

META ANALISIS: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI FASILITAS KESEHATAN

Nur'aien Istiqayani Salsabila^{1*}, Izaak Zoelkarnain Akbar², Bahrul Ilmi³, Eko Suhartono⁴, Meitria Syahadatina Noor⁵

¹Badan Gizi Nasional, Banjarmasin, Kalimantan Selatan

^{1,3,4,5}Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Lambung Mangkurat

²Program Pendidikan Dokter Spesialis Ortopedi dan Traumatologi, Banjarmasin

Email Korespondensi: salsabella637@gmail.com

Disubmit: 12 Juli 2025

Diterima: 25 Maret 2026

Diterbitkan: 01 April 2026

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v6i4.21571>

ABSTRACT

Health services provided to patients are closely related to the level of patient satisfaction who have received treatment from health workers. Health services are professional services provided by health workers to individuals or communities in the fields of promotive, preventive and curative aimed at improving optimal public health. To analyze the effect of service quality and price on patient satisfaction reviewed from a meta-analysis study. This study uses a retrospective observational study method (meta-analysis), meaning that researchers make a recapitulation of facts without conducting experimental manipulation. Data sources use secondary data obtained from previous studies online. The data collection procedure uses the Google Scholar database published in the last 1 year. Data were analyzed using Review Manager 5.4.1 (Revman 5.4.1). Of the 671 studies obtained according to the inclusion and exclusion criteria, 11 studies were obtained that could be continued into the review manager 5.4.1 analysis (Revman 5.4.1). The service quality variable uses 10 studies, and service price 4 studies. The results of the data analysis showed that there was an influence of service quality on patient satisfaction with a p value <0.00001 and a pooled odds ratio value of 1.40 with a 95% CI range (1.21-1.06). The results of the data analysis showed that there was an influence of service prices on patient satisfaction with p = 0.003, namely p <0.05 and a pooled odds ratio value of 1.48 with a 95% CI range (1.14-1.90). There is an influence of service quality and service prices on patient satisfaction through a meta-analysis study.

Keywords: Service Quality, Service Prices, Patient Satisfaction.

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien sangat berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pasien yang telah menerima perawatan dari tenaga kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan profesional yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada perorangan atau masyarakat dibidang promotif, preventif dan kuratif yang ditujukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien ditinjau dari studi meta analisis. Penelitian ini

menggunakan metode studi *observational retrospektif* (meta analisis), dalam arti peneliti membuat rekapitulasi fakta tanpa melakukan manipulasi eksperimental. Sumber data menggunakan data sekunder yang diperoleh dari penelitian-penelitian sebelumnya secara *online*. Prosedur pengumpulan data menggunakan database *Google Scholar* yang diterbitkan 1 tahun terakhir. Data dianalisis menggunakan *Review Manager 5.4.1* (Revman 5.4.1). Dari 671 studi yang diperoleh sesuai kriteria inklusi dan eksklusi diperoleh sebanyak 11 studi yang dapat dilanjutkan kedalam analisis *review manager 5.4.1* (Revman 5.4.1). Variabel kualitas pelayanan menggunakan 10 studi, dan harga jasa layanan 4 studi. Hasil analisis data menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p < 0,00001$ dan nilai *pooled odds ratio* sebesar 1,40 dengan rentang CI 95% (1,21-1,06). Hasil analisis data menunjukkan ada pengaruh harga jasa layanan dengan kepuasan pasien dengan $p = 0,003$ yaitu $p < 0,05$ dan nilai *pooled odds ratio* sebesar 1,48 dengan rentang CI 95% (1,14-1,90). Ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga jasa layanan terhadap kepuasan pasien melalui studi meta analisis.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga Jasa Layanan, Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh Masyarakat (Herman, 2022). Dengan demikian pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien sangat berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pasien yang telah menerima perawatan dari tenaga Kesehatan. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur tingkat kualitas pelayanan kesehatan (Savira & Subadi, 2023).

Pengalaman membuktikan bahwa transformasi ekonomi pasti akan mengubah keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Oleh sebab itu, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat. Telah terbukti bahwa terdapat hubungan yang positif antara partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan kesehatan dengan kepuasan pasien (Issumi Maharani Tanjung et al., 2023).

Memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien merupakan tuntutan penyedia jasa pelayanan kesehatan. Bagi mereka yang membutuhkan pelayanan kesehatan

pasti akan mencari penyedia layanan kesehatan yang baik dan dapat memberikan kepuasan bagi mereka (Purnomo et al., 2023).

Salah satu cara meningkatkan kepuasan pasien adalah melalui peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan mutu pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pasien. Sejalan dengan hasil penelitian Herman (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan maka kepuasan pasien akan semakin meningkat (Herman et al., 2022).

