

# Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Kunjungan Medis Warga Negara Indonesia (WNI) ke Penang Tahun 2023 = Utilization of Healthcare Services for Medical Tourism by Indonesian Citizens to Penang In 2023

Gracia Risnawaty, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920538030&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Perjalanan ke luar negeri untuk tujuan kesehatan, yang akrab disebut sebagai medical tourism khususnya perjalanan medis, kini sedang menjadi hal yang menarik minat banyak individu yang mencari layanan perawatan medis berkualitas di luar negeri. Malaysia menjadi salah satu destinasi terkenal bagi masyarakat Indonesia yang mencari pelayanan kesehatan internasional, dan Pulau Penang menjadi tujuan utama warga Indonesia. Sejak pandemi COVID-19 telah terjadi penurunan yang signifikan kunjungan medis ke Penang dikarenakan lock down. Namun setelah dibukanya kembali kunjungan medis di Malaysia, terjadi peningkatan yang signifikan dan hal tersebut membawa dampak kerugian nilai valuta asing yang cukup besar bagi Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui studi kasus pemanfaatan pelayanan kunjungan medis Warga Negara Indonesia (WNI) ke Penang. Penelitian merupakan penelitian kuantitatif dengan design penelitian cross sectional. Lokasi di wilayah Indonesia dengan jumlah sampel penelitian sebesar 97 responden dengan instrumen penelitian menggunakan data primer (kuesioner). Hasil penelitian menyatakan bahwa mayoritas responden melakukan pemanfaatan pelayanan kunjungan medis berulang dan rata-rata sebanyak dua kali, dengan persepsi terhadap kualitas pelayanan yang baik. Umur, pekerjaan, pendapatan dan riwayat Penyakit memiliki hubungan yang signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan kunjungan medis ke Penang. Dimana variabel yang paling besar perannya dalam mempengaruhi terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan kunjungan medis ke Penang adalah pendapatan, meskipun memiliki kartu BPJS. Dari hasil penelitian tersebut, alasan utama adalah persepsi atas ketepatan diagnosa, biaya yang murah dan kualitas layanan. Pelayanan kesehatan di dalam negeri di masa depan harus meningkatkan kualitas pelayanan dan efisien untuk mengurangi biaya dalam pengobatan. Penelitian ini mengusulkan agar mengutamakan kepentingan pasien, ketepatan dalam pengobatan, meningkatkan pelayanan dokter, perawat dan staf yang ramah dan cekatan, dan memberikan kenyamanan fasilitas pelayanan.

.....The journey abroad for health purposes, commonly known as medical tourism, especially medical travel, is currently gaining interest among individuals seeking quality medical care services overseas. Malaysia has become a renowned destination for Indonesian citizens seeking international healthcare services, and Penang Island is a primary destination for Indonesian residents. Since the COVID-19 pandemic, there has been a significant decline in medical visits to Penang due to lockdown measures. However, with the reopening of medical visits in Malaysia, there has been a significant increase, leading to a substantial impact on Indonesia's foreign exchange losses. This study aims to investigate a case study of the utilization of medical visit services by Indonesian citizens in Penang. The research adopts a quantitative approach with a cross-sectional research design. The study is conducted in Indonesia with a sample size of 97 respondents, and the research instrument utilizes primary data (questionnaires). The findings indicate that the majority of respondents utilize medical visit services repeatedly, averaging twice, with a perception of good service quality. Age, occupation, income, and medical history have a significant relationship with the utilization of

medical visit services to Penang. The variable with the most significant role in influencing the utilization of medical visit services to Penang is income, even though respondents have BPJS cards. The main reasons for utilizing medical visit services are perceived accuracy of diagnosis, affordability, and service quality. Future domestic healthcare services should focus on improving service quality and efficiency to reduce treatment costs. The study proposes prioritizing patient interests, accuracy in treatment, enhancing the services of doctors, nurses, and friendly and efficient staff, and providing comfortable facilities.