

6-30-2024

DETERMINAN UTILISASI LAYANAN WISATA KEBUGARAN (WELLNESS TOURISM) DI RSUP DR. SARDJITO, YOGYAKARTA

Firman Firman

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia,
firman@ikm.uad.ac.id

Kartika Lestari

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia,
kartika1900029153@webmail.uad.ac.id

Citra Corneriski Garnet

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia,
citra180002933@webmail.uad.ac.id

Follow this and additional works at: <https://scholarhub.ui.ac.id/arsi>



Part of the [Health and Medical Administration Commons](#), and the [Health Services Research Commons](#)

Recommended Citation

Firman, Firman; Lestari, Kartika; and Garnet, Citra Corneriski (2024) "DETERMINAN UTILISASI LAYANAN WISATA KEBUGARAN (WELLNESS TOURISM) DI RSUP DR. SARDJITO, YOGYAKARTA," *Jurnal ARSI : Administrasi Rumah Sakit Indonesia*: Vol. 10: No. 2, Article 3.

DOI: 10.7454/arsi.v10i2.1074

Available at: <https://scholarhub.ui.ac.id/arsi/vol10/iss2/3>

This Original Research Article is brought to you for free and open access by the Faculty of Public Health at UI Scholars Hub. It has been accepted for inclusion in Jurnal ARSI : Administrasi Rumah Sakit Indonesia by an authorized editor of UI Scholars Hub.

DETERMINAN UTILISASI LAYANAN WISATA KEBUGARAN (*WELLNESS TOURISM*) DI RSUP DR. SARDJITO YOGYAKARTA

Firman*, Kartika Lestari, Citra Corneriski Garnet

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia

*Korespondensi: Firman, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia

Firman@ikm.uad.ac.id

Article history:

Received: 14 Jan 2024; Revised: 22 Maret 2024; Accepted: 25 June 2024

Abstract. *Wellness tourism have become a new trend for Indonesian people in maintaining their physical and spiritual health. Dr. Sardjito General Central Hospital is one of the hospital institutions that develops medical & wellness tourism services by utilizing Javanese culture and using traditional materials. This study aims to determine the factors that influence patients using wellness tourism. Qualitative research with a phenomenological approach and sample selection using purposive sampling with specified criteria. The total informants were 10 patients, and 5 from service providers such as management, administration and therapists at the Kalimosodo polyclinic. Data collection was carried out through in-depth interviews and thematic analysis. The characteristics of patients using medical and wellness tourism services are women with a high educational background. The determinants of using fitness services at Dr. Sardjito Hospital are that the patient knows the function of the fitness service, the facilities are considered clean and adequate, the service costs are affordable, and the patient also has family support. This study showed that predisposing factors or the patient's personal condition are the dominant factors in utilizing fitness services. The use of Dr. Sardjito Hospital fitness services is influenced by individual characteristics, knowledge and positive perceptions of facilities and quality services. Thus, hospital management needs to increase literacy regarding the benefits of fitness services for patients so that this service becomes increasingly popular and becomes an attractive service option for patients and the public to stay healthy and productive.*

Keywords: *Wellness Tourism, Utilization, Predisposing factor, Public Hospital*

Abstrak. Layanan wisata kebugaran menjadi salah satu trend baru bagi masyarakat Indonesia dalam mempertahankan kesehatan fisik maupun spiritualnya. Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Sardjito merupakan salah satu Rumah Sakit (RS) yang mengembangkan pelayanan kebugaran *medical & wellness tourism* dengan pemanfaatan budaya Jawa dan penggunaan bahan-bahan tradisional. Studi ini bertujuan mengetahui faktor yang mempengaruhi pasien menggunakan layanan wisata kebugaran. Penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dan pemilihan sampel secara *purposive sampling* dengan kriteria yang ditentukan. Total informan adalah 10 pasien dan 5 dari unsur penyedia layanan seperti bagian manajemen, administrasi, dan terapis di bagian poli kalimosodo. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan analisis *thematic*. Karakteristik pasien pengguna layanan kebugaran ialah perempuan dengan latar belakang pendidikan tinggi. Determinan penggunaan layanan kebugaran di RSUP Dr. Sardjito yakni pasien mengetahui fungsi layanan kebugaran tersebut, fasilitas dianggap bersih dan memadai, biaya layanan terjangkau, dan juga adanya dukungan keluarga oleh pasien. Pada studi ini menunjukkan bahwa faktor predisposisi atau kondisi personal pasien menjadi faktor dominan dalam memanfaatkan layanan kebugaran. Penggunaan layanan kebugaran RSUP Dr. Sardjito dipengaruhi oleh faktor predisposisi seperti karakteristik individu, pengetahuan dan persepsi positif atas fasilitas dan kualitas layanan. Dengan demikian, pihak manajemen rumah sakit perlu meningkatkan literasi terhadap manfaat layanan kebugaran bagi pasien agar layanan ini semakin populer dan menjadi pilihan layanan menarik bagi pasien dan masyarakat agar tetap sehat dan produktif.

Kata kunci: Layanan kebugaran, Utilisasi, Faktor Predisposisi, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Wisata kebugaran (*wellness tourism*) merupakan pasar khusus yang saat ini menjadi tren dalam menarik perhatian wisatawan dalam dan luar negeri terkait kombinasi kegiatan pariwisata dan kesehatan (Permatasari, 2019). *Policy Department of European Parliament* menyebutkan *wellness tourism* memiliki tiga komponen, yaitu wisata medis (*medical tourism*) untuk mendapatkan pelayanan berupa medis, wisata kebugaran (*wellness tourism*) untuk pemeliharaan kesehatan dan keseimbangan jiwa raga, serta wisata spa untuk mendapatkan penyembuhan, relaksasi, dan mempercantik diri melalui spa sebagai bagian dari tindakan preventif (Mainil, et al., 2017). Motivasi individu dalam memanfaatkan wisata kesehatan internasional adalah keinginan untuk mendapatkan fasilitas kesehatan yang lebih baik di luar dari negara asalnya, biaya pelayanan kesehatan terjangkau, dan kadang kualitas pelayanan kesehatan yang dibutuhkan di negara asal tidak memadai, termasuk waktu tunggu yang relatif lama dalam memperoleh pelayanan (Turner, 2007).

