



Faktor Determinan yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien *Dental Tourism* di Provinsi Bali

Katarina Nadya^{1*}, Putri Rejeki¹, Riki Kristanto²,
Desak Ayu Dhyana Nitha Dewi¹

ABSTRACT

Background: In the present era, developing countries have become a preferred destination for foreign patients seeking dental care, and Indonesia, particularly in the province of Bali, is no exception. Therefore, maintaining satisfaction levels is crucial in Bali. This research aims to analyze determinant factors influencing the satisfaction of dental tourism patients in the province of Bali, Indonesia.

Method: This study applies a cross-sectional design and quantitative research methods. Data were collected using questionnaires distributed in six private dental clinics in the cities of Denpasar and the district of Badung. A total of 110 respondents participated in this study. Descriptive statistics, correlations, and multiple linear regression analysis were employed to achieve the research objectives.

Results: Respondents who filled out the questionnaire in this study comprised 55.5% male and 44.5% female, with the majority falling within the age range of 31-40 years. Most respondents were from Australia, and the most common source of information was recommendations from friends or relatives residing in Bali. Dental implants were the most sought-after treatment by dental tourists in Bali. Affordability, destination appeal, and accessibility significantly influenced the satisfaction of dental tourists in Bali.

Conclusion: This study found that international patients are highly satisfied with the dental tourism experience in Bali. Additionally, the research results indicate that out of the seven determinants studied, affordability, accessibility, and destination appeal are determinants that have a positive and significant impact on the satisfaction of dental tourists in Bali.

Keywords: Dental tourism, dental tourist, patient satisfaction, Bali.

Cite This Article: Nadya, K., Rejeki, P., Kristanto, R., Dewi, D.A.D.N. 2025. Faktor Determinan yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien *Dental Tourism* di Provinsi Bali. *Bali Dental Journal* 9(1): 35-42. DOI: 10.37466/bdj.v9i1.531

ABSTRAK

Latar Belakang: Pada zaman sekarang, negara berkembang menjadi pilihan tujuan pasien wisatawan asing dalam menerima perawatan gigi, tak terkecuali Indonesia, terutama di Provinsi Bali. Oleh karena itu, tingkat kepuasan menjadi sesuatu hal yang penting untuk dipertahankan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor determinan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien *dental tourism* di Provinsi Bali, Indonesia.

Metode: Penelitian ini menerapkan desain *cross-sectional* dan metode penelitian kuantitatif. Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan di enam klinik gigi swasta di Kota Denpasar dan Kabupaten Badung. Sebanyak 110 responden terlibat dalam penelitian ini. Statistik deskriptif, korelasi dan *multiple linear regression analysis* digunakan dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian penelitian.

Hasil: Responden yang mengisi kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 55,5% laki-laki dan 44,5% perempuan dengan rentang usia terbanyak 31-40 tahun. Mayoritas responden berasal dari Australia dan sumber informasi terbanyak didapatkan berasal dari rekomendasi teman atau kerabat yang tinggal di Bali. Perawatan yang paling diincar oleh *dental tourist* di Bali merupakan implan gigi. Keterjangkauan harga, daya tarik destinasi tujuan, dan aksesibilitas merupakan faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan *dental tourist* di Bali.

Kesimpulan: Pada penelitian ini ditemukan bahwa pasien internasional sangat puas dengan pengalaman *dental tourism* di Bali. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan dari tujuh determinan yang diteliti, keterjangkauan harga, aksesibilitas dan daya tarik destinasi merupakan determinan yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *dental tourist* di Bali.

Kata Kunci: Dental tourism; dental tourist; kepuasan pasien; Bali.

Sitasi Artikel ini: Nadya, K., Rejeki, P., Kristanto, R., Dewi, D.A.D.N. 2025. Faktor Determinan yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien *Dental Tourism* di Provinsi Bali. *Bali Dental Journal* 9(1): 35-42. DOI: 10.37466/bdj.v9i1.531

¹Divisi Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana;

²Divisi Odontologi Forensik, Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana.

*Korespondensi:

Katarina Nadya;
Divisi Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana;
katarina.nadya@gmail.com

Diterima : 19 Januari 2024
Disetujui : 06 Maret 2025
Diterbitkan : 25 Mei 2025



PENDAHULUAN

Fenomena yang diberitakan oleh *Medical Tourism Association*, menyatakan sekitar 14 juta orang melakukan perjalanan ke negara lain dengan tujuan mencari layanan kesehatan secara rutin. Fenomena ini didefinisikan oleh Khan (2017) sebagai *medical tourism*¹. Seiring berkembangnya zaman, dengan meningkatnya harga perawatan dan daftar tunggu yang panjang, negara berkembang menjadi destinasi yang populer untuk tujuan berobat. Sebuah cabang dari *medical tourism* adalah *dental tourism*. *Dental tourism* menurut *American Dental Association* (ADA), didefinisikan sebagai kegiatan bepergian ke luar negeri untuk mendapatkan perawatan gigi. Bisnis *dental tourism* diperkirakan akan terus berkembang, karena konsumen atau pasien akan terus mencari pilihan biaya yang lebih rendah untuk mendapatkan perawatan yang diinginkan².

