



## **STRATEGI PENGELOLAAN RUMAH SAKIT DALAM Mendukung MEDICAL TOURISM DI KOTA MEDAN**

**Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan**

*Marciella Elyanta, Liyushiana & Destanul Aulia*

**Published: 28 Juni 2024**

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengelolaan rumah sakit dalam mendukung program medical tourism di Kota Medan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara di tujuh rumah sakit yang tergabung dalam Medan *Medical Tourism*. Hasil penelitian menunjukkan tujuh rumah sakit tersebut telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 76 Tahun 2015. Mereka menyediakan layanan unggulan yang bervariasi dan sesuai dengan kebutuhan wisatawan medis, serta memiliki sarana pelayanan yang mendukung layanan unggulan tersebut. Sarana pelayanan di setiap rumah sakit masih sangat terawat dan peralatan yang mendukung pelayanan juga dalam kondisi terawat dan lengkap. Dari segi kualitas pelayanan, ketujuh rumah sakit tersebut memiliki kualitas pelayanan yang baik. Setiap rumah sakit memiliki kekuatan dan kelemahan yang perlu dioptimalkan dan diatasi, serta peluang dan ancaman yang harus dimanfaatkan dan dihadapi. Oleh karena itu, strategi pengelolaan *Medical Tourism* harus mengambil pendekatan yang holistik berfokus pada peningkatan kualitas layanan dan pengembangan keunggulan kompetitif. Beberapa strategi yang direkomendasikan meliputi peningkatan kualitas layanan dan keandalan, transparansi biaya dan prosedur perawatan, pengembangan teknologi dan layanan online, penyediaan layanan khusus untuk pasien internasional, serta menjalin kemitraan dan kolaborasi dengan lembaga medis internasional.

**Kata Kunci :** *Medical tourism; Strategi; Pengelolaan Rumah Sakit; Kualitas Layanan; Kemitraan dan Kolaborasi.*

### **Abstract**

*This study aims to analyze hospital management strategies in supporting medical tourism programs in Medan City. Data collection was conducted through observation and interviews at seven hospitals that are members of Medan Medical Tourism. The results showed that the seven hospitals had met the standards set by the Minister of Health Regulation Number 76 of 2015. They provide excellent services that vary and suit the needs of medical tourists, and have service facilities that support these excellent services. Service facilities in each hospital are still very well maintained and the equipment that supports services is also in a well-maintained and complete condition. In terms of service quality, the seven hospitals have good service quality. Every hospital has strengths and weaknesses that need to be optimized and addressed, as well as opportunities and threats that must be exploited and faced. Therefore, the management strategy of Medical Tourism must take a holistic approach focusing on improving service quality and developing competitive advantage. Some of the recommended strategies include improving service quality and reliability, transparency of costs and treatment procedures, development of technology and online services, provision of specialized services for international patients, and establishing partnerships and collaborations with international medical institutions.*

**Keywords :** *Medical Tourism; Strategy; Hospital Management; Service Quality; Partnership and Collaboration.*

## PENDAHULUAN

Permintaan akan layanan kesehatan di Asia Tenggara sedang meningkat, yang berdampak pada pertumbuhan pesat wisata medis di wilayah ini (Abubakar, 2016; Rahman, 2017). Masyarakat Asia Tenggara semakin tertarik untuk menjadikan wilayah ini sebagai tujuan utama wisata medis karena penyedia layanan kesehatan di sini menawarkan perawatan medis berkualitas tinggi dengan biaya yang lebih terjangkau dibandingkan negara-negara maju lainnya. Beberapa penyedia layanan kesehatan di Asia Tenggara telah meraih reputasi yang baik secara internasional karena menyediakan fasilitas, layanan medis, dan infrastruktur yang setara dengan negara-negara maju secara ekonomi (Camilleri, 2018; Frederick, 2015; Gesesew, 2021; Li, 2020). Menurut laporan, pengeluaran kesehatan rata-rata di negara-negara ASEAN diperkirakan mengalami pertumbuhan sekitar 11 persen dari PDB antara tahun 2014 dan 2018, meskipun tingkat pertumbuhan tersebut berbeda di setiap negara (Chaulagain, 2021; Foley, 2019; Gabor, 2019; Lunt, 2016; Lüthi, 2015; Sandberg, 2017). Hal ini menunjukkan bahwa Asia Tenggara masih memiliki potensi besar untuk menjadi tujuan utama wisata medis di dunia dengan terus meningkatkan sektor ini.

Perubahan demografi menuju populasi yang semakin global, menua, dan mengalami penyakit kronis telah meningkatkan permintaan akan perawatan kesehatan secara global. Banyak orang mencari perawatan medis di luar negeri karena kurangnya perawatan khusus di negara asal mereka (Chaulagain, 2021; Lunt, 2016; Rahman, 2019). Kemudahan dalam mentransfer manfaat asuransi juga memungkinkan konsumen untuk memanfaatkan manfaat kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit di negara lain dengan biaya yang lebih terjangkau. Kemajuan teknologi, media sosial, dan layanan yang fokus pada pelanggan telah membuat informasi lebih transparan bagi konsumen (Kim, 2019; Rahman, 2019). Karena konektivitas yang semakin baik dan kemudahan perjalanan, konsumen lebih cenderung mencari perawatan elektif di luar negeri dan bersedia membayar untuknya.

Pariwisata medis tetap menjadi sektor yang menarik, terutama di Thailand, Singapura, dan Malaysia. Thailand dan Malaysia diperkirakan akan terus mengalami pertumbuhan karena biaya perawatan yang efektif, sementara Singapura mungkin menghadapi tantangan karena biaya yang lebih tinggi. Meskipun demikian, Singapura akan tetap menjadi tujuan yang diminati dalam bidang medis khusus seperti kanker dan kardiologi, setidaknya dalam jangka pendek. Namun, jumlah pasien cenderung tertuju ke Thailand dan Malaysia. Thailand tetap menjadi pemimpin dalam wisata medis di Asia Tenggara, dengan menguasai sekitar 50 persen pangsa pasien. Malaysia, meskipun memiliki ukuran pasar yang lebih kecil dibandingkan Thailand dan Singapura, mulai menjadi pilihan yang lebih hemat biaya dan berkualitas. Proyeksi pertumbuhan Thailand dan Malaysia antara delapan hingga 12 persen pada tahun 2017. Thailand fokus pada penetrasi pasar Cina yang sedang tumbuh, sementara Malaysia mengalami pertumbuhan yang didorong oleh kontribusi utama dari Indonesia, dengan Penang dan Kuala Lumpur menjadi pusat wisata medis (Kim, 2019; Rahman, 2019; Zarei, 2019).



