

Analisis Faktor Minat Kunjungan Kembali Pasien Asal Batam Ke Rumah Sakit Malaysia

Jessica Friscilla Ang¹, Renza Fahlevi², Fitriana Aidnilla Sinambela³

^{1,2,3} Prodi Pariwisata, Fakultas Bisnis dan Manajemen, Universitas Internasional Batam

Jl. Gajah Mada, Baloi Sei Ladi, Kota Batam, Kepulauan Riau 29426

Email korespondensi: renza.fahlevi@uib.ac.id

ABSTRAK

Meskipun layanan kesehatan di Indonesia terus berkembang, sebagian masyarakat Kota Batam masih memilih berobat ke Malaysia. Fenomena ini menunjukkan bahwa fasilitas domestik belum sepenuhnya mampu menahan arus wisata medis lintas negara. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat berkunjung kembali pasien asal Batam berwisata medis ke rumah sakit di Malaysia, dengan menguji peran aksesibilitas, keselamatan dan keamanan, serta kewajaran harga terhadap citra destinasi dan niat kunjungan kembali. Pendekatan kuantitatif digunakan melalui survei terhadap pasien yang pernah menjalani pengobatan di Malaysia, dan data dianalisis menggunakan PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas, keselamatan, dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap citra destinasi. Sebaliknya, kewajaran harga tidak terbukti memengaruhi citra destinasi secara signifikan. Lebih lanjut, citra destinasi terbukti sebagai determinan paling dominan yang memengaruhi niat berkunjung kembali. Temuan ini menegaskan bahwa dalam konteks wisata medis yang bersifat high involvement, persepsi keamanan, kualitas layanan, dan kemudahan akses lebih menentukan dibandingkan dengan pertimbangan harga. Penelitian ini memberikan implikasi strategis bagi penguatan daya saing layanan kesehatan domestik melalui peningkatan keselamatan klinis, aksesibilitas, dan pengalaman pasien.

Kata kunci: Wisata Medis; Citra Destinasi; Niat Kunjungi Kembali; Aksesibilitas; Keselamatan dan Keamanan.

ABSTRACT

Despite the continued development of healthcare services in Indonesia, some residents of Batam City still prefer to seek medical treatment in Malaysia. This phenomenon indicates that domestic facilities are not yet fully capable of containing the flow of cross-border medical tourism. This study aims to analyze the factors influencing the revisit intention of patients from Batam seeking medical tourism to hospitals in Malaysia, by examining the roles of accessibility, safety and security, and price fairness in destination image and revisit intention. A quantitative approach was used through a survey of patients who had received treatment in Malaysia, and the data were analyzed using PLS-SEM. The results showed that accessibility, safety, and security significantly influenced destination image. Conversely, price fairness was not proven to significantly influence destination image. Furthermore, destination image was proven to be the most dominant determinant influencing revisit intention. These findings confirm that in the context of high-involvement medical tourism, perceptions of safety, service quality, and ease of access are more important than price considerations. This study provides strategic implications for strengthening the competitiveness of domestic healthcare services by improving clinical safety, accessibility, and patient experience.

Keywords: Medical Tourism; Destination Image; Revisit Intention; Accessibility; Safety and Security.

Pendahuluan

Kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia telah mengalami peningkatan yang signifikan, termasuk dengan adanya program Badan Pengelola Jaminan Sosial (BPJS) yang memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan yang terjangkau. Namun demikian, tidak sedikit masyarakat Indonesia yang memutuskan untuk menjalani pengobatan ke luar negeri. *Indonesia Services Dialogue (ISD) Council* melaporkan bahwa pada tahun 2006 terdapat 350.000 wisatawan medis dari Indonesia, yang selanjutnya bertambah menjadi 600.000 pada tahun 2015 [1]. Fenomena ini menunjukkan bahwa kualitas dan fasilitas layanan kesehatan dalam negeri belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan pasien.

Dalam periode waktu terakhir, negara-negara di wilayah Asia telah secara aktif mengembangkan kebijakan dan program untuk menarik pasien internasional, menjadikan negara tersebut sebagai pusat medis kelas dunia. Christian et al., menyatakan bahwa Malaysia telah diakui sebagai salah satu negara terbaik dalam bidang wisata medis [2]. Berdasarkan data dari Malaysia Healthcare Travel Council [3], jumlah wisatawan medis di Malaysia telah mengalami peningkatan yang berarti, dari 561,000 kedatangan pada tahun 2021 dengan pendapatan sebesar 600 juta MYR, menjadi 850,00 kedatangan dengan pendapatan mencapai 1,3 miliar pada tahun 2022. Jumlah

masyarakat Indonesia yang melakukan perjalanan ke negara tetangga untuk memperoleh layanan kesehatan tergolong tinggi. Di Malaysia, pasien internasional sebagian besar berasal dari Indonesia, dengan proporsi mencapai sekitar 70% dari total pasien asing yang menjalani perawatan medis di negara tersebut. Persentase ini menunjukkan bahwa Indonesia berperan sebagai kontributor utama dalam arus pasien internasional yang memanfaatkan layanan kesehatan di Malaysia [4].