Kesesuaian harga jasa pelayanan merupakan tanggapan pasien terhadap aspek penetapan harga yang dilakukan oleh rumah sakit yang sesuai dengan kualitas layanan yang dapat diperoleh pasien, sedangkan keterjangkauan harga jasa pelayanan adalah harapan

pasien sebelum mereka melakukan pendaftaran registrasi di ruang registrasi. Harga jasa pelayanan merupakan aspek penting, elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, semakin mahal harga jasa pelayanan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Harga jasa pelayanan merupakan suatu nilai produk, karena akan berpengaruh terhadap keuntungan produsen. Harga jasa pelayanan juga menjadi pertimbangan konsumen untuk membeli, sehingga perlu pertimbangan khusus untuk menentukan harga jasa pelayanan tersebut. Harga jasa pelayanan merupakan suatu nilai yang dibuat untuk menjadi patokan nilai suatu barang atau jasa. Kepuasan pasien terhadap keterjangkauan harga jasa pelayanan merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan pasien atas barang/jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Kepuasan pasien diartikan sebagai respon pasien terhadap kesesuaian antara harapan yang diinginkan pasien dengan kenyataan yang diterima oleh pasien. Hal ini menjadi penting karena, apabila pasien puas mampu menjangkau biaya yang diberikan Rumah Sakit maka pasien tersebut akan menggunakan kembali jasa Rumah Sakit tersebut apabila sakit. Sebaliknya, apabila pasien tidak puas maka pasien akan enggan untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan tersebut (Herman et al., 2022).

Sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. Hal ini berarti bahwa semakin baik harga yang diberikan, maka Kepuasan Pasien akan semakin meningkat. Baik yang dimaksud pada kalimat ini adalah bahwa pasien

mampu menjangkau biaya yang diberikan dan adanya kesesuaian harga dengan pelayanan yang dirasakan pasien.

Dari penjabaran faktor yang mempengaruhi kepuasan diatas, yaitu faktor kualitas pelayanan dan harga yang didukung dengan beberapa hasil penelitian sebelumnya. Namun calon peneliti menemukan beberapa hasil penelitian yang bertolak belakang, yaitu temuan penelitian dari Ronaldi (2022) yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman (Ronaldi et al., 2022). Begitu pula dengan temuan Suaeb (2023) yang menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien (Suaeb, 2023).

Dari banyaknya penelitian terdahulu mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien, masih terdapat perbedaan hasil penelitian, yaitu ada yang menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien, beberapa lainnya juga ada yang menunjukkan tidak ada pengaruh sesuai dengan penjelasan diatas. Adanya *research gap* yang berkaitan dengan temuan atau bukti yang ditemukan dalam riset sebelumnya bahwa ada yang menemukan hasil variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien, ada juga yang menunjukkan hasil tidak ada pengaruh, hal ini menjadi alasan untuk memetakan hasil-hasil penelitian terkait kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan, sehingga perlu dilakukan studi meta analisis terkait masalah tersebut.

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah tanggapan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pengguna sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang diterima. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pasien (pasien atau kelompok masyarakat) (Kotler, P., & Keller, 2016).

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harap-harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli. Tingkat kepuasan pasien institusi pelayanan kesehatan adalah *added value* bagi dokter, paramedis, perusahaan farmasi, pemasok alat-alat kedokteran, termasuk pimpinan institusi penyedia jasa pelayanan yang diberikan kepada pasien, atau sistem manajemen institusi tersebut, atau sesuatu yang bersifat emosional (Kotler, P., & Keller, 2016).

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien harus menciptakan dan mengelola suatu

sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Merzelina & Renwarin, 2022).

Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan dan kebutuhan pasien. Praktik klinik mandiri dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan yang diharapkan pasien maka kualitas pelayanan klinik tersebut baik. Pelayanan yang baik tersebut akan memberikan dorongan kepada pasien untuk melakukan kunjungan ulang di klinik tersebut (Widyarni et al., 2021).