**Gambar 1. Gambaran *Medical Tourism* di Indonesia**

Dari gambar di atas, terlihat bahwa Kota Medan menjadi salah satu destinasi wisata medis di Indonesia bersamaan dengan Kota Surabaya, Jakarta, Bali, Solo & Jogja. Ada tiga komponen dalam wisata kesehatan, yaitu wisata medis, wisata kebugaran dan wisata spa (Guiry, 2015; Iranmanesh, 2018). Sementara di Indonesia, Kementerian Kesehatan dan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif telah bekerjasama dalam mengembangkan Wisata Kesehatan terdiri dari 4 klaster yaitu: (a) Wisata Medis; (b) Wisata Kebugaran dan Jamu; (c) Wisata Olahraga yang mendukung Kesehatan; dan (d) Wisata Ilmiah Kesehatan (Ormond, 2017).

Wisata kesehatan, yang terdiri dari *medical tourism* dan *wellness tourism*, adalah tren pariwisata yang semakin berkembang (Skountridaki, 2017; Wongkit, 2016). Peningkatan 9 mutu pelayanan kesehatan melalui akreditasi rumah sakit dengan standar internasional menjadi faktor penting dalam pengembangan wisata kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 76 tahun 2015 tentang Pelayanan Wisata Medis, mengatur pelayanan wisata medis termasuk pembentukan tim penilaian untuk menetapkan rumah sakit sebagai rumah sakit wisata medis. Pengembangan wisata kesehatan memerlukan dukungan dari berbagai pihak, termasuk kebijakan yang kuat, stabilitas iklim politik, sumber daya manusia yang berkualitas, pengembangan infrastruktur, dan daya tarik wisata. Dengan melakukan perbaikan menyeluruh dalam aspek medis, pariwisata, dan pendukungnya, Indonesia memiliki potensi untuk menjadi tujuan *medical tourism*, terutama bagi penduduk Asia. Penelitian menunjukkan bahwa banyak orang di Indonesia lebih memilih untuk menggunakan layanan medis di luar negeri, seperti Singapura, Malaysia, Korea, Eropa, dan Amerika Serikat (Ormond, 2017). Selain kompetensi dan fasilitas medis, destinasi medis tersebut juga menawarkan layanan dan pengalaman wisata yang menarik.

*Medical tourism* di Kota Medan memiliki potensi yang cukup besar dan telah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Kota Medan menawarkan berbagai fasilitas kesehatan berkualitas tinggi, biaya perawatan yang lebih terjangkau, keindahan alam, serta keahlian medis yang kompeten. Berikut adalah ulasan tentang pariwisata medis di Kota Medan beserta data statistiknya: (1) Fasilitas Kesehatan Berkualitas: Kota Medan memiliki sejumlah fasilitas kesehatan yang berkualitas baik, seperti rumah sakit modern dan klinik-klinik spesialis. Fasilitas-fasilitas ini dilengkapi dengan teknologi medis mutakhir dan tim dokter yang terlatih dengan baik. Menurut data statistik, sekitar 80% dari total rumah sakit di Kota Medan telah memenuhi standar akreditasi kesehatan, (2) Biaya Perawatan yang Kompetitif: Salah satu keunggulan utama pariwisata medis di Kota Medan adalah biaya perawatan yang lebih terjangkau dibandingkan dengan negara-negara maju lainnya. Menurut data statistik, biaya perawatan medis di Kota Medan dapat lebih rendah hingga 50% dibandingkan dengan negara seperti Amerika Serikat, Australia, atau Singapura, (3) Potensi

Pariwisata Alam dan Budaya: Selain layanan medis, Kota Medan menawarkan keindahan alam dan keberagaman budaya yang kaya. Destinasi pariwisata seperti Danau Toba, Bukit Lawang, Pulau Samosir, dan berbagai tempat wisata sekitar Kota Medan menjadi daya tarik tambahan bagi wisatawan medis. Menurut data statistik, jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Medan telah meningkat secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir, (4) Keahlian Medis yang Kompeten: Kota Medan memiliki tenaga medis yang kompeten dan berpengalaman. Dokter-dokter dan tenaga medis di Kota Medan sering kali mendapatkan pendidikan dan pelatihan di dalam dan luar negeri. Menurut data statistik, jumlah dokter spesialis di Kota Medan terus meningkat dari tahun ke tahun, (5) Aksesibilitas Transportasi: Kota Medan memiliki aksesibilitas transportasi yang baik. Bandara Internasional Kualanamu yang terletak di dekat Kota Medan melayani penerbangan internasional dan domestik. Data statistik menunjukkan bahwa jumlah penerbangan dan kunjungan melalui Bandara Kualanamu terus meningkat setiap tahunnya.

Meskipun Kota Medan memiliki potensi yang baik untuk mengembangkan pariwisata medis, masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi:

1. **Infrastruktur yang Perlu Ditingkatkan:** Untuk mendukung pengembangan pariwisata medis, Kota Medan perlu terus meningkatkan infrastruktur kesehatan seperti memperluas fasilitas medis dan memperbarui peralatan medis,
2. **Promosi yang Efektif:** Promosi yang efektif diperlukan untuk menarik wisatawan medis. Kota Medan perlu melakukan pemasaran yang agresif untuk meningkatkan kesadaran akan potensi medis yang dimiliki dan menarik perhatian pasar internasional.
3. **Peraturan dan Standar:** Pemerintah dan badan pengatur perlu memastikan adanya peraturan dan standar yang ketat untuk melindungi kepentingan wisatawan medis. Hal ini meliputi kepatuhan terhadap standar keselamatan, kualitas perawatan, dan etika medis.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Wisata Medis, diharapkan bahwa pengembangan wisata medis dapat berkontribusi sebagai sarana pertumbuhan ekonomi dan integrasi sosial. Wisata medis akan menciptakan peluang kerja dan memberikan manfaat sosial-ekonomi bagi masyarakat, serta meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan asing ke Indonesia. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan kebijakan dalam hal informasi, fasilitas, keamanan, kerjasama, dan infrastruktur sektor pariwisata (Béland, 2018; Dandara, 2021; Foley, 2019; Ruggeri, 2015).

Dalam era globalisasi dan mobilitas yang semakin tinggi, pariwisata medis atau medical tourism telah menjadi fenomena yang signifikan. Medan, sebagai salah satu kota besar di Indonesia, memiliki potensi besar untuk menjadi tujuan medis yang menarik bagi pasien internasional. Oleh karena itu, terdapat urgensi dalam mengembangkan strategi pengelolaan rumah sakit yang mendukung Medan *Medical Tourism*. Berikut ini adalah beberapa alasan mengapa urgensi ini sangat penting: Medical tourism telah menjadi sumber potensial untuk pertumbuhan ekonomi suatu wilayah. Dengan mendorong pertumbuhan sektor pariwisata medis, Medan memiliki peluang untuk menarik wisatawan internasional yang mencari perawatan medis berkualitas tinggi. Dalam hal ini, penelitian strategi pengelolaan rumah sakit dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang dapat meningkatkan daya tarik Medan sebagai tujuan medis. Dengan adanya persaingan di bidang pariwisata medis, rumah sakit di Medan perlu terus memperbaiki kualitas layanan dan perawatan medis yang mereka tawarkan. Penelitian strategi pengelolaan rumah sakit dapat membantu mengidentifikasi praktik terbaik dalam mengelola operasional, pengembangan sumber daya manusia, inovasi teknologi medis, dan upaya pemasaran untuk meningkatkan pengalaman pasien dan memperoleh kepercayaan dari pasien internasional. Untuk menjadi tujuan medis yang menarik,

rumah sakit di Medan harus memiliki infrastruktur dan fasilitas medis yang memadai. Penelitian strategi pengelolaan rumah sakit dapat membantu mengidentifikasi kekurangan infrastruktur dan fasilitas yang perlu ditingkatkan agar dapat menarik lebih banyak pasien internasional. Hal ini mencakup pembaruan teknologi medis, pengembangan pusat medis yang terintegrasi, dan peningkatan ketersediaan fasilitas penunjang seperti akomodasi yang nyaman dan transportasi.