Dalam Rapat Kerja Kesehatan Nasional (Rakerkesnas) 2024, Presiden Jokowi mengungkapkan bahwa lebih dari satu juta penduduk Indonesia berobat ke luar negeri. Akibatnya, Indonesia mengalami kehilangan pendapatan devisa yang mencapai sekitar Rp 180 triliun [5]. Sebenarnya, pemerintah Indonesia telah melakukan langkah nyata untuk mengurangi ketergantungan pasien Indonesia pada wisata medis ke Malaysia. Salah satu program yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah membangun Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Kesehatan di kota Batam. KEK Kesehatan di Batam diharapkan mampu menghadirkan layanan kesehatan kelas dunia bagi pasien Indonesia sehingga dapat mengurangi ketergantungan terhadap wisata medis ke Malaysia [6].

Tingginya minat pasien Indonesia untuk berwisata medis ke Malaysia telah mendorong para peneliti untuk mengkaji fenomena ini. Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat pasien Indonesia untuk berwisata medis di Malaysia [7], [8]. Namun demikian pada penelitian-penelitian tersebut umumnya lebih berdiskusi tentang pengaruh dari kualitas pelayanan yang diberikan pada rumah sakit di Malaysia. Maka dari itu, penelitian ini akan berbeda dengan penelitian lainnya, di mana dalam penelitian ini akan dibahas variabel-variabel lain yang dapat memengaruhi minat pasien untuk berwisata medis ke rumah sakit di Malaysia. Terdapat tiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur hubungannya terhadap citra destinasi wisata medis di Malaysia dan niat pasien untuk berkunjung kembali ke rumah sakit di Malaysia. Ketiga variabel yang digunakan adalah aksesibilitas, keselamatan dan keamanan dan kewajaran harga.

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi secara teoritis berbentuk pengembangan pengetahuan ilmiah berupa wawasan baru dalam model penelitian wisata medis di Malaysia oleh pasien asal Indonesia. Selain itu, hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi praktis dalam bentuk sumber data dalam memahami perilaku pasien Indonesia yang berwisata medis ke Malaysia, sehingga pemerintah Indonesia dan manajemen rumah sakit di Indonesia dapat membuat kebijakan strategis guna mendorong perkembangan wisata medis domestik

Pariwisata medis mulai dikembangkan secara serius di Malaysia sejak akhir 1990-an, terutama setelah krisis moneter pada tahun 1997 yang berdampak pada ekonomi negara-negara di Asia Tenggara. Pada Januari 1998, pemerintah Malaysia membentuk komite nasional untuk promosi pariwisata medis dan kesehatan, sebagai upaya awal membangun lembaga dan kebijakan yang mendukung pertumbuhan industri ini, khususnya sektor pariwisata medis [9]. Malaysia meningkatkan kualitas layanan dengan akreditasi internasional (JCI), mengirim banyak dokter untuk pendidikan spesialis di negara maju, serta membuka jaringan rumah sakit swasta seperti KPJ Healthcare yang melayani jutaan pasien tiap tahun [10]

Aksesibilitas pada penelitian ini dapat didefinisikan sebagai kemudahan bagi pasien untuk memasuki destinasi wisata medis [11]. Kemudahan yang dirasakan dapat berbentuk dari ketersediaan layanan transportasi, kemudahan dalam pengurusan imigrasi dan kedekatan jarak dengan destinasi wisata medis tersebut [12]. Sebagai destinasi wisata medis bagi pasien asal Indonesia, negara Malaysia mempunyai berbagai keunggulan seperti tidak memerlukan visa khusus untuk berkunjung dan juga aksesibilitas yang mudah karena Malaysia berbatasan langsung dengan Kota Batam [33], sehingga terdapat berbagai pilihan untuk menuju kota-kota ke Malaysia.

Hubungan antara aksesibilitas dan keputusan untuk berwisata medis telah dikaji oleh peneliti sebelumnya. Ratnasari et al., [10] Menjelaskan beberapa faktor penentu individu untuk menentukan destinasi wisata medis, salah satunya adalah aksesibilitas. Lebih lanjut dijelaskan bahwa kedekatan jarak tempuh merupakan variabel yang memengaruhi keputusan individu dalam memilih destinasi wisata medis. Pendapat lainnya dijelaskan dalam penelitian Cham et al., [12] Yang meneliti tentang wisata medis Malaysia di mata pasien asal China. Pada penelitian ini dijelaskan bahwa aksesibilitas dapat memengaruhi citra Malaysia sebagai destinasi wisata medis. Akses penerbangan yang mudah dari China ke Malaysia, ketersediaan transportasi publik yang baik di Malaysia menjadi pertimbangan bagi wisatawan medis asal China untuk berwisata medis ke Malaysia, sehingga meningkatkan citra Malaysia sebagai destinasi wisata medis. Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Aksesibilitas berpengaruh terhadap citra destinasi wisata medis Malaysia dari perspektif pasien asal kota Batam.

Keselamatan dan keamanan didefinisikan sebagai kondisi yang relatif bebas dari berbagai risiko yang berkaitan dengan kejahatan, terorisme, keamanan pangan, keamanan transportasi, serta potensi bencana alam [12]. Berdasarkan penelitian sebelumnya, aspek-aspek seperti stabilitas politik, infrastruktur kesehatan, keamanan fisik, dan peraturan medis dapat mempengaruhi persepsi wisatawan terhadap destinasi wisata medis [13]. Rasa aman yang dirasakan wisatawan cenderung meningkatkan citra yang positif terhadap destinasi tertentu.

