

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Wisata Medis

Wisata medis (*medical tourism*) adalah wisata yang dilakukan oleh orang dengan tujuan untuk memperoleh pelayanan medis. Wisata kesehatan merupakan kegiatan perjalanan seseorang atau sekelompok orang yang bertujuan untuk mendapat pelayanan kesehatan (RI, 2017). Ada tiga komponen dalam wisata kesehatan, yaitu wisata medis, wisata kebugaran dan wisata spa. Dalam kondisi pariwisata saat ini, bepergian untuk tujuan perawatan kesehatan bukanlah sensasi baru bagi para wisatawan dari negara maju. Wisatawan medis pada umumnya merupakan penduduk yang berasal dari negara maju seperti USA, UE, Canada, dan Australia, yang membutuhkan layanan medis ke negara berkembang seperti Bangkok, Singapura, New Delhi, dan Seoul. Rumah sakit di negara tetangga yaitu Malaysia, Singapura dan Thailand menawarkan kemudahan dalam mengatur perjalanan para pasiennya guna memperoleh perawatan medis sejak keberangkatan dari negara asal hingga pasca perawatan medis seperti mengatur perjalanan wisata setempat sebelum pulang kembali ke Negara asal (Jayanti, Y., 2024).

Medical tourism didefinisikan sebagai kegiatan berwisata yaitu ke luar dari tempat tinggal selama lebih dari 24 jam, untuk tujuan pengecekan, pengobatan atau perawatan kesehatan secara medis. Secara singkat, *medical tourism* adalah perjalanan menuju destinasi untuk melakukan perawatan medis seperti operasi atau layanan medis lainnya yang menggunakan intervensi dokter spesialis. Orang yang sakit atau bergejala sakit, melakukan perjalanan wisata medis dengan tujuan untuk diobati atau disembuhkan. Orang yang tidak sakit dapat melakukan perjalanan yang

sama untuk tujuan pengecekan kondisi kesehatan diri atau dikenal dengan istilah *medical checkup*. Pengecekan ini bisa bersifat rutin, misalnya setiap tahun atau setiap semester, tergantung kondisi dan kebutuhan masing-masing (Alwi, dkk., 2022)

B. Dental Tourism

Dental tourism didefinisikan oleh *American Dental Association* sebagai tindakan berpergian ke negara lain untuk mendapatkan perawatan gigi. *Dental tourism* merupakan sektor yang sangat penting dalam perkembangan industri pariwisata. Tujuan utama dalam *dental tourism* adalah wisatawan asing dapat mencari perawatan gigi di luar dari pelayanan kesehatan di negara asalnya sambil berlibur (Poniman, Prasetya & Wirawan 2023). Faktor utama yang meningkatkan wisata gigi, menurut Turner (dalam Dwiastuti & Ratih, 2023), adalah biaya pengobatan, kepuasan pasien dengan pengobatan yang diterima, dan perjalanan udara yang lebih murah. Dokter gigi di Bali memiliki staf berbahasa Inggris dengan kualifikasi yang dapat diverifikasi, dilengkapi dengan teknologi modern dan menawarkan berbagai perawatan gigi sehari-hari dan spesialis melaksanakan tambalan darurat, pemeriksaan rutin atau perawatan yang lebih kompleks. *Dental tourism* merupakan *industry* yang terus berkembang dengan mulai berkembangnya dunia pariwisata di Bali. Menurut Amanada Duffy (dalam Dwiastuti dan Ratih, 2023), menyampaikan 5 fakta *dental tourism* Bali:

1. Macam perawatan

Bali tidak hanya terkenal dengan tempat wisata yang indah, tetapi juga layanan gigi yang berkualitas tinggi, karena dilayani oleh seorang yang profesional yang berkualitas. Layanan gigi preventif, *endodontic*, periodontik, bedah mulut dan

kedokteran gigi kosmetik dengan pengalaman melayani pasien gigi dari mancanegara.