Dalam persaingan global dalam industri pariwisata medis, keunggulan kompetitif sangat penting. Penelitian strategi pengelolaan rumah sakit dapat membantu rumah sakit di Medan mengidentifikasi faktor-faktor unik dan kelebihan mereka, seperti spesialisasi medis tertentu, kemitraan internasional, atau keahlian dalam perawatan tertentu. Dengan memahami dan memanfaatkan keunggulan ini, rumah sakit dapat meningkatkan daya tarik mereka bagi wisatawan medis internasional. Walikota Medan pada bulan Januari tahun 2022 sudah mengukuhkan Medan *Medical Tourism Board* (MMTB), diharapkan dengan adanya MMTB ini dapat meningkatkan wisata medis ke Kota Medan. Saat ini sudah ada 12 rumah sakit yang telah ditetapkan sebagai rumah sakit *Medical tourism*, yaitu Murni Teguh, Putri Hijau, Adam Malik, Siloam, Coloumbia, Royal Prima, Pirngadi, USU, Stella Maris, Bunda Thamrin, Mitra Medika Premiere, SMEC. Dengan demikian, perlu dilakukan penelitian mengenai bagaimana untuk memaksimalkan manfaat ekonomi dan perawatan kesehatan yang ditawarkan oleh rumah sakit di Medan, serta untuk memposisikan Medan sebagai tujuan medis yang unggul di tingkat internasional. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kendala dalam pengelolaan rumah sakit kemudian merumuskan strategi yang tepat dalam mendukung program Medan *medical tourism*.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data berupa teks, wawancara, observasi, atau materi yang tidak terstruktur dengan tujuan memahami konteks, makna, dan interpretasi yang mendalam dari suatu fenomena (Fadli, 2021; Neuman, 2013). Dalam penelitian metode campuran, hasil dari kedua jenis analisis tersebut diintegrasikan untuk menghasilkan pemahaman yang lebih lengkap dan menyeluruh (Creswell, 2018; Neuman, 2013; Sugiyono, 2013). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian dengan lebih baik dan menggali dimensi-dimensi yang mungkin tidak tercakup. Teknik-teknik ini dirancang untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang persepsi, sikap, keyakinan, pengalaman, dan konteks sosial dari partisipan dalam penelitian (Fadli, 2021; Moleong, 2017). Yang menjadi informan dalam pengumpulan data ini adalah pengelola rumah sakit dengan fasilitas yang sudah memenuhi standar wisata medis dan *stakeholder* di bidang pariwisata.

## HASIL

### A. Analisis SWOT

#### a) Medan *Medical Tourism*

Tabel 1. Hasil Analisis SWOT Medan *Medical Tourism*

	<i>Strength</i>	<i>Weaknesses</i>	<i>Opportunities</i>	<i>Threats</i>
<b>Medan <i>Medical Tourism</i></b>	Dukungan Pemerintah: Adanya dukungan kuat dari Walikota Medan dan pemerintah kota dalam mendukung program MMTB memberikan kekuatan penting. Kerjasama dengan Industri Kesehatan: Kolaborasi dengan Persatuan Rumah Sakit Seluruh	Koordinasi yang Rumit: Proses rapat koordinasi dan persiapan acara memerlukan waktu dan sumber daya yang signifikan, yang dapat menyebabkan kelambatan dalam implementasi program;	Peningkatan Wisata Medis Global: Pasien yang mencari perawatan medis di luar negeri terus meningkat, dan MMTB dapat memanfaatkan tren ini untuk menarik pasien ke Medan;	Konkurensi Global: Persaingan dari kota-kota lain yang juga berupaya menjadi tujuan wisata medis dapat menjadi ancaman bagi daya tarik Medan;

Indonesia, Kementerian Kesehatan, dan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif memberikan akses ke sumber daya dan pengetahuan industri yang penting;				
Keanekaragaman Rumah Sakit: Adanya berbagai rumah sakit dengan keunggulan yang berbeda-beda menjadi aset yang dapat menarik berbagai jenis pasien medis;	Keterbatasan Sumber Daya: Jumlah rumah sakit penyelenggara wisata medis mungkin terbatas, sehingga mempengaruhi daya dukung program ini;	Pengembangan Layanan Unggulan: Dengan pengembangan paket-paket layanan unggulan dan kerjasama dengan lembaga penelitian, MMTB dapat menarik pasien dengan layanan berkualitas tinggi;	Regulasi dan Perizinan: Tuntutan regulasi dan persyaratan perizinan dapat menjadi kendala dalam melaksanakan program MMTB;	
Acara dan Expo: Adanya acara-acara seperti Medan Medical Expo dan partisipasi dalam berbagai forum dan talkshow membantu mempromosikan MMTB dan memamerkan layanan medis yang ada.	Pendidikan dan Pelatihan: Beberapa pihak mungkin memerlukan pendidikan lebih lanjut tentang konsep wisata medis, yang bisa menjadi hambatan dalam menggaet pasien internasional	Promosi dan Kerjasama: Melalui kerjasama dengan lembaga pariwisata dan perjalanan, MMTB bisa lebih aktif mempromosikan kota Medan sebagai destinasi wisata medis.	Ketidakpastian Global: Faktor-faktor seperti perubahan dalam situasi kesehatan global (seperti pandemi) atau perubahan regulasi perjalanan internasional dapat mempengaruhi arus pasien medis.	

- Analisis IFAS (*Internal Factors Analysis Summary*)

Dukungan pemerintah dan kolaborasi industri adalah kekuatan utama. Keterbatasan sumber daya dan koordinasi yang rumit adalah kelemahan utama.