Pada penelitian Cham et al., [12] dijelaskan bahwa faktor keamanan dan keselamatan memberikan kontribusi besar dalam membentuk citra destinasi wisata, terutama dalam konteks wisata medis. Wisatawan cenderung

tertarik untuk berkunjung ke destinasi yang dianggap aman, apalagi ketika mereka mencari layanan medis di negara lain. Oleh karena itu, diasumsikan bahwa persepsi wisatawan terhadap tingkat keamanan dan keselamatan di suatu destinasi secara nyata memengaruhi citra tempat tersebut sebagai tujuan wisata medis. Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat dibuat hipotesa:

H₂: Keselamatan dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap citra destinasi wisata medis dari perspektif pasien asal Kota Batam.

Kewajaran harga dalam penelitian ini mengacu pada persepsi pelanggan tentang kesesuaian harga untuk suatu produk atau jasa dibandingkan dengan harga pesaing [12]. Harga diketahui sebagai faktor penting yang memengaruhi pilihan konsumen terhadap produk atau jasa dan pengambilan keputusan pembelian mereka. Konsumen sering kali membandingkan harga yang dikenakan oleh bisnis pesaing lainnya dan mengevaluasi kewajaran atau kesesuaian harga untuk suatu produk atau jasa sebelum mereka membuat keputusan pembelian [14].

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa harga yang terjangkau dan masuk akal merupakan magnet tersendiri bagi wisatawan untuk menjalani wisata medis [14],[15]. Kesesuaian antara harga dan mutu layanan berpotensi untuk memperkuat citra positif suatu destinasi sebagai tujuan wisata medis. Harga yang wajar dan kompetitif seringkali menjadi pertimbangan utama bagi wisatawan medis dalam memilih destinasi [12], [16], [17]. Studi-studi sebelumnya menekankan bahwa persepsi harga yang masuk akal dapat meningkatkan citra positif suatu destinasi wisata medis. Dengan kata lain, ketika wisatawan merasakan harga layanan medis di destinasi tertentu sebagai wajar, hal ini dapat memperkuat citra positif destinasi tersebut. Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat dibuat hipotesa:

H₃: Kewajaran harga berpengaruh signifikan terhadap Citra Destinasi Wisata Medis dari perspektif pasien asal kota Batam.

Citra destinasi didefinisikan sebagai sikap atas kepercayaan, gagasan, dan kesan yang dimiliki wisatawan terhadap suatu destinasi. Citra destinasi dikaitkan dengan interpretasi subjektif dari perasaan dan kepercayaan wisatawan terhadap destinasi tertentu [12]. Citra yang mengesankan dari destinasi wisata medis berpotensi memicu niat wisatawan untuk kembali di masa depan.

Penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa destinasi yang dipersepsikan secara positif dalam hal kualitas layanan, fasilitas medis, dan pengalaman keseluruhan akan meningkatkan kemungkinan wisatawan memilih destinasi yang sama di masa mendatang [12], [18], [19], [20], [21], [22]. Farrukh et al., [18] menemukan fakta bahwa citra positif yang dimiliki oleh suatu destinasi akan berpengaruh terhadap niat wisatawan untuk berpergian ke destinasi wisata tersebut. Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat dibuat hipotesa:

H₄: Citra Destinasi Wisata Medis berpengaruh signifikan terhadap Niat Berkunjung Kembali pasien asal kota Batam.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif [23]. Populasi adalah masyarakat Kota Batam dan sampel dalam penelitian adalah pasien asal Kota Batam yang pernah berwisata medis ke rumah sakit di Malaysia. Penentuan jumlah sampel penelitian mengikuti pendapat dari [24] Yang menjelaskan bahwa minimal sampel dalam penelitian adalah 1 berbanding 10. Ini artinya 1 indikator mewakili 10 responden. Pada penelitian ini terdapat total 18 indikator sehingga minimal sampel penelitian adalah 180 responden. Pada penelitian ini terdapat 216 responden yang berpartisipasi dalam penelitian. Sampel penelitian ditentukan dengan metode *purposive sampling*, dimana responden yang dapat dijadikan sampel penelitian harus memenuhi kriteria tertentu [25]. Adapun kriteria responden yang dapat dijadikan sampel adalah pasien asal Indonesia dan memiliki pengalaman berwisata medis ke rumah sakit di Malaysia lebih dari satu kali.

Data penelitian dikumpulkan dengan kuesioner. Perancangan kuesioner mengacu pada penelitian sebelumnya[12]. Kuesioner terdiri dari dua bagian: bagian pertama menjelaskan tentang demografi responden penelitian, dan bagian kedua berisikan pertanyaan-pertanyaan yang mewakili variabel penelitian. Kuesioner disebarkan melalui *google form*. Waktu penyebaran kuesioner dari bulan Desember 2024 hingga April 2025. Data penelitian yang sudah terkumpul akan diuji, yang terdiri dari uji demografi responden, uji validitas dan reliabilitas dan juga uji hipotesis. Pengujian menggunakan aplikasi Smart PLS. Aplikasi ini digunakan karena memiliki keunggulan karena mampu memproses data dengan ukuran sampel yang relatif kecil [34].

Hasil Dan Pembahasan

Tabel 1 dibawah ini menjelaskan tentang demografi responden yang terlibat dalam penelitian ini. Data di bawah ini memuat tentang jenis kelamin, usia, rumah sakit yang pernah dikunjungi, dan poli kesehatan yang dikunjungi. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan

Tabel 1. Deskripsi demografi responden

Karakteristik		Jumlah
Jenis kelamin	Laki-laki	79
	Perempuan	137
Usia	<18 tahun	8
	18-24 tahun	80
	25-34 tahun	70
	35-44 tahun	44
	45-54 tahun	10
	>55 tahun	4
Rumah sakit yang dikunjungi	Sunway medical centre	31
	Island hospital	27
	Regency specialist hospital	49
	Gleneagles hospital	41
	Mahkota medical centre	56
	Lainnya	12
Poli Kesehatan yang dikunjungi	Onkologi	18
	Ortopedi	22
	Jantung	22
	Paru	15
	Telinga, Hidung, dan Tenggorokan	21
	Penyakit Dalam	26
	Medical Checkup	88
	Lainnya	4

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.

