



## Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Petugas dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kota Palopo

Husnawati<sup>1\*</sup>, Idawati<sup>2</sup>, Suryanto<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Magister Ilmu Pertanian, Universitas Andi Djemma Palopo, Palopo, Indonesia

<sup>2,3</sup>Department Pascasarjana Magister Ilmu Pertanian, Universitas Andi Djemma Palopo, Palopo, Indonesia

### ARTIKEL INFO

Sejarah artikel  
Diterima 23/07/2024  
Diterima dalam bentuk revisi 30/12/2024  
Diterima dan disetujui 14/01/2025  
Tersedia online 23/01/2025  
Terbit 20/06/2025

Kata kunci  
Hewan  
Komunikasi  
Medis veteriner  
Pasien

### ABSTRAK

Pusat Kesehatan Hewan (Puskesmas) Kota Palopo memberikan pelayanan terhadap kesehatan hewan seluruh warga Kota Palopo dengan memperhatikan penilaian emosional klien. Penelitian ini bertujuan untuk menggali bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kompetensi petugas dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat. Metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif eksplanatori, sampel penelitian ini adalah masyarakat yang telah berkunjung, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 267 orang dengan menggunakan rumus Slovin. Analisis statistik imperensial untuk menguji hipotesis penelitian ini digunakan teknik SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan software Smart-PLS. Teknik analisa SEM digunakan pada penelitian ini dengan alasan: distribusi data tidak normal, berdasarkan literatur kerangka konseptual yang digunakan belum teruji sehingga dilakukan uji komfirmatoris secara teoritis, dan penelitian menggunakan model dengan kategori konseptual yang kompleks. Hasil survei penelitian di Puskesmas Kota Palopo didapatkan bahwa kualifikasi petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan terutama daya tanggap (*responsibility*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) agar meningkatkan kepuasan masyarakat, sehingga meningkatkan komitmen pelanggan dan rekomendasi positif di Puskesmas Kota Palopo, kompetensi petugas lebih ditingkatkan terutama pendidikan dan sertifikasi pengetahuan tentang kesejahteraan hewan agar pelanggan semakin meningkat kepercayaannya di Puskesmas Kota Palopo, kepercayaan masyarakat agar diperbaiki terutama fokus pada pelanggan dan memberikan pelayanan secara profesional menciptakan perasaan puas di Puskesmas Kota Palopo.

© 2025 Politeknik Pembangunan Pertanian Manokwari



**ABSTRACT**

*The Palopo City Animal Health Center (Puskesmas) provides services for the animal health of all Palopo City residents by paying attention to the emotional assessment of clients. This study aims to explore how the influence of service quality, officer competence and trust on community satisfaction. Descriptive method with an explanatory quantitative approach, the sample of this study is the people who have visited, so that a sample of 267 people was obtained using the Slovin formula. Imperative statistical analysis to test the hypothesis of this study was using SEM (Structural Equation Modeling) technique with Smart-PLS software. The SEM analysis technique was used in this study for the following reasons: the distribution of data was abnormal, based on the literature of the conceptual framework used had not been tested so that a theoretical comparative test was carried out, and the research used a model with*

*complex conceptual categories. The results of the survey at the Palopo City Health Center found that the qualifications of officers had a positive and significant effect on community satisfaction, trust had a positive and significant effect on community satisfaction. The quality of service needs to be improved, especially responsiveness, assurance, empathy in order to increase community satisfaction, so as to increase customer commitment and positive recommendations at the Palopo City Health Center, the competence of officers is further improved, especially education and certification of knowledge about animal welfare so that customers increase their trust in the Palopo City Health Center, public trust to be improved, especially focusing on customers and provide professional services to create a feeling of satisfaction at the Palopo City Health Center.*

**PENDAHULUAN**

Puskesmas Kota Palopo merupakan bagian dari Dinas Pertanian, Peternakan dan Perkebunan Kota Palopo. Dalam melaksanakan pelayanan setiap hari dikordinasikan dengan Bidang Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner. Saat ini Puskesmas Kota Palopo memiliki empat tenaga medis veteriner dan tiga tenaga paramedik veteriner. Untuk mendukung pelayanan terhadap Kesehatan hewan seluruh warga Kota Palopo maka pelayanan diberikan secara gratis, namun untuk pemilik hewan kesayangan yang memelihara hewan seperti anjing dan kucing ras/impur tidak diberikan pelayanan dikarenakan keterbatasan anggaran.

Dalam memberikan pelayanan, klien akan percaya jika petugas kesehatan hewan menunjukkan kompetensi dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan (Iqbal, 2011). Secara keseluruhan, kepercayaan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan hewan terkait dengan kompetensi petugas

kesehatan hewan, reputasi dan pengalaman, komunikasi yang efektif, etika profesional, serta ketersediaan fasilitas dan teknologi yang memadai. Faktor-faktor ini berperan penting dalam membangun hubungan yang kuat antara pemilik hewan dan petugas kesehatan hewan, sehingga masyarakat merasa yakin dan nyaman dalam mempercayakan kesehatan hewan peliharaannya (Khaddapi *et al.*, 2022).