Bali, sebuah ikon pariwisata di Indonesia, memiliki potensi yang besar untuk menjadi salah satu pusat *dental tourism* di Indonesia karena sumber daya yang dimilikinya³. Untuk mempertahankan dan memperoleh lebih banyak peminat di pasar *dental tourism* di Bali, memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pelanggan merupakan sebuah hal yang penting. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat menyebabkan loyalitas pelanggan dan menghasilkan rekomendasi dari mulut ke mulut yang positif kepada orang lain⁴.

Menurut Ghosh dan Mandal, terdapat beberapa faktor determinan yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien *dental tourism* di suatu negara. Faktor determinan tersebut diteliti dengan model *Medical Tourism Experience* (MTEx) yang terdiri dari kualitas perawatan, mutu pelayanan, keterjangkauan harga, infrastruktur, daya tarik destinasi tujuan, budaya destinasi tujuan, dan aksesibilitas⁵. Penelitian terkait kepuasan *dental tourism* masih terbatas di wilayah Bali sendiri. Hal tersebut memotivasi peneliti untuk melakukan penelusuran lebih lanjut untuk mengetahui faktor determinan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien wisatawan asing di Bali, Indonesia. Hasilnya akan berguna untuk perbaikan sistem manajemen klinik gigi, perencanaan dan pengambilan keputusan untuk operasi dan strategi pemasaran yang tepat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif *cross-sectional*. Teknik *consecutive sampling* digunakan dalam menentukan sampel yang ikut serta dalam penelitian ini. Sampel dari penelitian ini adalah *dental tourist* yang melakukan perawatan gigi di klinik/praktik mandiri wilayah Kota Denpasar dan Kabupaten Badung. Kuesioner berbasis kertas disebar di enam klinik gigi swasta yaitu Bali 911 *Dental Clinic*, MyDentist *Dental Clinic*, Dentes *Clinic* Gunung Sanghyang, Prime Plus *Medical* Canggu, Apotek Global Sehat Sanur, dan O-Smile *Dental Clinic Beachwalk Shopping Center*. Kuesioner penelitian telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas serta terdiri dari tiga bagian; bagian

pertama berkaitan dengan profil sosiodemografi; bagian kedua mengeksplorasi faktor-faktor determinan kepuasan pasien; dan bagian terakhir mengenai kepuasan pasien. Data dari 110 *dental tourist* telah dikumpulkan sepanjang bulan Januari 2024. Teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis data demografi diolah dengan menggunakan teknik deskriptif, hubungan faktor determinan terhadap kepuasan *dental tourist* di Bali diolah menggunakan analisis bivariat berupa uji korelasi dan analisis multivariat dengan metode *multiple linear regression analysis*.

HASIL

Sebanyak 110 *dental tourist* Bali yang mengisi kuesioner terdiri dari 55.5% laki-laki dan 44.5% perempuan yang menghasilkan rasio sebanyak 3:2. Sebagian besar *dental tourist* berada pada rentang usia 31-40 tahun (25.5%) dan 51-60 tahun (23.6%). Rata-rata usia *dental tourist* di Bali adalah 47 tahun. Dalam penelitian ini, sebagian besar peserta (42.7%) berasal dari Australia. Mayoritas *dental tourist* yaitu 32.7% merupakan lulusan sarjana dan status pekerjaan terbanyak merupakan pekerja penuh waktu yaitu sebanyak 59 responden (53.6%). Dari data yang telah terkumpul, ditemukan bahwa sebanyak 35 *dental tourist* (31.8%) mengunjungi Bali untuk pertama kalinya untuk mendapatkan perawatan gigi dan sebanyak 75 responden (68.2%) yang kembali ke Bali untuk mendapatkan perawatan gigi.

Mayoritas *dental tourist* yang mengunjungi Bali untuk perawatan gigi mendapatkan informasi mengenai *dental tourism* dan perawatan gigi yang tersedia melalui teman atau kerabat yang tinggal di Bali (39.1%). Perawatan yang paling umum diterima oleh *dental tourist* di Bali merupakan implan gigi sebanyak 25.5%. Perawatan kedua yang umum dilakukan adalah restorasi berupa *crown/bridge* oleh 14.5% responden.

Penelitian ini menggunakan 26 pertanyaan untuk mengukur 7 dimensi kepuasan pasien: kualitas perawatan, mutu pelayanan gigi, keterjangkauan harga, infrastruktur, daya tarik destinasi, budaya destinasi dan aksesibilitas melalui transportasi. Data yang diterima berupa pengukuran skala *Likert* dengan lima pilihan dimana diberi nilai mulai dari rentang 1 sampai 5 dalam analisis rata-rata dari jumlah sampel sebesar 110. Nilai rata-rata ditunjukkan pada Tabel 2 dan 3 di bawah, dan masing-masing nilai mewakili tingkat persetujuan atau kepuasan pasien terhadap pengalaman *dental tourism* di Bali. Hampir semua faktor memiliki skor rata-rata tinggi di atas 4 kecuali satu butir dalam budaya destinasi dan 2 butir dalam aksesibilitas.

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan dependen, yaitu determinan kepuasan menurut MTEx dengan kepuasan *dental tourist* di Provinsi Bali dengan uji *Spearman correlation*.