Uji Validitas.

Uji validitas pada penelitian ini terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan. Pengukuran validitas konvergen dilakukan berdasarkan nilai outer loading dan nilai Average Variance Extracted (AVE) sedangkan validitas diskriminan dilakukan dengan metode Fornell-Larcker.

Tabel 2. Nilai Outer loading

Indikator	Citra destinasi wisata medis	Kewajaran Harga	Niat berkunjung kembali	Keselamatan dan keamanan	Aksesibilitas
CDWM1	0.836				
CDWM2	0.858				
CDWM3	0.834				
KH1		0.864			
KH2		0.819			
KH3		0.783			
KH4		0.809			
NBK1			0.895		
NBK2			0.899		
NBK3			0.817		
KK1				0.825	
KK2				0.818	
KK3				0.719	
KK4				0.800	
A1					0.851
A2					0.831
A3					0.850
A4					0.799

Pada Tabel 2 terlihat bahwa sebagian besar indikator memiliki nilai loading factor di atas 0,7, yang menunjukkan kontribusi signifikan terhadap konstruk masing-masing. Mengacu pada [26], indikator dapat dipertimbangkan untuk dihapus apabila nilai loading-nya di bawah 0,7. Karena seluruh indikator dalam tabel ini

memiliki nilai lebih dari 0,7, maka tidak ada indikator yang perlu dihapus, dan semua variabel tetap dapat diwakili oleh indikator-indikator yang ada.

Tabel 3. Nilai AVE

Indikator	Average Variance Extracted (AVE)
Citra destinasi wisata medis	0.710
Kewajaran Harga	0.671
Niat berkunjung kembali	0.759
Keselamatan dan keamanan	0.627
Aksesibilitas	0.694

Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Average Variance Extracted* (AVE) di atas 0,5. Nilai AVE tertinggi terdapat pada variabel niat berkunjung kembali sebesar 0,759, sedangkan nilai terendah terdapat pada variabel keselamatan dan keamanan sebesar 0,627. Dengan demikian, seluruh konstruk dalam model ini telah memenuhi kriteria validitas konvergen, sehingga pengujian selanjutnya, yakni uji diskriminan dengan metode Fornell-Larcker.

Tabel 4. Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT Ratio)

	Citra destinasi wisata medis	Kewajaran Harga	Niat berkunjung kembali	Keselamatan dan keamanan	Aksesibilitas
Citra destinasi wisata medis	0.843				
Kewajaran Harga	0.646	0.819			
Niat berkunjung kembali	0.756	0.649	0.871		
Keselamatan dan keamanan	0.731	0.753	0.697	0.792	
Aksesibilitas	0.741	0.769	0.811	0.755	0.833

Tabel 4: Tabel HTMT di atas menunjukkan keseluruhan nilai korelasi antar konstruk kurang dari 0.9, sehingga berdasarkan kriteria ini data telah memenuhi validitas diskriminan.

Uji Reliabilitas

Tabel 5. Uji reliabilitas

Indikator	Cronbach's alpha	rho_A	Composite reliability
Citra destinasi wisata medis	0.796	0.796	0.880
Kewajaran Harga	0.837	0.843	0.891
Niat berkunjung kembali	0.842	0.858	0.904
Keselamatan dan keamanan	0.803	0.819	0.870
Aksesibilitas	0.853	0.856	0.901

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel di atas, seluruh konstruk menunjukkan nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0,6. Nilai Cronbach's Alpha berkisar antara 0.796 hingga 0.853, sedangkan Composite Reliability berkisar antara 0.870 hingga 0.904. Hal ini menunjukkan bahwa setiap konstruk, yaitu citra destinasi wisata medis, harga, niat berkunjung kembali, keselamatan dan keamanan, serta aksesibilitas, memiliki konsistensi internal yang baik. Oleh karena itu, seluruh konstruk dapat dinyatakan reliabel dan pengujian selanjutnya seperti uji R-Square dapat dilanjutkan.

Uji R-squared.

Koefisien determinasi (R-square) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dalam model struktural. Nilai R-square yang semakin mendekati 1 menunjukkan daya jelaskan model yang semakin kuat.

Tabel 6. Uji R square

Variabel	R squares
Niat berkunjung kembali	0,622
Citra destinasi wisata medis	0,657

Berdasarkan hasil analisis, nilai R-square untuk variabel niat berkunjung kembali sebesar 0,622. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 62,2% variasi niat berkunjung kembali pasien asal Batam ke rumah sakit di Malaysia

dapat dijelaskan oleh variabel-variabel dalam model, khususnya citra destinasi wisata medis. Sementara itu, nilai R-square untuk variabel citra destinasi wisata medis sebesar 0,657, yang berarti 65,7% variasi citra destinasi dapat dijelaskan oleh aksesibilitas, keselamatan dan keamanan, serta kewajaran harga.