2. Dokter gigi yang terampil

Dokter gigi yang melayani mendapat pelatihan dari institusi lokal dan internasional. Bekerja sama dengan dokter gigi luar negeri seperti Jerman dan Amerika.

3. Harga perawatan yang murah

Harga perawatan gigi di Bali lebih rendah dibandingkan dengan Negara Australia dan Amerika.

4. Lokasi dan layanan wisata

Bali merupakan salah satu tujuan wisata terbaik di Indonesia dengan keanekaragaman pemandangan yang indah, tanaman yang subur, pantai yang indah, pemandangan bawah laut yang menakjubkan.

5. Akomodasi

Bepergian ke Negara Asia tidak mahal, sejumlah perusahaan penerbangan seperti *Cathay Pacific*, *Qantas* dan *Jetstar*. Akomodasi di Bali sangat bervariasi dari harga kamar hotel yang murah, hotel yang berkelas, resort tepi pantai, hingga villa.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwiastuti dan Ratih (2023) menunjukkan bahwa praktek *Dental Tourism* telah ada di Bali. Pelayanan yang diberikan oleh klinik dan fasilitas gigi di Bali, termasuk tempat praktek dan sumber daya manusia, sudah sangat baik dan diakui oleh para pelanggan. Namun, promosi yang dilakukan masih kurang optimal, dan terdapat kekurangan terkait legalitas serta regulasi yang belum ada. Oleh karena itu, disarankan agar Kementerian

Kesehatan dapat merevisi PMK No. 76 Tahun 2012 untuk memungkinkan rumah sakit yang memenuhi kriteria dapat melayani dari tipe B ke tipe C. Selain itu, dokter gigi yang terlibat dalam praktek dental tourism sebaiknya bergabung dengan Bali *Medical Tourism Association* (BMTA). Dibutuhkan juga pengembangan model aktivitas untuk pasien *dental tourism* yang datang ke Bali.

C. Perawatan Gigi Yang Populer Di Kalangan Wisatawan

Dental tourist yang melakukan perjalanan ke Bali untuk perawatan gigi biasanya tidak hanya melakukan satu perawatan gigi saja melainkan melakukan perawatan gigi bertahun-tahun di klinik gigi yang ada di Bali. Perawatan gigi pada penelitian yang dilakukan oleh (Poniman, Prasetya & Wirawan 2023) diambil sesuai dengan perawatan gigi yang akan dilakukan *dental tourist* pada hari penelitian, yang didominasi oleh perawatan estetik gigi yang mencakup *veneer* dan *bleaching* sebanyak 29 (22,3%) responden, implan gigi sebanyak 28 (21,5%) responden dan restorasi mahkota (*crown*) sebanyak 25 (19,2%) responden. Hal ini serupa dengan artikel review yang menyatakan bahwa perawatan gigi yang paling diminati *dental tourist* adalah perawatan gigi kosmetik dan implan gigi. Penelitian lain yang dilakukan di Rumania menyatakan bahwa perawatan yang paling diminati juga merupakan implan gigi, pembuatan mahkota (*crown*), *bleaching* dan *veneer*, dan pembuatan gigi palsu. Hal yang cukup berbeda dikemukakan pada penelitian yang dilakukan di Malaysia yang menyatakan perawatan *dental tourism* yang paling diminati adalah *scalling* dan *polishing*, kemudian perawatan restorasi biasa, dan bedah mulut (Poniman, Prasetya & Wirawan 2023).

Perawatan yang ada di klinik gigi sangat beragam. Adapun perawatan gigi yang ada di klinik gigi Sanur yaitu:

1. Veneer

Veneer adalah suatu lapisan tipis dari suatu bahan restorasi yang ditempatkan di atas permukaan gigi untuk meningkatkan penampilan yang lebih estetik, melindungi permukaan gigi yang rusak, dan untuk mengoreksi gigi yang retak. *Veneer* dapat dibuat dari bahan porselen secara tidak langsung yang dibuat di laboratorium gigi yang lalu dilekatkan pada gigi, atau dibuat dari komposit. *Veneer* komposit dapat dilakukan secara langsung dengan teknik layering ataupun secara prefabricated yang telah tersedia dari pabrik tinggal dilekatkan ke gigi. *Veneer* komposit paling banyak digunakan dalam kedokteran gigi karena kemampuannya membentuk ikatan yang kuat dengan permukaan gigi dan mampu memberikan warna yang alami dan sama dengan gigi (Irmaleny, 2018).