Berdasarkan hasil uji *Spearman correlation*, didapatkan hasil variabel yang memiliki hubungan kuat (dengan nilai koefisien korelasi 0.51-0.75) yaitu

**Tabel 1. Rata-Rata Pengalaman *Dental Tourist* dengan Faktor-Faktor Determinan**

No.	Determinan	Rata-rata
Kualitas Perawatan		
1.	Saya merasa mendapat perawatan gigi yang berkualitas selama perawatan.	4.8
2.	Saya tidak khawatir dengan rasa sakit saat berada di klinik gigi/rumah sakit.	4.5
3.	Saya merasa bahwa perawatan ini dapat meringankan atau menyembuhkan sebagian besar masalah gigi saya.	4.6
Mutu Pelayanan Gigi		
1.	Dokter gigi cukup memperhatikan kekhawatiran saya dalam memutuskan tindakan perawatan gigi.	4.9
2.	Menurut saya dokter gigi dan stafnya sopan dan ramah.	4.9
3.	Saya tidak mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan dokter gigi dan staf.	4.8
4.	Saya yakin bahwa dokter gigi dan staf di klinik/rumah sakit ini sangat kompeten.	4.8
5.	Saya tidak perlu menunggu lama saat berada di klinik/rumah sakit gigi	4.8
Keterjangkauan Harga <i>Dental Tourism</i>		
1.	Bali menawarkan harga yang lebih rendah untuk perawatan gigi.	4.2
2.	Perawatan gigi yang diterima sesuai dengan harga yang dibayarkan	4.5
3.	Akomodasi di Bali terjangkau.	4.4
4.	Perjalanan lokal terjangkau.	4.5
Infrastruktur		
1.	Klinik/Rumah Sakit higienis	4.8
2.	Klinik/Rumah Sakit bersih dan rapi.	4.9
3.	Klinik/Rumah Sakit mempunyai prasarana dan sarana yang mutakhir.	4.7
4.	Kebersihan yang baik dipertahankan di akomodasi.	4.7
Daya Tarik Destinasi Tujuan		
1.	Bali memiliki bangunan arsitektur dan situs bersejarah yang indah.	4.6
2.	Bali adalah tempat yang aman untuk dikunjungi.	4.4
3.	Bali memiliki banyak acara dan kegiatan menarik.	4.5
Budaya Destinasi Tujuan		
1.	Budaya Bali mirip dengan budaya negara saya.	2
2.	Masyarakat setempat terbuka untuk menerima orang-orang dari budaya lain.	4.6
3.	Budaya Bali bermanfaat bagi <i>dental tourist</i>	4.3
Aksesibilitas		
1.	Klinik/Rumah Sakit mudah dijangkau dengan transportasi.	4.4
2.	Klinik/Rumah Sakit memberikan arahan yang tepat pada peta, brosur atau situs internet.	4.5
3.	Bali menawarkan layanan transportasi yang terorganisir dengan baik.	3.6
4.	Bali menawarkan berbagai kategori transportasi untuk memenuhi kebutuhan individu.	3.6

Tabel 2. Rata-Rata Kepuasan *Dental Tourist*

No.	Faktor	Rata-Rata
Kepuasan <i>Dental Tourist</i>		
1.	Kualitas perawatan gigi	4.8
2.	Mutu pelayanan gigi	4.8
3.	Keterjangkauan harga	4.6
4.	Keamanan dan kebersihan Bali	4.2
5.	Pemandangan Bali	4.7
6.	Budaya Bali	4.7
7.	Layanan transportasi di Bali	3.8
8.	Kepuasan secara keseluruhan	4.6

keterjangkauan harga, daya tarik destinasi tujuan, budaya destinasi tujuan, dan aksesibilitas dengan kepuasan *dental tourist* di Bali. Sedangkan variabel kualitas pelayanan, mutu pelayanan, infrastruktur (dengan nilai koefisien korelasi 0.36-0.50) memiliki hubungan yang cukup kuat dengan kepuasan *dental tourist* di Bali.

Tanda** memiliki arti bahwa korelasi bernilai signifikan pada angka signifikansi sebesar 0.01. Angka koefisien korelasi juga bernilai positif, yang memiliki arti bahwa hubungan antara kualitas perawatan, mutu pelayanan, keterjangkauan harga, infrastruktur, daya tarik destinasi tujuan, budaya destinasi tujuan, dan aksesibilitas

**Tabel 3. Uji Spearman Correlation**

Variabel	Koefisien korelasi	Nilai p
Kualitas perawatan	0.361**	0.000
Mutu pelayanan	0.403**	0.000
Keterjangkauan harga	0.521**	0.000
Infrastruktur	0.435**	0.000
Daya tarik destinasi tujuan	0.517**	0.000
Budaya destinasi tujuan	0.521**	0.000
Aksesibilitas	0.705**	0.000

Tabel 4. Hasil Analisis Multiple Linear Regression

Variabel	Nilai p	R Square
Kualitas Perawatan	0.098	0.765
Mutu Pelayanan	0.057	
Keterjangkauan Harga	0.006*	
Infrastruktur	0.229	
Daya tarik	0.000*	
Budaya Destinasi	0.115	
Aksesibilitas	0.000*	