Harga Jasa Pelayanan

Kesesuaian harga jasa pelayanan merupakan tanggapan pasien terhadap aspek penetapan harga yang dilakukan oleh rumah sakit yang sesuai dengan kualitas layanan yang dapat diperoleh pasien, sedangkan keterjangkauan harga jasa pelayanan adalah harapan pasien sebelum mereka melakukan pendaftaran registrasi di ruang registrasi. Harga jasa pelayanan merupakan aspek penting, elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, semakin mahal harga jasa pelayanan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Harga jasa pelayanan merupakan suatu nilai produk, karena akan berpengaruh terhadap keuntungan produsen. Harga jasa pelayanan juga menjadi pertimbangan konsumen untuk membeli, sehingga perlu pertimbangan khusus untuk menentukan harga jasa pelayanan tersebut. Harga jasa pelayanan merupakan suatu nilai yang dibuat untuk menjadi patokan nilai suatu barang atau jasa. Kepuasan pasien terhadap keterjangkauan harga jasa

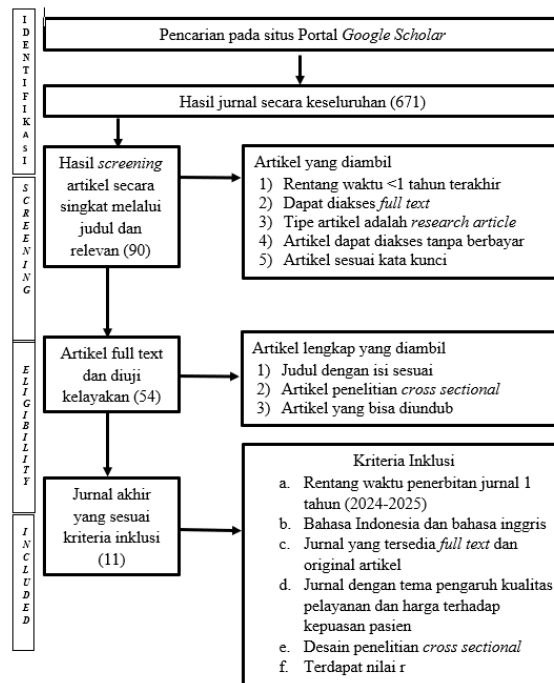
pelayanan merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan pasien atas barang/jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Kepuasan pasien diartikan sebagai respon pasien terhadap kesesuaian antara harapan yang diinginkan pasien dengan kenyataan yang diterima oleh pasien (Herman et al., 2022).

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah *systematic review* dengan meta-analisis untuk menilai seberapa besar *effect size* dari variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini memiliki kriteria inklusi dalam pengambilan artikel. Database yang digunakan adalah google scholar. Jumlah artikel yang memenuhi kriteria inklusi adalah 11 artikel yang kemudian dianalisis

menggunakan aplikasi RevMan 5.4.1. Kata kunci yang digunakan adalah “Kualitas Pelayanan”, “harga layanan”, “jasa pelayanan”, dan “Kepuasan Pasien”. Sedangkan kata kunci Bahasa Inggris terdiri dari “Service Quality”, “service price”, dan “Patient Satisfaction” yang diambil dari tahun 2024-2025.

Kriteria inklusi: artikel terbit antara tahun 2024-2025, tersedia Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris, tema dan isi artikel sesuai dengan penelitian ini (meneliti pengaruh kualitas pelayanan atau harga terhadap kepuasan pasien). Proses skrining mengikuti protocol PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic review and Meta Analysis). Artikel dipilih berdasarkan abstrak atau teks lengkap sebelum dimasukkan dalam peninjauan sesuai dengan kriteria inklusi.



Gambar 1. Diagram PRISMA

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Karakteristik Artikel yang Dianalisis

Studi ID	Tujuan	Sampel	Metode	Hasil	r
Benu (2024)	Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada UPTD Puskesmas Rawa Mekar Jaya	96	<i>metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif</i>	terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan (Y)	Kualitas Pelayanan = 0,631
Dogra (2025)	Mengetahui pengaruh Akses layanan kesehatan, Keterjangkauan layanan medis, Perilaku petugas kesehatan, Teknologi kesehatan, Kualitas layanan yang dirasakan terhadap kepuasan pasien	120	<i>metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif</i>	Terdapat pengaruh Kualitas layanan yang dirasakan terhadap kepuasan pasien	Kualitas Pelayanan = 0,731
Kurti (2023)	mengidentifikasi dan mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas perawatan kesehatan primer publik.	150	<i>Cross-sectional</i>	Terdapat pengaruh Kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien	Kualitas Pelayanan = 0,884
Nurlayla	Pengaruh	30	<i>kuantitatif</i>	kualitas	Kualitas