Perkembangan industri perumahnya telah menjangkau layanan wisata kebugaran (*medical dan wellness tourism*). Meskipun masyarakat masih memiliki stigma bahwa rumah sakit hanya tempat untuk pengobatan orang yang sakit karena tidak sedikit masyarakat belum mengetahui akan adanya layanan wisata kebugaran di rumah sakit yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas hidup sehat. Saat ini, Provinsi Yogyakarta memiliki program wisata kebugaran yang terdapat di beberapa rumah sakit pemerintah dan swasta. Beberapa diantaranya adalah RS JIH, RS Panti Rapih, RSA UGM, dan Rumah Sakit Khusus Bedah An Nur. Jenis wisata kesehatan yang tersedia, antara lain, layanan medis gangguan saluran kemih, gagal ginjal, disfungsi ereksi, rekonstruksi dan kelainan bawaan urologi, andro urologi, dan lain-lain. Khusus di RSUP Dr. Sardjito memiliki layanan *health dan wellness tourism* (Arisanti, 2019).

Lanskap pengembangan RSUP Dr. Sardjito tidak hanya menyediakan layanan medis yang unggul, tetapi juga telah memperhatikan potensi pariwisata kesehatan sebagai integrasi terhadap Daerah Istimewa (DI) Yogyakarta sebagai destinasi wisata populer (Brahmanto, 2015). RSUP Dr. Sardjito juga masuk sebagai salah satu jajaran destinasi wisata kesehatan di Indonesia yang mengedepankan pelayanan berbasis budaya Jawa dan menggunakan serta mengkombinasi bahan-bahan tradisional. RSUP Dr. Sardjito memiliki jenis layanan *health & wellness tourism*, antara lain, konsultasi herbal, akupunktur medis, skrining fungsi luhur, *medical chek up* jantung, skrining gangguan tidur, hemodialisis *privilege*, *adolescent health screening*,

program neurorestorasi. Secara khusus, program yang termasuk kedalam layanan kebugaran (*wellness tourism*) hanya layanan pijat kebugaran yang terdapat di poli kalimosodo (ISIMRS, 2023).

Tantangan yang dihadapi RSUP Dr. Sardjito dalam pengembangan layanan kebugaran adalah statusnya sebagai rumah sakit pemerintah yang pengelolaannya terbatas oleh regulasi sehingga untuk menerapkan wisata kesehatan sepenuhnya perlu melakukan perbaikan teknis, manajerial, serta ketersediaan sumber daya manusia yang lebih optimal. Di samping itu, keluarga pasien dari luar Yogyakarta masih mengalami kesulitan mencari akomodasi yang terjangkau walaupun saat ini rumah sakit sedang merencanakan penyediaan paket penginapan yang terjangkau. Hal ini dikarenakan konsep rumah sakit dengan fokus pada wisata kesehatan, terutama wisata medis adalah kemampuan mengatur perjalanan pasien mulai dari rumah menuju rumah sakit hingga kembali ke tempat tinggal asalnya dan pasien didampingi oleh keluarga atau kerabatnya (Arisanti, 2019; Bramanto, 2015).

Layanan pendukung program *wellness tourism* lainnya di RSUP Dr. Sardjito adalah kafe jejaman tradisional, yang mungkin menjadikan rumah sakit ini sebagai satu-satunya rumah sakit di Indonesia yang menyediakan layanan tersebut. Berdasarkan data yang telah diambil selama satu tahun terakhir, jumlah pasien yang menggunakan pelayanan wisata kebugaran di Poli Kalimosodo RSUP Dr. Sardjito, yaitu sebanyak 171 pasien pada periode Januari 2021 sampai Desember 2021 dengan rerata kunjungan perbulan sebanyak 9-15 pasien. Pada kegiatan *Sardjito Health Tourism Fair tahun 2022* menyoroti pentingnya meningkatkan layanan kesehatan, khususnya dalam bidang *Health Tourism*. Rumah sakit harus berkomitmen mendukung pengembangan paket wisata kesehatan dengan cara meningkatkan upaya kolaborasi bersama pemerintah daerah, pelaku wisata, asuransi, perbankan, dan mitra lainnya (Humas RS Sardjito, 2022).

Atas kondisi ini, peneliti tertarik mengkaji fenomena layanan *wellness tourism* sebagai *trend* baru dalam pengembangan model bisnis industri perumahnya di Indonesia. Secara khusus, kehadiran layanan wisata kebugaran ini dapat mendorong pertumbuhan ekonomi, wisata, dan kesehatan publik secara bersama-sama baik tingkat nasional dan wilayah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi determinan yang mendorong pilihan pasien dalam menggunakan layanan wisata kebugaran di RSUP Dr. Sardjito. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit rujukan

tertinggi untuk daerah DI Yogyakarta dan Jawa Tengah untuk pelayanan medis dan non medis.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan Fenomenologi. Suatu pendekatan untuk mengidentifikasi suatu kejadian sosial yang menggambarkan dan menginterpretasikan bagaimana pengalaman hidup informan (Creswell, 2010). Ciri utama desain penelitian ini adalah mengutamakan sudut pandang/konsep atau ide individu, kelompok atau masyarakat terhadap pengalaman dan pengetahuan mereka dalam memanfaatkan layanan kebugaran di rumah sakit.

