|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\indra\Pictures\talentaPo.png | **SAJJANA: Public Administration Review** Beranda Journal: <https://talenta.usu.ac.id/sajjana> |  |

**Implementasi Program *Medan Medical Tourism* dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Medan**

M Syahbana Ginting *1*, Wiro Oktavius Ginting*2*

*1Universitas Sumatera Utara, Medan, 20155, Indonesia*

*2Universitas Sumatera Utara, Medan, 20155, Indonesia*

\*Corresponding Author: [masyahbana17@gmail.com](mailto:masyahbana17@gmail.com)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ARTICLE INFO |  | ABSTRAK |
| Article history:  Received 25 October 2024  Revised 01 November 2024  Accepted 01 December 2024  Available online:  <https://talenta.usu.ac.id/sajjana>  E-ISSN: XXX  P-ISSN: XXX | Program *Medan Medical Tourism* merupakan inisiatif yang bertujuan untuk mempromosikan Medan sebagai destinasi pariwisata kesehatan, dengan harapan dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui sektor kesehatan dan pariwisata. Program ini diharapkan mampu meningkatkan kunjungan wisatawan medis yang akan berdampak pada sektor-sektor terkait, seperti perhotelan, transportasi, dan jasa pendukung lainnya. Studi ini mengevaluasi efektivitas implementasi program *Medan Medical Tourism* dalam meningkatkan PAD Kota Medan.  Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan implementasi program *Medan Medical Tourism* dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Medan. Analisis data mengunakan teori kerangka kerja kategorisasi dari Van Meter dan Van Horn, seperti sasaran, yang mencakup ukuran dan tujuan kebijakan program, , sumber daya, yang meliputi dana, tenaga kerja, infrastruktur, dan teknologi yang diperlukan untuk mendukung implementasi program dan lingkungan ekonomi, sosial, dan politik.  Implementasi Program Medan Medical Tourism untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Medan sangat bergantung pada standar kualitas layanan medis, strategi pemasaran yang efektif, dan dukungan kebijakan investasi serta pelatihan tenaga medis. Selain itu, pengelolaan sumber daya, infrastruktur, dan komunikasi yang baik antar pemangku kepentingan juga menjadi faktor penting. Untuk mencapai tujuan ini, beberapa langkah strategis perlu diambil, seperti pembangunan infrastruktur kesehatan modern dan pemasaran untuk menarik pasien internasional, memberikan insentif bagi investor, serta meningkatkan pelatihan tenaga medis dan layanan pelanggan. Memperkuat komunikasi antar organisasi melalui pertemuan rutin, serta mengelola aspek ekonomi, sosial, dan politik, menjadi kunci untuk mendukung kebijakan turisme medis.  **Kata Kunci:** Implementasi Program, *Medan Medical Tourism*, Pendapatan  Asli Daerah. |
| **How to cite:**  Ginting, M. S., & Ginting, W. O. (20  24). Implementasi Program *Medan M*  *edical Tourism* dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Ko  ta Medan. *SAJJANA: Public Admini*  *stration Review*. 1(2).  ---------------------------------------------- |
| **ABSTRACT** |
| *The Medan Medical Tourism Program is an initiative aimed at promoting Medan as a health tourism destination, with the hope of increasing the Regional Original Income (PAD) through the health and tourism sectors. This program is expected to be able to increase medical tourist visits which will have an impact on related sectors, such as hospitality, transportation, and other supporting services. This study evaluates the effectiveness of the implementation of the Medan Medical Tourism program in increasing the PAD of Medan City.*  *The research method used in this study is descriptive research with a qualitative approach. Data collection was carried out using interview, observation, and documentation techniques related to the implementation of the Medan Medical Tourism program in Increasing the Regional Original Income (PAD) of Medan City. Data analysis uses the categorization framework theory of Van Meter and Van Horn, such as targets, which include the size and objectives of the program policy, resources, which include funds, manpower, infrastructure, and technology needed to support the implementation of the program and the economic, social, and political environment.*  *The implementation of the Medan Medical Tourism Program to increase the Regional Original Income (PAD) in Medan City is highly dependent on the quality standards of medical services, effective marketing strategies, and support for investment policies and training of medical personnel. In addition, good management of resources, infrastructure, and communication between stakeholders are also important factors. To achieve this goal, several strategic steps need to be taken, such as building modern health infrastructure and marketing to attract international patients, providing incentives for investors, and improving medical personnel training and customer service. Strengthening communication between organizations through regular meetings, as well as managing economic, social, and political aspects, are key to supporting medical tourism policies.*  ***Keywords:*** *Program Implementation, Medan Medical Tourism, Local*  *Original Income* |
| [A picture containing text, clipart  Description automatically generated](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)  [**This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International.**](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)  [**http://doi.org/10.26594/register.v6i1.idarticle**](http://doi.org/10.26594/register.v6i1.idarticle) |

**1. Pendahuluan**

Wisata medis adalah jenis wisata yang dilakukan oleh individu yang tidak hanya ingin berwisata di daerah tujuan tetapi juga untuk menjalani pengobatan sekaligus menikmati perjalanan. Pihak pariwisata biasanya menawarkan paket- paket yang memudahkan wisatawan untuk melakukan perjalanan, dan wisata medis biasanya dijadikan salah satu pilihan pengobatan sekaligus berwisata. Jadi, kebijakan kesehatan harus ada dan programnya harus dilaksanakan. Tujuan kebijakan kesehatan adalah untuk memberikan pencegahan dan pelayanan yang berfokus pada pemeliharaan kesehatan, pengobatan penyakit, dan perlindungan orang yang rentan (Poter, Ogden, dan Pronyk, 1999). Dampak lingkungan dan sosial ekonomi terhadap kesehatan juga menjadi perhatian kebijakan kesehatan.

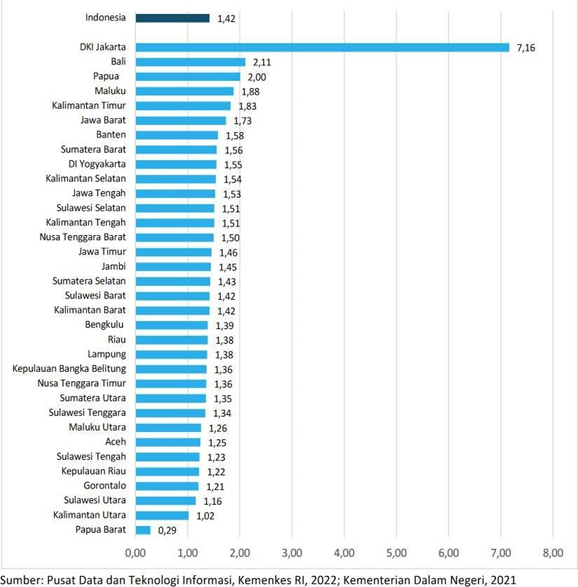
Menurut Permenkes Nomor 76 tahun 2015 terminologi Wisata Medis adalah perjalanan ke luar kota atau Berdasarkan luar negeri untuk memperoleh pemeriksaan, tindakan medis, atau pemeriksaan kesehatan lainnya di Rumah Sakit bisa dibarengi atau tanpa kunjungan ke daerah wisata di negara tersebut (Depkes, 2015). Program wisata kesehatan di Indonesia memerlukan dukungan aspek regulasi yang berpihak pada keberlanjutan program hexa helix untuk Pelayanan Wisata Kesehatan Nasional. Permenkes No.76/2015 tentang Pelayanan Wisata Kesehatan sudah pernah disinggung kelemahannya oleh Menteri Kesehatan beberapa waktu lalu. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 76 Tahun 2015 ini ditetapkan dengan pertimbangan bahwa saat ini jumlah wisatawan medis yang melakukan perjalanan Wisata Medis baik Berdasarkan dalam maupun luar negeri cenderung mengalami peningkatan; bahwa dalam rangka mendukung wisata medis dapat dikembangkan pelayanan wisata medis yang berkualitas di rumah sakit dengan didukung sumber daya memadai; bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud perlu menetapkan Peraturan Menteri Kesehatan tentang Pelayanan Wisata Medis.