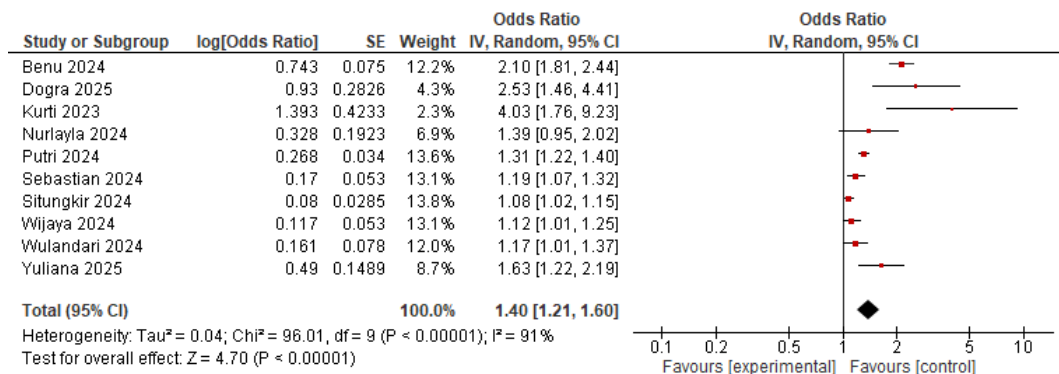
Studi ID	Tujuan	Sampel	Metode	Hasil	r
(2024)	Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Adam Malik Medan		<i>asosiatif</i>	pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan harga berpengaruh signifikan postif terhadap kepuasan pasien	pelayanan = 0,317; Harga = 0,61
Putri (2024)	Menganalisis mutu pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan dan minat Kembali di Klinik Pratama Promedik	95	<i>kuantitatif</i>	pengaruh mutu pelayanan (X) terhadap kepuasan (Y) adalah sebesar 38,8%.	Kualitas Pelayanan = 0,262
Sebastian (2024)	Mengetahui kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan pasien Praktek Bidan Megawati	100	<i>kuantitatif</i>	Kualitas pelayanan secara partial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Harga secara partial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.	Kualitas Pelayanan = 0,169; Harga = 0,382

Studi ID	Tujuan	Sampel	Metode	Hasil	r
				Praktek Bidan Mandiri Megawati Debatara	
Situngkir (2024)	mengetahui dan menganalisa sejauh mana citra rumah sakit, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap terciptanya kepuasan pasien khususnya pasien rawat inap di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin.	98	<i>kuantitatif</i>	kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien	Kualitas Pelayanan = 0,08
Wijaya (2024)	menguji pengaruh kolektif kepercayaan, kualitas layanan, dan keadilan harga terhadap kepuasan pasien di Klinik S di Tangerang Selatan	200	<i>Cross-sectional</i>	Kualitas Pelayanan berdampak pada kepuasan pasien di Klinik S di Tangerang Selatan.	Kualitas Pelayanan = 0,117; Harga = 0,039
Wulandari (2024)	mengkaji peranan mutu pelayanan yang diberikan oleh suatu rumah sakit dalam memprediksi kepuasan pelanggan.	380	<i>Monoquantitative method</i>	peningkatan mutu pelayanan kesehatan akan membentuk kepuasan pasien.	Kualitas Pelayanan = 0,16
Yuliana (2025)	Menganalisis pengaruh waktu tunggu dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS	100	<i>kuantitatif dengan pendekatan survei</i>	kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien	Kualitas Pelayanan = 0,455

Studi ID	Tujuan	Sampel	Metode	Hasil	r
	Husada, dengan mempertimbangkan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi.				
Wulandari N (2024)	Menganalisis kepuasan pasien di Klinik Esensia Semarang	97	kuantitatif	Harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien	Harga= 0,49

Penelusuran jurnal penelitian yang kriteria inklusi, menghasilkan 11 buah artikel yang dapat dianalisis dengan menggunakan program RevMan 5.4.1. Data yang disajikan dari artikel penelitian pada variabel bebas adalah jenis/desain

penelitian, besar sampel (n), nilai signifikan (*p-value*), *Coefficient Correlation* yang sudah dikonversikan ke Fisher's Z (tercantum pada kolom *odd ratio*), *Standard Error*.



Gambar 2. Forest plot kualitas pelayanan

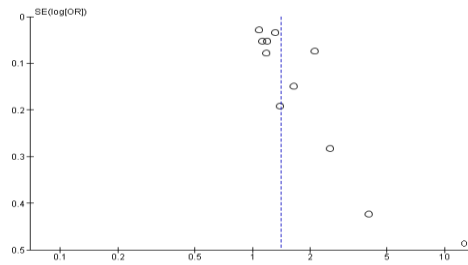
Gambar 1 di atas menunjukkan hasil meta analisis data dari 10 artikel penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Varians dalam ukuran efek meliputi varians dalam efek ukuran sebenarnya dari studi penelitian, Nilai I² yang diperoleh adalah 91% dan p-value uji heterogenitasnya p<0,00001 artinya heterogenitas antar penelitian tinggi karena nilai p<0,05 serta

heterogenitas >50% maka untuk menilai besar efek dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah dengan *random effect model*. Gambar *diamond* seluruhnya di bagian sebelah kanan garis vertikal (*line no effect*) menunjukkan kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien dibanding kualitas pelayanan yang dinilai rendah.