Secara kategorisasi dalam PLS-SEM, nilai R-square sebesar 0,62 dan 0,65 termasuk dalam kategori moderate to substantial, yang menunjukkan bahwa model penelitian memiliki daya prediksi yang kuat dan layak secara struktural. Temuan ini mengindikasikan bahwa konstruk-konstruk yang digunakan dalam penelitian ini memiliki relevansi yang tinggi dalam menjelaskan perilaku wisata medis lintas negara, meskipun masih terdapat sekitar 34–38% variansi yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar model, seperti reputasi rumah sakit, word-of-mouth, atau faktor sosial lainnya yang dapat dieksplorasi dalam penelitian selanjutnya.

Uji Hipotesis.

Pengujian hipotesis bertujuan untuk melihat hubungan antar variabel. Uji hipotesis dilakukan dengan menganalisis nilai p-value dan t-statistik. Jika hasil menunjukkan nilai P-value berada di bawah angka 0,05 dan t-statistik berada di atas 1,96, maka dapat diartikan kedua variabel menunjukkan hubungan yang signifikan. Adapun hasil pengujian penelitian telah dirangkum dalam tabel berikut ini:

Tabel 7. Uji R square

Hipotesis	Original sample (O)	T statistics	P values	Hasil
H1= A -> CDWM	0,430	3,484	0,000	Terbukti
H2= KK -> CDWM	0,388	3,500	0,000	Terbukti
H3= KH -> CDWM	0,024	0,292	0,385	Tidak Terbukti
H4= CDWM ->NBK	0,754	17,569	0,000	Terbukti

Pembahasan hasil uji hipotesis:

a. Pengaruh Aksesibilitas terhadap Citra Destinasi Wisata Medis

Berdasarkan tabel diatas nilai t-statistik adalah 3,484 dan p-value adalah 0,000. Ini artinya variabel aksesibilitas memiliki pengaruh terhadap citra destinasi wisata medis Malaysia dimata pasien asal kota Batam. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa semakin mudah akses menuju wisata medis maka akan semakin positif citra wisata medis tersebut dimata pasien [12].

Persepsi kemudahan transportasi, kedekatan geografis, serta kelancaran prosedur lintas negara secara nyata menurunkan hambatan perjalanan dan memperkuat keputusan berkelanjutan pasien untuk kembali berobat. Dalam konteks Batam yang secara spasial sangat dekat dengan Malaysia, faktor aksesibilitas tidak hanya berfungsi sebagai variabel pendukung, tetapi menjadi determinan struktural dalam mempertahankan arus pasien lintas batas.

Temuan ini mempertegas temuan dari peneliti sebelumnya bahwa aksesibilitas merupakan elemen kunci dalam pariwisata medis, sebagaimana dikemukakan oleh Ratnasari et al. dan Cham et al., yang menempatkan kemudahan akses sebagai faktor pembentuk keputusan dan citra destinasi. Namun, penelitian ini melangkah lebih jauh dengan menunjukkan bahwa aksesibilitas tidak berhenti pada tahap awal pemilihan destinasi, melainkan berperan signifikan dalam membentuk keputusan kelanjutan. Secara kontekstual, hal ini menegaskan bahwa dalam layanan kesehatan lintas negara yang bersifat keterlibatan tinggi dan berisiko tinggi, efisiensi mobilitas dan kemudahan administrasi menjadi fondasi penting dalam membangun loyalitas pasien internasional.

b. Pengaruh Keselamatan dan keamanan terhadap Citra Destinasi Wisata Medis

Hasil pengujian menunjukkan bahwa keselamatan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra destinasi wisata medis (T statistik = 3,500; p = 0,000). Ini artinya variabel keselamatan dan keamanan memiliki pengaruh terhadap citra destinasi wisata medis Malaysia dimata pasien asal kota Batam. Temuan ini menegaskan bahwa dalam konteks wisata medis yang bersifat high risk dan high involvement dimensi keamanan tidak hanya menjadi faktor pendukung, melainkan fondasi kognitif dalam membangun persepsi positif terhadap destinasi.

Citra positif Malaysia sebagai destinasi wisata medis tidak hanya terbentuk karena stabilitas politik dan regulasi yang jelas, tetapi juga karena persepsi bahwa kota-kotanya relatif aman dengan tingkat kejahatan yang rendah. Kondisi tersebut memberikan rasa aman bagi pasien asal Batam ketika melakukan perjalanan lintas negara untuk tujuan pengobatan. Temuan ini mengonfirmasi hasil penelitian Cham et al. [12] yang menyatakan bahwa persepsi keamanan memiliki kontribusi signifikan dalam membangun citra destinasi wisata medis, terutama karena wisatawan medis menghadapi tingkat kerentanan yang lebih tinggi dibanding wisatawan rekreasi.

Selain itu, dimensi keselamatan dalam penelitian ini juga mencakup aspek keselamatan medis (*medical safety*). Bagi pasien asal Batam, kemampuan rumah sakit di Malaysia dalam memberikan diagnosis yang

akurat dan penanganan yang profesional dipersepsikan sebagai bentuk jaminan keselamatan klinis. Persepsi terhadap akurasi diagnosis dan peluang kesembuhan yang lebih besar tersebut berfungsi sebagai sinyal kualitas layanan kesehatan, yang pada akhirnya memperkuat citra Malaysia sebagai destinasi wisata medis yang aman dan terpercaya.

c. Pengaruh Kewajaran harga terhadap Citra Destinasi Wisata Medis

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kewajaran harga tidak berpengaruh signifikan terhadap citra destinasi wisata medis (T statistik = 0,292; p value = 0,385), sehingga $H3$ tidak terbukti. Koefisien yang sangat kecil dan tidak signifikan ini mengindikasikan bahwa persepsi pasien asal Batam mengenai kewajaran harga layanan medis tidak secara langsung membentuk citra destinasi. Dengan kata lain, meskipun harga secara teoretis merupakan faktor penting dalam keputusan konsumen, dalam konteks penelitian ini harga bukanlah determinan utama dalam membangun persepsi terhadap citra destinasi wisata medis.