Van Slipen (Boedi, 2020) mengatakan bahwa wisata medis terdiri dari tiga hal: kesehatan sebagai tujuan utama, jauh dari rumah, dan santai. Tujuan utama wisata medis, menurut Sarei & Maleki (Boedi, 2020), adalah untuk mendapatkan kebugaran dan kesejahteraan fisik, spiritual, dan psikologis. Kota Medan, memiliki potensi yang sangat besar untuk mengembangkan wisata medis. Dr. Destanul Aulia, Ketua Dewan Wisata Medis Medan (MMT), mengatakan bahwa untuk mewujudkan ekosistem Kota Medan sebagai lokasi wisata medis, sudah ada 7 rumah sakit tipe A dan tipe B yang telah disertifikasi oleh Kementerian Kesehatan RI dan 5 rumah sakit tambahan rekomendasi Dewan MMT yang dianggap layak untuk dimasukkan ke dalam wisata medis. Dikutip melalui Antara News 2022. Walikota Medan M Bobby Afif Nasution menjelaskan bahwa Kota Medan telah mengembangkan fasilitas kesehatan yang baik namun belum sepenuhnya mampu menarik minat masyarakat berobat. Bahkan tetap ada sebagian masyarakat yang memilih berobat ke negara tetangga. Rumah sakit yang terdata adalah Rumah Sakit Adam Malik, Rumah Sakit Columbia Asia Medan, Rumah Sakit Murni Teguh, Rumah Sakit Putri Hijau, Rumah Sakit Royal Prima, Sumatera Eye Center, Rumah Sakit Stella Maris, Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan, Rumah Sakit Mitra Media Premier, dan Rumah Sakit Permata Bunda. Berdasarkan beberapa program yang telah dijalankannya, salah satunya adalah dengan rutin mengikuti webinar internasional. Menurutnya, hal ini dilakukan karena masyarakat internasional juga ingin tahu apa yang menjadi keunggulan rumah sakit di Kota Medan. Penyakit yang paling sering ditangani di Medan Medical Tourism ini ialah penyakit jantung, gigi, pernapasan,dan kosmetik. Adapun keunggulan Berdasarkan ketujuh Rumah Sakit tersebut yaitu Kardiovaskular dan pelayanan onkologi. Selanjutnya Rumah Sakit Royal Prima memiliki keunggulan pelayanan trauma center dan orthopedic center. Rumah Sakit Siloam memiliki keunggulan bedah digestif, mata dan medical check up. Rumah Sakit Columbia Asia memiliki keunggulan pelayanan kardiologi dan orthologi (Marciella, Kompas.com).

Hadirnya Medan Medical Tourism ini bertujuan agar kota Medan bisa menjadi kota tujuan bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan. Program Medan Medical Tourism ini dipadukan dengan konsep pariwisata. Namun hal utama yang dilakukan adalah terlebih dahulu memperbaiki sarana, prasarana dan terutama kualitas pelayanan, sebab selama ini banyak masyarakat yang lebih memilih berobat ke negara tetangga, padahal Kota Medan juga memiliki fasilitas dan SDM di bidang kesehatan yang mumpuni. Selain pelayanan medis, warga yang datang berobat ke Kota Medan juga akan dapat menikmati pariwisata. Sebab, Pemko Medan saat ini tengah mempersiapkan sektor pariwisata untuk nantinya dapat dinikmati. Paket berobat dan berwisata ini yang dirangkum Pemko Medan melalui program Medan Medical Tourism (MMT). Dengan demikian masyarakat merasakan ragam manfaat saat mendapatkan pelayanan kesehatan di ibukota Provinsi Sumatera Utara. Masalah pelayanan menjadi hal klasik yang selalu dikeluhkan masyarakat. Maka, dalam kesempatan ini mengajak pihak rumah sakit, terutama yang ikut serta dalam roadshow ini untuk dapat memperbaiki, menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan begitu, maka Kota Medan akan menjadi lokasi pilihan masyarakat yang ingin berobat.

Dampak lainnya yang timbul dengan berkembangnya medical tourism di Medan adalah dengan tumbuhnya lapangan kerja sektor pariwisata dan Kesehatan serta kesempatan pengembangan bisnis oleh masyarakat setempat dan peningkatan pendapatan serta taraf hidup (Erlyn et al., 2022). Perkembangan medical tourism juga akan akan memberikan peningkatan pada kualitas dan mutu pelayanan Kesehatan Berdasarkan suatu daerah tersebut (Setiawan & Muhardi, 2020; Skountridaki, 2017), sehingga akan mendongkrak pendapatan sektor Kesehatan yang diiringi dengan tumbuhnya tingkat kunjungan pada objek pariwisata. Oleh karena itu, dibutuhkan dukungan Berdasarkan pemerintah pusat maupun daerah dalam bentuk regulasi maupun fasilitasi yang akan berpartisipasi dalam pengembangan pariwisata sekaligus sektor pelayanan Kesehatan sehingga dapat menjadi daya tarik wisatawan nusantara maupun mancanegara dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan dan bertaraf internasional. Dengan begitu, dibutuhkan suatu kolaborasi antar stakeholder (pegawai Berdasarkan dinas kesehatan dan dinas pariwisata) dalam (Arsandi, 2022; Soemaryani, 2016) dalam pengembangan model medical tourism di Medan, sehingga akan mengembangkan sinergi antar stakeholder dalam rangka mencapai tujuan.

Dalam pelaksanannya *Medan Medical Tourism* di Kota Medan nyatanya tidak terlepas dari masalah yang menjadikan penghambat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. *Medan Medical Tourism* dari segi pemberian pelayanan di RS maupun suprasistem RS masih belum mendukung dimana ini dapat dilihat melalui gambar Fasilitas dan SDM Kesehatan dibawah ini:



**Gambar 1** Fasilitas dan SDM Kesehatan

*Sumber: Pusat dan data teknologi informasi kemenkes, 2022*

Berdasarkan data diatas mengatakan bahwa Bali memiliki fasilitas yang memadai dibanding dengan medan dalam medical tourism yaitu peralatan pengobatan jantung, pengobatan paru-paru, pengobatan retina, pengobatan glaukoma, perawatan kulit, perawatan kecantikan, perawatan pernapasan, perawatan malaria, tropis dan perawatan gigi. Sedangkan di Medan masih berfokus terhadap pengobatan gigi, pernapasan, dan kecantikan. Bali dalam pemberian fasilitas dan pelayanan kesehatan dalam pelaksanaanya sudah ditangani oleh dokter handal dari dalam maupun luar negeri sedangkan di Medan peralatannya masih terbatas dan dokter rata rata masi dari dalam negeri (Kompas 2023). Fenomena selanjutnya menyangkut pada biaya pelayanan kesehehatan yang belum berjalan dengan efektif. Kemudian dalam menarik wisatawan untuk berobat masih kurang dikarenakan tenaga medis Kota Medan masih kurang menguasai bahasa internasional sedangkan Bali sudah terkenal dengan wisata alam jadi para wisatawan lebih cenderung berobat dan liburan, sementara di Medan masih belum terlihat minat dari para tourism untuk melakukan pengobatan. Seringkali pasien tidak mengetahui berapa uang yang harus disiapkan untuk menjalani suatu prosedur medis. Informasi ini baru bisa didapat setelah prosedur dan proses pelayanan selesai dilakukan. Padahal salah satu syarat yang dibuat oleh pemerintah negara-negara maju untuk masyarakatnya bisa mencari pelayanan di luar negeri adalah terjaminnya biaya pelayanan sampai pasien kembali ke negaranya, sehingga informasi biaya kesehatan tersebut sangat penting untuk diketahui di awal.

Sesuai dengan penjelasan diatas dapat dilihat bahwa dalam mengembangkan parawisata medis di Kota Medan masih menghadapi beberapa tantangan mulai dari:

1. Infrastruktur yang perlu dikembangkan
2. Promosi yang masih kurang efektif
3. Masih kurangnya 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). Turisme kesehatan dan medis telah menjadi fenomena yang signifikan di era globalisasi dan mobilitas yang meningkat. Medan, salah satu kota terbesar di Indonesia, memiliki banyak potensi untuk menjadi tempat pengobatan yang menarik bagi pasien internasional. Dengan demikian, pengembangan strategi pengelolaan rumah sakit yang mendukung Medan Pelancongan Medis sangat penting.