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis

No. Hipotesis	Hipotesis	Signifikansi P<0.05	Arah Hubungan
H1	Kualitas perawatan mempengaruhi kepuasan pasien <i>dental tourism</i> di Provinsi Bali	Tidak	Positif
H2	Mutu pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien <i>dental tourism</i> di Provinsi Bali	Tidak	Positif
H3	Keterjangkauan harga mempengaruhi kepuasan pasien <i>dental tourism</i> di Provinsi Bali	Iya	Positif
H4	Infrastruktur mempengaruhi kepuasan pasien <i>dental tourism</i> di Provinsi Bali	Tidak	Positif
H5	Daya tarik destinasi tujuan mempengaruhi kepuasan pasien <i>dental tourism</i> di Provinsi Bali	Iya	Positif
H6	Budaya destinasi tujuan mempengaruhi kepuasan pasien <i>dental tourism</i> di Provinsi Bali	Tidak	Positif
H7	Aksesibilitas mempengaruhi kepuasan pasien <i>dental tourism</i> di Provinsi Bali	Iya	Positif

dengan kepuasan *dental tourist* di Bali bersifat searah. Hal tersebut dapat diartikan bahwa semakin ditingkatkan kualitas perawatan, mutu pelayanan, keterjangkauan harga, infrastruktur, daya tarik destinasi tujuan, budaya destinasi tujuan, dan aksesibilitas maka kepuasan *dental tourist* juga semakin meningkat. Berdasarkan nilai signifikansi yaitu 0.000 (<0.05), maka terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas perawatan, mutu pelayanan, keterjangkauan harga, infrastruktur, daya tarik destinasi tujuan, budaya destinasi tujuan dan, aksesibilitas dengan kepuasan *dental tourist*.

Analisis multivariat dilakukan untuk mendeskripsikan apakah variabel independen (determinan) mempunyai hubungan dengan variabel dependen (kepuasan pasien) dalam konteks *dental tourism* di Provinsi Bali, menganalisis apakah hubungan tersebut positif atau independen, dan mengidentifikasi variabel independen manakah yang merupakan faktor paling penting di antara variabel yang diuji. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini

merupakan *multiple regression liner analysis*. Hasil analisis multivariat dapat dilihat pada Tabel 4.

Berdasarkan analisis *multiple regression linear*, didapatkan hasil koefisien determinasi atau *R Square* yaitu sebesar 0.765 yang memiliki arti bahwa variabel kualitas perawatan, mutu pelayanan, keterjangkauan harga, infrastruktur yang tersedia di klinik gigi, daya tarik destinasi tujuan, budaya destinasi tujuan, dan aksesibilitas secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan *dental tourist* di Bali sebesar 76.5%. Sedangkan sisanya sebesar 23.5%, dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini yang tidak diteliti.

Berdasarkan Tabel 4 didapatkan nilai signifikansi yang (<0.05) hanya variabel keterjangkauan harga ($p=0.06$), variabel daya tarik destinasi tujuan ($p=0.000$) dan variabel aksesibilitas ($p=0.000$). Sehingga keterjangkauan harga, daya tarik, dan aksesibilitas saja yang memiliki hubungan secara signifikan dengan kepuasan konsumen, jika semua variabel diuji secara simultan. Berdasarkan hasil analisis



multivariat yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat 3 hipotesis yang diterima dalam penelitian ini. Hasil hipotesis dapat dilihat pada Tabel 5.

PEMBAHASAN

Karakteristik Sosiodemografi *Dental Tourist* di Bali

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa karakteristik demografi *dental tourist* yang berkunjung ke Bali. Dari 110 *dental tourist* yang menjawab kuesioner, responden terbanyak memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 61 responden (55.5%). Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan di Thailand pada tahun 2021⁶ yang menunjukkan bahwa *dental tourist* yang mengunjungi Thailand untuk mendapatkan perawatan gigi didominasi oleh laki-laki (57.5%). Kategori usia yang terlihat mendominasi sebagai pelaku *dental tourism* di Bali adalah kelompok usia 31-40 tahun. Hal tersebut menarik dikarenakan hasil yang didapatkan di Thailand pada tahun 2021 menyatakan bahwa kelompok usia *dental tourist* terbanyak berada di rentang 51-60 tahun⁶. Walaupun berbeda, namun kelompok usia tersebut juga masih termasuk dalam kategori usia produktif menurut Kementerian Kesehatan Indonesia⁷.

Dental tourist dari negara Australia dan Rusia merupakan pasien terbanyak yang mengunjungi Bali untuk mendapatkan perawatan gigi dengan masing-masing persentase sebesar 42.7% dan 24.5%. Bali menjadi destinasi yang populer bagi *dental tourist* yang berasal dari Australia dikarenakan jarak tempuh yang tidak jauh dan juga zona waktu yang menyerupai negara asal⁸. Berdasarkan data yang didapat dari Konsil Hubungan Internasional Rusia, terdapat peningkatan signifikan pada jumlah turis Rusia yang berpergian ke negara Thailand, Indonesia, Vietnam, Kamboja, Filipina, dan Malaysia dengan tujuan mencari cara baru untuk meningkatkan hubungan kemanusiaan atau kerjasama dalam bidang-bidang yang berkaitan dengan kemanusiaan⁹. Menurut Dinas Pariwisata Bali, terjadi peningkatan signifikan pada jumlah wisatawan Rusia yang berkunjung ke Bali di tahun 2022 yang juga diakibatkan oleh konflik militer dengan Ukraina¹⁰.