Temuan ini menarik karena berbeda dengan temuan peneliti sebelumnya dimana harga yang wajar dan kompetitif dapat memperkuat citra destinasi [28]. Dalam konteks pasien Batam yang berobat ke Malaysia, hasil ini mengindikasikan bahwa citra destinasi lebih banyak dibentuk oleh faktor fundamental seperti keselamatan, keamanan, dan kualitas layanan medis dibandingkan oleh pertimbangan ekonomi semata. Hal ini dapat dijelaskan karena wisata medis merupakan layanan *high involvement* yang berkaitan langsung dengan kondisi kesehatan, sehingga pasien cenderung memprioritaskan aspek keselamatan klinis, akurasi diagnosis, dan reputasi rumah sakit dibandingkan persepsi harga. Dengan demikian, harga mungkin tetap berperan dalam keputusan awal atau evaluasi nilai, tetapi tidak cukup kuat untuk membentuk citra destinasi secara langsung dalam model penelitian ini.

d. Pengaruh Citra Destinasi Wisata Medis terhadap Niat Berkunjung Kembali

Hasil pengujian menunjukkan bahwa citra destinasi wisata medis berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap niat berkunjung kembali (t -statistik = 17,569; p -value = 0,000), sehingga $H4$ terbukti. Hasil ini mengindikasikan bahwa citra destinasi merupakan determinan dominan dalam membentuk niat kunjungan ulang pasien asal Batam. Secara substantif, temuan ini menegaskan bahwa keputusan untuk kembali tidak semata-mata didorong oleh faktor fungsional seperti aksesibilitas atau harga, melainkan oleh konstruksi persepsi menyeluruh yang tertanam dalam benak pasien mengenai destinasi tersebut.

Temuan ini selaras dengan temuan peneliti sebelumnya di mana citra destinasi yang positif akan membentuk niat pasien untuk berkunjung kembali ke destinasi medis tersebut [12,18]. Dalam konteks Malaysia sebagai tujuan wisata medis, citra positif yang terbentuk dari persepsi kualitas layanan, fasilitas medis, keamanan, serta pengalaman keseluruhan berfungsi sebagai mekanisme psikologis yang memperkuat loyalitas pasien lintas negara. Konsisten dengan temuan Farrukh et al. [18] dan berbagai studi sebelumnya, penelitian ini mengonfirmasi bahwa citra bukan sekadar variabel antara (*intervening*), melainkan inti dari pembentukan niat berperilaku di masa depan. Dengan koefisien yang sangat tinggi, hasil ini juga mengindikasikan bahwa strategi penguatan reputasi dan pengalaman pasien memiliki dampak strategis dalam mempertahankan arus kunjungan ulang, menjadikan citra destinasi sebagai aset *intangible* yang paling menentukan dalam kompetisi wisata medis regional.

Simpulan

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari perspektif pasien asal Batam, niat berkunjung kembali ke rumah sakit di Malaysia lebih ditentukan oleh faktor struktural dan psikologis dibandingkan pertimbangan ekonomi semata. Aksesibilitas terbukti berperan signifikan dalam memperkuat keputusan berkelanjutan, sementara keselamatan dan keamanan secara nyata membentuk citra destinasi sebagai fondasi persepsi positif. Sebaliknya, kewajaran harga tidak terbukti memengaruhi citra, mengindikasikan bahwa dalam layanan kesehatan lintas negara yang bersifat *high involvement*, pasien cenderung memprioritaskan aspek keselamatan klinis, kualitas layanan, dan rasa aman dibandingkan sensitivitas harga. Lebih lanjut, citra destinasi muncul sebagai determinan paling dominan terhadap niat berkunjung kembali, menegaskan bahwa loyalitas pasien internasional dibangun melalui konstruksi persepsi menyeluruh terhadap reputasi dan pengalaman destinasi. Temuan ini mengimplikasikan bahwa daya saing wisata medis tidak hanya bertumpu pada harga kompetitif, tetapi pada penguatan citra berbasis keamanan, kualitas, dan kemudahan akses sebagai strategi keberlanjutan jangka panjang.

Temuan penelitian ini memberikan implikasi strategis bahwa daya saing layanan kesehatan lintas negara tidak dapat hanya bertumpu pada faktor harga, melainkan harus dibangun melalui penguatan aksesibilitas, keselamatan, dan pengalaman pasien secara menyeluruh. Bagi rumah sakit di Batam, hasil ini menuntut reposisi strategi menuju peningkatan *patient experience* berbasis keselamatan klinis, transparansi diagnosis, dan efisiensi layanan untuk mengimbangi persepsi keunggulan rumah sakit di Malaysia. Sementara itu, pengelola KEK Kesehatan perlu mengembangkan pendekatan *destination management* yang menekankan integrasi konektivitas transportasi, kemudahan administratif, serta branding kawasan sebagai zona medis yang aman dan berstandar tinggi. Bagi pemerintah daerah dan Kementerian Kesehatan, kebijakan strategis

seharusnya difokuskan pada penguatan regulasi keselamatan pasien, standardisasi mutu layanan, dan sistem perlindungan pasien nasional, karena citra destinasi terbukti menjadi determinan paling dominan dalam membentuk niat kunjungan kembali.