Sampel penelitian adalah para pelaku atau penyedia layanan kebugaran langsung atau tidak langsung kepada pasien di Poli Kalimosodo RSUP Dr. Sardjito. Teknik pemilihan sampel secara *purposive sampling* dengan kriteria utama, yaitu individu pasien yang menggunakan layanan kebugaran di Poli Kalimosodo. Kriteria inklusi penelitian meliputi laki-laki/perempuan yang sudah atau belum menikah, usia diatas 17 tahun, dan pasien lama atau baru yang telah menggunakan layanan di Poli Kalimosodo. Kriteria eksklusi penelitian meliputi penderita tunanetra dan tunarungu, tidak mampu berkomunikasi, dan tidak memiliki waktu luang untuk diwawancarai. Total sampel penelitian yang berhasil diwawancarai ada sebanyak 15 informan yang terdiri dari dua bagian, yaitu 10 pasien dan 5 orang penyedia layanan.

Proses pemilihan informan pasien terdiri dua bagian, yaitu 5 pasien lama dan 5 pasien baru karena rata-rata visit dalam satu bulan sebanyak 10-13 pasien. Untuk 5 informan dari penyedia layanan kebugaran terdiri dari 1 orang dari unit manajemen, 1 orang administrasi, 1 orang terapis akupuntur, 1 orang terapis herbal, dan 1 orang terapis pijat bugar. Kelompok penyedia layanan ini juga berfungsi sebagai triangulasi sumber. Teknik pengumpulan dan penggalan informasi dilakukan melalui wawancara mendalam kepada informan dan analisis data dengan metode *thematic analysis*. Metode analisis digunakan untuk menganalisis dan mengidentifikasi pola tematik atau isu yang muncul, yaitu faktor predisposisi, pemungkin, dan pendorong yang turut mempengaruhi pemanfaatan layanan kebugaran. Kegiatan penelitian ini dilakukan di layanan wisata kebugaran Poli Kalimosodo RSUP Dr. Sardjito pada tanggal 20 Februari – 11 Maret 2023 dengan nomor persetujuan etik KE/FK/0234/EC/2023.

HASIL DAN DISKUSI

Gambaran Umum

Poli Kalimosodo di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta menyediakan layanan wisata kebugaran dengan fokus pada pengobatan tradisional seperti herbal, pijat, akupuntur, dan akupresur oleh tenaga ahli bersertifikat sejak tahun 2020. Layanan tersebut mencakup penggunaan herbal untuk berbagai kondisi, pijat akupresur untuk kenyamanan dan pemulihan, serta akupuntur untuk mengobati berbagai masalah kesehatan, dari mulai nyeri hingga meningkatkan daya tahan tubuh. Hal ini menunjukkan komitmen manajemen rumah sakit dalam menyediakan pilihan wisata kesehatan melalui kombinasi perawatan tradisional untuk kesehatan dan kebugaran tubuh bagi pasien.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan total informan pasien yang berhasil diwawancarai adalah 15 orang. Gambaran karakteristik sosiodemografi pasien pengguna layanan kebugaran Poli Kalimosodo cenderung dari kelompok perempuan dengan rentang usia 22-52 tahun. Sebagian besar tingkat pendidikan pasien adalah diploma dan sarjana serta telah memanfaatkan layanan kebugaran 1 s/d 7 kali. Adapun tingkat pekerjaan informan bervariasi, seperti Pegawai Negeri Sipil (PNS), *freelance*, *influencer*, dan karyawan swasta. Untuk tingkat penghasilan juga cukup beragam, mulai dari dua juta hingga lima belas juta per bulan. Gambaran terkait determinan/faktor yang dapat mempengaruhi pasien dalam memanfaatkan layanan kebugaran rumah sakit, peneliti mengacu pada konsep Andersen Model bahwa determinan utilisasi layanan kesehatan dibedakan atas tiga bagian, yaitu faktor predisposisi, *enabling*, dan *need* (Andersen, 1995). Hal ini sejalan dengan pendekatan analisis tematik yang dilakukan dalam penelitian kualitatif.

Deteminan Utilisasi Layanan Wisata Kebugaran Faktor Predisposisi

Faktor predisposisi merupakan faktor yang mendasari terjadinya perubahan perilaku tertentu. Faktor predisposisi yang mempengaruhi utilisasi layanan wisata kebugaran dapat dilihat dari faktor yang melekat pada personal pasien, seperti karakteristik, riwayat sakit, pengalaman, dan sikap yang turut mempengaruhi penggunaan layanan kebugaran di Poli Kalimosodo RSUP Dr. Sardjito.

Karakteristik informan dalam penelitian ini berperan sebagai faktor predisposisi yang menunjukkan bahwa informan perempuan lebih sering menggunakan layanan di Poli Kalimosodo. Sesuai dengan temuan dari penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa wisatawan kesehatan/kebugaran didominasi dari kalangan wanita yang lebih tua (Global Wellness Institute,

2013). Informan yang memanfaatkan layanan adalah informan dengan usia 22-52 tahun atau kelompok usia produktif. Hal ini dapat dilihat dari jenis pekerjaan informan, yaitu sebagai PNS, karyawan swasta, *freelance*, dan *influencer*. Pada aspek kultur, sebagian besar pasien berasal dari suku Jawa karena kebiasaan turun temurun dalam penggunaan jamu dan pijat. Meskipun demikian, terdapat juga informan dari luar Jawa, seperti Pontianak yang menggunakan layanan pijat akupresur untuk program hamil (*promil*). Status pernikahan informan yang sering menggunakan layanan kebugaran adalah pasien yang belum menikah. Hal ini menunjukkan keinginan pasien untuk menjaga kesehatan dan kebugaran tubuh. Tingkat pendidikan juga memengaruhi pemanfaatan layanan kebugaran dengan mayoritas informan memiliki riwayat pendidikannya adalah D3 hingga S1. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kesadaran dalam menjaga kebugaran tubuh dipengaruhi oleh tingkat pendidikan. Semakin tinggi pendidikan, semakin besar pengetahuan dan kesadaran dalam merawat tubuh karena akses terhadap informasi yang lebih luas (Notoatmodjo, 2003).