Tingkat pendidikan responden pada penelitian ini didominasi oleh *dental tourist* dengan tingkat pendidikan sarjana (S1) sebanyak 36 (32.7%) responden dengan status pekerjaan terbanyak adalah pekerja penuh waktu sebanyak 59 (53.6%) responden. Hasil serupa juga didapatkan di Cina yaitu pasien dari negara lain yang mencari pengobatan di Cina didominasi lulusan S1 dan Diploma sebesar 50.4% dan memiliki pekerjaan tetap (42%)¹¹.

Pengalaman *dental tourist* dalam berkunjung ke Bali untuk perawatan gigi pada tahun 2024 menunjukkan perubahan yang signifikan. Pada tahun ini, sebanyak 35 orang atau 31.8% dari total responden mengunjungi Bali demi mendapatkan perawatan gigi untuk pertama kalinya. Sementara itu, mayoritas sebanyak 75 orang atau 68.2% telah melakukan kunjungan sebelumnya. *Dental*

tourist yang pertama kali mengunjungi Bali mayoritas berasal dari kategori umur 21-30 tahun dan 31-40 tahun. Perbandingan dengan data sebelumnya pada tahun 2019 menunjukkan perbedaan. Pada tahun 2019, hanya 5.3% yang mengunjungi Bali demi mendapatkan perawatan gigi untuk pertama kalinya, sementara 94.7% telah mengunjungi Bali sebelumnya untuk perawatan gigi¹². Hal ini menunjukkan peningkatan yang cukup drastis dalam jumlah pengunjung baru yang mencari perawatan gigi di Bali.

Berbagai sumber informasi digunakan oleh *dental tourist* untuk memperoleh informasi tentang *dental tourism* di Bali. Mayoritas *dental tourist*, yaitu sebanyak 43 orang atau 39.1% mengandalkan teman atau kerabat yang tinggal di Bali. Selain itu, sejumlah 34 orang atau 30.9% mendapatkan informasi dari teman atau kerabat yang telah mengunjungi Bali sebelumnya, sementara 26 responden atau 23.6%, mengandalkan internet, termasuk situs dan media sosial, sebagai sumber utama informasi. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi melalui mulut ke mulut (*word of mouth*) merupakan sumber informasi yang paling efektif bagi *dental tourist* di Bali. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya¹³. *Word of mouth*, yang sering kali muncul melalui rekomendasi dari teman yang telah puas dengan perawatan gigi di klinik tertentu, dianggap sebagai sumber informasi yang tinggi dan dapat dipercaya. Hasil di Bali berbeda dengan di Thailand dan Malaysia yang sumber informasi terbanyak didapatkan dari internet sebanyak 52.8% di Thailand dan 35.2% di Malaysia. Penelitian oleh Doris menyatakan bahwa *dental tourist* mengandalkan internet tidak hanya sebagai sumber informasi, namun juga sebagai media komunikasi antara pasien dengan penyedia layanan kesehatan gigi. Pasien akan melakukannya dengan berkonsultasi dengan praktisi gigi secara daring mengenai masalah gigi dan akan mempertimbangkan untuk menggunakan internet untuk merencanakan perawatan gigi di luar negeri¹⁴.

Perawatan yang paling banyak diterima *dental tourist* di Bali adalah perawatan pemasangan implan gigi sebanyak 28 (25.5%) responden. Perawatan implan gigi merupakan perawatan terbanyak yang dipilih oleh responden berusia 51-60 tahun, yang juga merupakan kategori usia terbanyak kedua dari total responden. Implan telah menjadi pilihan yang populer bagi pasien dengan rata-rata umur 52 tahun selama beberapa dekade terakhir sebagai alternatif untuk menggantikan gigi yang hilang¹⁵. Namun, biaya pemasangan implan yang tinggi sering membuat orang memilih untuk mencari perawatan di negara-negara yang mengembangkan *dental tourism*, di mana biaya perawatan umumnya lebih terjangkau tanpa mengorbankan kualitas layanan. Hasil yang didapatkan di Bali serupa dengan *dental tourism* di negara Kroasia yang terkenal dengan perawatan implan gigi di kalangan *dental tourist*. Perawatan implan menjadi pilihan utama bagi *dental tourist* di Kroasia dikarenakan perbedaan harga yang signifikan dibandingkan dengan negara asalnya¹⁶.



Determinan dan Kepuasan *Dental Tourist* di Bali

Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap *dental tourism* di Bali dan pendapat mengenai faktor-faktor potensial yang mempengaruhi kepuasan dengan menggunakan instrumen skala lima butir. Berdasarkan analisis, pasien internasional sangat puas dengan *dental tourism* yang sudah ada di Bali, Indonesia. Skor rata-rata kepuasan pasien secara keseluruhan adalah 4,6. Tingkat kepuasan tertinggi para *dental tourist* yaitu terhadap mutu pelayanan gigi (4,8) dan kualitas perawatan gigi (4,8). Dengan demikian, penelitian ini dapat menyimpulkan bahwa *dental tourist* menerima perawatan gigi berkualitas tinggi dari klinik gigi di Bali. Tingkat kepuasan tersebut kemudian diikuti dengan atribut destinasi seperti keamanan dan kebersihan destinasi (4,2), keterjangkauan harga (4,6), pemandangan indah yang ditemui (4,7), dan budaya Bali (4,7). Sebaliknya, pasien merasa paling tidak puas dengan layanan transportasi yang tersedia di Bali dengan skor rata-rata terendah sebesar 3,8.