Walikota Medan pada bulan januari tahun 2022 sudah mengukuhkan Medan Medical Tourisme 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 tourisme, yaitu Murni Teguh, Putri Hijau, Adam Malik, Siloam, Coloumbia, Royal Prima, Pirngadi, USU, Stella Maris, Bunda Thamrin, Mitra Medika Premiere, SMEC. Beberapa pertimbangan terkait Medan Medical Tourism di Kota Medan:

1. Kualitas Layanan Kesehatan: Masalah kesehatan seringkali berkaitan dengan kualitas layanan. Pasien membutuhkan layanan yang baik dan profesional. Oleh karena itu, penting bagi fasilitas kesehatan di Medan untuk meningkatkan standar layanan, termasuk pelayanan yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

2. Peralatan Medis: Peralatan medis di Medan masih tertinggal dibandingkan dengan yang ada di pusat medis terkemuka seperti Penang. Untuk menarik lebih banyak pasien, investasi dalam teknologi medis modern sangat penting agar fasilitas kesehatan dapat menawarkan layanan yang lebih baik dan sesuai standar internasional.

3. Kualitas Perawat dan Tenaga Medis: Layanan perawat di luar negeri sering kali lebih cekatan dan responsif, yang meningkatkan kepuasan pasien. Medan perlu fokus pada pelatihan dan sertifikasi tenaga medis untuk memastikan mereka mampu memberikan pelayanan yang setara dengan yang ditawarkan di negara lain.

4. Fasilitas Menunggu: Tempat menunggu pasien di luar negeri cenderung lebih baik dan nyaman, menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi pasien. Meningkatkan fasilitas di ruang tunggu dan area pelayanan dapat membuat pasien merasa lebih dihargai dan nyaman selama menunggu.

5. Biaya Berobat: Meskipun ada tantangan dalam hal infrastruktur dan kualitas, biaya berobat di Medan biasanya lebih terjangkau dibandingkan dengan layanan di luar negeri. Ini menciptakan peluang untuk menawarkan pelayanan yang menguntungkan bagi pasien, baik dari segi biaya maupun kualitas.

Meskipun Medan menghadapi masalah dalam wisata medis seperti infrastruktur, ketertiban, dan kebersihan, masih ada beberapa keunggulan yang dapat dimanfaatkan:

1. Biaya Perawatan yang Kompetitif: Medan biasanya memiliki biaya perawatan kesehatan yang lebih rendah dibandingkan dengan negara-negara lain, menarik pasien internasional yang mencari solusi medis yang murah.

2. Keanekaragaman Layanan Kesehatan: Medan menawarkan berbagai jenis perawatan medis, seperti bedah kosmetik, pengobatan alternatif, dan perawatan medis lainnya, yang dapat menarik minat pasien dari berbagai latar belakang.

3. Dukungan Budaya dan Wisata: Kota Medan memiliki banyak budaya dan atraksi wisata yang menarik, sehingga pasien dapat menikmati kuliner dan tempat wisata setelah perawatan.

Pemerintah dan pihak berwenang kesehatan berusaha menggali, mengembangkan, dan membangun aset obyek dan daya tarik wisata untuk menjadi dasar untuk pertumbuhan pariwisata. Keputusan ini harus dilanjutkan dengan mempertimbangkan dan memperbaiki potensi destinasi dan daya tarik wisata medis. Untuk mengembangkan potensi daerah, termasuk potensi pariwisata, pemerintah daerah harus mempertimbangkan kesiapan mereka sendiri, selain peraturan otonomi daerah dan peraturan lainnya. Untuk mencapai tujuan mendorong pertumbuhan pariwisata yang menguntungkan masyarakat dan daerah melalui PAD dan Pendapatan Asli Daerah, Dinas Pariwisata Kota Medan harus mengambil alih tugas dan wewenang ke otonomi daerah.

**2. Metode**

Berdasarkan masalah pada penelitian ini maka bentuk penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dengan metode deskriptif. pendekatan kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena atau kejadian dengan mendetail dan terperinci, sehingga dapat memberikan pemahaman yang mendalam mengenai penelitian (Sugiyono 2018 :23).

Pada pendekatan kualitatif menekankan proses dari hubungan fenomena- fenomena penelitian yang diamati. Hal ini sejalan dengan tujuan penelitian dalam melihat bagaimana Implementasi program dalam meningkatkan pendapatan asli daerah. Dalam metode penelitian deskriptif kualitatif ini peneliti menggunakan teori Thomas R. Dye (1978) tentang fungsi kebijakan yang dapat membantu peneliti dalam mendeskripsikan masalah penelitian.

*2.1 Lokasi Penelitian*

Penelitian ini dilakukan di dinas kesehatan, Jl. Rotan, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara. ditemukannya beberapa masalah yaitu fasilitas kesehatan yang belum memadai dan belum optimal. Hal ini, mengakibatkan Medan Medical Tourism belum terlaksana dengan baik dan mengakibatkan wisatawan/ medical tourism belum terlalu banyak datang untuk melakukan perawatan medis.

*2.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data*

Teknik pengumpulan data merupakan cara atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data dari berbagai sumber yang membantu peneliti dalam melaksanakan penelitian serta menemukan dan mendapat jawaban dari masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian sebagai berikut:

1. Teknik Pengumpulan Data Primer

a. Wawancara, Banister dkk. (dalam Poerwandari, 2007) menyatakan bahwa wawancara adalah percakapan dan tanya jawab yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu.

b. Pengamatan atau Observasi, Menurut Sugiyono (2012:83), observasi adalah tindakan mencari dan mengumpulkan data serta informasi dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek/penelitian serta melihat situasi sesuai dengan pedoman observasi, yang selanjutnya membuat catatan ataupun gambaran nyata dari kondisi lokasi penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

a. Studi Kepustakaan, ialah teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui buku, karya ilmiah, jurnal, serta literatur-literatur lainnya yang masih memiliki keterkaitan dengan permasalahan dalam penelitian.

b. Studi Dokumentasi, ialah teknik pengumpulan data sesuai dengan pedoman dokumentasi. Studi dokumentasi dalam penelitian ini yaitu berupa foto atau gambar serta dokumen dan catatan yang ada yang berkaitan dengan Medical Tourism, Dinas Pariwisata, dan Dinas Kesehatan.

*2.3 Penentuan Informan*

Adapun informan dalam penelitian ini dipilih secara Purposive Sampling dan Snowball Sampling. Purposive sampling (Sugiyono, 2012:54) adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti. Sedangkan Menurut (Sugiyono, 2012) snowball sampling adalah teknik penentuan sampel yang awalnya berjumlah kecil, lalu sampel ini menentukan teman-temannya untuk dijadikan sampel juga, dan begitu seterusnya hingga sampel yang terkumpul menjadi banyak. Jika diibaratkan akan seperti bola salju yang menggelinding dan semakin lama maka akan semakin bertambah besar. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1 Informan Penelitian**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Nama** | **L/P** | **Jumlah** | **Pekerjaan/Jabatan** |
| 1. | Dr. Surya Syahputra Pulungan, M. Kes | L | 1 | Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan dan Bendahara *Medan Medical Tourism* |
| 2. | Roida | P | 1 | Pegawai Dinas Kesehatan |
| 3. | Dimas | L | 1 | Staff Dinas Kesehatan |

*Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2024*

*2.4 Teknis Analisis Data*

Menurut Miles dan Huberman (dalam Silalahi, 2009:339), terdapat beberapa hal yang dilakukan saat analisis data yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Itu artinya selama penelitian masih berlangsung, peneliti harus tetap melakukan reduksi data yaitu dengan membuat ringkasan dan mencari fokus Berdasarkan tema atau hal-hal lainnya.

1. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan setelah reduksi data. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk teks naratif, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Dengan penyajian data maka peneliti terbantu dalam menyederhanakan informasi yang kompleks dan dapat lebih memahami apa langkah dan tindakan selanjutnya yang akan diambil.

1. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan berarti deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya belum jelas namun setelah diteliti menjadi lebih jelas. Kesimpulan didapatkan setelah melakukan kajian Berdasarkan catatan-catatan di lapangan, penyimpanan data dan metode pencarian ulang.

*2.5 Teknik Keabsahan Data*

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi. Menurut Moleong (2004:330) teknik keabsahan data adalah pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian. Norman K. Denkin dikutip oleh Mudjia Rahardjo (2012) mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait Berdasarkan sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Menurutnya, triangulasi meliputi empat hal, yaitu:

1. Triangulasi metode

Triangulasi ini dilakukan apabila data atau informasi yang diperoleh diragukan kebenarannya. Triangulasi ini dilakukan dengan membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Peneliti dapat menggunakan metode wawancara dan observasi atau pengamatan serta menggunakan informan yang berbeda.

1. Triangulasi antar-peneliti

Triangulasi ini dilakukan dengan cara menggunakan lebih Berdasarkan satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Teknik ini untuk memperkaya pengetahuan mengenai informasi yang digali Berdasarkan subjek penelitian.

1. Triangulasi sumber data

Triangulasi ini berarti menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (participant observation), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto.

1. Triangulasi teori

Triangulasi teori bertujuan untuk meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoritik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh dengan hasil akhir yaitu rumusan informasi yang akan dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual.

Dalam penelitian ini, triangulasi yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut: (a) triangulasi antar peneliti, yakni melibatkan lebih Berdasarkan satu orang informan. (b) triangulasi sumber data, yakni dengan pengumpulan data dari beberapa media lain seperti dokumen, arsip dan foto. Kombinasi triangulasi ini dilakukan bersamaan dengan kegiatan di lapangan, sehingga diharapkan data yang dikumpulkan dapat melakukan penarikan kesimpulan.

**3. Hasil dan Pembahasan**

Untuk memudahkan peneliti dalam menggambarkan penerapan program Medan Medical Tourism dan upayanya untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Medan, dapat digunakan kerangka kerja kategorisasi yang dikembangkan oleh Van Meter dan Van Horn, seperti yang dijelaskan dalam Agustino (2020). Kerangka ini mencakup enam kategori utama: pertama, sasaran, yang mencakup ukuran dan tujuan kebijakan program, seperti target pendapatan dan jumlah pasien internasional yang diharapkan, serta indikator keberhasilan lainnya. Kedua, sumber daya, yang meliputi dana, tenaga kerja, infrastruktur, dan teknologi yang diperlukan untuk mendukung implementasi program. Terakhir, lingkungan ekonomi, sosial, dan politik, yang mempertimbangkan konteks eksternal yang dapat mempengaruhi pelaksanaan program, seperti kondisi ekonomi lokal, kebijakan politik, dan persepsi masyarakat. Dengan menggunakan kerangka ini, peneliti dapat melakukan analisis menyeluruh mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan Program Medan Medical Tourism dan merancang strategi yang efektif untuk meningkatkan PAD Kota Medan.

*1.1 Standar dan sasaran kebijakan/ukuran dan tujuan kebijakan*

Standar Operasional Program Medan Medical Tourism dirancang untuk memastikan bahwa pasien internasional menerima pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi dan pengalaman yang memuaskan selama mereka berada di Kota Medan. Standar operasional Dinas Kesehatan Kota Medan dalam menerapkan Program Medan Medical Tourism melibatkan pengawasan ketat terhadap kepatuhan fasilitas kesehatan pada regulasi nasional dan internasional, pelatihan berkelanjutan untuk tenaga medis, serta pengembangan infrastruktur yang mendukung layanan medis bagi pasien internasional. Dinas Kesehatan juga memastikan koordinasi antar-stakeholder, mempromosikan Medan sebagai destinasi medical tourism, dan melakukan monitoring serta evaluasi kualitas layanan secara rutin untuk memastikan pengalaman pasien yang berkualitas dan aman. Hal tersebut juga didukung oleh wawancara yang disampaikan Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Kota Medan yaitu Dr. Surya Syahputra Pulungan, M.Kes Pada tanggal Rabu 7 Agustus 2024.

*“Semua fasilitas kesehatan yang terlibat dalam program ini diwajibkan untuk mematuhi regulasi kesehatan nasional dan internasional yang ketat. Dinas Kesehatan Kota Medan melakukan verifikasi dan audit secara berkala untuk memastikan bahwa setiap fasilitas memiliki perizinan yang sah dan telah diakreditasi oleh lembaga nasional maupun internasional. Akreditasi ini memastikan bahwa fasilitas tersebut memiliki standar pelayanan medis yang sesuai dengan ekspektasi global.”*

Sejalan dengan hasil wawancara yang menunjukkan komitmen Dinas Kesehatan Kota Medan terhadap pelaksanaan Program *Medan Medical Tourism*, proses verifikasi standar menjadi kunci utama dalam memastikan bahwa fasilias kesehatan yang terlibat mematuhi regulasi baik nasional maupun internasional. Untuk menjaga kualitas dan kepatuhan berkelanjutan, proses ini melibatkan beberapa langkah penting.

1. Pertama, audit dilakukan secara menyeluruh untuk mengevaluasi operasional dan memastikan bahwa semua prosedur dan dokumentasi memenuhi standar yang ditetapkan. Audit ini dilakukan oleh auditor internal dan eksternal untuk memastikan hasil yang objektif.
2. Kedua, inspeksi lapangan dilakukan dengan mengunjungi fasilitas kesehatan secara langsung, memeriksa kondisi fisik, kebersihan, keamanan, serta kepatuhan terhadap protokol kesehatan. Inspeksi ini memberikan gambaran nyata tentang pelaksanaan standar di lapangan.
3. Ketiga, penilaian berkala merupakan proses rutin yang dilakukan untuk mengevaluasi kinerja fasilitas kesehatan, mencakup tinjauan hasil audit, umpan balik pasien, dan tinjauan terhadap praktek sehari-hari.

Penilaian ini bertujuan untuk mendeteksi dan memperbaiki masalah, memastikan bahwa fasilitas kesehatan terus mematuhi standar. Dengan penerapan proses verifikasi yang ketat ini, Dinas Kesehatan Kota Medan tidak hanya memastikan bahwa fasilitas kesehatan dalam Program Medan Medical Tourism mematuhi regulasi, tetapi juga meningkatkan kepercayaan pasien internasional, sekaligus mendukung upaya program dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan Pendapatan Asli Daerah Kota Medan. Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Ibu Roida selaku pegawai Dinas Kesehatan, yaitu pada tanggal 7 Agustus 2024. “Bagaimana Dinas Kesehatan memastikan bahwa infrastruktur dan fasilitas kesehatan di Medan siap melayani pasien internasional?”

*“Dinas Kesehatan secara rutin menilai dan memantau kondisi infrastruktur dan fasilitas kesehatan untuk memastikan kesiapan dalam melayani pasien internasional. Penilaian ini mencakup kualitas ruang perawatan, peralatan medis, serta fasilitas pendukung seperti akomodasi pasien dan transportasi medis. Setiap fasilitas kesehatan juga diwajibkan untuk memiliki peralatan medis yang terbaru dan terawat dengan baik, serta menyediakan lingkungan yang nyaman dan aman bagi pasien.”*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kesehatan Kota Medan mengimplementasikan sistem pemantauan dan evaluasi yang ketat terhadap infrastruktur dan fasilitas kesehatan untuk memastikan kesiapan mereka dalam melayani pasien internasional. Proses ini sangat penting untuk memastikan bahwa fasilitas kesehatan di Medan tidak hanya memenuhi standar nasional, tetapi juga standar internasional yang diperlukan untuk memberikan layanan medis berkualitas tinggi kepada pasien dari luar negeri. Infrastruktur dan fasilitas kesehatan di Medan secara rutin dipantau untuk memastikan bahwa mereka selalu dalam kondisi optimal untuk menghadapi kebutuhan pasien internasional. Ini mencakup pemeriksaan terhadap berbagai elemen fisik dari fasilitas kesehatan, seperti ruang perawatan, ruang operasi, area konsultasi, dan fasilitas pendukung lainnya. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa semua area memenuhi standar kebersihan, keamanan, dan kenyamanan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang memadai.

