

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Wisata Medis

Wisata kesehatan merupakan kegiatan perjalanan seseorang atau sekelompok orang yang bertujuan untuk mendapat pelayanan kesehatan. Selain itu wisata medis adalah wisata yang dilakukan oleh orang dengan tujuan untuk memperoleh pelayanan medis. Indonesia mempunyai potensi yang besar sebagai destinasi wisata kesehatan. Selama ini Indonesia telah menjadi sasaran pasar wisata medis negara-negara tetangga dan sekitarnya. Potensi kehilangan devisa negara karena pasien Indonesia berobat ke luar negeri mencapai triliunan rupiah, sehingga pemerintah berusaha menguranginya dengan mulai serius menggarap program pariwisata kesehatan termasuk wisata medis (Arisanti, 2017).

Wisata kesehatan terdiri dari berbagai komponen. Menurut penelitian yang diadakan oleh Policy Department of European Parliament (Peeters dkk., 2017), wisata kesehatan terdiri dari tiga komponen sebagai berikut :

1. Wisata Medis, yaitu perjalanan ke luar negeri untuk mendapatkan perawatan medis. *Medical tourism, the phenomenon of people travelling from their usual country of residence to another country with the expressed purpose of accessing medical treatment.* Wisata Medis Domestik adalah perjalanan yang dilakukan di dalam negeri untuk mendapatkan perawatan medis. *Domestic Medical Tourism is where people who live in one country travel to another city, region or state to receive medical, dental and surgical care while at the same time receiving equal to or greater care than they would have in their own home city, and are traveling for medical care because of affordability, better access to care or a higher level of*

quality of care. Wisata Medis Domestik adalah dimana orang-orang yang tinggal di satu negara melakukan perjalanan medis, gigi, dan bedah, dan pada saat yang sama menerima perawatan yang sama atau lebih baik daripada yang mereka dapatkan di kota asal mereka, dan melakukan perjalanan untuk perawatan medis karena keterjangkauan, akses yang lebih baik terhadap perawatan, atau tingkat kualitas perawatan yang lebih tinggi.

2. Wisata Kebugaran, yaitu wisata yang bertujuan untuk menjaga kesehatan dan keseimbangan jiwa raga *Wellness tourism; people travelling to a different place to proactively pursue activities that maintain or enhance their personal health and well-being, and who are seeking unique, authentic or location-based experiences or therapies that are not available at home*. Wisata kesehatan; orang-orang yang berpergian ke tempat yang berbeda untuk secara proaktif melakukan kegiatan yang menjaga atau meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan pribadi mereka, dan yang mencari pengalaman atau terapi yang unik, otentik, atau berbasis lokasi yang tidak tersedia di rumah.

3. Wisata Spa, yaitu wisata yang bertujuan untuk memperoleh relaksasi, penyembuhan, mempercantik wajah dengan menggunakan spa sebagai tindakan preventif maupun tindakan kuratif dengan teknik medis. *Spa tourism; 'tourism focused on the relaxation, healing or beautifying of the body in spas using preventative wellness and/or curative medical technique*.

Berikut ini adalah data mengenai destinasi wisata medis, Sepuluh Peringkat Teratas Destinasi Wisata Medis di Dunia 2016 menurut Patient Beyond Border, (Arisanti, 2017) adalah,

1. India

India adalah salah satu pemain kunci dalam industri pariwisata medis karena menyediakan layanan perawatan kesehatan dengan teknologi mutakhir. Perawatan kesehatan di India lebih hemat 65% hingga 90% dibandingkan dengan biaya layanan serupa di Amerika Serikat. Pasien mengunjungi India tidak hanya untuk mendapatkan layanan perawatan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau tetapi juga untuk menikmati pemandangan dan arsitektur India yang indah. Banyak rumah sakit di India yang sudah diakreditasi oleh badan akreditasi nasional maupun *Joint Commission International (JCI)*. Beberapa rumah sakit swasta di India kini menyediakan paket perawatan kesehatan bagi pasien asing, menawarkan penjemputan dari bandara ke rumah sakit, akses internet wi-fi gratis di kamar, serta *chef* pribadi. Wisata kesehatan di India memberikan perpaduan antara kesenangan (*leisure*), kemewahan dan pelayanan medis berkualitas. Selain itu, waktu tunggu hampir tidak ada karena penjadwalan operasi atau intervensi dilakukan dengan cepat segera setelah diagnosis ditetapkan.