Pengetahuan adalah informasi yang diketahui dan diterima oleh seseorang terkait pelayanan kebugaran di Poli Kalimosodo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien telah mengenal layanan kebugaran yang disediakan oleh RSUP Dr. Sardjito dan mampu menjelaskan konsep dan tujuan pemanfaatan layanan kebugaran sebagaimana ditunjukkan pada kutipan wawancara berikut:

“Wisata kebugaran RSUP Dr. Sardjito ini adalah salah satu rumah sakit perintis yang memberikan layanan wellness tourism. Jenis layanan yang bukan hanya untuk pengobatan, tetapi juga untuk meningkatkan kebugaran, salah satunya di Poli Kalimosodo ini. Untuk pelayanannya ini sekarang kita ada 3 layanan, yang pertama itu akupuntur itu terapi tusuk jarum. Yang kedua pijat bugur, itu terapi pijat dengan menggunakan titik-titik akupuntur dan terakhir adalah herbal ramuan tradisional.” (Pasien, 30 tahun).

Hasil wawancara terkait pengetahuan pasien mengenai tujuan dan manfaat layanan *wellness tourism* di Poli Kalimosodo, yaitu informan dapat menjelaskan bahwa layanan kebugaran merupakan wisata kebugaran yang dirintis rumah sakit untuk pengobatan dan juga meningkatkan kebugaran tubuh. Tujuan pemanfaatan layanan kebugaran, yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap dengan pelayanan tradisional tersebut sesuai dengan standar kesehatan rumah sakit. Tujuan lainnya adalah mengenalkan pengobatan secara tradisional kepada seluruh lapisan masyarakat untuk memelihara kesehatan dan

kebugaran tubuh seseorang. Hal ini sesuai kutipan wawancara berikut:

“Tujuan pelayanan di Poli Kalimosodo ini, yaitu untuk memberikan pelayanan kesehatan tradisional yang komplementer, sesuai standar, tidak hanya pengobatan, tapi juga pemeliharaan kesehatan dengan cara tradisional seperti pijat, akupuntur, sehingga pasien atau masyarakat bisa memiliki staminanya yang bagus.” (Pasien, 52 tahun)

Informan lain juga menyebutkan bahwa pemanfaatan layanan kebugaran ini dapat diakses oleh orang yang sakit dan orang sehat dengan kondisi drop.

“Siapa pun bisa memanfaatkan poli ini, bisa orang yang sakit dan juga orang yang sehat tapi lagi drop.” (Pasien, 23 tahun)

Pandangan terapis selaku penyedia layanan kebugaran di poli rumah sakit mengatakan bahwa tujuan dari layanan ini adalah untuk menyehatkan masyarakat melalui pendekatan tradisional.

“Tujuannya untuk menyehatkan masyarakat dengan cara tradisional dan herbal yang diwariskan para leluhur terdahulu. Mungkin kemarin itu hanya istilah pijat turun temurun, namun RS Sardjito mengangkat lagi pengobatan tradisional ini ke dunia kesehatan. Gunanya juga agar masyarakat tau bahwa ada pijat bugur di rumah sakit yang mampu membuat pasien dapat sehat, bugur atau sembuh secara tradisional.” (Terapis, 52 tahun)

Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan dapat dikatakan cukup baik dalam memahami terkait konsep dan tujuan wisata kebugaran (*wellness tourism*) yang disediakan oleh Poli Kalimosodo. Sumber pengetahuan yang dapat diperoleh informan berasal dari pengalaman, media, dan sumber informasi lain terkait layanan kebugaran di Poli Kalimosodo. Ini menunjukkan bahwa sumber informasi, seperti media, televisi, dan lainnya yang diterima memengaruhi pengetahuan seseorang. Hal ini sejalan dengan teori bahwa tingkat pengetahuan wisatawan dipengaruhi oleh informasi yang diperoleh dari berbagai sumber informasi, seperti media massa, majalah, koran, dan televisi (Wijaya, 2020).

Sikap merupakan tindakan atau respon terhadap tidak melakukan atau melakukan pemanfaatan layanan kebugaran di Poli Kalimosodo. Sikap informan terhadap layanan kebugaran cukup positif sebagaimana ditunjukkan dalam kutipan berikut:

"Saya rasa baik ya, karena beberapa orang yang bahkan dari luar kota saja rela ke Yogyakarta untuk menikmati kembali layanan di Poli Kalimosodo." (Pasien, 54' tahun)

Sejalan dengan informan lain yang menyatakan banyak orang yang memanfaatkan layanan kebugaran di Poli Kalimosodo karena sesuai kebutuhan pasien dan juga sebagai pilihan ketika lagi menunggu antrian layanan di rumah sakit. Hal ini sesuai kutipan wawancara berikut:

"Banyak sih yang memanfaatkan. Terutama penunggu pasien, misal diperiksa nunggu pasien kan lama nah bisa sambil pijet gitu. Tapi karena layanannya umum, jadi ya ga bisa BPJS." (Pasien, 39 tahun)

Sikap informan terhadap pemanfaatan layanan di Poli Kalimosodo cenderung baik. Banyak dari mereka yang secara aktif menggunakan layanan, termasuk orang dari luar kota, meskipun Poli tersebut tidak menerima pasien BPJS. Sikap positif pasien khususnya ditujukan pada layanan pijat akupresur yang ditandai dengan terjadinya peningkatan kunjungan. Sikap ini memengaruhi masyarakat dalam memanfaatkan layanan kebugaran tersebut dan dapat menjadi faktor penentu dalam penggunaan layanan kesehatan (Wawan, 2010; Koskinen, et al., 2019).

