 76 tahun 2015, Jakarta

Devon, 2007, Medical Tourism : Global Competition in Helath Care, diakses dari <http://www.ncpa.org/pub/st304?pg=11> pada 20 Oktober 2016

Dinas Kependudukan, 2015, Data Base Kependudukan kota Batam diakses dari <http://skpd.batamkota.go.id/kependudukan/> pada 12 Oktober 2016

Dinas Pariwisata, 2016, Tentang Pariwisata Kota Batam, diakses dari <http://skpd.batamkota.go.id/pariwisata/> pada 11 Oktober 2016

Ivy The, 2007, Impact of Globalization on Medical Tourism in Developing Countries like India, International Journal of Engineering Technology, Management and Applied Sciences, www.ijetmas.com

Moleong, Lexy J. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi), Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Nistha, 2016, India's Medical Tourism Boom, diakses dari <http://thediplomat.com/2016/08/indias-medical-tourism-boom/> pada 23 Oktober 2016

Ropesta, 2015, "Indonesia Layak Jadi Destinasi Wisata Medis". Diunduh dari: <http://bali.bisnis.com/read/20150423/20/51181/indonesia-layak-jadi-destinasi-wisata-medis>, diakses pada 15 Oktober 2016

Ropesta, 2015, Wisata Medis; Ini Tiga Penghambat Indonesia Jadi Tujuan Medical tourism, diakses dari <http://industri.bisnis.com/read/20150426/12/427081/wisata-medis-ini-tiga-penghambat-indonesia-jadi-tujuan-medical-tourism> pada 22 Oktober 2016

RSAB, 2015, Kinerja Rumah Sakit Awal Bros Batam, Batam

Wong, 2014, Medical Tourism Destination SWOT Analysis : A Case Study of Malaysia, Thailand, Singapore dan India , UKM

Wong, 2014, Medical Tourism Destination SWOT Analysis: A Case Study of Malaysia, Thailand, Singapore and India. Diunduh dari: http://www.shsconferences.org/articles/shsconf/pdf/2014/09/shsconf_4ictr2014_01037 pada tanggal 26 October 2016