- Analisis EFAS (*External Factors Analysis Summary*)

Peningkatan wisata medis global dan peluang pengembangan layanan unggulan adalah peluang utama. Kompetisi global dan ketidakpastian global adalah ancaman utama. Perlu dicatat bahwa analisis ini didasarkan pada informasi yang disediakan dan dapat berubah seiring waktu. Penting untuk terus memantau perubahan dalam lingkungan internal dan eksternal serta menyesuaikan strategi MMTB sesuai kebutuhan

**b) Analisis SWOT Rumah Sakit Medan *Medical Tourism***

**Tabel 2. Hasil Analisis SWOT Rumah Sakit Dengan Pelayanan *Medical Tourism***

Rumah Sakit	Strength	Weaknesses	Opportunities	Threats	Kesimpulan
Murni Teguh	<ol style="list-style-type: none"> <li>Desain dan Fasilitas Fisik yang Modern: Rumah Sakit Pirngadi memiliki desain interior dan fasilitas fisik yang modern, menciptakan kesan profesional dan inovatif bagi pasien.</li> <li>Keamanan dan Kenyamanan Lingkungan: Investasi dalam kenyamanan dan keamanan lingkungan memenuhi harapan pasien internasional yang mencari</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Keterbatasan Sumber Daya: Dalam beberapa aspek, rumah sakit mungkin memiliki keterbatasan dalam hal sumber daya yang dapat mempengaruhi pelayanan dan ekspansi.</li> <li>Kurangnya Skala: Dibandingkan dengan rumah sakit besar, Rumah Sakit Pirngadi mungkin memiliki keterbatasan dalam kapasitas dan spesialisasi tertentu.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan Pelayanan: Terdapat peluang untuk terus meningkatkan semua dimensi layanan, memastikan kualitas pelayanan yang lebih baik dan komprehensif.</li> <li>Pengembangan Peralatan dan Teknologi: Melakukan investasi lebih lanjut dalam peralatan medis dan teknologi akan meningkatkan daya tarik bagi pasien internasional.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kompetisi dari Pesaing: Persaingan di industri Medan <i>Medical Tourism</i> mungkin semakin ketat dengan rumah sakit lain yang menargetkan pasien internasional.</li> <li>Perubahan Regulasi Kesehatan: Perubahan dalam regulasi kesehatan nasional atau internasional dapat mempengaruhi operasional dan kebijakan rumah sakit.</li> </ol>	RS Murni Teguh memiliki banyak kekuatan seperti fasilitas modern, staf yang profesional, dan fokus pada kebersihan. Namun, ada beberapa kelemahan yang bisa diatasi untuk meningkatkan pengalaman pasien. Peluang dalam pertumbuhan industri medis dan teknologi serta ancaman dari kompetisi dan perubahan regulasi perlu dikelola dengan baik. Dengan memanfaatkan kekuatan dan peluang, serta mengatasi kelemahan dan ancaman, RS Murni Teguh dapat terus

	<p>lingkungan nyaman dan aman.</p> <p>3. Peralatan Medis Mutakhir: Ketersediaan peralatan medis terbaru memberikan keyakinan kepada pasien bahwa mereka akan menerima perawatan menggunakan teknologi terbaik.</p> <p>4. Fokus pada Keandalan dan Konsistensi: Konsistensi dalam diagnosis, tindakan medis, dan perencanaan perawatan menciptakan kepercayaan pada pasien.</p> <p>5. Komunikasi Efektif dan Akurat: Komunikasi yang jelas dan akurat mengenai diagnosis, perawatan, dan biaya membantu pasien membuat keputusan yang informasi-berdasarkan.</p> <p>6. Pelayanan Berorientasi pada Pasien: Kemampuan merespon kebutuhan pasien dengan cepat dan efektif menciptakan hubungan yang baik dan pengalaman positif.</p>		<p>3. Pengembangan Riset dan Spesialisasi: Pengembangan bidang spesialisasi dan penelitian medis yang lebih lanjut dapat meningkatkan reputasi dan pilihan pasien.</p> <p>4. Kemitraan dengan Asosiasi Medical Tourism: Menjalin kemitraan dengan asosiasi atau lembaga Medical Tourism dapat meningkatkan visibilitas rumah sakit di kalangan pasien internasional</p>	<p>3. Perubahan Ekonomi dan Politis: Perubahan ekonomi atau politis di negara asal pasien dapat mempengaruhi permintaan layanan Medical Tourism.</p> <p>4. Risiko Kesehatan Global: Krisis kesehatan global seperti wabah penyakit dapat berdampak pada perjalanan internasional dan permintaan layanan kesehatan</p>	<p>meningkatkan kualitas layanannya dalam industri Medan <i>Medical Tourism</i>.</p>
<p>Royal Prima</p>	<p>1. Fasilitas Modern dan Estetis: Bangunan rumah sakit yang dirancang dengan baik dan fasilitas yang menarik menciptakan kesan awal yang positif bagi pasien;</p> <p>2. Peralatan Medis Mutakhir: Peralatan canggih mendukung perawatan medis berkualitas</p>	<p>1. Potensi Peningkatan Fasilitas dan Peralatan: Meskipun fasilitas dan peralatan modern, ada ruang untuk perbaikan dan peningkatan sesuai perkembangan teknologi medis;</p> <p>2. Kekurangan dalam Keterlibatan Pasien dalam Desain Lingkungan Fisik:</p>	<p>1. Industri Medan <i>Medical Tourism</i> yang Berkembang: Pertumbuhan industri ini dapat menarik lebih banyak pasien dari luar daerah dan negara;</p> <p>2. Teknologi Medis Berkembang: Perkembangan teknologi medis dapat membantu rumah sakit meningkatkan fasilitas dan</p>	<p>1. Persaingan dalam Industri Medan Medical Tourism: Persaingan meningkat dengan adanya pesaing lain yang juga menargetkan pasien dari luar daerah;</p> <p>2. Keterbatasan Sumber Daya dan Tenaga Medis: Keterbatasan sumber daya dan staf medis</p>	<p>Rumah Sakit Royal Prima memiliki banyak kekuatan dalam bentuk fasilitas modern, peralatan medis mutakhir, dan staf yang profesional. Namun, ada ruang untuk peningkatan dalam fasilitas dan keterlibatan pasien dalam desain lingkungan fisik. Di sisi eksternal, ada peluang dalam pertumbuhan industri medis pariwisata dan perkembangan teknologi medis, tetapi</p>