2. Bleaching

Pemutihan (*bleaching*) adalah perawatan untuk menghilangkan diskolorisasi gigi dengan menggunakan bahan kimia hingga gigi berubah warna sampai mendekati warna gigi asli. Bahan yang sering digunakan adalah hidrogen peroksida (Sundari, 2018).

3. Restorasi mahkota (crown)

A crown, sometimes called a cap, is a tooth-shaped restoration that fits over an existing tooth or an artificial tooth root. A crown can be made to look like the tooth it is replacing. Often, a crown is made with a tooth-colored material that matches your teeth. Tooth-colored crowns can be made out of ceramic, porcelain, or composite resin (Anita, M. M., 2021).

Mahkota gigi, kadang-kadang disebut juga dengan topi gigi, adalah restorasi berbentuk gigi yang dipasang di atas gigi yang sudah ada atau akar gigi tiruan.

Mahkota gigi dapat dibuat agar terlihat seperti gigi yang digantikannya. Sering kali, mahkota gigi dibuat dengan bahan berwarna gigi yang sesuai dengan gigi Anda. Mahkota gigi sewarna gigi dapat dibuat dari keramik, porselen, atau resin komposit (Mark, A. M., 2021).

4. Perawatan saluran akar (PSA)

Gigi dengan penyakit pulpa dan penyakit periodontal merupakan salah satu indikasi perawatan endodontik, yaitu perawatan saluran akar (PSA). PSA merupakan salah satu perawatan penyakit pulpa dengan cara pengambilan pulpa vital atau nekrotik dari saluran akar dan menggantinya dengan bahan pengisi saluran akar menurut Widyastuti (dalam Kartinawanti & Asy'ari, 2021).

5. *Odontektomi*

Odontektomi atau *surgical extraction* merupakan salah satu metode dalam proses pencabutan/ pengeluaran gigi pada keadaan gigi tidak dapat bertumbuh atau bertumbuh sebagian (impaksi) dan gigi tersebut tidak dapat dikeluarkan dengan cara pencabutan tang biasa melainkan diawali dengan pembuatan flap mukoperiosteal dan mengurangi sebagian tulang yang berada di sekeliling gigi tersebut. *Odontektomi* sebagai tindakan profilaktik terhadap terjadinya keadaan patologi sebaiknya dilakukan pada saat pasien masih muda yaitu pada usia 25-26 tahun. Penatalaksanaan *odontektomi* dilakukan dengan memperhatikan klasifikasi impaksi, dibuat berdasarkan hasil pemeriksaan radiografi yang memberi gambaran tentang tingkat kesulitan pencabutan (Mintjelungan & Nugroho, 2022).

6. *Scalling*

Scalling adalah suatu tindakan mengangkat atau membuang/ menghilangkan karang gigi dari permukaan gigi sehingga gigi terbebas dari karang gigi (Ria,

Manurang & Simaremare, 2023).

7. Penambalan gigi

Penambalan gigi adalah salah satu cara untuk memperbaiki kerusakan gigi agar bisa kembali ke bentuk semula dan berfungsi dengan baik. Dengan cara menutup lubang gigi menggunakan bahan tambalan. Sehingga jalanmasuk bakteri tertutup dan menghentikan kerusakan gigi lebih lanjut menurut Rahmadhan (dalam Prasetyowati, 2023).

8. Implan gigi

Implan gigi tiruan merupakan salah satu alternatif pengganti kehilangan gigi yang memiliki banyak keuntungan dibandingkan gigi tiruan lain. Implan memiliki beberapa kelebihan yaitu memberikan penggantian pada gigi yang hilang dengan estetis baik, dapat menggantikan kehilangan gigi dengan jumlah banyak, tidak repot melepas dan membersihkan implan, serta tidak mengorbankan gigi tetangga untuk dijadikan penyangga (Ananda, Sulistyani & Bachtiar, 2017).