Kualitas pelayanan kesehatan hewan juga melibatkan pendekatan perawatan yang empatis, yaitu tenaga medis veteriner yang baik harus dapat berinteraksi dengan pemilik hewan dengan empati dan memberikan perhatian yang baik kepada hewan yang ditangani (Yulia *et al.*, 2016). Oleh karena itu seharusnya petugas puskesmas harus memahami kebutuhan hewan dan berkomunikasi secara efektif dengan pemilik hewan untuk memberikan perawatan yang terbaik.

Menurut Jernsittiparsert *et al.* (2019) tindakan yang diatur oleh institusi untuk memberikan rasa kepuasan dari pelayanan yang

diterima oleh masyarakat dengan sempurna disebut kepuasan masyarakat, hal ini adalah strategi pemasaran disetiap perusahaan. Kepuasan masyarakat dijadikan tolak ukur dalam setiap pelayanan institusi baik itu swasta maupun pemerintah dalam suatu layanan yang diharapkan seorang masyarakat sehingga sesuai dengan harapan dan ekspektasi yang diinginkannya (Chen *et al.*, 2020).

Menurut Sultana & Islam (2017) kepuasan konsumen adalah besaran kinerja yang memengaruhi hasil suatu produk/jasa sehingga memenuhi atau melebihi harapan. Landasan yang dijadikan dasar kepuasan konsumen menurut Raza *et al.* (2020) pembentuk kepuasan masyarakat sebagai konsumen terdiri dari:

1. *Re-Purchase*: mendapatkan pelayanan berulang, masyarakat akan menggunakan layanan yang diberikan;
2. Menyampaikan *Word of Mouth* (WoM): masyarakat mengatakan layanan yang didapatkan disampaikan ke orang lain secara langsung dari mulut ke mulut;
3. Terbentuknya informasi menguntungkan: Masyarakat tidak akan terpengaruh oleh komentar yang tidak baik;
4. Menjadikan masyarakat kembali untuk dilayani: kembali untuk mendapatkan layanan jasa lain.

Kepuasan masyarakat adalah kegiatan penilaian emosional dari masyarakat apabila masyarakat telah menggunakan produk yang mana harapan dan kebutuhan masyarakat yang menggunakannya terpenuhi, kepuasan masyarakat juga diartikan sebagai respon dan perasaan masyarakat yang telah menggunakan

suatu produk atau jasa setelah membandingkan kinerja produk terhadap apa yang diharapkan oleh masyarakat dari suatu produk atau jasa yang digunakan, ini juga dapat dijadikan sebagai suatu indikator untuk mengukur kesuksesan sebuah perusahaan (Tabash *et al.*, 2019).

Menurut Nunkoo *et al.* (2020) kualitas pelayanan adalah “kemampuan untuk memuaskan atas kebutuhan tersirat dari sekumpulan suatu produk atau layanan”, sehingga dapat diartikan bahwa kualitas adalah tanggung jawab setiap orang tentang manfaat dan daya tarik yang bertujuan untuk menunjang secara langsung maupun tidak langsung guna menciptakan rasa kepuasan dari produk atau jasa yang diterima. Artinya penyedia jasa harus mampu memberikan produk atau jasa yang bermanfaat kepada pelanggan. Untuk mengukur kualitas pelayanan terdapat lima indikator yang dapat digunakan yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsibility*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), tampilan fisik (*tangible*) (Rita *et al.*, 2019).

Menurut Nunkoo *et al.* (2020) pelayanan yang berkualitas atau *service quality* adalah “*Quality is the totally and characteristics of the product and service that bear on its ability to satisfy or implied needs*”, kualitas menjadi kewajiban bagi semua dari kelebihan dan daya tarik dari suatu produk atau jasa yang bertujuan mendukung secara langsung maupun tidak langsung sehingga memberikan rasa kepuasan. Ini dapat diartikan bahwa insitusi pemberi layanan harus dapat menyediakan produk atau layanan yang bermanfaat guna memuaskan pelanggan.

Petugas kesehatan hewan, juga dikenal sebagai dokter hewan, adalah orang yang mempunyai ilmu dan keterampilan dalam merawat, mendiagnosis, dan mengobati berbagai jenis hewan, baik hewan peliharaan, ternak, maupun hewan liar. Mereka juga memiliki peran dalam pencegahan dan pengendalian penyakit hewan menular terutama penyakit zoonosis (penyakit hewan menular kemandusia dan begitu pula sebaliknya) dan memastikan kepatuhan terhadap standar kesejahteraan hewan (Iqbal, 2011).