Penelitian ini menggunakan analisis multivariat yang berupa analisis regresi linier berganda untuk membuktikan hipotesis. Berdasarkan analisis di atas, didapatkan 3 hipotesis yang diterima yaitu Hipotesis 3 (keterjangkauan harga), Hipotesis 5 (daya tarik destinasi tujuan) dan Hipotesis 7 (aksesibilitas). Faktor-faktor tersebut mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan *dental tourist*.

Hasil pertama menunjukkan bahwa aksesibilitas ke klinik gigi menggunakan transportasi menunjukkan hasil paling signifikan terhadap kepuasan *dental tourist* di Bali. Para *dental tourist* yang melakukan perjalanan ke negara lain untuk perawatan gigi mengharapkan kemudahan akses ke klinik gigi tanpa merasakan kebingungan atau kepanikan di jalan menuju klinik. Oleh karena itu, sebuah klinik atau rumah sakit yang terletak di daerah yang mudah diakses dengan berbagai mode transportasi dapat meningkatkan secara signifikan kepuasan pasien. Selain itu, menyediakan peta arah yang jelas dan tepat kepada pasien internasional dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka¹⁷.

Menurut penelitian di Kroasia, 70% klinik menyediakan akomodasi dan transportasi bagi *dental tourist*, dan hal tersebut meningkatkan tingkat kepuasan mereka sebagai pasien¹⁴. Hasil ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ghosh dan Mandal pada tahun 2019, yang menunjukkan bahwa ketika perawatan gigi yang diterima tidak bersifat mendesak, maka dimensi seperti aksesibilitas berperan penting dalam pengalaman *dental tourism* di negara pilihan pasien⁵. Berdasarkan hasil tersebut, maka Hipotesis 7 diterima dalam penelitian ini.

Hasil berikutnya menunjukkan bahwa daya tarik destinasi tujuan merupakan determinan yang signifikan berpengaruh terhadap kepuasan *dental tourist* di Bali. Beberapa variabel yang termasuk dalam daya tarik destinasi tujuan antara lain keindahan bangunan berarsitektur dan situs sejarah, keamanan destinasi, serta berbagai acara dan kegiatan menarik destinasi tujuan. Selain mencari perawatan gigi, *dental tourist* akan bepergian keliling negara

tujuan di antara janji temu dengan dokter gigi. Oleh karena itu, kepuasan *dental tourist* dipengaruhi oleh keberadaan tempat wisata, aktivitas, festival, dan tempat berbelanja. Hasil ini selaras dengan temuan penelitian sebelumnya di Ardabil¹⁸. Terdapat beberapa bangunan berarsitektur dan situs bersejarah yang unik di Bali antara lain Pura Tanah Lot, Pura Ulun Danu Beratan, Pura Uluwatu, dan Pura Lempuyang. Menurut penelitian pada tahun 2023, 90%, wisatawan milenial yang berasal dari Eropa dan Amerika sangat tertarik dengan Bali sebagai destinasi wisata karena menampilkan arsitektur yang unik dan desain yang autentik. Menurut para responden, Bali menawarkan atraksi budaya, seni, pemandangan alam yang indah, dan kaya akan narasi sejarah¹⁹. Selain dengan memerhatikan aspek bangunan dan situs bersejarah, daya tarik destinasi tujuan juga dapat dinilai dari keamanan negara tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh pada tahun 2023 menunjukkan bahwa faktor keamanan dan keselamatan memungkinkan wisatawan untuk menikmati pengalaman positif selama berkunjung ke negara tujuan destinasi wisata²⁰. Berdasarkan hasil tersebut, maka Hipotesis 5 diterima dalam penelitian ini.

Hasil terakhir berdasarkan analisis multivariat yang digunakan dalam penelitian ini adalah keterjangkauan harga menjadi determinan yang secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan *dental tourist* yang menerima perawatan gigi di Bali. *Dental tourism* merupakan fenomena yang berkembang dan muncul bagi sejumlah pasien secara internasional karena biaya yang lebih rendah, kenyamanan yang lebih baik, dan kemudahan perawatan. Keterjangkauan harga dari destinasi tujuan merupakan faktor penarik *dental tourist* untuk memilih melakukan perawatan gigi di negara lain. *Dental tourist* biasanya bepergian ke destinasi lain untuk menerima perawatan gigi bila total harga perawatan di kotanya lebih besar dari biaya makan, penginapan, transportasi dan pengeluaran lainnya di lokasi lain²¹. Biaya pengobatan yang lebih rendah mungkin menarik bagi wisatawan dari negara-negara Barat seperti Amerika Serikat, terutama bagi mereka yang tidak memiliki asuransi yang memadai untuk menutupi biaya perawatan gigi yang dikeluarkan di negara asalnya²². Keterjangkauan harga perawatan gigi telah menjadi motivasi utama *dental tourist* dari berbagai negara untuk mencari perawatan gigi di luar negara asli mereka. Hasil ini sejalan dengan berbagai penelitian yang dilaksanakan di berbagai negara tujuan *medical* dan *dental tourism* seperti Kroasia, Jerman, Malaysia, Meksiko, dan Hungaria^{2,16,23,24}. Saat mengambil keputusan, *dental tourist* akan mengevaluasi dua faktor utama saat mempertimbangkan dalam menerima perawatan gigi di negara lain yaitu biaya dan manfaat yang diperoleh. Berdasarkan hasil tersebut, maka Hipotesis 3 diterima dalam penelitian ini.