Dinas Kesehatan memastikan bahwa fasilitas kesehatan di Medan mematuhi standar-standar ini untuk memberikan pengalaman yang aman dan nyaman bagi pasien internasional. Standar internasional ini mencakup aspek-aspek seperti sanitasi, perlindungan terhadap infeksi, dan perlakuan pasien, yang semuanya penting untuk menjamin keselamatan dan kenyamanan pasien. Selain itu, lingkungan perawatan juga dievaluasi untuk memastikan bahwa itu mendukung pengalaman pasien yang positif. Ini mencakup pemeriksaan terhadap kenyamanan ruang perawatan, aksesibilitas fasilitas, dan dukungan yang diberikan kepada pasien dan keluarga mereka selama proses perawatan. Semua aspek ini diperiksa untuk memastikan bahwa pasien merasa aman, nyaman, dan diperhatikan dengan baik selama kunjungan mereka. Dengan menerapkan sistem pemantauan dan evaluasi yang ketat, Dinas Kesehatan Kota Medan memastikan bahwa semua fasilitas kesehatan yang terlibat dalam Program *Medan Medical Tourism* siap untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi kepada pasien internasional. Ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien tetapi juga berkontribusi pada reputasi Medan sebagai destinasi wisata medis yang terpercaya dan profesional. Selanjutnya dilakukan wawancara dengan dr. Surya Pulungan selaku kepala bidang pada tanggal 7 Agustus 2024 dengan pertanyaan “Bagaimana Dinas Kesehatan berkoordinasi dengan pihak rumah sakit, klinik, dan penyedia layanan medis lainnya dalam pelaksanaan program ini?

*“Dinas Kesehatan memfasilitasi koordinasi antara berbagai pemangku kepentingan melalui forum komunikasi rutin, seperti rapat koordinasi, lokakarya, dan kelompok kerja khusus. Ini memastikan bahwa semua pihak-mulai Berdasarkan rumah sakit, klinik, hingga penyedia layanan medis lainnya-memiliki pemahaman yang sama tentang standar dan prosedur yang harus diikuti. Selain itu, Dinas Kesehatan juga menyediakan panduan operasional dan SOP yang harus diikuti oleh semua peserta program untuk menjaga konsistensi layanan.”*

Berdasarkan wawancara, dapat disimpulkan bahwa koordinasi yang efektif antara berbagai pihak terkait Dinas Kesehatan, rumah sakit, klinik, dan penyedia layanan medis lainnya merupakan elemen krusial dalam kesuksesan Program *Medan Medical Tourism*. Koordinasi ini memastikan bahwa semua pihak yang terlibat bekerja secara harmonis untuk mencapai tujuan bersama dalam menyediakan pelayanan kesehatan berkualitas tinggi kepada pasien internasional. Koordinasi yang efektif melibatkan beberapa aspek penting. Dengan adanya koordinasi yang baik, proses dari penerimaan pasien, pemeriksaan medis, hingga perawatan lanjutan dapat dilaksanakan dengan lancar dan efisien, menghindari kekacauan dan memastikan bahwa pasien menerima perawatan yang terkoordinasi dengan baik. Kemitraan dengan lembaga-lembaga ini memungkinkan fasilitas kesehatan di Medan untuk mengikuti praktik terbaik global dan mendapatkan akses ke pengetahuan dan teknologi terbaru. Ini mencakup pelatihan bagi tenaga medis, pemantauan dan akreditasi dari lembaga internasional, serta implementasi standar internasional dalam praktik medis. Kolaborasi ini membantu memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar nasional tetapi juga setara dengan standar internasional, meningkatkan daya tarik Medan sebagai destinasi wisata medis. Secara keseluruhan, koordinasi yang baik dan kolaborasi dengan lembaga internasional memastikan bahwa Program *Medan Medical Tourism* dapat beroperasi secara optimal, memberikan pengalaman yang memuaskan dan aman bagi pasien internasional, serta memperkuat reputasi Medan di pasar turisme medis global. Selanjutnya dilakukan wawancara dengan dr. Surya Pulungan selaku kepala bidang pada tanggal 7 Agustus 2024 dengan pertanyaan “Bagaimana Dinas Kesehatan melindungi hak-hak pasien selama mereka mendapatkan perawatan?”

*“Dinas Kesehatan memastikan bahwa hak-hak pasien dilindungi melalui penerapan kebijakan yang sesuai dengan standar internasional. Ini termasuk hak atas informasi yang jelas dan jujur, hak atas privasi dan kerahasiaan medis, serta hak untuk memilih atau menolak perawatan tertentu. SOP juga mencakup protokol pengaduan dan resolusi sengketa untuk menangani keluhan pasien dengan cepat dan adil”.*

Berdasarkan wawancara, dapat disimpulkan bahwa dalam Program *Medan Medical Tourism*, pelayanan kepada pasien internasional menekankan pada komunikasi yang efektif dan perlindungan hak-hak pasien untuk memastikan pengalaman yang aman dan bermartabat. Untuk mengatasi kendala bahasa, program ini menyediakan layanan penerjemah, yang memungkinkan pasien untuk berkomunikasi dengan tenaga medis secara jelas dan tanpa kesalahpahaman, memastikan bahwa mereka memahami semua informasi terkait perawatan mereka. Selain itu, protokol perlindungan pasien diterapkan untuk menjaga keamanan dan martabat pasien. Ini mencakup pengamanan kerahasiaan informasi medis, persetujuan yang terinformasi sebelum tindakan medis, perlakuan yang hormat dan adil, serta standar keselamatan yang tinggi selama proses perawatan. Dengan pendekatan ini, Program Medan Medical Tourism berkomitmen untuk memberikan perawatan yang berkualitas tinggi, menjaga kepuasan pasien internasional, dan memperkuat reputasi Medan sebagai tujuan wisata medis yang profesional dan etis.

Oleh karena itu Program Medan Medical Tourism harus dipahami oleh seluruh pegawai atau yang terkhusus masuk ke dalam panitia ajudikasi beserta tim lainnya karena di dalam juknis tersebut memuat rangkaian teknis secara detail dan terstruktur mengenai pelaksanaan program Medan Medical Tourism. Seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini yang merupakan alur atau tahapan Berdasarkan pelaksanaan program Medan Medical Tourism.



**Gambar 2** Tahapan Medical Tourism

*Sumber: Senitel 2024*

Berdasarkan gambar diatas terdapat beberapa tahapan dalam program medical tourism yaitu:

1. Riset Pasar

Mengidentifikasi target pasar dan layanan medis yang dibutuhkan merupakan langkah awal yang krusial. Ini membantu dalam menentukan fokus layanan dan strategi pemasaran yang tepat untuk menarik pasien internasional.

1. Pengembangan Fasilitas

Memperbarui infrastruktur fasilitas kesehatan agar sesuai dengan standar internasional serta melatih tenaga medis dalam menangani pasien internasional adalah kunci untuk memberikan perawatan yang berkualitas. Fasilitas yang memadai dan staf yang terlatih meningkatkan kepercayaan pasien dan kepuasan mereka selama perawatan.

1. Penyusunan SOP

Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) memastikan bahwa semua aspek layanan medis dilakukan dengan konsisten dan mengikuti standar yang telah ditetapkan. Ini membantu dalam memelihara kualitas layanan dan efisiensi operasional.

1. Kepatuhan Regulasi

Kepatuhan terhadap regulasi lokal dan akreditasi internasional adalah fundamental untuk memastikan bahwa fasilitas kesehatan beroperasi secara legal dan memenuhi standar global. Ini juga membantu dalam membangun reputasi positif di pasar medical tourism

1. Koordinas Mitra

Kerjasama yang efektif dengan rumah sakit, klinik, hotel, dan agen perjalanan memastikan bahwa pasien internasional mendapatkan pengalaman yang terpadu dan menyeluruh. Koordinasi ini penting untuk menyediakan layanan pendukung yang membuat perjalanan medis pasien lebih nyaman.

1. Promosi

Strategi pemasaran yang efektif, termasuk promosi melalui berbagai saluran dan penyediaan informasi yang jelas, membantu menarik pasien internasional ke destinasi medical tourism. Promosi yang tepat juga membangun citra positif dan menarik perhatian pasar sasaran.