2. Brazil

Organisasi kesehatan dunia *World Health Organization* mencatat Brazil sebagai negara dengan perawatan kesehatan terbaik di Amerika Selatan. Brazil memiliki 43 rumah sakit terakreditasi oleh JCI dan memiliki dokter spesialis bedah terkenal di dunia. Brazil menawarkan layanan bedah kosmetik dan plastik berkualitas tinggi dengan harga terjangkau sehingga sangat menarik bagi wisatawan medis. Florianopolis dan Sao Paulo adalah kota yang terkenal dengan teknologi medisnya yang mutakhir, maju dan inovatif. Brazil juga merupakan destinasi favorit bagi pasien yang memerlukan prosedur medis khusus misalnya *butt-lift* yang

dilakukan oleh ahli bedah terkenal dunia. Wisatawan kesehatan dari Amerika Serikat menghemat biaya 20-30% dibandingkan dengan pelayanan serupa di negaranya.

3. Malaysia

Malaysia mendapat penghargaan *Health and Medical Tourism Destination of the year* untuk tahun 2015 dan 2016 dari The International Medical Travel Journal's. Malaysia termasuk di antara penyedia layanan kesehatan terbaik di seluruh Asia Tenggara. Wisatawan kesehatan yang mengunjungi Malaysia menghemat biaya kesehatan sebesar 65% hingga 80% dibandingkan dengan biaya serupa di Amerika Serikat. Malaysia juga menawarkan kenyamanan pasien yang sangat baik dengan kamar rumah sakit bagaikan kamar suite di hotel berbintang lima. Di *Prince Court Medical Centre*, misalnya, ada kolam renang dalam ruangan (*indoor*) yang indah dan nyaman untuk hidroterapi. Di bandara internasional Penang dan bandara Kuala Lumpur terdapat *Malaysia Healthcare Travel Council (MHTC)* yang menyediakan layanan lounge dan concierge bagi wisatawan medis untuk memastikan kenyamanan mereka sejak tiba di bandara.

4. Thailand

Thailand terkenal akan keramahannya yang unik dan pantainya yang eksotis. Memiliki jumlah rumah sakit terakreditasi internasional terbanyak di Asia Tenggara, Thailand telah menarik wisatawan medis dalam jumlah besar setiap tahun. Thailand terkenal dengan perawatan gigi yang canggih serta prosedur kosmetik dan dermatologis. Rumah Sakit Internasional Bumrungrad di Bangkok misalnya, telah diakreditasi oleh Global Health Accreditation, merupakan salah satu rumah sakit terbaik di Thailand yang menyediakan layanan perawatan kesehatan tingkat lanjut kepada lebih dari 400.000 wisatawan medis setiap tahun. Kekayaan budaya serta

keindahan Thailand juga mempercepat pemulihan pasien secara pribadi misalnya dengan pijat dan terapi relaksasi ala Thailand. Pasien menghemat biaya dari 50% hingga 75% untuk layanan medis yang sama dengan di Amerika Serikat.