Menurut penemu MTEX yaitu Ghosh dan Mandal, penelitian mereka menemukan bahwa ketika *dental tourist* merasa kurang puas dengan pengalaman medis mereka, faktor-faktor yang terkait dengan perawatan medis, seperti kualitas pengobatan dan mutu pelayanan, menjadi lebih



penting bagi kepuasan keseluruhan mereka. Di sisi lain, ketika dental tourist sudah merasa cukup puas, mereka lebih memperhatikan faktor-faktor yang terkait dengan liburan, seperti daya tarik destinasi dan kemudahan akses⁵. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang membuktikan bahwa determinan yang tidak secara signifikan berpengaruh dalam kepuasan *dental tourism* di Bali adalah kualitas perawatan, mutu pelayanan, infrastruktur, serta budaya destinasi tujuan.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mendapatkan bahwa aksesibilitas, daya tarik destinasi tujuan, dan keterjangkauan harga sebagai faktor penentu utama kepuasan pasien internasional di Bali. Namun, variabel lain tidak boleh diabaikan dalam konteks *dental tourism* karena variabel tersebut menunjukkan hubungan positif dengan kepuasan pasien dalam analisis korelasi ($p < 0.05$).

SIMPULAN

Berdasarkan 7 determinan yang terdapat dalam *Modified Tourist Experience* (MTEX), terdapat tiga yang mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan *dental tourist* di Bali yaitu keterjangkauan harga, aksesibilitas melalui transportasi dan daya tarik destinasi. Determinan aksesibilitas merupakan faktor yang paling berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan *dental tourist* di Bali yang kemudian diikuti oleh daya tarik destinasi tujuan dan keterjangkauan harga. Berdasarkan hasil tersebut, maka hipotesis yang diterima dalam penelitian ini yaitu Hipotesis 3 (keterjangkauan harga), Hipotesis 5 (daya tarik destinasi tujuan), dan Hipotesis 7 (aksesibilitas).

Tingkat kepuasan dental tourist di Bali memiliki nilai yang tinggi (≥ 4) terutama terhadap mutu pelayanan dan kualitas perawatan gigi dengan nilai. Aksesibilitas dalam bentuk transportasi yang tersedia di Bali menjadi determinan dengan rata-rata kepuasan terendah.

Terdapat hubungan kuat antara keterjangkauan harga, daya tarik destinasi tujuan, budaya destinasi tujuan, dan aksesibilitas dengan kepuasan *dental tourist* di Bali. Sementara itu, kualitas perawatan, mutu pelayanan, dan infrastruktur memiliki hubungan yang cukup kuat. Semua koefisien korelasi memiliki nilai positif, menunjukkan bahwa peningkatan dalam seluruh determinan berhubungan secara positif dengan meningkatnya kepuasan dental tourist di Bali.

SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, adapun saran yang disampaikan yaitu:

- Diharapkan bagi pemilik dan manajer klinik untuk memilih lokasi yang mudah diakses, dekat dengan akomodasi favorit *dental tourist*, dan mengintegrasikan pelayanan wisata ke dalam layanan perawatan gigi dengan harga yang kompetitif.
- Diharapkan bagi pemerintah dan pemegang kebijakan untuk melakukan sosialisasi mengenai transportasi umum, memperbaiki fasilitas publik, dan bekerja sama dengan penyedia layanan wisata untuk menetapkan tarif

terjangkau bagi wisatawan mancanegara.

- Pada penelitian selanjutnya diharapkan melakukan pengambilan sampel dari lebih banyak klinik gigi di berbagai daerah di Bali dan menggunakan metode pengumpulan data yang lebih akurat seperti wawancara langsung untuk meningkatkan representasi dan validitas hasil penelitian.

KONFLIK KEPENTINGAN

Seluruh penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan pada penelitian ini

PENDANAAN

Pendanaan penelitian ini bersumber dari pendanaan pribadi penulis.

ETIKA PENELITIAN

Penelitian ini telah disetujui oleh Komite Etik Fakultas Kedokteran Universitas Udayana Nomor Protokol 2764/UN14.2.2.VII.14/LT/2023, tertanggal 21 Desember 2023.