1. Pelayanan Pasien

Pengelolaan pengalaman pasien Berdasarkan kedatangan hingga perawatan, termasuk penyediaan layanan pendukung seperti penerjemah dan akomodasi, meningkatkan kepuasan pasien dan memastikan bahwa mereka merasa dihargai dan nyaman selama perawatan.

1. Monitoring dan evaluasi

Memantau kualitas layanan secara berkala dan mengumpulkan umpan balik pasien adalah penting untuk menjaga dan meningkatkan standar layanan. Evaluasi ini membantu dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan memastikan bahwa layanan tetap berkualitas tinggi.

1. Tindak lanjut

Mengatur tindak lanjut medis dan komunikasi pasca perawatan memastikan bahwa pasien mendapatkan perawatan berkelanjutan dan mendukung pemulihan mereka setelah kembali ke negara asal. Ini juga membantu dalam menjaga hubungan baik dengan pasien dan mendapatkan umpan balik untuk perbaikan layanan di masa depan.

Secara keseluruhan, langkah-langkah ini dirancang untuk menciptakan program medical tourism yang sukses, memberikan pengalaman perawatan medis yang unggul, dan membangun reputasi destinasi medis sebagai pilihan utama bagi pasien internasional. Integrasi yang efektif Berdasarkan semua tahapan ini berkontribusi pada keberhasilan program dan kepuasan pasien.

*2.2 Sumber Daya*

*A. Sumber Daya Manusia*

Dalam rangka menunjang pelaksanaan kegiatan pelayanan *Medical Tourism* kepada pasien maupun masyarakat luar. Dinas kesehatan memiliki beberapa pegawai.

**Tabel 2 Data Pegawai Berdasarkan Jabatan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Jabatan** | **Jumlah** |
| 1 | Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan | 1 |
| 2 | Kepala Sub Bagian Tata Usaha | 1 |
| 3 | Kepala Urusan | 3 |
| 4 | Kepala Seksi | 5 |
| 5 | Kepala Sub Seksi | 10 |
| 6 | Staff | 49 |

*Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2024*

Selain berdasarkan jabatan, pegawai di Kantor Dinas kesehatan Kota Medan juga dibagi ke dalam beberapa unit kerja seperti yang digambarkan dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 3 Unit Kerja Kota Medan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Unit Kerja** | **Jumlah** |
| 1 | Ka. Bidang Pelayanan Kesehatan Masyarakat | 1 |
| 2 | Ka. Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit | 10 |
| 3 | Ka. Bidang Pelayanan Masyarakat | 10 |
| 4 | Ka. Bidang Sumber Daya Kesehatan | 5 |
| 5 | Ka. Sub. Keuangan dan Pengelolaan Aset | 9 |
| 6 | Ka. Sub. Hukum, Kepegawaian dan Umum | 5 |
| 7 | Ka. Seksi Kesehatan Keluarga Dan Gizi | 2 |
| 8 | Ka. Seksi Promosi Dan Pemberdayaan Masyarakat | 10 |
| 9 | Ka. Seksi Kesehatan Lingkungan, Kesehatan Kerja Dan Olahraga | 3 |
| 10 | Ka. Seksi Surveilans dan Imunisasi | 3 |
| 11 | Ka. Seksi Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Menular | 5 |
| 12 | Ka. Seksi Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular dan Kesehatan Jiwa | 6 |
| 13 | Ka. Seksi Pelayanan Kesehatan Primer | 10 |
| 14 | Ka. Seksi Pelayanan Kesehatan Rujukan | 10 |
| 15 | Ka. Seksi Pelayanan Kesehatan Tradisional | 8 |
| 16 | Ka. Seksi Kefarmasian | 5 |
| 17 | Ka. Seksi Alat Kesehatan dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT) | 2 |
| 18 | Ka. Seksi Sumber Daya Manusia Kesehatan | 3 |
| 19 | Staf Program, Informasi dan Hubungan Masyarakat | 15 |
| 20 | UPT | 13 |

*Sumber: Dinas Kesehatan Kota Medan 2024*

Berdasarkan data pegawai pada tabel 1.3 diatas diketahui bahwa unit kerja yang memiliki jumlah sumber daya manusia paling banyak ada pada seksi staff program dan upt dan yang memiliki sumber daya manusia paling sedikit pada alat kesehatan serta seksi sumberdaya manusia dan gizi. Kepala kantor beserta unit kerjanya saling berpartisipasi dan berkomunikasi untuk pelaksanaan program Medan Medical Tourism ini dengan masuk ke dalam panitia ajudikasi dan tim kerja lainnya. Dalam melaksanakan suatu kegiatan, jumlah pegawai harus mencukupi karena apabila kekurangan maupun kelebihan pegawai membuat pelaksanaan suatu kebijakan menjadi tidak efektif dan tidak efisien. Terkait hal ini peneliti menanyakan mengenai SDM *Medan Medical Tourism* di Kota Medan khususnya pegawai yang menangani program Medan Medical Tourism kepada Ibu Roida selaku Pegawai Dinas Kesehatan Kota Medan, dengan pertanyaan: “Bagaimana kualitas dan kuantitas tenaga medis yang terlibat dalam Program *Medan Medical Tourism*?

*"Ya, kami menghadapi tantangan dalam memenuhi kebutuhan akan tenaga medis yang memiliki keterampilan dan pengetahuan khusus untuk menangani pasien internasional. Kami sedang berupaya untuk merekrut lebih banyak profesional dan meningkatkan pelatihan internal."*

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dikatakan bahwa Program Medan Medical Tourism menghadapi tantangan signifikan terkait dengan kebutuhan tenaga medis yang memiliki keterampilan dan pengetahuan khusus untuk menangani pasien internasional. Saat ini, kualitas dan kuantitas tenaga medis yang tersedia belum sepenuhnya memadai untuk memenuhi kebutuhan spesifik dari pasien internasional yang mungkin memerlukan perawatan medis khusus atau layanan yang sesuai dengan standar global. Keterampilan dan pengetahuan khusus diperlukan untuk melayani pasien internasional, yang sering kali memiliki latar belakang medis dan budaya yang berbeda. Tenaga medis harus dapat menangani berbagai kondisi kesehatan yang mungkin tidak umum di lokal, serta memahami dan beradaptasi dengan kebutuhan budaya dan bahasa pasien internasional. Selain itu, keterampilan dalam komunikasi lintas budaya, penerjemahan medis, dan penanganan kasus medis kompleks menjadi semakin penting untuk memberikan perawatan yang efektif dan memuaskan. Untuk mengatasi tantangan ini, Program Medan Medical Tourism sedang melakukan beberapa upaya strategis. Pertama, program ini berupaya merekrut lebih banyak profesional medis yang memiliki kualifikasi dan pengalaman dalam menangani pasien internasional. Ini mencakup pencarian tenaga medis dengan spesialisasi yang relevan, serta mempekerjakan staf dengan kemampuan komunikasi yang baik dalam bahasa internasional. Setelah saya melakukan wawancara kepada Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Kota Medan pada hari rabu 7 Agustus terkait dengan sumber daya dalam program Medan Medical Tourism “Apakah ada kendala dalam menjalin kemitraan dengan rumah sakit?”