Faktor Enabling

Faktor *enabling* disebut juga faktor pemungkin atau pendukung pasien dalam memanfaatkan layanan kebugaran, seperti fasilitas, akses, biaya, dan sumber daya lainnya. Hasil analisis penelitian ini didapatkan bahwa faktor *enabling* yang relevan dengan layanan kebugaran di Poli Kalimosodo menurut pengalaman pasien adalah kondisi fasilitas, kebersihan, kenyamanan, jarak dan akses, serta keterjangkauan biaya dalam pelayanan.

Fasilitas dan kebersihan merupakan daya tarik utama dalam pemanfaatan layanan kesehatan dan berperan penting dalam membuat suasana nyaman. Fasilitas yang memadai dan kebersihan yang layak membuat pasien merasa rileks dalam menerima layanan. Hal ini dinyatakan oleh salah satu informan sebagai berikut:

"Sarana dan prasarananya sudah lumayan lengkap. Dari sistem akupresur, minyak-minyak nya, aroma terapinya, kemudian minuman-minuman yang disajikan minuman herbalnya itu sudah lengkap. Kemudian akupuntur juga begitu, ada beberapa mesin akupuntur yang sudah siap digunakan, dan tempatnya juga nyaman." (Pasien, 52 tahun)

Hal ini sejalan dengan informan lain yang menyebutkan bahwa kebersihan yang diterapkan sesuai standar rumah sakit. Berikut wawancaranya:

"Untuk kebersihannya udah bersih, bagus. Karena kan kita juga kebersihannya itu standar rumah sakit, jadi ya terjamin." (Pasien, 45 tahun)

Hasil pengamatan peneliti menemukan bahwa kondisi fisik pada Poli Kalimosodo RSUP Dr. Sardjito dilengkapi ruang tunggu, alat kesehatan, dan ruang pijat tertutup, termasuk lokasi yang dekat dengan layanan pembayaran serta akses yang mudah dari lift di lantai 4. Di samping itu, petugas kebersihan aktif menjaga kebersihan lokasi dan ada kendali pembuangan limbah medis dan non medis. Fasilitas yang baik, kebersihan yang terjaga, dan ketersediaan layanan yang sesuai dengan harapan pasien merupakan bagian dari aspek yang dapat menciptakan kondisi mendukung untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Setyawan, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan dan persepsi user terhadap suatu produk wisata menghasilkan respon positif yang ditunjukkan oleh wisatawan dengan menunjukkan perilaku, seperti durasi lama tinggal, pengulangan kunjungan, dan atraksi (Kian, et al., 2015; Kim, et al., 2017).

Jarak dan akses merupakan faktor pemungkin yang terkait dengan kesempatan memanfaatkan layanan kebugaran di Poli Kalimosodo. Hal ini dinyatakan oleh salah satu informan sebagai berikut:

"Kalau masalah jarak itu cukup baik ya, karena lokasi RS Sardjito itu termasuk di pusat kota jadi nggak yang harus berkendara yang berjam-jam, dan juga jalur trans jogja juga melewati rumah sakit ini. Kalau untuk aksesnya juga mudah, tapi yang untuk pijat bugar ini agak sulit karena nggak ada onlinenya jadi harus datang langsung, sedangkan itu kadang ada antri dan lama kan jadi itu sih kurangnya." (Pasien, 29 tahun)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa akses pasien cenderung baik, tetapi masih mengalami kendala terkait akses gedung yang menyatu dengan pasien yang antriannya banyak. Hal ini dinyatakan dalam kutipan wawancara berikut:

"Kalau aksesnya kita itukan kesulitannya selalu akses pasien ya, karena kita bicara rumah sakit vertikal dengan kunjungan pasien lebih dari 2000 per hari, itukan jelas tidak mudah ya tantangannya luar biasa. Meskipun poli kalimosodo itu tidak ada antrian, tapi ya itu tadi namanya reputasi, persepsi orang terhadap rumah sakit tipe A yang pasiennya banyak, antrian banyak nah itu memang harus terus disosialisasikan. memang kelemahan dikita itu kita belum punya gadung tersendiri yang memang untuk

non BPJS, makanya masih bergabung semua sehingga ini yang harus dijadikan pr bagaimana membuat layanan non BPJS di lingkungan BPJS itu bisa mudah diakses dan nyaman." (Pasien 45 tahun)

Secara umum, lokasi RSUP Dr. Sardjito sangat strategis dan mudah diakses karena terletak di pusat kota. Namun, akses di dalam rumah sakit masih menimbulkan kendala terutama terkait tempat parkir yang terbatas, jarak antara Poli Kalimosodo yang jauh, dan informasi yang membingungkan bagi pasien. Meskipun demikian, ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima maka mereka cenderung untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama di masa mendatang walaupun jarak rumah sakit yang cukup jauh (Setyawan, 2023). Oleh karena itu, untuk konteks jarak dan akses ini tetap diperlukan upaya peningkatan kualitas fasilitas pelayanan sebagai faktor pendorong pasien dalam menggunakan kembali layanan di Poli Kalimosodo.