Menurut Iqbal (2011) berikut adalah beberapa indikator kompetensi yang dapat digunakan untuk menilai kualifikasi dan kinerja petugas kesehatan hewan:

1. Pendidikan dan sertifikasi: petugas kesehatan hewan diwajibkan bergelar sarjana atau lebih tinggi dalam bidang kedokteran hewan ditandai dengan gelar dokter hewan atau ilmu terkait, juga memiliki STRV (Surat Tanda Register Veteriner) yang sesuai dengan wilayah kerja mereka.
2. Kemampuan diagnosa klinis: kemampuan untuk mendiagnosis dan merawat berbagai jenis penyakit pada hewan adalah kunci dalam pekerjaan petugas kesehatan hewan. Mereka harus mampu melakukan pemeriksaan fisik, menjalankan tes laboratorium, dan meresepkan pengobatan yang tepat.
3. Pengetahuan tentang kesejahteraan hewan: Petugas kesehatan hewan harus memiliki pengetahuan yang kuat tentang prinsip-prinsip kesejahteraan hewan dan cara menjaganya. Mereka juga harus mampu

mengidentifikasi dan mengatasi masalah kesejahteraan hewan.

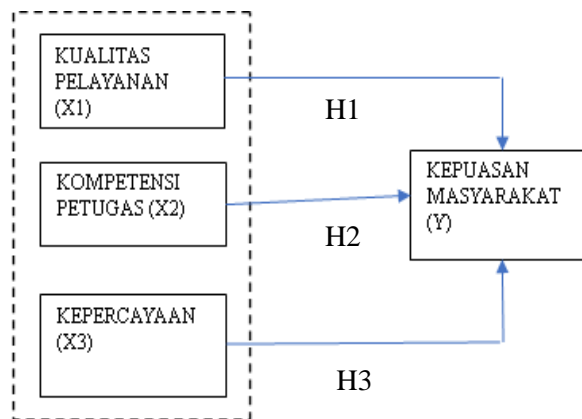
4. Keterampilan komunikasi: kemampuan berkomunikasi dengan pemilik hewan, peternak, dan petugas lainnya adalah penting. Petugas kesehatan hewan harus dapat menjelaskan diagnosis dan pengobatan dengan jelas kepada pemilik hewan. Kemampuan beradaptasi: dunia kesehatan hewan terus berkembang dengan cepat. Petugas kesehatan hewan harus memiliki kemampuan untuk terus belajar dan beradaptasi dengan perkembangan baru dalam bidang ini.

Penjelasan yang umum untuk kepercayaan pelanggan telah didefinisikan sebagai keberpihakan merek dan reaksi perilaku konsumen dari masa ke masa, dimana seorang konsumen menginginkan merek tertentu dari merek yang lain. Kepercayaan pelanggan adalah komitmen fanatisme positif yang mengarah pada penggunaan kembali atau pembelian kembali layanan/produk tertentu. Kepercayaan mengacu pada penerimaan tertinggi suatu merek atau produk layanan di antara pelanggan, yang biasanya terlihat pada kebiasaan perilaku kesehariannya. Pelanggan setia lebih sering membeli berulang-ulang atau *repeat purchases* sekaligus mempromosikan merek tersebut kepada orang lain (Hult et al., 2019).

Dapat digambarkan fase menuju kepercayaan pelanggan sebagai kepercayaan *kognitif*, kepercayaan *afektif*, dan kepercayaan tindakan. pada fase kepercayaan *kognitif*, informasi tersedia bagi konsumen yang akan memengaruhi mereka memilih merek.

kepercayaan *afektif* adalah tahapan selanjutnya, yang didasarkan pada faktor afeksi. Kepercayaan akan sulit digeser karena kepercayaan yang ada dibenak konsumen tidak hanya sebatas kognitif saja. Fase terakhir adalah

aksi kepercayaan, *Intens* atau tindakan, disertai dengan motivasi bahwa fase tindakan adalah fase terakhir, dimana kepercayaan dipertahankan karena komitmen (Aramburu & Pescador, 2019).



Gambar 1. Kerangka konseptual

Tujuan dari penelitian ini adalah menggali bagaimana komitmen semua komponen yang terlibat, bahwa semua komponen yang terlibat didalam suatu pelayanan kepada masyarakat akan terkait satu sama lainnya, jika salah satu bagian mengalami kendala maka akan memengaruhi bagian yang lainnya. Berdasarkan tinjauan literatur dan kerangka konseptual, pertanyaan penelitian berikut ditetapkan:

- H1: Apakah kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat di Puskesmas Kota Palopo?
- H2: Apakah kompetensi petugas memengaruhi kepuasan masyarakat di Puskesmas Kota Palopo?
- H3: Apakah kepercayaan memengaruhi kepuasan masyarakat di Puskesmas Kota Palopo?