*“Menjalin kemitraan dengan rumah sakit memang tidak selalu mudah, terutama karena perbedaan standar pelayanan, regulasi, dan ekspektasi. Beberapa kendala yang kami hadapi termasuk proses negosiasi yang panjang dan kebutuhan untuk memenuhi berbagai persyaratan internasional. Kami mengatasi hal ini dengan membangun komunikasi yang lebih baik, memahami kebutuhan dan ekspektasi mitra potensial, serta menawarkan kolaborasi yang saling menguntungkan. Selain itu, kami juga menyesuaikan standar pelayanan agar lebih sesuai dengan praktik internasional, yang diharapkan dapat memperkuat hubungan dengan mitra-mitra global”.*

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa menjalin kemitraan dengan rumah sakit dalam program Medan Medical Tourism tidaklah mudah karena perbedaan standar pelayanan, regulasi, dan ekspektasi. Beberapa kendala yang dihadapi termasuk proses negosiasi yang panjang dan memenuhi persyaratan internasional. Untuk mengatasi hal ini, langkah-langkah yang diambil adalah membangun komunikasi yang lebih baik, memahami kebutuhan mitra potensial, menawarkan kolaborasi yang saling menguntungkan, dan menyesuaikan standar pelayanan agar sesuai dengan praktik internasional guna memperkuat hubungan dengan mitra global. Selanjutnya pertanyaan seperti :Apakah ada tantangan dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan agen perjalanan medis internasional”

*“Menjaga hubungan jangka panjang dengan agen perjalanan medis internasional memerlukan upaya berkelanjutan, terutama karena persaingan yang ketat di industri ini. Beberapa tantangan yang kami hadapi termasuk memastikan konsistensi kualitas layanan yang ditawarkan, memenuhi kebutuhan khusus yang diminta oleh agen, dan tetap relevan di pasar yang terus berubah. Kami mencoba mengatasi ini dengan menjaga komunikasi yang terbuka dan rutin dengan agen- agen tersebut, menawarkan insentif khusus untuk kemitraan jangka panjang, serta terus meningkatkan standar pelayanan peneliti untuk tetap kompetitif. Selain itu, kami juga mengadakan pertemuan berkala dan evaluasi dengan agen untuk meninjau kinerja dan mengeksplorasi peluang kolaborasi lebih lanjut”.*

Berdasarkan wawancara di atas, menjaga hubungan jangka panjang dengan agen perjalanan medis internasional merupakan tantangan signifikan bagi Program Medan Medical Tourism. Hal ini disebabkan oleh persaingan ketat di pasar wisata medis global dan kebutuhan untuk tetap relevan dan kompetitif. Agen perjalanan medis internasional berperan penting dalam merujuk pasien ke fasilitas kesehatan, sehingga hubungan yang baik dengan mereka sangat krusial untuk menarik pasien internasional dan memastikan keberhasilan program. Untuk mengatasi tantangan ini, program tersebut menerapkan beberapa strategi utama. Pertama, komunikasi terbuka dengan agen perjalanan sangat penting. Ini mencakup pembaruan informasi secara rutin mengenai layanan yang ditawarkan, perubahan dalam kebijakan, serta penyesuaian dalam prosedur yang mungkin mempengaruhi pengalaman pasien. Dengan komunikasi yang baik, program dapat memastikan agen memiliki informasi yang akurat dan terkini, sehingga mereka dapat merekomendasikan fasilitas dengan percaya diri. Dengan pendekatan ini, Program Medan Medical Tourism berusaha untuk membangun hubungan jangka panjang yang produktif dengan agen perjalanan medis internasional, mengatasi persaingan, dan tetap relevan di pasar global.

*B. Sumber Daya Infrastruktur (Sarana dan Prasarana)*

Dalam Program *Medan Medical Tourism*, keberhasilan bergantung pada kualitas dan ketersediaan infrastruktur sarana dan prasarana. Fasilitas kesehatan yang memadai, seperti rumah sakit terakreditasi dan klinik spesialis dengan peralatan medis canggih, adalah fondasi utama Berdasarkan program ini. Akomodasi yang nyaman dan aman, termasuk hotel dan apartemen sewa, memberikan kenyamanan bagi pasien dan pendamping. Selain itu, sistem transportasi yang efisien, termasuk layanan antar jemput, mempermudah mobilitas antara fasilitas kesehatan dan tempat akomodasi. Program *Medan Medical Tourism* melibatkan beberapa rumah sakit terkemuka di Medan yang berkomitmen untuk meningkatkan sektor pariwisata kesehatan di kota tersebut. Di antara rumah sakit yang telah bergabung dalam program ini adalah RSUP H. Adam Malik, sebuah rumah sakit umum pusat yang dikenal dengan fasilitas medis lengkap dan reputasinya yang baik. Selain itu, RS Mitra Sejati juga berperan aktif dengan layanan medis berkualitas dan fasilitas yang memadai. RS Royal Prima, yang merupakan rumah sakit swasta, menawarkan layanan medis dengan standar internasional yang menarik bagi wisatawan medis. Rumah sakit lain yang turut serta adalah RS Murni Teguh dan RS Columbia Asia, keduanya menawarkan fasilitas dan layanan yang memenuhi standar internasional untuk memastikan kenyamanan dan kualitas perawatan bagi pasien internasional. Program ini bertujuan untuk menjadikan Medan sebagai destinasi unggulan dalam pariwisata medis dengan memberikan layanan kesehatan terbaik.

Sumber Daya Infrastruktur Sarana dan Prasarana dalam Program *Medan Medical Tourism* mencakup berbagai elemen kunci yang memastikan keberhasilan program ini. Fasilitas kesehatan yang terakreditasi dengan peralatan medis modern dan tenaga medis berpengalaman menjadi pondasi utama. Peneliti melakukan wawancara kepada pasien *Medan Medical Tourism* yaitu Ibu Basaria Pasaribu pada tanggal 7 Agustus 2024: “Penyakit apa yang ibu alami untuk pengobatan di medical tourism ini?

*“Masalah Ortopedik: Masalah ortopedik seperti arthritis, cedera tulang dan sendi, serta kebutuhan untuk prosedur ortopedi seperti penggantian sendi atau rekonstruksi ligamen juga umum di antara pasien. Perawatan dapat mencakup fisioterapi, pembedahan, dan penggunaan perangkat ortopedi.”*

Pasien yang datang melalui Program Medan Medical Tourism sering kali mencari perawatan untuk berbagai kondisi medis yang memerlukan perhatian khusus. Penyakit jantung merupakan salah satu kondisi umum, di mana pasien memerlukan intervensi seperti angioplasti atau operasi bypass untuk penyakit koroner, gagal jantung, atau gangguan ritme jantung. Kanker juga menjadi alasan utama, dengan pasien mencari perawatan untuk berbagai jenis kanker, termasuk kanker payudara, prostat, dan paru-paru, melalui diagnosis, kemoterapi, radiasi, atau bedah onkologi. Gangguan endokrin seperti diabetes tipe 1 dan tipe 2, serta masalah tiroid, juga sering membutuhkan manajemen jangka panjang dan terapi khusus. Selain itu, penyakit sistem pencernaan seperti GERD, penyakit radang usus, dan gangguan hati memerlukan penanganan medis termasuk pengobatan dan prosedur bedah. Pasien dengan penyakit paru-paru seperti asma dan PPOK mencari terapi untuk mengelola gejala dan meningkatkan kualitas hidup. Masalah ortopedik, termasuk arthritis dan cedera sendi, sering memerlukan prosedur ortopedi seperti penggantian sendi atau rekonstruksi ligamen. Program Medan Medical Tourism menyediakan fasilitas dan layanan berkualitas tinggi yang dirancang untuk memenuhi standar internasional, memastikan bahwa pasien internasional mendapatkan perawatan yang efektif dan pengalaman yang nyaman selama mereka berada di Medan.

Bukan hanya rumah sakit saja yang harus diperlengkapi namun juga akomodasi transportasi. Kualitas akomodasi untuk pasien dan pendamping sangat penting. Akomodasi harus mencakup hotel bintang empat atau lima dan apartemen sewa yang nyaman, aman, dan sesuai dengan standar internasional. Fasilitas khusus yang mendukung kebutuhan medis pasien juga harus tersedia, termasuk akses mudah ke pelayanan kesehatan darurat dan ruang penyimpanan obat. Pengaturan transportasi yang efisien dan aman antara fasilitas kesehatan dan tempat akomodasi adalah vital. Program ini harus menyediakan layanan antar-jemput yang terjadwal, transportasi dengan aksesibilitas khusus, serta solusi mobilitas bagi pasien dengan kebutuhan khusus. Yang dimana saya melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Kota Medan pada tanggal 7 Agustus 2024 “Apa jenis transportasi yang disediakan untuk pasien dan pendamping selama program ini?