Biaya merupakan pengeluaran pasien dalam mendapatkan pelayanan kebugaran di Poli Kalimosodo. Hasil analisis data menunjukkan bahwa informan menganggap biaya pelayanan kebugaran sudah sesuai, bahkan sebagian informan menyampaikan bahwa biaya atau tarif yang terdapat di Poli Kalimosodo relatif murah. Berikut kutipan wawancaranya:

"Kalau pengalaman saya pribadi sangat worth it. Jadi apa yang kita dapatkan disana, pengalaman pribadi saya dengan buk marni dan pak bibit itu mereka lebih ke melayaninya bukan sebagai pelanggan yang oh kamu konsumen, saya pelayan gitu tapi dia lebih ke memberi benefit seperti memberikan informasi atau ya sangat informatif untuk ilmu." (Pasien, 41 tahun)

Hasil wawancara kepada informan didapatkan bahwa harga yang dimaksud terjangkau adalah 100 ribu dengan konsumen sudah mendapatkan layanan akupresur 60 menit. Selain tarif layanan kebugaran terjangkau, pasien juga mendapatkan layanan jasa pijat akupresur serta beberapa pasien menyatakan bahwa mereka mendapatkan ilmu baru melalui terapis seputar relaksasi tubuh secara mandiri dengan gratis. Salsabila LN (2023) menjelaskan bahwa faktor *enabling* memiliki hubungan yang erat dengan tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kemudahan akses, kebersihan dan sanitasi yang baik, serta infrastruktur yang mendukung teknologi medis menjadi kunci dalam mengatasi keterbatasan sumber daya, memastikan kesetaraan akses, meningkatkan kualitas dan keselamatan pelayanan, serta mengadopsi inovasi teknologi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan.

Peningkatan kualitas pelayanan dapat menjadi alasan bagi pasien untuk mempertimbangkan kembali penggunaan layanan di rumah sakit, terlepas dari biaya yang terlibat. Kepuasan pasien dengan pelayanan yang mereka terima dapat mengimbangi faktor biaya yang mungkin menjadi pertimbangan dalam penggunaan ulang layanan (Kim et al., 2017). Dengan demikian, pada penelitian ini faktor *enabling* terkait, seperti fasilitas dan kebersihan, aksesibilitas, dan biaya terjangkau menjadi pendukung pasien dalam menggunakan kembali layanan kesehatan saat ini dan mungkin di masa mendatang.

Faktor Need

Faktor *need* dalam penelitian adalah kondisi yang memaksa dan mendorong pasien untuk menggunakan layanan kebugaran Poli Kalimosodo. Kondisi yang dimaksud mencakup keluhan sakit, dukungan keluarga, dan anjuran tenaga kesehatan. Hasil analisis tematik penelitian ini menunjukkan bahwa faktor *need/reinforcing* yang dirasakan oleh informan dalam memanfaatkan layanan kebugaran adalah riwayat kesehatan, dukungan keluarga, dan anjuran tenaga kesehatan.

Riwayat kesehatan terkait keluhan dan rasa sakit yang membuat pasien memutuskan memilih layanan Poli Kalimosodo seperti kutipan wawancara berikut:

"Kebetulan kan aku mobile ya mbak, kuliah sama kerja. Kan pegel-pegel ya, terus saya dapat info kalau di sardjito ada tempat pijet trus katanya enak ya jadi pengen nyoba sih mbak. Ternyata ya juga enak gitu pijetnya." (Pasien, 25 tahun)

Informasi dari bagian administrasi layanan Poli Kalimosodo juga menyebutkan bahwa faktor kelelahan, seperti sakit stroke, sakit kanker, dan program hamil adalah beberapa contoh keluhan/penyakit yang menjadi faktor kuat untuk mencoba dan memanfaatkan layanan kebugaran rumah sakit. Hal ini sesuai kutipan wawancara berikut:

"Kalau yang pijat bugar kebanyakan sih pasien tu mengeluh capek, Low back pain, ada juga keluhan yang stroke. Kalau pengguna layanan herbal itu biasanya orang-orang kanker, tipe kanker yang sudah valiatif, mereka hanya meningkatkan kualitas hidupnya, bagaimana caranya biar hidupnya enak. Karena di kemo udah gabisa, obat udah ngga bisa akhirnya herbal masuk. Kalau akupuntur kebanyakan kasus nyeri biasanya, kayak BMP (Bone Marrow Puncie), OA (Osteoarthritis), sakit migrain. Tapi juga akhir-akhir ini banyak juga pasien yang ingin anak, itu bisa dilakukan akupuntur. Kalau tahun ini kebanyakan sih itu,

nyeri, stroke, dan promil (Program Hamil).” (Manajemen, 32 tahun)

Studi ini menunjukkan bahwa kondisi kesehatan pasien bervariasi, mulai dari informan yang tidak memiliki masalah kesehatan yang serius dalam memanfaatkan layanan di Poli Kalimosodo sampai dengan informan yang mengeluhkan rasa sakit, seperti kelelahan dan pegal-pegal akibat pekerjaan yang dijalannya (duduk terlalu lama dan bepergian jauh). Untuk beberapa pasien yang terdapat di klinik akupresur cenderung memiliki riwayat kesehatan yang cukup serius, seperti keluhan syaraf tulang belakang. Hal ini sejalan pada penelitian sebelumnya bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan memiliki hubungan dengan riwayat penyakit. Keadaan tersebut mendorong pasien untuk mencari dan menggunakan beberapa fasilitas kesehatan di waktu bersamaan, seperti rumah sakit, klinik, dan *home care*. Kecenderungan individu yang mempunyai riwayat penyakit akan melakukan upaya ekstra untuk menjaga kesehatannya lebih baik lagi (Yang et al., 2020).