Hasil analisis data yang

ditampilkan pada *forest plot* menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p < 0,00001$ dan nilai *pooled odds ratio* sebesar 1,40 dengan rentang CI 95% (1,21-1,06). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas

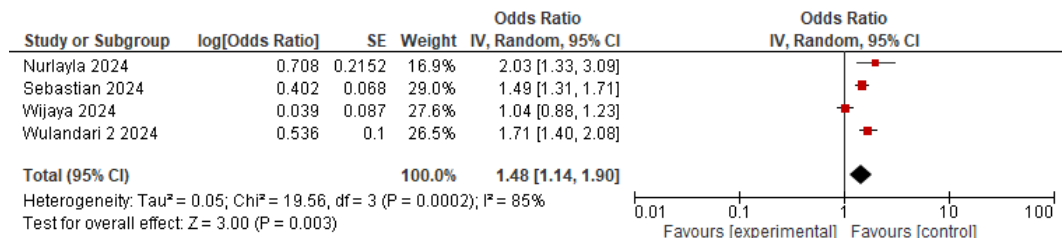
pelayanan Kesehatan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien 1,40 kali lebih besar dibanding kualitas pelayanan yang rendah. Kualitas pelayanan mempunyai kecenderungan efek yang besar pada kepuasan pasien dengan nilai ES (4,70).



Gambar 3. *Funnel Plot* Kualitas Pelayanan

Pada *funnel plot* di atas tampak studi tersebar secara tidak simetris yang menunjukkan bahwa terdapat bias publikasi untuk studi-

studi yang meneliti pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat disebabkan oleh besar sampel.



Gambar 4. *Forest Plot* Harga Jasa Layanan

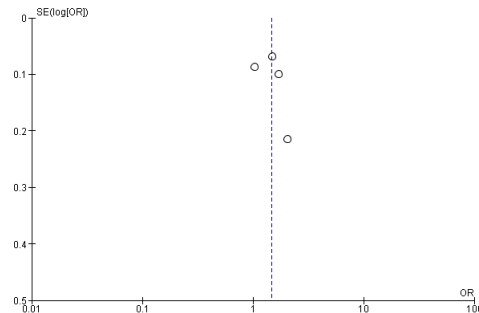
Gambar 4 di atas menunjukkan hasil meta analisis data dari 4 artikel penelitian mengenai harga jasa layanan terhadap kepuasan pasien. Varians dalam ukuran efek meliputi varians dalam efek ukuran sebenarnya dari studi penelitian, Nilai I² yang diperoleh adalah 85% dan *p-value* uji heterogenitasnya $p = 0,0002$ artinya heterogenitas antar penelitian tinggi karena nilai $p < 0,05$ serta heterogenitas $> 50\%$ maka untuk menilai besar efek pengaruh harga jasa pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah dengan *random effect model*.

Gambar *diamond* keseluruhan berada di bagian sebelah kanan garis vertical (*line no effect*) menunjukkan harga yang dinilai wajar dan sesuai dapat meningkatkan kepuasan pasien dibanding dengan harga yang dinilai tidak wajar atau tidak sesuai.

Hasil analisis data yang ditampilkan pada *forest plot* menunjukkan bahwa ada pengaruh harga jasa pelayanan dengan kepuasan pasien dengan $p = 0,003$ yaitu $p < 0,05$ dan nilai *pooled odds ratio* sebesar 1,48 dengan rentang CI 95% (1,14-1,90). Nilai tersebut

menunjukkan bahwa harga yang wajar dapat memberikan kepuasan pada pasien. Harga jasa pelayanan mempunyai kecenderungan efek

yang besar pada kepuasan pasien dengan nilai ES (3,00).



Gambar 5. *Funnel Plot* Harga Jasa Layanan

Pada *funnel plot* di atas tampak studi tersebar secara tidak simetris yang menunjukkan bahwa terdapat bias publikasi untuk studi-

studi yang meneliti pengaruh harga jasa pelayanan terhadap kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelusuran jurnal dari Google Scholar pada akhirnya menghasilkan 10 artikel yang memenuhi kriteria inklusi yang dapat dianalisis kedalam meta analisis dengan perangkat lunak aplikasi RevMan 5.4.1. Hal ini dapat terus dilanjutkan dengan menggunakan meta analisis karena menurut Sastroasmoro (2011) dalam bukunya menyatakan bahwa meta analisis merupakan penggabungan dua atau lebih penelitian. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan minimal dua studi saja dapat dilakukan analisis secara kuantitatif dengan meta analisis.