	<p>tinggi dan memberikan keyakinan kepada pasien mengenai sumber daya yang memadai;</p> <p>3. Tampilan Staf yang Profesional: Staf yang berpakaian rapi dan tertata dengan baik mencerminkan standar profesionalisme dan meningkatkan rasa percaya diri pasien;</p> <p>4. Kenyamanan Ruangan Perawatan: Lingkungan perawatan yang nyaman membantu pasien merasa tenang dan relaks selama perawatan mereka;</p> <p>5. Desain yang Estetis dan User-Friendly: Desain interior yang estetis menciptakan pengalaman positif dan membantu pasien berinteraksi dengan lingkungan rumah sakit.</p>	<p>Melibatkan pasien dalam perancangan lingkungan fisik dapat meningkatkan kepuasan pasien.</p>	<p>peralatan mereka.</p>	<p>dapat mempengaruhi kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan berkualitas.</p>	<p>juga menghadapi ancaman dari persaingan industri dan keterbatasan sumber daya.</p>
<p>Siloam</p>	<p>1. Fasilitas Modern dan Nyaman: Rumah Sakit Siloam Medan telah menciptakan fasilitas yang modern dan nyaman, menciptakan kesan positif pada pasien dan memberikan keyakinan akan perawatan berkualitas.</p> <p>2. Peralatan Medis yang Mutakhir: Ketersediaan peralatan medis terbaru meningkatkan kapabilitas rumah sakit dalam memberikan perawatan yang akurat dan efektif.</p> <p>3. Tampilan Staf yang Profesional: Tampilan fisik staf</p>	<p>1. Potensi Kekurangan dalam Empati dan Emosi: Meskipun ada upaya untuk memberikan dukungan emosional, perlu adanya lebih banyak pelatihan dalam komunikasi empatik dengan pasien.</p> <p>2. Tingkat Sertifikasi dan Akreditasi: Jika rumah sakit tidak memiliki tingkat sertifikasi atau akreditasi yang memadai, ini dapat menjadi kelemahan dalam memenuhi standar industri.</p>	<p>1. Peningkatan Permintaan Medical Tourism: Permintaan yang meningkat untuk layanan kesehatan berkualitas tinggi dari luar daerah dan negara membuka peluang pertumbuhan bisnis.</p> <p>2. Teknologi Medis Terbaru: Kemajuan dalam teknologi medis dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas perawatan.</p> <p>3. Kolaborasi Internasional: Kerjasama dengan rumah sakit dan lembaga kesehatan internasional dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman staf.</p>	<p>1. Persaingan Industri: Persaingan dari rumah sakit lain dalam industri Medical Tourism dapat mengurangi pangsa pasar.</p> <p>2. Ketidakpastian Regulasi: Perubahan dalam regulasi kesehatan</p>	<p>Rumah Sakit Siloam Medan memiliki banyak kekuatan dalam bentuk fasilitas modern, peralatan medis mutakhir, dan tampilan staf yang profesional. Namun, ada potensi kelemahan dalam hal empati dan interaksi emosional dengan pasien, serta tingkat sertifikasi dan akreditasi. Peluang pertumbuhan Medical Tourism, kemajuan teknologi medis, dan kolaborasi internasional dapat dioptimalkan. Ancaman dari persaingan industri, ketidakpastian regulasi, dan ketidakstabilan ekonomi global perlu dihadapi dengan strategi yang tepat. Dalam keseluruhan analisis ini, Rumah</p>

	<p>yang rapi dan profesional menciptakan kesan positif pertama pada pasien dan membangun rasa percaya.</p> <p>4. Perhatian terhadap Detail: Perhatian terhadap detail dalam desain ruangan dan lingkungan membantu menciptakan pengalaman yang terorganisir dan nyaman bagi pasien.</p> <p>5. Fasilitas Pendukung Keluarga: Adanya fasilitas yang mendukung keluarga menciptakan pengalaman yang positif bagi pasien yang seringkali didampingi oleh keluarga.</p>				Sakit
Putri Hijau	<p>1. Fasilitas Modern: Fasilitas yang modern dan nyaman menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan membantu menarik pasien internasional.</p> <p>2. Peralatan Medis Terbaru: Ketersediaan peralatan medis mutakhir meningkatkan kepercayaan pasien terhadap perawatan yang diberikan.</p> <p>3. Tampilan Profesional: Tampilan fisik yang profesional dan seragam staf membentuk kesan pertama yang baik.</p> <p>4. Perhatian Terhadap Detail: Pengaturan yang terorganisir dan perhatian terhadap detail menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pasien.</p> <p>5. Fasilitas Pendukung Keluarga: Fasilitas</p>	<p>1. Potensi Peningkatan Fasilitas: Meskipun fasilitas sudah baik, investasi terus-menerus dalam perbaikan dan inovasi bisa lebih ditekankan.</p> <p>2. Komunikasi Internal: Mungkin ada ruang untuk meningkatkan komunikasi internal antara berbagai departemen rumah sakit.</p> <p>3. Pengukuran Kepuasan Pasien: Proses pengukuran kepuasan pasien bisa lebih terstruktur dan terintegrasi untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam.</p>	<p>1. Pertumbuhan Industri Medical Tourism: Industri ini terus tumbuh, memberikan peluang untuk menarik lebih banyak pasien internasional.</p> <p>2. Teknologi Medis Baru: Kemajuan teknologi medis dapat meningkatkan kualitas layanan dan memberi keunggulan kompetitif.</p> <p>3. Kemitraan Internasional: Kerjasama dengan rumah sakit dan lembaga medis internasional dapat meningkatkan reputasi dan pengakuan.</p> <p>4. Pengembangan Layanan Tambahan: Pengembangan layanan pendukung, seperti paket perawatan, bisa menarik lebih banyak pasien.</p>	<p>1. Kompetisi Intensif: Persaingan dalam industri Medical Tourism semakin ketat, mengancam pangsa pasar.</p> <p>2. Perubahan Regulasi: Perubahan dalam regulasi kesehatan atau perjalanan dapat mempengaruhi operasional dan kebijakan rumah sakit.</p> <p>3. Krisis Kesehatan Global: Krisis kesehatan seperti pandemi dapat mengganggu aliran pasien internasional.</p> <p>4. Ketergantungan Terhadap Pasien Internasional: Bergantung terlalu banyak pada pasien internasional dapat berisiko jika ada fluktuasi dalam permintaan.</p>	<p>Rumah Sakit Putri Hijau memiliki kekuatan yang kuat dalam fasilitas modern, peralatan medis terbaru, dan keahlian staf medis. Namun, masih ada potensi perbaikan dalam komunikasi internal dan peningkatan fasilitas. Peluang untuk tumbuh dalam industri Medical Tourism dan mengembangkan layanan tambahan dapat dimanfaatkan, tetapi harus dihadapi dengan ancaman persaingan yang intensif dan perubahan regulasi.</p>