9. Pencabutan gigi

Pencabutan gigi adalah tindakan mengeluarkan gigi dari soketnya. Pencabutan gigi dilakukan jika terdapat indikasi medis dan sosial dengan epidemiologi di tiap negara berbeda (Dewi & Pardede, 2022).

10. Ortodonti

Tujuan utama perawatan *ortodonti* adalah untuk memperbaiki maloklusi, agar, jika memungkinkan, untuk mencapai oklusi yang sesuai secara fungsional dan estetika gigi dan wajah yang optimal. “kebutuhan perawatan *ortodonti*” dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang membutuhkan perawatan *ortodonti* karena ciri-ciri tertentu, mulai dari maloklusi, gangguan fungsional, kesehatan gigi

atau estetika yang ditimbulkan dan dampak negative psikologis dan sosial yang ditimbulkan menurut Arcís (dalam Utama, dkk., 2020).

D. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Klinik

Faktor-faktor yang mempengaruhi *dental tourism* di Bali memperoleh hasil analisis yang membentuk variabel baru yang mempengaruhi *dental tourism* yang ada di Bali, yaitu fasilitas dan akses perawatan gigi, kualitas pelayanan klinik gigi, cara pembayaran, kebersihan klinik gigi, dan biaya perawatan yang murah (Poniman, Prasetya & Wirawan 2023).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Poniman, Prasetya & Wirawan 2023), menunjukkan bahwa fasilitas dan akses perawatan gigi yang terdiri dari beberapa variabel yaitu lokasi klinik, kenyamanan ruang tunggu, waktu tunggu yang singkat, penampilan fasilitas, kecepatan pelayanan, dan biaya perjalanan yang murah menjadi hal yang berpengaruh dalam pelaksanaan *dental tourism* di Bali. *Dental tourist* akan merasa puas jika lokasi klinik yang didatanginya dekat dengan pusat destinasi wisata. Ruang tunggu yang ditawarkan di berbagai klinik yang menjalankan *dental tourism* juga sangat baik dengan ruang tunggu dengan kursi yang nyaman, serta tersedianya wifi, majalah, televisi, dan minuman seperti teh dan kopi.

E. Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Gigi

Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan konsumen dalam hal ini adalah

pasien menurut Anjaryani (dalam Gejir, Kencana, 2018). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya menurut Kotler (dalam Gejir, Kencana, 2018). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gejir dan Kencana (2018) didapatkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan responden terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Klinik dan Rumah Sakit di Bali adalah 4,8 (Kategori Sangat Puas).

F. Karakteristik Wisatawan Asing (*Dental Tourist*)

Penelitian yang dilakukan oleh Dwiastuti dan Ratih (2023) melibatkan sekitar 342 responden, di mana persentase perempuan mencapai 51,8%, lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Responden berasal dari berbagai negara, dengan mayoritas berasal dari Australia (60,5%).

Penelitian yang dilakukan oleh (Poniman, Prasetya & Wirawan 2023) di beberapa klinik gigi di Bali, seperti Bali International Dental Care, Sunset Dental Bali, Rejuvie Dental Clinic Bali, Kuta Dental Clinic Bali, dan Prime Plus Canggu Bali, menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, sebanyak 69 orang (53,1%). Selain itu, sebagian besar responden berusia 50-59 tahun, dengan jumlah 41 orang (31,5%). Responden terbanyak berasal dari Australia, sebanyak 93 orang (71,5%), diikuti oleh 12 responden (9,2%) dari Selandia Baru. Tingginya jumlah *dental tourist* dari Australia dan Selandia Baru didorong oleh faktor geografis, di mana Indonesia lebih dekat dengan kedua negara tersebut dibandingkan dengan *dental tourist* yang berasal dari Amerika Serikat, Kanada, Britania Raya, dan beberapa negara Eropa lainnya.