Secara metodologis, penelitian ini memiliki keterbatasan pada penggunaan *self-reported questionnaire* yang berpotensi menimbulkan bias persepsi, kemungkinan *common method bias* akibat sumber data tunggal, serta desain *cross-sectional* yang belum mampu menangkap dinamika perilaku pasien secara longitudinal. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan longitudinal. Selain itu, juga dapat memperluas model dengan memasukkan variabel sosial seperti *word-of-mouth communication*, guna memahami bagaimana konstruksi citra dan niat berkunjung kembali juga dibentuk melalui interaksi sosial dan rekomendasi kolektif. Pendekatan ini akan memperkaya model teoretis sekaligus meningkatkan kedalaman analisis dalam kajian wisata medis regional.

Daftar Pustaka

- [1] H. S. Saragih and P. Jonathan, "Views of Indonesian consumer towards medical tourism experience in Malaysia," *Journal of Asia Business Studies*, vol. 13, no. 4, pp. 507–524, Oct. 2019, doi: 10.1108/JABS-04-2018-0135.
- [2] O. C. Christian, N. Stanley, W. Imoudu, and H. Hadina, "Promoting Malaysia Medical Tourism Through Mycrest Oriented Retrofitted Hospitals."
- [3] mhct.org.my, "Healthcare Traveller Statistics. Malaysia Healthcare Travel Council." Accessed: Nov. 30, 2025. [Online]. Available: <https://www.mhct.org.my/statistics/>
- [4] N. P. Alwi *et al.*, *INOVASI MEDICAL TOURISM*. 2022.
- [5] tempo.co, "Sejak 2021, Jokowi 6 Kali Sampaikan Keresahan WNI Pilih Berobat ke Luar Negeri." Accessed: Nov. 30, 2025. [Online]. Available: <https://www.tempo.co/politik/sejak-2021-jokowi-6-kali-sampaikan-keresahan-wni-pilih-berobat-ke-luar-negeri--64886>
- [6] kek.go.id, "Resmi Tetapkan Dua KEK Baru, Dorong Penguatan Sektor Kesehatan dan Pendidikan di Indonesia." Accessed: Nov. 30, 2025. [Online]. Available: <https://kek.go.id/id/media/press/resmi-tetapkan-dua-kek-baru-dorong-penguatan-sektor-kesehatan-dan-pendidikan-di-indonesia>
- [7] I. C. Santoso, E. Andajani, and V. Megawati, "Bisma: Jurnal Bisnis dan Manajemen Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Wisatawan Melakukan Medical Tourism Di Malaysia," 2020. [Online]. Available: <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/BISMA>
- [8] F. K. Ningrum, F. N. Suthiono, M. Prananta, and T. F. Srihadi, "Factors Influencing The Intention Of Indonesians In Conducting Medical Tourism To Malaysia," 2023. [Online]. Available: <https://ajhsjournal.ph/index.php/gp>
- [9] T. Damayanti, S. Dida, D. R. Hidayat, and S. K. Cho, "Malaysian medical tourism communication in shaping Indonesian public opinion," *Universitas Padjadjaran Jl. Raya Bandung-Sumedang KM*, vol. 9, no. 2, p. 45363, 2021.
- [10] R. T. Ratnasari, S. Gunawan, A. A. Pitchay, and M. C. M. Salleh, "Sustainable medical tourism: Investigating health-care travel in Indonesia and Malaysia," *Int J Healthc Manag*, vol. 15, no. 3, pp. 220–229, 2022, doi: 10.1080/20479700.2020.1870365.
- [11] N. Komari and F. Djafar, *Mengapa Warga Indonesia Berobat di Malaysia*. 2021.
- [12] T.-H. Cham, Y.-M. Lim, B.-C. Sia, J.-H. Cheah, and H. Ting, "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*, vol. 17, no. 2, pp. 163–191, Apr. 2021, doi: 10.1080/19388160.2020.1734514.
- [13] H. Çapar and Ö. Aslan, "Factors Affecting Destination Choice in Medical Tourism," *Int J Travel Med Glob Health*, vol. 8, no. 2, pp. 80–88, May 2020, doi: 10.34172/ijtmgh.2020.13.
- [14] H. Han and S. S. Hyun, "Customer retention in the medical tourism industry: Impact of quality, satisfaction, trust, and price reasonableness," *Tour Manag*, vol. 46, pp. 20–29, Feb. 2015, doi: 10.1016/j.tourman.2014.06.003.
- [15] V. C. S. Heung, D. Kucukusta, and H. Song, "Medical tourism development in Hong Kong: An assessment of the barriers," *Tour Manag*, vol. 32, no. 5, pp. 995–1005, Oct. 2011, doi: 10.1016/j.tourman.2010.08.012.
- [16] I. Glenn Cohen *et al.*, "Protecting Patients with Passports: Medical Tourism and the Patient-Protective Argument," 2008. [Online]. Available: <http://ssrn.com/abstract=1523701Electroniccopyavailableat:https://ssrn.com/abstract=1523701Electroniccopyavailableat:https://ssrn.com/abstract=1523701Electroniccopyavailableat:https://ssrn.com/abstract=1523701>
- [17] M. K. Rahman, "Medical tourism: tourists' perceived services and satisfaction lessons from Malaysian hospitals," *Tourism Review*, vol. 74, no. 3, pp. 739–758, Jun. 2019, doi: 10.1108/TR-01-2018-0006.