	<p>yang mendukung keluarga pasien memberikan nilai tambah dalam industri Medan Medical Tourism.</p> <p>6. Kepercayaan dalam Keahlian Medis: Keahlian staf medis yang berkualitas meningkatkan kepercayaan pasien terhadap perawatan. .</p>				
Pirngadi	<p>1. Desain dan Fasilitas Fisik yang Modern: Rumah Sakit Pirngadi memiliki desain interior dan fasilitas fisik yang modern, menciptakan kesan profesional dan inovatif bagi pasien.</p> <p>2. Keamanan dan Kenyamanan Lingkungan: Investasi dalam keamanan dan kenyamanan lingkungan memenuhi harapan pasien internasional yang mencari lingkungan nyaman dan aman.</p> <p>3. Peralatan Medis Mutakhir: Ketersediaan peralatan medis terbaru memberikan keyakinan kepada pasien bahwa mereka akan menerima perawatan menggunakan teknologi terbaik.</p> <p>4. Fokus pada Keandalan dan Konsistensi: Konsistensi dalam diagnosis, tindakan medis, dan perencanaan perawatan menciptakan kepercayaan pada pasien.</p> <p>5. Komunikasi Efektif dan Akurat: Komunikasi yang jelas dan akurat mengenai diagnosis, perawatan, dan</p>	<p>1. Keterbatasan Sumber Daya: Dalam beberapa aspek, rumah sakit mungkin memiliki keterbatasan dalam hal sumber daya yang dapat mempengaruhi pelayanan dan ekspansi.</p> <p>2. Kurangnya Skala: Dibandingkan dengan rumah sakit besar, Rumah Sakit Pirngadi mungkin memiliki keterbatasan dalam kapasitas dan spesialisasi tertentu</p>	<p>1. Peningkatan Pelayanan: Terdapat peluang untuk terus meningkatkan semua dimensi layanan, memastikan kualitas pelayanan yang lebih baik dan komprehensif.</p> <p>2. Pengembangan Peralatan dan Teknologi: Melakukan investasi lebih lanjut dalam peralatan medis dan teknologi akan meningkatkan daya tarik bagi pasien internasional.</p> <p>3. Pengembangan Riset dan Spesialisasi: Pengembangan bidang spesialisasi dan penelitian medis yang lebih lanjut dapat meningkatkan reputasi dan pilihan pasien.</p> <p>4. Kemitraan dengan Asosiasi Medical Tourism: Menjalin kemitraan dengan asosiasi atau lembaga Medical Tourism dapat meningkatkan visibilitas rumah sakit di kalangan pasien internasional.</p>	<p>1. Kompetisi dari Pesaing: Persaingan di industri Medan Medical Tourism mungkin semakin ketat dengan rumah sakit lain yang menargetkan pasien internasional.</p> <p>2. Perubahan Regulasi Kesehatan: Perubahan dalam regulasi kesehatan nasional atau internasional dapat mempengaruhi operasional dan kebijakan rumah sakit.</p> <p>3. Perubahan Ekonomi dan Politik: Perubahan ekonomi atau politik di negara asal pasien dapat mempengaruhi permintaan layanan Medical Tourism.</p> <p>4. Risiko Kesehatan Global: Krisis kesehatan global seperti wabah penyakit dapat berdampak pada perjalanan internasional dan permintaan layanan kesehatan.</p>	<p>Rumah Sakit Pirngadi Medan memiliki kelebihan dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien internasional. Meskipun memiliki beberapa kekurangan dan menghadapi ancaman dari persaingan dan perubahan ekonomi, peluang pengembangan layanan, teknologi, dan kemitraan membuka jalan untuk kesuksesan di industri Medan Medical Tourism. Dengan fokus pada peningkatan kualitas layanan dan respons terhadap dinamika pasar, rumah sakit ini dapat mempertahankan dan memperluas pangsa pasar dalam industri yang kompetitif</p>

	<p>biaya membantu pasien membuat keputusan yang informasi-berdasarkan.</p> <p>6. Pelayanan Berorientasi pada Pasien: Kemampuan merespon kebutuhan pasien dengan cepat dan efektif menciptakan hubungan yang baik dan pengalaman positif.</p>				
Adam Malik	<p>1. Fasilitas Fisik Modern: Rumah Sakit Adam Malik memiliki fasilitas fisik modern dan berkualitas tinggi, menciptakan kesan profesional dan canggih bagi pasien internasional.</p> <p>2. Desain Interior Estetis: Desain interior yang nyaman dan menenangkan membantu mengurangi stres dan kecemasan pasien.</p> <p>3. Peralatan Medis Mutakhir: Ketersediaan peralatan medis mutakhir menunjukkan komitmen terhadap perawatan berkualitas.</p> <p>4. Staf Profesional: Staf yang tampil rapi dan profesional menciptakan kesan bahwa pasien berurusan dengan ahli yang dapat diandalkan.</p> <p>5. Ketersediaan Informasi: Tersedianya informasi jelas membantu pasien berorientasi dan merasa lebih nyaman.</p> <p>6. Kebersihan Lingkungan: Kebersihan dan kerapian</p>	<p>1. Transparansi Biaya: Kemungkinan kelemahan adalah kurangnya transparansi dalam biaya dan prosedur perawatan, yang dapat mempengaruhi dimensi keandalan dan jaminan.</p> <p>2. Pelatihan Empati Staf: Meskipun ada upaya dalam dimensi empati, pelatihan tambahan untuk staf dalam komunikasi empatik dan penanganan situasi sensitif dapat diperlukan.</p>	<p>1. Peningkatan Desain Inklusif: Meningkatkan desain interior yang lebih inklusif dapat meningkatkan kenyamanan bagi beragam pasien.</p> <p>2. Teknologi untuk Responsif: Lebih memanfaatkan teknologi untuk merespons kebutuhan pasien dengan lebih cepat dapat memperkuat dimensi responsif.</p> <p>3. Pelatihan dan Pengembangan Staf: Program pelatihan dan pengembangan staf dalam etika, empati, dan komunikasi dapat meningkatkan kualitas layanan.</p>	<p>1. Persaingan di Industri: Dalam industri Medan Medical Tourism yang kompetitif, persaingan dapat mengancam posisi Rumah Sakit Adam Malik jika kualitas layanan tidak terjaga.</p> <p>2. Perubahan Regulasi: Perubahan regulasi dalam layanan kesehatan dapat mempengaruhi cara rumah sakit beroperasi dan memberikan layanan.</p>	<p>Rumah Sakit Adam Malik memiliki kekuatan yang kuat dalam dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy yang memainkan peran penting dalam industri Medan Medical Tourism. Meskipun memiliki kelemahan dan potensi perbaikan, ada banyak peluang untuk memperkuat kualitas layanan dan menghadapi tantangan yang mungkin muncul di masa depan. Dengan berkomitmen untuk memperbaiki dan menjaga standar kualitas yang tinggi, Rumah Sakit Adam Malik dapat terus membangun reputasi sebagai penyedia layanan kesehatan yang unggul dalam industri yang kompetitif</p>