Dukungan keluarga memiliki kontribusi terkait keputusan pasien memanfaatkan layanan Poli Kalimosodo, sebagaimana hasil kutipan wawancara:

“Kalau saya sendiri kan sudah tua dan sakitnya syarat terjepit, adanya informasi dan dorongan dari keluarga dekat, bahkan turut mendampingi adalah kekuatan sendiri untuk melakukan akupresur.” (Pasien, 52 tahun)

Hal ini dibenarkan oleh terapis pijat bugar bahwa dorongan keluarga memiliki andil terhadap kemauan pasien untuk menggunakan layanan program hamil. Berikut kutipan wawancaranya:

“Kalau setau saya sih kemaren itu yang Promil (Program Hamil) itu memang didukung keluarga ya, mungkin karena mereka juga sudah berusaha ini dan itu juga jadi mereka mulai mencoba untuk teknik akupresur untuk promil itu sendiri.” (Terapis, 54 tahun)

Keadaan sebaliknya dialami oleh beberapa informan yang menyatakan bahwa bukan dorongan/dukungan keluarga dalam memanfaatkan layanan di Poli Kalimosodo, melainkan atas kehendak dan kebutuhan diri sendiri. Hasil penelitian menurut penjelasan dari informan kunci pada bagian manajemen bahwa sebagian besar pasien yang mendapat dukungan dari keluarganya adalah pasien klinik akupuntur dan herbal. Hal ini dikarenakan sebagian besar pasien klinik akupuntur dan herbal memiliki tingkat keseriusan masalah kesehatan/penyakit yang lebih serius, seperti syaraf terjepit, stroke, dan juga obesitas.

Dukungan keluarga merupakan dorongan yang bersumber dari luar individu pasien dan keputusan akhir tetap berada di individu itu sendiri terkait akan melakukan pemanfaatan pelayanan kesehatan atau tidaknya (Saleh, 2012). Pengambilan keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan dipengaruhi oleh dorongan dan anjuran keluarga (Sampeluna, 2013). Peneliti memiliki pandangan bahwa untuk beberapa kasus yang terdapat di Poli Kalimosodo bahwa tingkat keseriusan penyakit pasien memiliki keterkaitan dengan daya dukung keluarga. Semakin serius penyakit pasien maka kebutuhan pendampingan dan support dari keluarga terdekat makin dibutuhkan oleh pasien. Seperti pada kasus penelitian ini yakni pasien pada klinik akupuntur cenderung memiliki keluhan dan penyakit serius dibanding klinik herbal dan akupresur.

Anjuran tenaga kesehatan adalah saran yang menguatkan oleh petugas kesehatan kepada pasien untuk berperilaku sehat dan melakukan pengobatan jika sakit. Pada penelitian ini, anjuran tenaga kesehatan sebagai bentuk dukungan untuk pasien dalam memanfaatkan layanan di Poli Kalimosodo terutama pada klinik akupuntur dan herbal. Hal ini dinyatakan dalam kutipan wawancara berikut:

“Umumnya pasien pada layanan akupuntur dan herbal itu memang kesini karena dianjurkan oleh dokter.” (Administrasi, 32 tahun)

“Kalau untuk pasien dibagian pijat kebugaran biasanya datang sendiri bukan anjuran dokter seperti di layanan akupuntur dan herbal.” (Terapis, 54 tahun)

Tenaga kesehatan yang memiliki kemampuan komunikator, motivator, dan konselor adalah komponen yang penting dalam terlaksanakannya layanan kesehatan (Syahrir, 2013). Dengan demikian, kemampuan dari petugas kesehatan tersebut menjadi faktor pemungkin yang dapat mempengaruhi individu dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Berbeda dengan hasil wawancara kepada beberapa pasien lama atau baru bahwa alasan menggunakan layanan kebugaran atas dasar keinginan sendiri bukan anjuran atau rekomendasi dari tenaga kesehatan. Artinya, pada kasus penelitian ini dapat disimpulkan bahwa faktor pendorong pasien memilih layanan kebugaran didasari atas keinginan dan kebutuhan sendiri terutama pada bagian layanan pijat kebugaran, sedangkan pada akupuntur dan herbal cenderung atas anjuran dokter berdasarkan pertimbangan tingkat keseriusan penyakit pasien. Dengan kata lain, pasien dengan keluhan dan riwayat penyakit serius akan menyerahkan keputusan kepada tenaga kesehatan sebagai pihak yang dianggap memiliki

otoritas dan pengetahuan yang baik terkait kondisi kesehatan pasien.

KESIMPULAN

Determinan utilisasi atau pemanfaatan layanan wisata kebugaran (*wellness tourism*) di Poli Kalimosodo RSUP Dr Sardjito berdasarkan faktor predisposisi terkait pengalaman, pengetahuan yang baik akan tujuan dan manfaat layanan kebugaran menjadi prediktor perilaku pasien dalam memanfaatkan layanan kesehatan kebugaran. Sikap dan persepsi pasien cenderung positif akan adanya layanan kebugaran di rumah sakit sebagai alternatif pengobatan dan perawatan tubuh agar tetap segar, sehat, dan produktif.

Faktor *enabling* terkait kelengkapan fasilitas, kebersihan, dan nyaman di Poli Kalimosodo dinilai baik oleh informan yang menunjukkan citra positif rumah sakit. Selain itu, biaya yang relatif terjangkau oleh pasien menjadi alasan kuat mereka memanfaatkan layanan kebugaran.

Faktor *need* terkait riwayat kesehatan menjadi faktor kunci penggunaan layanan kebugaran di Poli Kalimosodo, mulai dari keluhan ringan hingga kondisi serius, seperti stroke, promil, dan kanker. Dukungan keluarga dan anjuran dokter juga turut mempengaruhi pilihan pasien dalam memanfaatkan layanan kebugaran terutama pada pasien dengan keluhan sakit serius cenderung membutuhkan dukungan dan pendampingan dari keluarga terdekat. Pada penelitian ini ditemukan pola perilaku bahwa faktor pendorong pasien memilih layanan kebugaran didasari atas keinginan dan kebutuhan sendiri terutama pada bagian layanan pijat kebugaran, sedangkan pada akupuntur dan herbal cenderung atas anjuran dokter berdasarkan pertimbangan tingkat keseriusan penyakit pasien.