- [18] M. Farrukh, I. A. Shahzad, M. Sajid, M. F. Sheikh, and I. Alam, "Revisiting the intention to travel framework in the perspective of medical tourism: The role of eWord-of-mouth and destination image," *Int J Healthc Manag*, vol. 15, no. 1, pp. 28–35, Jan. 2022, doi: 10.1080/20479700.2020.1836733.
- [19] M. N. Khuong and P. A. Nguyen, "Factors Affecting Tourist Destination Satisfaction and Return Intention – A Study in Ho Chi Minh City, Vietnam," *Journal of Economics, Business and Management*, vol. 5, no. 2, pp. 95–102, 2017, doi: 10.18178/joebm.2017.5.2.493.
- [20] C.-K. Lee, S. Kang, Y. Reisinger, and N. Kim, "Incongruence in Destination Image: Central Asia Region," *Tourism Geographies*, vol. 14, no. 4, pp. 599–624, Nov. 2012, doi: 10.1080/14616688.2012.647325.
- [21] M. K. Rahman, "Medical tourism: tourists' perceived services and satisfaction lessons from Malaysian hospitals," *Tourism Review*, vol. 74, no. 3, pp. 739–758, Jun. 2019, doi: 10.1108/TR-01-2018-0006.
- [22] B. Timur, "Service Quality, Destination Image and Revisit Intention Relationships at Thermal Tourism Businesses," *Journal of Gastronomy Hospitality and Travel (JOGHAT)*, vol. 1, no. 1, pp. 38–48, Mar. 2018, doi: 10.33083/joghat.2018.3.
- [23] A. Sentoso, T. P. Sibarani, and E. S. Muchsinati, "Business Performance of MSMEs: an Analysis of the Effect of Entrepreneurial Orientation, Market Orientation, and Technology Orientation," 2024. [Online]. Available: <http://jdm.unnes.ac.id>
- [24] J. F. Hair, J. J. Risher, M. Sarstedt, and C. M. Ringle, "When to use and how to report the results of PLS-SEM," *European Business Review*, vol. 31, no. 1, pp. 2–24, Jan. 2019, doi: 10.1108/EBR-11-2018-0203.
- [25] F. Cuandra and C. Candy, "Strategies and Innovations for Enhancing Sustainable Performance in SMEs During The 4.0 Digital Business Era," *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, vol. 20, no. 1, pp. 1–16, Jun. 2024, doi: 10.33830/jom.v20i1.6449.2024.
- [26] J. F. Hair, G. T. M. Hult, C. M. Ringle, M. Sarstedt, N. P. Danks, and S. Ray, "Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R," 2021, doi: 10.1007/978-3-030-80519-7.
- [27] M. Rizki *et al.*, "Determining Marketing Strategy At LPP TVRI Riau Using SWOT Analysis Method," *yrrpiku.com*, vol. 3, no. 1, pp. 10–18.
- [28] A. Wicaksono and F. Yuamita, "Pengendalian Kualitas Produksi Sarden Menggunakan Metode Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) Untuk Meminimumkan Cacat Kaleng Di PT. Maya Food Industries," *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, vol. 1, pp. 1–6, 2022, doi: <https://doi.org/10.55826/tmit.v1i1.6>.
- [29] J. N. A. Aziza, "Perbandingan Metode Moving Average, Single Exponential Smoothing, dan Double Exponential Smoothing Pada Peramalan Permintaan Tabung Gas LPG PT Petrogas Prima Services," *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, vol. 1, pp. 35–41, 2022, doi: <https://doi.org/10.55826/tmit.v1i1.8>.
- [30] S. Adi and F. Yuamita, "Analisis Ergonomi Dalam Penggunaan Mesin Penggilingan Pupuk Menggunakan Metode Quick Exposure Checklist Pada PT. Putra Manunggal Sakti," *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, vol. 1, pp. 22–34, 2022, doi: <https://doi.org/10.55826/tmit.v1i1.7>.
- [31] A. Rinaldi, N. Rahmadani, P. Papilo, Silvia, and M. Rizki, "Analisa Pengambilan Keputusan Pemilihan Bahan Dalam Pembuatan Kemeja Menggunakan Metode TOPSIS," *ejournal.uin-suska.ac.id*, vol. 18, no. 2, pp. 163–172, 2021.
- [32] F. Surayya Lubis, A. Putri Rahima, M. Isnaini Hadiyul Umam, and M. Rizki, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru," *ejournal.uin-suska.ac.id*, vol. 16, no. 02, pp. 25–31, 2019.
- [33] R. Fahlevi, F.A. Sinambela, M.Z.D. Putra & R. Ingakadijaya, " Niat Berkunjung Kembali Oleh Wisatawan Pada Destinasi Wisata Kampung Vietnam", *Jurnal Ekonomi Pembangunan STIE Muhammadiyah Palopo* Vol. 10, No. 2. 2024.
- [34] R. Fahlevi, Yunaeni, E. Riyadi. A, Ariyanto, A.A, & Erika. Strengthening Batam's Competitive Edge in ASEAN Golf Tourism Through Tourist Loyalty: A Partial Least Square-structural Equation Modeling Examination of Destination Image and Service Quality. The 5th International Conference on Tourism, Gastronomy, and Tourist Destination, KnE Social Sciences, pages 284–293. DOI 10.18502/kss.v10i29.20272.