*“Program ini menyediakan berbagai jenis transportasi, termasuk layanan antar-jemput Berdasarkan dan ke fasilitas kesehatan, akomodasi, serta bandara. Jenis transportasi yang disediakan meliputi mobil pribadi, minibus, dan kendaraan medis yang dilengkapi dengan fasilitas khusus untuk pasien dengan kebutuhan mobilitas”.*

Bagaimana kualitas dan keamanan akomodasi dipastikan untuk memenuhi standar internasional? Kualitas dan keamanan akomodasi dipastikan melalui proses seleksi ketat, inspeksi berkala, dan kerjasama dengan penyedia akomodasi yang telah terverifikasi. Standar keamanan termasuk sistem pengawasan, kontrol akses, dan kebijakan kebersihan yang ketat. Berdasarkan wawancara, dapat disimpulkan bahwa Program Medan Medical Tourism mengutamakan kenyamanan dan aksesibilitas bagi pasien dan pendamping mereka selama masa perawatan dengan menyediakan berbagai jenis transportasi. Program ini menyediakan mobil pribadi, minibus, dan kendaraan medis untuk memenuhi kebutuhan transportasi yang berbeda. Mobil pribadi dan minibus memastikan kemudahan dan kenyamanan perjalanan bagi pasien dan pendamping mereka, sementara kendaraan medis khusus dirancang untuk menangani pasien yang memerlukan perawatan medis selama perjalanan atau membutuhkan fasilitas khusus. Untuk memastikan akomodasi yang memadai, program ini melakukan seleksi ketat terhadap penyedia akomodasi yang akan digunakan oleh pasien. Proses seleksi ini melibatkan pemeriksaan menyeluruh untuk memastikan bahwa akomodasi yang dipilih memenuhi standar kualitas yang tinggi. Inspeksi rutin dilakukan untuk memantau dan memastikan bahwa fasilitas akomodasi tetap dalam kondisi yang baik dan aman untuk digunakan. Selain itu, program ini menjalin kerjasama dengan penyedia akomodasi yang sudah terbukti memenuhi standar internasional, memastikan bahwa akomodasi yang disediakan tidak hanya nyaman tetapi juga sesuai dengan ekspektasi global dalam hal kualitas dan layanan. Dengan menyediakan berbagai opsi transportasi dan memastikan standar tinggi dalam akomodasi, Program Medan Medical Tourism berkomitmen untuk memberikan pengalaman yang menyeluruh dan memuaskan bagi pasien internasional, menjaga kenyamanan mereka selama perjalanan dan masa perawatan serta memenuhi standar internasional dalam hal kualitas dan keamanan.

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan peneliti, maka dapat diperoleh kesimpulan dengan menggunakan variabel-variabel Berdasarkan teori implementasi model Van Meter dan Van Horn untuk melihat implementasi program Medan Medical Tourism dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Program Medan Medical Tourism bertujuan meningkatkan PAD dengan standar layanan medis tinggi dan tenaga medis terampil. Sasaran mencakup strategi pemasaran untuk pasien internasional, insentif bagi investor, pelatihan tenaga medis yang dimana dilapangan masi sedikit pegawai Medan Medical Tourism yang berkompeten, dan mekanisme evaluasi kebijakan. Ini akan memperkuat posisi Medan sebagai destinasi turisme medis. Sumber daya yang dibutuhkan meliputi investasi infrastruktur medis, dana untuk pemasaran, pelatihan tenaga medis, kemitraan dengan stakeholder, dan penggunaan teknologi informasi. Pengelolaan sumber daya yang baik dapat meningkatkan PAD Kota Medan. Instansi pelaksana harus berkomitmen pada kualitas layanan, memiliki manajerial yang efektif, kemampuan pemasaran, dan transparansi. Ciri-ciri ini penting untuk meningkatkan PAD dan memperkuat posisi Medan. Komunikasi efektif antara pemangku kepentingan sangat penting. Ini mencakup pertemuan rutin, penggunaan platform digital untuk informasi, koordinasi pemasaran, dan respons cepat terhadap isu. Komunikasi yang baik mendukung kelancaran program. Pelaksana perlu komitmen tinggi terhadap kualitas, keterbukaan terhadap inovasi, dan fokus pada hasil. Kolaborasi dan sensitif terhadap umpan balik pasien juga penting untuk efektivitas program. Lingkungan ekonomi mendukung dengan investasi dan strategi pemasaran. Sosial harus memperhatikan kebutuhan pasien internasional, sementara lingkungan politik perlu mendukung kebijakan dan stabilitas. Pengelolaan yang efektif dari faktor-faktor ini dapat meningkatkan PAD Kota Medan.

**Referensi**

Aditama. (2007). Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi. *Kepanjen:AE Publishing*

Aditomo. (2021) Kurikulum Untuk Pemulihan Pembelajaran. Jakarta: Pusat Kurikulum dan Pembelajaran Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi.

Afan. (2009). Politik Indonesia: Transisi Menuju Demokrasi. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*

AG. Subarsono. (2005). “Analisis Kebijakan Publik”, *Yogyakarta: Pustaka Belajar*.

Arikunto. (1998). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. *Jakarta: PT. Rineka Cipta*.

Budi Winarno. (2012). Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus. *Yogyakarta: CAPS*.

Arsandi, S. (2022). Collaborative Governance in the Optimization of Tax Revenue: Case Study in Yogyakarta. Jurnal Bina Praja: *Journal of Home Affairs Governance*, 14(1 SE-), 17–29

Baidhowah, A. (2022). Explaining Decentralization Performance in Indonesia: Member of Parliament Decision, Political Networks, and Constitution Amendment. Jurnal Bina Praja: *Journal of Home Affairs Governance*, 14(1), 97–109

Goodrich, J. N., & Goodrich, G. E. (1987). Health Care Tourism-An Explanatory Study. *Tourism Management*, 8, 217-222.

Kemenparekraf. (2020). Rencana Strategis Kemenparekraf 2020 - 2024. *Kemenparekraf*, 1– 136.

Meter, D. S. V., & Horn, C. E. V. 1975. The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration and Society*, 6(4). DOI: 10.1177/009539977500600404.

Moleong, Lexy J. (1995). Metodologi Penelitian Kualitatif. *Bandung: PT. Remaja Rosdakarya*.

Nasution, S. (2003). Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif. *Bandung: Tarsito*.

Nugroho, Riant. (2013). Metode Penelitian Kebijakan. *Yogyakarta: Pustaka Belajar*.

Nugroho, Riant. (2014). Kebijakan Publik di Negara Negara Berkembang. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.

Patton, Michael Quinn, (1987), Qualitative Research and Evaluation Methods,New York, *SAGE Publication*.

Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M. (2011). Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif. mudjiarahardjo.uin-malang.ac.id. Diakses 11 21, 2012.

Reni, M., Putera, R. E., & Koeswara, H. (2022). Medical Tourism Dalam Meningkatkan Pariwisata Yang Ada Di Sumatera Barat. *Musamus Journal of Public Administration*, IV (2), 78–87.

Singarimbun. (1989), Metode Penelitian Survai, *Jakarta: PT. Pustaka LP3ES*.

Solichin. (2012). Analisis Kebijakan: Berdasarkan Formulasi ke penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik. *Jakarta: PT. Bumi Aksara*.

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. *Bandung: Penerbit Alfabeta*.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). *Bandung: CV Alfabeta*.

Suwitri, Sri. (2008). Konsep Dasar Kebijakan Publik. *Semarang: Badan Penerbit UNDIP*.

Setiawan, B., & Muhardi. (2020). Wisata Medis Dalam Peningkatan Pelayanan Rumah Sakit. *Paradigma Jurnal Multidisipliner Mahasiswa Pascasarjana*, 1(1), 21–28.

Surwiyanta, A. (2021). Dampak Pengembangan Pariwisata terhadap Kehidupan Sosial Budaya dan Ekonomi. *Media Wisata*, 2(1).

Tangkilisan. (2008), Pengantar Analisis Kebijakan Publik, *Malang: UMM Press*.

Wardhani, Eka. (2015). Implementasi Program Instalasi Pengelolaan Air Limbah (IPAL) dalam Perspektif Pembangunan Berkelanjutan (Studi Kasus Pengelolaan Air Limbah di Kelurahan Tlogomas Kota Malang).

Widodo, Joko. (2009). Analisis Kebijakan Publik. *Malang: Bayumedia Publishing*.

Winarno, Budi. (2007). Kebijakan Publik: Teori dan Proses. *Yogyakarta: Med Press*.