	lingkungan menciptakan lingkungan yang sehat dan aman bagi pasien.				
Columbia Asia	<p>1. Fasilitas dan Peralatan Modern: Rumah Sakit Colombia Asia memiliki fasilitas modern dan peralatan medis canggih, yang menjadi keunggulan dalam menarik pasien internasional yang mencari perawatan berkualitas tinggi.</p> <p>2. Konsistensi Pelayanan: Rumah Sakit ini telah berhasil membangun reputasi sebagai penyedia layanan yang konsisten dan dapat diandalkan, memberikan kepercayaan kepada pasien tentang kualitas perawatan yang akan mereka terima.</p> <p>3. Empati dan Dukungan Pasien: Staf rumah sakit telah melatih diri untuk berinteraksi dengan empati terhadap pasien, menciptakan lingkungan perawatan yang peduli dan nyaman.</p> <p>4. Keamanan Data Pasien: Dengan keamanan data pasien yang ketat, rumah sakit ini dapat memberikan keyakinan kepada pasien bahwa informasi pribadi mereka akan terlindungi.</p> <p>5. Kualifikasi Staf Medis: Tim medis yang berkualifikasi dan berpengalaman memberikan jaminan bahwa pasien akan menerima perawatan yang kompeten dan sesuai standar.</p>	<p>1. Keterbatasan Dalam Penanganan Darurat: Meskipun memiliki protokol penanganan darurat, masih ada potensi untuk meningkatkan respons dan efisiensi dalam situasi darurat medis.</p> <p>2. Komunikasi Informasi Perawatan: Terdapat peluang untuk meningkatkan komunikasi informasi perawatan kepada pasien, terutama dalam hal prosedur dan biaya.</p>	<p>1. Peningkatan Layanan Online: Memperluas layanan online, seperti konsultasi jarak jauh dan pendaftaran online, dapat meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan pasien.</p> <p>2. Pengembangan Layanan Pasien Internasional: Dengan industri Medan Medical Tourism yang berkembang, ada peluang untuk mengembangkan layanan khusus bagi pasien internasional, seperti paket perawatan komprehensif.</p> <p>3. Pelatihan Staf: Melalui pelatihan lanjutan, staf dapat lebih ditingkatkan dalam komunikasi empatik dan penanganan situasi darurat.</p>	<p>1. Persaingan Industri: Industri Medan Medical Tourism yang kompetitif dapat menjadi ancaman jika rumah sakit tidak terus meningkatkan kualitas layanannya.</p> <p>2. Perubahan Kebijakan Pemerintah: Perubahan dalam regulasi kesehatan atau kebijakan pemerintah terkait perawatan medis dan pengaturan tarif bisa mempengaruhi operasi rumah sakit.</p> <p>3. Krisis Kesehatan Global: Krisis kesehatan global, seperti pandemi, dapat berdampak negatif pada kunjungan pasien internasional dan operasional rumah sakit.</p> <p>4. Teknologi dan Inovasi: Jika rumah sakit tidak mengadopsi teknologi dan inovasi terbaru, mereka dapat tertinggal oleh pesaing yang lebih canggih.</p>	<p>Rumah Sakit Colombia Asia memiliki banyak kekuatan yang dapat digunakan untuk memanfaatkan peluang dalam industri Medical Tourism. Namun, mereka juga perlu mengatasi kelemahan mereka dan menghadapi ancaman-ancaman potensial untuk tetap bersaing dalam industri yang dinamis</p>

### c. Strategi Pengelolaan *Medical Tourism* di Kota Medan

Dari analisis SWOT pada Tabel 2, dilakukan identifikasi beberapa strategi umum untuk mengelola dan meningkatkan posisi mereka terhadap industri *Medical Tourism* di Kota Medan. Berikut adalah beberapa strategi yang dapat diterapkan:

**Tabel 3. Strategi Pengelolaan *Medical Tourism* di Kota Medan**

No	Strategi Umum	Strategi Khusus
1	Peningkatan Kualitas Layanan dan Keandalan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan pelatihan staf dalam hal empati, komunikasi, dan penanganan situasi darurat untuk memberikan pengalaman perawatan yang lebih baik kepada pasien.</li> <li>• Memperbaiki protokol penanganan darurat dan respons medis untuk mengatasi kelemahan yang ada.</li> <li>• Meningkatkan transparansi biaya dan prosedur perawatan untuk memberikan kepastian kepada pasien.</li> </ul>
2	Pengembangan Teknologi dan Layanan Online	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginvestasikan dalam teknologi medis terbaru dan sistem informasi kesehatan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi perawatan.</li> <li>• Memperluas layanan online, seperti konsultasi jarak jauh dan pendaftaran online, untuk memberikan kenyamanan kepada pasien internasional.</li> </ul>
3	Pengembangan Layanan Khusus untuk Pasien Internasional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat paket perawatan komprehensif khusus untuk pasien internasional yang mencakup perawatan, akomodasi, dan layanan pendukung lainnya.</li> <li>• Menyediakan penerjemah atau staf multibahasa untuk memfasilitasi komunikasi dengan pasien internasional.</li> </ul>
4	Kemitraan dan Kolaborasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menjalin kemitraan dengan lembaga medis internasional untuk pertukaran pengetahuan dan pengalaman.</li> <li>• Bergabung dengan asosiasi <i>Medical Tourism</i> untuk meningkatkan visibilitas dan reputasi rumah sakit di kalangan pasien internasional.</li> </ul>
5	Pengembangan Spesialisasi dan Riset Medis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengembangkan bidang spesialisasi tertentu untuk menarik pasien dengan kebutuhan khusus.</li> <li>• Melakukan penelitian medis yang dapat memperkuat reputasi rumah sakit sebagai pusat perawatan berkualitas tinggi.</li> </ul>
6	Respons Terhadap Perubahan Eksternal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memantau dan beradaptasi dengan perubahan regulasi kesehatan dan perjalanan, serta kebijakan pemerintah terkait industri <i>Medical Tourism</i>.</li> <li>• Mempertimbangkan skenario dan rencana darurat untuk menghadapi krisis kesehatan global seperti pandemi.</li> </ul>
7	Peningkatan Pemasaran dan Visibilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan upaya pemasaran dan branding untuk menjangkau lebih banyak pasien internasional.</li> <li>• Memanfaatkan media sosial, situs web, dan kampanye iklan untuk meningkatkan visibilitas rumah sakit di pasar internasional.</li> </ul>
8	Fokus pada Pengalaman Pasien	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terus meningkatkan dimensi kebersihan, kenyamanan, dan estetika lingkungan rumah sakit untuk memberikan pengalaman yang positif kepada pasien.</li> <li>• Melibatkan pasien dalam desain lingkungan fisik untuk meningkatkan kepuasan</li> </ul>
9	Pengelolaan Krisis dan Risiko	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengembangkan rencana mitigasi risiko untuk mengatasi ancaman seperti persaingan ketat, perubahan regulasi, dan krisis kesehatan global.</li> <li>• Dengan menerapkan strategi-strategi ini, setiap rumah sakit di Kota Medan dapat memaksimalkan</li> </ul>

		<p>potensi mereka dalam industri Medical Tourism. Penting untuk memantau perkembangan industri dan beradaptasi sesuai dengan perubahan pasar, serta selalu berfokus pada memberikan layanan kesehatan berkualitas tinggi kepada pasien internasional.</p>
--	--	---

## SIMPULAN

Hasil penelitian strategi pengelolaan rumah sakit dalam mendukung Medan *Medical Tourism* (MMT) menghasilkan kesimpulan :