REKOMENDASI

Sikap positif provider layanan dapat meningkatkan dan mengoptimalkan literasi pasien dan masyarakat melalui media dan didukung dengan penjelasan langsung oleh tenaga kesehatan dan terapis kepada pasien akan manfaat dari pelayanan kebugaran. Untuk peningkatan fasilitas dan pelayanan internal adalah dengan pengembangan fasilitas yang lebih nyaman dan optimal, seperti pengelolaan antrian dan pemberian petunjuk akses layanan kebugaran yang lebih mudah dipahami oleh pasien dan pengunjung. Selain itu, meningkatkan edukasi yang intens dan mudah dipahami oleh pasien dan mendorong dukungan sosial dari pihak keluarga pasien agar dapat bekerjasama meningkatkan status kesehatan pasien. Tingkatkan juga edukasi dan sosialisasi lebih lanjut tentang

layanan wisata kebugaran (*wellness tourism*) dengan melakukan promosi dan marketing, seperti kerjasama dengan berbagai pihak swasta dengan menawarkan paket layanan menarik bagi pasien dan masyarakat luas.

PENGAKUAN

Terima Kasih kepada pengelola Poli Kalimosodo, para terapis akupresur, dan ketua unit lantai 4 IRJ RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta yang telah memberikan izin serta bimbingan atas terwujudnya penelitian ini, termasuk pasien dan semua pihak yang telah terlibat dan membantu penulis selama melakukan penelitian.

REFERENSI

- Arisanti, Y., 2019. Mengenal Wisata Kesehatan Pelayanan Medis Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 13(1).
- Andersen, Ronald M. "Revisiting the behavioral model and access to medical care: does it matter?." *Journal of health and social behavior* (1995): 1-10.
- Brahmanto E. (2015) Magnet Paket Wisata dalam Menarik Kunjungan Wisatawan Asing Berkunjung ke Yogyakarta. *J Media Wisata*. 13:338-42.
- Creswell, J.W., 2010. *A. Metodologi Penelitian*.
- Humas Sardjito (2022). *Optimalkan Layanan Wisata Kesehatan, RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Gelar "Sardjito Health Tourism Fair 2022."* RSUP Dr. Sardjito.
- ISIMRS. *Layanan Unggulan yang Dikembangkan dalam Health Tourism*. RSUP Dr. Sardjito.
- Koskinen, V. and Wilska, T.A., 2019. Identifying and understanding spa tourists' wellness attitudes. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 19(3), pp.259-277.
- Kian, T.P. and Heng, T.K., 2015. An exploratory study on the factors that influence patient satisfaction and its impact on patient loyalty. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 6(3), p.180.
- Kim, E., Chiang, L. and Tang, L., 2017. Investigating wellness tourists' motivation, engagement, and loyalty: In search of the missing link. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 34(7), pp.867-879.

- Global Wellness Institute. *The Global Wellness Tourism Economy 2013*. 2013;
- Permatasari, D.N.C., 2021. Pengembangan Pariwisata Khusus (Niche Tourism) Melalui Penyelenggaraan event Kebugaran (Wellness tourism) di Ubud Studi Kasus Bali Spirit Festival 2019. *TOURISM: Jurnal Travel, Hospitality, Culture, Destination, and MICE*, 4(1), pp.1-13.
- Mainil, T.J.G.M.J., Eijgelaar, E., Klijs, J., Nawijn, J. and Peeters, P.M., 2017. Research for TRAN committee—health tourism in the EU: a general investigation. European Parliament, Directorate General for Internal Policies, Policy Department B: Structural and Cohesion Policies, Transport and Tourism.
- Notoatmodjo, S., 2003. Pendidikan dan perilaku kesehatan.
- Salsabila LN, Agustina D. Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *J Bioedutech (Jurnal Biol Pendidik Biol dan Teknol.* 2023;2.
- Saleh PA, Amir MY PS. Hubungan Faktor Sosial dan Psikologis dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di RS Bhayangkara Makassar. *J Adm Publik.* 2012;2(1):1–10.
- Sampeluna N, Balqis, Hamzah A. Faktor yang berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di RSUD Laki Padada Kabupaten Tana Toraja. *J AKK.* 2013;2(3):22–8.
- Setyawan, D.R. and Hartono, D., 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Pemanfaatan Ulang Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Lumajang. *Jurnal Ilmu Kesehatan Mandira Cendikia*, 2(10), pp.340-356.
- Syahrir W, Amiruddin R. Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Klinik Voluntary Counseling and Testing (VCT) di Puskesmas Kota Makassar. 2013.
- Turner, L., 2007. 'First world health care at third world prices': globalization, bioethics and medical tourism. *BioSocieties*, 2(3), pp.303-325.
- Yang Y et al. Utilisation of health services among urban patients who had an ischaemic stroke with different health insurance - a cross-sectional study in China. 2020;
- Wawan, A. and Dewi, M., 2010. Teori dan pengukuran pengetahuan, sikap dan perilaku manusia. Yogyakarta: Nuha Medika, 12.
- Wijaya, E., 2020. Media Televisi Sebagai Sumber Informasi Dalam Meningkatkan Jumlah Wisatawan (Tourism Destination) Di Bandung (Studi Kasus Program Magazine City Guide di Sunda Kiwari TV). *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 7(1), pp.33-40.