10 studi dengan variabel kualitas pelayanan dianalisis dengan melibatkan 1.369 sampel penelitian dari total penjumlahan jumlah sampel pada tiap studi penelitian. Hasil analisis untuk 9 studi penelitian yang menyatakan ada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (Benu & Hanny,

2024; Dogra et al., 2024; Kurti & Kalaja, 2024; Putri & Agustina, 2024; Sebastian et al., 2024; Situngkir et al., 2024; Wijaya et al., 2024; R. Wulandari et al., 2024; Yuliana, 2025) dan 1 studi yang menyatakan tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (Nurlayla et al., 2024). Hasil analisis uji heterogenitas terhadap 10 artikel studi Nilai I^2 91% dan p-value uji heterogenitasnya $p < 0,00001$ artinya heterogenitas antar penelitian tinggi. Hasil analisis data yang ditampilkan pada *forest plot* menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p < 0,00001$ dan nilai *pooled odds ratio* sebesar 1,40 dengan rentang CI 95% (1,21-1,06). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kesehatan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien 1,40 kali lebih besar dibanding kualitas pelayanan yang rendah. Kualitas pelayanan mempunyai kecenderungan efek

yang besar pada kepuasan pasien dengan nilai ES (4,70).

Funnel plot tampak tidak simetris menunjukkan bahwa terdapat bias publikasi. Hasil *funnel plot* pada variabel pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien ditandai dengan tidak simetrisnya plot kanan dan plot kiri, terdapat 4 plot disebelah kanan, 5 plot disebelah kiri, dan 1 plot berada pada garis tengah, serta adanya jarak yang berbeda antar plot. Hal ini menunjukkan adanya bias publikasi. Moher et al (2009) mengemukakan meta analisis kuantitatif dengan pendekatan model random effect, walaupun kombinasi informasi tersebut dapat menghasilkan suatu analisis statistik yang lebih tepat namun bias tetap tidak dapat dihindarkan (Moher, 2009).

Peningkatan kualitas layanan di klinik dapat dicapai melalui berbagai cara, termasuk pelatihan dan pengembangan staf, peningkatan fasilitas dan peralatan, dan integrasi teknologi dalam layanan kesehatan. Meningkatkan keterampilan dan keahlian staf klinik melalui pelatihan dan pengembangan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Peningkatan fasilitas dan peralatan dapat menciptakan lingkungan yang lebih nyaman dan aman, sementara penggunaan teknologi dalam layanan kesehatan dapat menyederhanakan dan memfasilitasi proses layanan. Kualitas pelayanan yang baik berdampak positif terhadap kepuasan pasien di klinik, dengan aspek seperti keandalan dan daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Wijaya et al., 2024).

Hasil penelitian meta analisis ini sejalan dengan penelitian oleh Wijaya (2024) yang menyatakan ada pengaruh kualitas pelayanan

Kesehatan terhadap kepuasan pasien (sig.= 0,028). Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya kualitas layanan dan dampak signifikannya terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa manajemen harus memprioritaskan inisiatif seperti pelatihan staf, mengintegrasikan teknologi yang lebih baik, dan menyempurnakan proses layanan untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan (Wijaya et al., 2024).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Situngkir (2024) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang penting dalam menciptakan kepuasan pasien bahkan menjadi faktor kunci karena kualitas pelayanan sifatnya dapat dirasakan langsung oleh pasien. Tujuan utama pelayanan rumah sakit adalah memenuhi kebutuhan pasien, memberikan pelayanan kesehatan yang disesuaikan dengan kebutuhan pasien Ketika datang ke rumah sakit (Situngkir et al., 2024).

Pengaruh Harga Jasa Layanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelusuran jurnal dari berbagai sumber pada akhirnya menghasilkan 4 studi yang memenuhi kriteria inklusi yang dapat dianalisis kedalam meta analisis dengan perangkat lunak aplikasi RevMan 5.4.1. Hal ini dapat terus dilanjutkan dengan menggunakan meta analisis karena menurut Sastroasmoro (2011) dalam bukunya menyatakan bahwa meta analisis merupakan penggabungan dua atau lebih penelitian. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan minimal dua studi saja dapat dilakukan analisis secara kuantitatif dengan meta analisis.