5. Turki

Turki adalah pemain yang kuat di pasar pariwisata medis. Tidak ada waktu tunggu bagi pasien (*zero waiting list*), pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan harga terjangkau terutama di bidang operasi transplantasi, terapi radiasi untuk kanker, bedah ortopedi, bedah saraf, dan kedokteran genomik. Selain itu maskapai nasional Turkish Airlines menawarkan tarif penerbangan dengan harga diskon untuk wisatawan medis. Biaya layanan kesehatan berkualitas di Turki lebih hemat 50% hingga 65% daripada di Amerika Serikat

6. Meksiko

Meksiko yang terkenal dengan budayanya yang kaya serta masakannya yang lezat telah membuka diri secara luas bagi wisatawan medis dari seluruh dunia. Meksiko memiliki 98 rumah sakit yang diakreditasi oleh Kementerian Kesehatan Federal dan 7 rumah sakit yang diakreditasi oleh JCI. Meksiko terkenal dengan perawatan tingkat lanjut dalam bidang kedokteran gigi dan bedah kosmetik. Perawatan medis di Meksiko lebih hemat 40% hingga 65% dibandingkan dengan biaya layanan serupa di Amerika Serikat.

7. Costa Rica

Costa Rica dengan cepat naik di pasar pariwisata medis, memiliki peringkat tinggi dalam bidang kedokteran gigi dan bedah kosmetik bahkan melebihi Canada dan Amerika dalam beberapa tahun ini. Negara ini diperhitungkan di bidang operasi mata, terapi kanker, dan operasi *bariatric*. The Che Tica Ranch terletak di San Jose

menyediakan retreat pemulihan eksotis bagi wisatawan medis dengan suasana santai dan dilayani oleh perawat yang sangat terlatih untuk memenuhi kebutuhan medis pasien. Biaya layanan kesehatan di Kosta Rika lebih hemat 45% hingga 65% dibandingkan di Amerika Serikat.

8. Taiwan

Taiwan secara bertahap berekspansi dalam pariwisata medis. Taiwan sangat maju dalam pengobatan penyakit jantung dan ortopedi di negara ini sehingga hampir menjadi pusat di bidang medis ini. Taiwan merupakan negara pertama yang berhasil melakukan cangkok ginjal di Asia. Rumah Sakit Universitas Nasional Taiwan, tempat prosedur dilakukan, menyediakan perawatan yang terjangkau dan berkualitas tinggi bagi wisatawan medis. Pasien menghemat biaya medis 40% hingga 55% di Taiwan dibandingkan dengan biaya layanan serupa di Amerika Serikat.

9. Korea Selatan

Korea Selatan memberikan layanan perawatan kesehatan canggih dengan teknologi mutakhir dari staf yang terlatih. Rumah Sakit Spine Wooridul di Seoul menempati urutan teratas dalam bidang bedah tulang belakang minimal invasif di negara ini, dan telah melakukan lebih dari 20.000 prosedur setiap tahun. Rumah sakit ini menyediakan akomodasi yang sangat indah dengan kamar yang luas, komputer pribadi, dan dua tempat tidur jika pasien menginap ditemani keluarganya. Wisatawan medis tertarik ke Korea Selatan antara lain adanya asuransi yang ditawarkan kepada wisatawan medis. Asuransi mencakup resiko cedera, gangguan stres, dan kematian yang terjadi sebagai akibat dari prosedur atau perawatan yang diterima pasien. Biaya perawatan kesehatan di Korea Selatan lebih hemat 30% hingga 45% dibandingkan dengan biaya di Amerika Serikat.

10. Singapura

Singapura adalah salah satu negara paling maju di dunia dengan peringkat kesehatan kesehatan teratas di Asia menurut World Health Organization. Menurut Bloomberg, Singapura menempati peringkat teratas negaranegara dengan sistem perawatan kesehatan paling efisien pada 2014, di atas 50 negara lainnya. Gleneagles Hospital adalah salah satu rumah sakit terbaik di Singapura, menawarkan fasilitas layanan medis yang sangat baik dan spesialis yang terlatih dengan baik. Perawatan kesehatan di Singapura lebih hemat 25% hingga 40% daripada di Amerika Serikat. Pasien sebaiknya memilih rumah sakit yang relatif dekat dengan negaranya. Bagi warga Indonesia, negara Singapura, Malaysia dan Thailand adalah yang terdekat dengan biaya yang kompetitif.

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 dkk., 2023).