KONTRIBUSI PENULIS

Seluruh penulis terlibat dalam seluruh proses penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Khan Mahmood A. MEDICAL TOURISM AND WELLNESS Hospitality Bridging Healthcare (H2H) ©. 2017.
- Papakoca K, Petrovski M. DENTAL TOURISM-OUR PERSPECTIVES. Vol. 48, KNOWLEDGE-International Journal. 2021.
- Purnamawati O, Darma Putra N, Suryawan Wiranatha A. Medical Tourism in Bali: A Critical Assessment on the Potential and Strategy for its Development. Vol. 1, Journal of Travel, Tourism and Recreation. 2019.
- Hunjet A, Kustelega L, Kozina G. DEVELOPMENT OF DENTAL TOURISM IN CROATIA. 2018.
- Ghosh T, Mandal S. Medical Tourism Experience: Conceptualization, Scale Development, and Validation. J Travel Res. 2019 Nov 1;58(8):1288–301.
- Lwin HNN, Punnakitkashem P, Thananusak T. The level and determinants of international patient satisfaction with dental tourism in Bangkok, Thailand. Cogent Business and Management. 2021;8(1).
- Kemenkes. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2018.
- Kadek N, Ida A, Dewi A. Marketing Strategy to Encourage More Australians to Travel to Bali (Study Research Based on Australian's Traveling experience and Preferences specifically on Melbournian, Australia). 2023.



9. Koldunova E. Southeast Asia and Russia in Search of New Connectivity. 2024 [cited 2024 Mar 24]; Available from: <https://russiancouncil.ru/en/analytics-and-comments/analytics/southeast-asia-and-russia-in-search-of-new-connectivity/>
10. Dinas Pariwisata Bali. BUKU STATISTIK WISATA BALI 2022. [cited 2022 Mar 15]; Available from: <https://disparda.baliprov.go.id/buku-statistik-pariwisata-bali-tahun-2022/2023/03/>
11. Liang LJ, Choi HC, Joppe M, Lee W. Examining medical tourists' intention to visit a tourist destination: Application of an extended MEDTOUR scale in a cosmetic tourism context. *International Journal of Tourism Research*. 2019 Nov 1;21(6):772–84.
12. Akbar FH, Krishnan V, Yusoh MP, Senin MS, Ismail AF, Abbas MS. Dental Tourism in Bali Province, Indonesia. *NeuroQuantology*. 2022 Jan 31;20(1):340–7.
13. Bartschat M, Cziehso G, Hennig-Thurau T. Searching for word of mouth in the digital age: Determinants of consumers' uses of face-to-face information, internet opinion sites, and social media. *J Bus Res*. 2022 Mar 1; 141:393–409.
14. Peručić D. Limitations and Development Opportunities of Dental Tourism, the case of Croatia LIMITATIONS AND DEVELOPMENT OPPORTUNITIES OF DENTAL TOURISM: THE CASE OF CROATIA [Internet]. 2019. Available from: <https://www.researchgate.net/publication/348154908>
15. Güler R, Güneş N. The Retrospective Evaluation of Clinical and Demographic Characteristics of Dental Implant Patients [Internet]. 2023. Available from: <http://www.fusabil.org>
16. Demonja D, Uglješić N. Dental Tourism and Business Risks: The Example of the Republic of Croatia. *Interdisciplinary Description of Complex Systems*. 2020;18(4):425–45.
17. Palupi Robustin T, Andi Sularso R, Suroso I. The Contribution of Tourist Attraction, Accessibility and Amenities in Creating Tourist Loyalty in Indonesia. 2018; Available from: www.gatreenterprise.com/GATRjournals/index.html
18. Asgarnezhad Nouri B, Nemati V, Abbasgholizadeh N. The Effect of Perceived Value on the Destination Image, Satisfaction and Loyalty of Medical Tourists: A Case Study in Ardabil. *Journal of Health* [Internet]. 2019 Apr 1;10(1):34–49. Available from: <http://healthjournal.arums.ac.ir/article-1-1769-en.html>
19. Pramesti DS, Pitana IG, Paturusi SA, Adikampana IM. Tourists' Preferences for The Architectural Attractions in Bali. *Environment-Behaviour Proceedings Journal*. 2023 Oct 29;8(26):419–26.
20. Robina-Ramírez R, Ravina-Ripoll R, Castellano-Álvarez FJ. The trinomial health, safety and happiness promote rural tourism. *BMC Public Health*. 2023 Dec 1;23(1).
21. Oltean FD, Gabor MR, Stăncioiu AF, Kardos M, Marta K, Marinescu RC. Aspects of marketing in dental tourism-Factor of sustainable development in Romania. *Sustainability (Switzerland)*. 2020 May 1;12(10).
22. Ramos K, Cuamea O. Dental tourism: factors influencing travelers' revisit intention to the Mexican border. *International Journal of Tourism Cities*. 2023 Nov 7;9(3):806–31.
23. Jaapar M, Musa G, Moghavvemi S, Saub R. Dental tourism: Examining tourist profiles, motivation and satisfaction. *Tour Manag*. 2017 Aug 1; 61:538–52.
24. Alnakhi WK, Segal JB, Frick KD, Ahmed S, Morlock L. Motivational factors for choosing treatment destinations among the patients treated overseas from the United Arab Emirates: Results from the knowledge, attitudes, and perceptions survey 2012. *Trop Dis Travel Med Vaccines*. 2019 Sep 18;5(1).



This work is licensed under
a Creative Commons Attribution