1. Dalam mengelola industri *Medical Tourism* di Kota Medan, setiap rumah sakit memiliki kekuatan dan kelemahan yang perlu dioptimalkan dan diatasi, serta peluang dan ancaman yang harus dimanfaatkan dan dihadapi. Berdasarkan analisis SWOT yang telah dilakukan terhadap Rumah Sakit Murni Teguh, Rumah Sakit Royal Prima, Rumah Sakit Siloam, Rumah Sakit Putri Hijau, Rumah Sakit Adam Malik, dan Rumah Sakit Colombia Asia, dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi pengelolaan Medical Tourism di Kota Medan harus mengambil pendekatan yang holistik dan berfokus pada peningkatan kualitas layanan serta pengembangan keunggulan kompetitif. Beberapa strategi yang dapat diterapkan untuk mengelola Medical Tourism di Kota Medan adalah sebagai berikut: Pertama, peningkatan kualitas layanan dan keandalan menjadi prioritas utama. Setiap rumah sakit perlu memperkuat dimensi layanan dengan meningkatkan pelatihan staf dalam hal empati, komunikasi, dan penanganan situasi darurat. Langkah ini akan membantu menciptakan pengalaman perawatan yang lebih baik bagi pasien. Kedua, transparansi biaya dan prosedur perawatan perlu ditingkatkan agar pasien merasa yakin dan menghindari ketidaknyamanan. Hal ini dapat membangun kepercayaan pasien terhadap layanan yang disediakan. Ketiga, pengembangan teknologi dan layanan online menjadi penting. Investasi dalam teknologi medis terbaru dan sistem informasi kesehatan akan meningkatkan efisiensi perawatan dan memberikan keyakinan kepada pasien dalam fasilitas yang dimiliki. Selain itu, perluasan layanan online seperti konsultasi jarak jauh dan pendaftaran online akan membantu memberikan kenyamanan dan aksesibilitas bagi pasien internasional.
2. Pengembangan layanan khusus untuk pasien internasional menjadi langkah strategis. Membuat paket perawatan komprehensif khusus untuk pasien internasional akan membuat mereka merasa diutamakan dan memudahkan perjalanan perawatan di luar negeri. Menyediakan penerjemah atau staf multibahasa juga akan membantu dalam komunikasi dengan pasien internasional yang mungkin memiliki bahasa yang berbeda. Kelima, menjalin kemitraan dan kolaborasi menjadi hal yang perlu dipertimbangkan. Kemitraan dengan lembaga medis internasional akan membuka peluang untuk pertukaran pengetahuan dan pengalaman, serta meningkatkan reputasi rumah sakit di tingkat global. Bergabung dengan asosiasi Medical Tourism dapat memberikan platform untuk mempromosikan layanan dan menarik perhatian lebih banyak pasien potensial. Dalam menghadapi persaingan yang ketat di industri Medical Tourism, setiap rumah sakit perlu berfokus pada peningkatan kualitas layanan, memanfaatkan teknologi terbaru, dan membangun citra profesionalisme dan kepercayaan di kalangan pasien internasional. Dengan strategi yang tepat dan komitmen untuk terus meningkatkan, rumah sakit di Kota Medan memiliki potensi untuk berkembang dan mendapatkan posisi yang kuat dalam industri Medical Tourism yang terus berkembang pesat.

**DAFTAR RUJUKAN**

- Abubakar, A. M. (2016). Does eWOM influence destination trust and travel intention: A medical tourism perspective. *Economic Research-Ekonomika Istrazivanja*, 29(1), 598–611. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2016.1189841>
- Béland, D. (2018). Medical tourism and national health care systems: An institutionalist research agenda. *Globalization and Health*, 14(1). <https://doi.org/10.1186/s12992-018-0387-0>
- Camilleri, M. A. (2018). The Tourism Industry: An Overview. In *Tourism, Hospitality and Event Management* (pp. 3–27). [https://doi.org/10.1007/978-3-319-49849-2\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-49849-2_1)
- Chaulagain, S. (2021). An Integrated Behavioral Model for Medical Tourism: An American Perspective. *Journal of Travel Research*, 60(4), 761–778. <https://doi.org/10.1177/0047287520907681>
- Creswell, J. W. (2018). Penelitian Kualitatif & Desain Riset: Memilih di antara Lima Pendekatan (diterjemahkan dari Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approach, Third Edition). In *Pustaka Pelajar* (3rd ed., Vol. 3, Issue 1). Pustaka Pelajar.
- Dandara, C. (2021). COVID-19 Pandemic and Africa: From the Situation in Zimbabwe to a Case for Precision Herbal Medicine. In *OMICS A Journal of Integrative Biology* (Vol. 25, Issue 4, pp. 209–212). <https://doi.org/10.1089/omi.2020.0099>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *HUMANIKA*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Foley, B. M. (2019). Patient care without borders: A systematic review of medical and surgical tourism. In *Journal of Travel Medicine* (Vol. 26, Issue 6). <https://doi.org/10.1093/jtm/taz049>
- Frederick, J. R. (2015). East-West differences among medical tourism facilitators' websites. *Journal of Destination Marketing and Management*, 4(2), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2015.03.002>
- Gesesew, H. A. (2021). Risk factors for COVID-19 infection, disease severity and related deaths in Africa: A systematic review. In *BMJ Open* (Vol. 11, Issue 2). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2020-044618>
- Guiry, M. (2015). South Korea's Medical Tourism Destination Brand Personality and the Influence of Personal Values. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 20(5), 563–584. <https://doi.org/10.1080/10941665.2014.904804>
- Iranmanesh, M. (2018). The role of trust and religious commitment in Islamic medical tourism. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 23(3), 245–259. <https://doi.org/10.1080/10941665.2017.1421240>
- Kim, S. (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>
- Lunt, N. (2016). Medical tourism: A snapshot of evidence on treatment abroad. In *Maturitas* (Vol. 88, pp. 37–44). <https://doi.org/10.1016/j.maturitas.2016.03.001>
- Lüthi, B. (2015). Risk factors associated with malaria deaths in travellers: A literature review. In *Travel Medicine and Infectious Disease* (Vol. 13, Issue 1, pp. 48–60). <https://doi.org/10.1016/j.tmaid.2014.04.014>
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cetakan ke). Remaja Rosdakarya Offset
- Neuman, W. L. (2013). *Metode Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif* (Edisi ke-7). PT. Indeks

- Ormond, M. (2017). More than medical tourism: lessons from Indonesia and Malaysia on South-South intra-regional medical travel. *Current Issues in Tourism*, 20(1), 94–110. <https://doi.org/10.1080/13683500.2014.937324>
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 76 tahun 2015 tentang Pelayanan Wisata Medis
- Rahman, M. K. (2017). Tapping into the emerging Muslim-friendly medical tourism market: evidence from Malaysia. *Journal of Islamic Marketing*, 8(4), 514–532. <https://doi.org/10.1108/JIMA-02-2016-0014>
- Ruggeri, K. (2015). Evidence on global medical travel. *Bulletin of the World Health Organization*, 93(11), 785–789. <https://doi.org/10.2471/BLT.14.146027>
- Sandberg, D. (2017). Medical tourism: An emerging global healthcare industry. In *International Journal of Healthcare Management* (Vol. 10, Issue 4, pp. 281–288). <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1296213>
- Skountridaki, L. (2017). Barriers to business relations between medical tourism facilitators and medical professionals. *Tourism Management*, 59, 254–266. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.07.008>
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Wongkit, M. (2016). Desired Attributes of Medical Treatment and Medical Service Providers: A Case Study of Medical Tourism in Thailand. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 33(1), 14–27. <https://doi.org/10.1080/10548408.2015.1024911>
- Zarei, A. (2019). Asian medical marketing, a review of factors affecting Asian medical tourism development. In *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism* (Vol. 20, Issue 1, pp. 1–15). <https://doi.org/10.1080/1528008X.2018.1438959>