Tujuan wisata gigi yang terkenal adalah Meksiko, yang berasal dari kedekatannya dengan Amerika Serikat, dari mana 25% wisatawan gigi di seluruh dunia datang. Tempat kedua adalah gabungan antara India dan Hongaria. Hongaria membantu lebih banyak pasien Eropa sementara India merawat pasien Asia, dan mereka berbagi beberapa warga AS (Akbar dkk., 2022).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan *dental tourism* yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan teknologi, lama dan harga perawatan, cara pembayaran dan citra perkotaan dari negara yang di kunjungi. *Dental tourism* merupakan industri yang terus berkembang dengan mulai berkembangnya dunia pariwisata di Bali (Dwiastuti dkk., 2023). Menurut Amanada Duffy, menyampai 5 fakta *dental tourism* Bali:

1. Macam pelayanan

Bali tidak hanya terkenal dengan tempat wisata yang indah, tetapi juga layanan gigi yang berkualitas tinggi, karena dilayani oleh seorang yang professional yang berkualitas. Layanan gigi preventif, endodontic, periodontik, bedah mulut dan kedokteran gigi kosmetik dengan pengalamam melayani pasien gigi dari mancanegara.

2. Dokter gigi yang terampil

Dokter gigi yang melayani medapat pelatihan dari institusi local 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. Ubud merupakan pusat budaya, yang menawarkan sawah yang indah, gallery, subak, dan situs warisan dunia UNESCO.

Bali Selatan, sangat populer dengan Kuta, seminyak, dan Nusa Dua dengan pantai berpasir putih.

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.

C. Perawatan Bedah Mulut

1. Definisi dan ruang lingkup perawatan bedah mulut

Perawatan bedah mulut mencakup berbagai prosedur yang berkaitan dengan jaringan keras dan lunak di mulut. Ruang lingkup praktik spesialisasi bedah mulut dan maksilofasial cukup luas, dan dokter bedah melakukan prosedur di lingkungan kantor maupun di rumah sakit dan/atau pusat rawat jalan. Pencabutan gigi impaksi secara bedah (biasanya gigi bungsu) dan implan gigi termasuk prosedur yang paling sering dilakukan dan menjadi alasan umum untuk rujukan (Kolokythas, 2021).

2. Prosedur bedah yang umum dilakukan

Beberapa prosedur bedah yang sering dilakukan dalam perawatan bedah mulut meliputi :

a. *Odontectomy* : 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 dari pemeriksaan radiografi yang memberi gambaran tentang tingkat kesulitan pencabutan (Mintjelungan dkk., 2022).

b. Implant Gigi : Penggunaan implant gigi saat ini sudah menjadi pilihan yang banyak diminati untuk menggantikan kehilangan gigi, hal ini dikarenakan kelebihan penggunaan implant gigi dibandingkan gigi tiruan jenis lainnya. Implant gigi adalah struktur yang berbentuk seperti akar gigi yang terbuat dari Titanium, material yang dapat dengan mudah diterima oleh tubuh kita. Implant adalah akar buatan yang ditanam ke dalam tulang untuk menggantikan akar gigi alami yang telah hilang/ rusak. Ikatan yang kuat akan terbentuk antara implant dan tulang setelah beberapa minggu atau bulan. Implant menyediakan fondasi yang stabil bagi mahkota, jembatan ataupun gigi palsu lepasan yang ditempatkan di atasnya. Abutmen/penyangga adalah perantara yang menghubungkan gigi baru dengan implant. Implant dapat dikatakan menjadi solusi bagi berbagai masalah kedokteran gigi yang dulunya sangat sulit diselesaikan, seperti pasien tak bergigi sama sekali, kehilangan abutment posterior, korban trauma dengan kehilangan gigi dan tulang, atau bahkan untuk kasus kehilangan 1 gigi (Ananda dkk., 2017).

c. Pencabutan gigi : salah satu pilihan perawatan di bidang bedah mulut. Tindakan pencabutan gigi melibatkan jaringan tulang dan jaringan lunak pada rongga mulut. Pencabutan gigi bisa dilakukan apabila gigi mengalami karies, impaksi, dan gigi yang sudah tidak dapat dilakukan perawatan endodontik (Malik, (2012) dalam (Arini, 2017).