4 studi dengan variabel gaji

dianalisis dengan melibatkan 22.533 sampel penelitian dari total penjumlahan jumlah sampel pada tiap studi penelitian. Hasil analisis untuk 4 studi penelitian yang menyatakan ada pengaruh harga jasa layanan terhadap kepuasan pasien (Nurlayla et al., 2024; Sebastian et al., 2024; N. I. Wulandari, 2024), dan 1 penelitian yang menunjukkan tidak ada pengaruh yaitu penelitian (Wijaya et al., 2024). Hasil analisis terhadap 4 studi yang menunjukkan I^2 yang diperoleh adalah 85% dan 1 penelitian yang menyatakan tidak berpengaruh dan p -value uji heterogenitasnya $p=0,0002$ artinya heterogenitas antar penelitian tinggi sehingga menggunakan *random effect model*. Hasil analisis data yang ditampilkan pada *forest plot* menunjukkan bahwa ada pengaruh harga jasa layanan dengan kepuasan pasien dengan $p=0,003$ yaitu $p<0,05$ dan nilai *pooled odds ratio* sebesar 1,48 dengan rentang CI 95% (1,14-1,90). Nilai tersebut menunjukkan bahwa harga jasa pelayanan yang wajar dapat memberikan kepuasan pada pasien. Harga jasa layanan mempunyai kecenderungan efek yang besar pada kepuasan pasien dengan nilai ES (3,00).

Funnel plot tampak tidak simetris menunjukkan bahwa terdapat bias publikasi. Hasil *funnel plot* pada variabel pengaruh harga jasa layanan terhadap kepuasan pasien ditandai dengan tidak simetrisnya plot kanan dan plot kiri, terdapat 2 plot disebelah kanan, 2 plot disebelah kiri, 1 plot berada pada garis tengah, serta adanya jarak yang berbeda antar plot. Hal ini menunjukkan adanya bias publikasi. Moher et al (2009) mengemukakan meta analisis kuantitatif dengan pendekatan model *random effect*, walaupun kombinasi informasi tersebut dapat menghasilkan suatu analisis statistik yang lebih tepat namun bias tetap

tidak dapat dihindarkan (Moher, 2009).

Harga adalah pengganti dari suatu nilai, jumlah yang harus dibayar, atau dipertukarkan oleh konsumen untuk mendapatkan sesuatu yang ditawarkan atas produk, pembayaran bisa berupa uang, barang layanan atau jasa. Harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa produk kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Harga memiliki persepsi yang berbeda-beda menurut pandangan setiap orang dalam menentukan keputusan pembelian. Menurut penelitian yang dilakukan Nurlayla (2024) menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan diterapkannya kualitas pelayanan dengan efektif dan efisien melalui harga maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen (Nurlayla et al., 2024). Penelitian Wijaya menyoroti peran penting penetapan harga dalam kepuasan pasien. Oleh karena itu, manajemen disarankan untuk menerapkan strategi penetapan harga yang lebih berbeda, termasuk mengevaluasi kembali struktur penetapan harga, memahami harga pesaing, atau memperkenalkan paket harga khusus. Pendekatan ini dapat menyelaraskan harga di fasilitas kesehatan dengan ekspektasi pasien dan standar pasar, sehingga berpotensi meningkatkan kepuasan pasien (Wijaya et al., 2024).

Berdasarkan hasil penelitian Wulandari (2024) harga yang ditetapkan pada umumnya terjangkau sesuai kemampuan ekonomi masyarakat setempat. Masyarakat berpikir bahwa klinik yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang mudah,

harga yang sesuai, dan efisien. Harga yang mahal juga akan membuat pasien meningkatkan harapan terhadap pelayanan yang akan diterima semakin baik. Jika harapan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh klinik maka pasien akan kecewa lalu menimbulkan keluhan.

Hasil meta analisis ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sebastian (2024) yang menyatakan harga secara partial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Sebastian et al., 2024). Penelitian ini dilakukan berdasarkan teori yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh harga. Menurut (Kotler & Keller, 2016), harga bukan hanya sekedar angka pada label, tetapi memiliki berbagai bentuk dan fungsi, seperti iuran, tarif, sewa, biaya, komisi, dan upah, yang dibayarkan untuk memperoleh barang dan jasa. dalam penelitian Sebastian, terlihat hubungan yang searah antara harga dan Kepuasan Pasien. Hal ini mungkin terjadi karena pasien di Praktek Bidan Mandiri Megawati Debataraja merasa semakin mahal harga yang mereka bayar, semakin yakin mereka dengan harapan yang ingin dicapai dari layanan tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil meta analisis terhadap 10 artikel didapatkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan kecenderungan efek yang besar yaitu nilai *effect size* 4,70. Kemudian berdasarkan hasil meta analisis 4 artikel didapatkan bahwa ada pengaruh harga jasa pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan kecenderungan efek yang besar yaitu nilai *effect size* 3,00.