d. E nukleasi kista : Salah satu kelainan dalam mulut yang sering ditemukan dalam praktik bedah mulut adalah kista. Kista adalah pembentukan rongga patologis di dalam substansi organ dan merupakan suatu kantong yang rapat, dilengkapi dengan suatu membran yang tegas dan berisi cairan atau semi cairan. Kista bisa dibatasi oleh epitel, atau tidak dan dapat menyebabkan pembesaran intraoral dan ekstraoral yang secara klinis dapat menyerupai tumor jinak (Azhar dkk., 2015). E nukleasi adalah menghilangkan lapisan kista secara keseluruhan. E nukleasi secara umum digunakan jika lapisan kista mudah dipisahkan dari perlekatan tulang dan kavitas berisi bekuan darah. E nukleasi dapat dilakukan pada semua kista yang berukuran kecil sampai sedang (Mappangara dkk., 2018).

e. Eksisi *Mucocel* : *Mucocele* adalah lesi yang umum ditemukan pada mukosa oral dan merupakan lesi jinak kelenjar saliva yang paling sering ditemukan pada rongga mulut. Insiden *mucocele* sering ditemukan karena adanya trauma pada kelenjar saliva minor. Eksisi merupakan pilihan perawatan untuk mukocel ukuran kecil hingga sedang. Setelah dilakukan suatu insisi pada mukosa dan lesi didrainase, penting dilakukan pengambilan jaringan kelenjar saliva yang terlibat pada *mucocele* tersebut, yang menjadi sumber penyebab guna mencegah rekurensi. Penting juga untuk mencegah kerusakan karena pembedahan pada kelenjar sekitarnya, yang dapat menimbulkan lesi yang baru (Setiawan dkk., 2016).

f. *Temporomandibular joint* (TMJ) : adalah sendi engsel yang menghubungkan tulang rahang atas dengan rahang bawah antara tulang temporalis dengan kepala kondilus mandibularis. TMJ merupakan sendi yang paling kompleks karena dapat bergerak ke segala arah dalam pergerakan fisiologis mandibula, yakni membuka dan menutup seperti sebuah engsel, bergeser kedepan dan kebelakang dari sisi yang satu

ke sisi lainnya serta memiliki peranan penting dalam proses pengunyahan, penelanan, dan pengucapan. Kelainan TMJ merupakan serangkain kondisi yang menunjukkan gejala dan tanda-tanda yang melibatkan TMJ dan otot-otot pengunyahan berupa bunyi kliking, krepitasi, dan dapat diikuti dengan nyeri sendi, nyeri otot, nyeri kepala, nyeri telinga, telinga berdengung, keterbatasan gerak mandibula, deviasi dan defleksi (Ginting & Napitupulu, 2019).

D. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Klinik

Faktor-faktor yang mempengaruhi dental tourism yang ada di Bali (Poniman, 2023), yaitu :

a. Fasilitas dan akses perawatan gigi

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Poniman dkk (2023) menunjukkan bahwa fasilitas dan akses perawatan gigi yang terdiri dari 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. Wisatawan asing 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 the dan kopi.

b. Kualitas pelayanan klinik gigi

Komponen utama pemilihan klinik gigi lainnya di Bali adalah kualitas pelayanan gigi yang diberikan oleh klinik gigi seperti pelayanan oleh dokter gigi, tingginya kualitas perawatan gigi, pelayanan petugas klinik gigi yang termasuk resepsionis dan perawat, dan profesionalisme dari dokter gigi. Wisatawan asing

memilih Bali dalam perawatan gigi dan mulut karena pelayanan yang diberikan sangat profesional dengan harga yang cukup murah dibandingkan dengan pelayanan gigi dan mulut dari negara asalnya. Staff klinik gigi juga turut andil dalam memberikan pelayanan yang berkesan bagi wisatawan asing karena memberikan kesan baik yaitu ramah dan sopan kepada pasien. Kebaikan pelayanan yang diberikan oleh dokter gigi yang mencakup kebaikan dokter gigi dalam perawatan, rasa kemanusiaan dari dokter gigi, dan minat dokter gigi dalam memberikan perawatan gigi, memberikan rasa nyaman sehingga wisatawan asing merasa puas.

c. Cara pembayaran

Cara pembayaran merupakan hal yang juga mempengaruhi dental tourism seperti kemudahan pembayaran dengan kartu debit atau kredit, kemudahan pembayaran dengan asuransi, dan pembayaran dengan mata uang asing. Wisatawan asing memilih untuk membayar dengan kartu debit karena merupakan hal yang mudah dan beranggapan pembayaran dengan mata uang asal negara mereka bukan suatu hal yang cukup penting. Pembayaran dengan menggunakan asuransi menjadi salah satu hal yang tidak berlaku bagi beberapa wisatawan asing dalam pengaplikasiannya karena beberapa wisatawan asing tidak mempunyai asuransi yang bisa digunakan di Indonesia. Beberapa wisatawan asing yang dapat menggunakan asuransi dalam pembayarannya merasa asuransi sangat berguna untuk mengurangi biaya dalam melakukan perawatan gigi dan mulut. Begitu juga penelitian lainnya di India mengungkapkan bahwa wisatawan asing yang berasal dari negara Barat sangat mementingkan asuransi, tetapi di India sendiri yang merupakan negara berkembang hanya mempunyai sedikit perusahaan yang membantu dalam asuransi untuk perawatan gigi. Bagi wisatawan asing dapat

melakukan pembayaran dengan menggunakan asuransi merasa sangat penting dengan adanya asuransi kesehatan gigi karena wisatawan asing dapat mendapatkan harga perawatan gigi yang lebih murah dan lebih terjangkau.

d. Kebersihan klinik gigi

Wisatawan asing merasa nyaman apabila klinik gigi bersih hingga memberikan kesan yang baik. Kebersihan klinik gigi ini belum terlalu dibahas dalam beberapa penelitian dari fasilitas klinik gigi ataupun dari kualitas pelayanan yang diberikan. Pada penelitian yang dilakukan di Thailand mendukung bahwa faktor kebersihan klinik gigi menjadi faktor kedua yang utama dalam pemilihan wisatawan asing yang berasal dari Amerika untuk melakukan perawatan gigi di Thailand. Pasien merasa sangat puas dengan hasil tertinggi dalam pelayanan gigi yang diberikan Hungary karena kebersihan di ruangan-ruangan di klinik gigi .

e. Biaya perawatan yang murah

Dalam penelitian yang dilakukan ini juga menunjukkan bahwa biaya perawatan yang murah adalah faktor penting dalam Wisatawan asing di Bali. Biaya yang murah dalam melakukan perawatan gigi dan mulut di Bali menjadi faktor penting Wisatawan asing dikarenakan keseluruhan biaya yang dikeluarkan dalam melakukan perjalanan hingga mendapat perawatan biasanya tidak lebih mahal dari biaya yang akan mereka keluarkan jika melakukan perawatan gigi dan mulut di negara asalnya. Pada penelitian yang dilakukan di Malaysia menyatakan bahwa penghematan biaya merupakan suatu hal yang paling utama bagi responden yang datang dari Negara Asia Tenggara. Hal ini juga dinyatakan oleh Kamath, dkk bahwa salah satu tujuan utama banyaknya wisatawan asing yang datang ke India untuk melakukan perawatan gigi dikarenakan Wisatawan asing yang berasal dari negara

Barat dan Eropa dapat melakukan perawatan di India dengan penghematan biaya hingga 6-7 kali lebih murah di bandingkan dengan negara asal mereka sendiri dengan tetap mendapatkan perawatan berstandar internasional.

E. Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Yunike dkk., 2023 dalam (Gejir dkk., 2018).