DAFTAR PUSTAKA

- Benu, I. C., & Hanny, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Uptd Puskesmas Rawa Mekar Jaya Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Buddhi Dharma*, 1(2), 585-595. <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/emabi/article/view/1105>
- Dogra, A. K., Gautam, P., & Dogra, P. (2024). Medical Tourist's Perception Of Service Quality And Its Impact On Patient Satisfaction: A Study Of Chandigarh Tricity. *Educational Administration Theory and Practices*, January. <https://doi.org/10.53555/kuvey.v30i5.3974>
- Herman, Kamase, J., Nujum, S., & Dewi, R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Perbaikan Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. *Jurnal Ekonomi Global*, 1(1), 185-199.
- Issumi Maharani Tanjung, Thomson Nadapdap, & Iman Muhammad. (2023). Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(4), 121-134. <https://doi.org/10.55606/detector.v1i4.2531>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15th edition*. Pearson Prentice Hall.
- Kurti, S., & Kalaja, R. (2024). Factors Affecting Patient

- Satisfaction With the Quality of Primary Healthcareservices: a Cross-Sectional Study in Albania. *International Journal for Quality Research*, 18(1), 11-26.
<https://doi.org/10.24874/IJQR18.01-02>
- Mercelina, S., & Renwarin, J. M. J. (2022). Pengaruh Suasana Toko dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Keputusan Pembelian (Survey pada Konsumen Seblak Pedas Neng Ochie). *Jurnal Mahasiswa Institut Teknologi Dan Bisnis*, 8(3), 3475-3491.
- Moher, D. et al. (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. *PLoS Medicine*, 6(7).
- Nurlayla, W., Mahendra, A., & Weny. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Adam Malik Medan Author: *Jurnal Riset Indragiri*, 1(3), 152-159.
- Purnomo, M., Hartinah, D., & Suwanto, T. (2023). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Puskesmas Pecangaan Jepara. *Indonesia Jurnal Perawat*, 8(1), 33-48.
- Putri, A., & Agustina, F. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Dan Minat Kembali Di Klinik Pratama Promedika. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(3), 1985-1990.
<https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i3.2497>
- Ronaldi, S., Salfadri, & Hadya, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Pariaman. *Jurnal Matua*, 4(1), 29-38.
- Savira, W. D., & Subadi, W. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Hikun Kecamatan *Japb*, 6(2), 749-762.
[Http://Jurnal.Stiatabalong.Ac.Id/Index.Php/Japb/Article/View/852%0ahttps://Jurnal.Stiatabalong.Ac.Id/Index.Php/Japb/Article/Download/852/655](http://Jurnal.Stiatabalong.Ac.Id/Index.Php/Japb/Article/View/852%0ahttps://Jurnal.Stiatabalong.Ac.Id/Index.Php/Japb/Article/Download/852/655)
- Sebastian, D., Tin Agustina Karnawati, & Moh. Bukhori. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Praktek Bidan Megawati. *Krisna: Kumpulan Riset Akuntansi*, 15(2), 317-329.
[Https://Doi.Org/10.22225/Kr.15.2.2024.317-329](https://Doi.Org/10.22225/Kr.15.2.2024.317-329)
- Situngkir, E., Handoko, Y., & Agustina, T. (2024). Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin. *Jubis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 129-139.
- Suaeb, M. I. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Syntax Fusion*, 6(3), 218-231.
<https://doi.org/10.54543/fusion.v1i10.79>
- Widyarni, A., Kesehatan Masyarakat, F., & Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, U. (2021). The Indonesian Journal of Health Promotion Open Access

- Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan Factor Related to Patient Satisfaction in the Polyclinic Midwifery. *Mppki*, 4(4), 524-529.
<https://doi.org/10.31934/mppki.v2i3>
- Wijaya, H., Rohendi, A., & Mulyani, K. (2024). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik S, Tangerang Selatan. *Journal Of Social Science Research*, 4, 2446-2457.
- Wulandari, N. I. (2024). Pengaruh Sikap Tenaga Kesehatan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Fokus EMBA*, 3(1), 83-91.
- Wulandari, R., Doddy, I. P., & Indaryani, L. (2024). Measuring the Impact of Healthcare Service Quality of Hospitals on Customer Satisfaction. *Corporate and Business Strategy Review*, 5(1 Special Issue), 336-345.
<https://doi.org/10.22495/cb-srv5i1siart8>
- Yuliana, D. (2025). *International Journal of Current Science Research and Review Satisfaction Will Mediate the Effect of Waiting Time and Service Quality on Outpatient Loyalty at Husada Hospital* Corresponding Author : Devi Yuliana Corresponding Author : Devi Yuliana. 08(01), 387-397.
<https://doi.org/10.47191/ijc-srr/V8-i1-40>