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif eksplanatori. Teknik penelitian dengan kuantitatif eksplanatori sering oleh peneliti dipakai untuk mengkaji secara langsung fenomena-fenomena umum yang terdapat di lapangan yang saling berkaitan (Budhiasta, 2016). Penelitian ini mengkaji secara deskriptif setiap variabel yang diamati kemudian menganalisis pengaruh antara variabel terikat dan variabel bebas. Variabel independen terdiri dari kepuasan masyarakat (Y), sedangkan variabel dependen terdiri dari kualitas pelayanan (X1), kompetensi petugas (X2), kepercayaan (X3). Adapun yang menjadi perhatian penelitian ini terdiri dari masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan hewan di Puskesmas Kota Palopo selama lima tahun terakhir. Sampel penelitian ini adalah 267 dari pemilik hewan yang merupakan klien yang

datang di Puskesmas Palopo dengan menggunakan rumus Slovin (Sapar, 2022).

Penggunaan item pengukuran yang sering digunakan akan memudahkan dalam penelitian oleh karena itu dianggap lebih baik dan memudahkan penelitian daripada melakukan sesuatu yang baru, karena kompleksitas apabila mengembangkan skala yang baru (DeVellis, 2016; Latan *et al.*, 2020). Kuesioner atau angket dari setiap butir pertanyaan dinilai dengan menggunakan skala Likert 5 poin dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan tahapan prosedur sebagai berikut: pertama, menyusun kuesioner sebagai pengembangan instrumen penelitian sebelumnya yang bertujuan untuk memastikan validitas dan realibilitas isi kuesioner (Sekaran & Bougie, 2016). Kedua, melakukan tes pra-kuesioner yang melibatkan 30 sampel informan dari masyarakat yang telah datang di Puskesmas Kota palopo secara proporsional. Hal terpenting yang harus diamati adalah terjadinya *missing value* menjadikan survei

seperti bias respons, dan bias keinginan sosial agar meningkatkan kualitas survei (Latan *et al.*, 2020; Speklé & Widener, 2018) sekaligus dilaksanakan dengan waktu yang efisien dan berbiaya rendah (Dillman *et al.*, 2014; Latan *et al.*, 2020). Penelitian dilakukan selama periode Januari 2024, semua data responden dijaga kerahasiannya.

Teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) digunakan untuk menguji hipotesis yaitu *Partial Least Squares* (PLS-SEM) *SmartPLS* 3.2.9. Analisa statistik menggunakan teknik SEM tidak diperlukan data yang berdistribusi normal, jumlah sampel yang terbatas, dan estimasi parameter dapat ditetapkan secara langsung tanpa syarat tambahan atau *goodness of fit* (Ghozali & Latan, 2015). Secara umum teknik analisa SEM digunakan pada penelitian ini dengan alasan: distribusi data tidak normal, berdasarkan literatur kerangka konseptual yang digunakan belum teruji sehingga dilakukan uji komfirmatoris secara teoritis, dan penelitian menggunakan model dengan kategori konseptual yang kompleks.

Tabel 1. Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan Masyarakat (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Efficiency</i>;</li> <li>2. <i>Security and privacy</i>;</li> <li>3. <i>WoM</i>;</li> <li>4. Informasi menguntungkan;</li> <li>5. Kembali untuk dilyani.</li> </ol>	Likert
Kualitas Pelayanan (X1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan (<i>reability</i>);</li> <li>2. Daya tanggap (<i>responsibility</i>);</li> <li>3. Jaminan (<i>assurance</i>);</li> <li>4. Empati (<i>empathy</i>);</li> <li>5. Bukti fisik (<i>tangibles</i>)</li> </ol>	Likert
Kompetensi Petugas (X2)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan dan Sertifikasi;</li> <li>2. Kemampuan Klinis;</li> </ol>	Likert

Variabel	Indikator	Skala
	3. Pengetahuan Tentang Kesejahteraan Hewan; 4. Keterampilan Komunikasi; 5. Kemampuan Beradaptasi.	
Kepercayaan (X3)	1. Fokus pada pelanggan; 2. Produk atau jasa tersedia berkualitas tinggi; 3. Tepat dalam menentukan harapan pelanggan; 4. Proses layanan jelas; 5. Layanan secara professional.	Likert

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian secara lengkap dipaparkan pada bagian ini, dalam rangka menyusun dan mengklasifikasikan seluruh tahapan penelitian baik itu informasi yang berdasarkan realitas dan fakta yang di dapatkan di lapangan yang disusun secara sistematis dan objektif, ini bertujuan uji hipotesis penelitian dapat menyelesaikan masalah sehingga mendapatkan prinsip-prinsip atau teori-teori umum. Pada analisa statistik seluruh tahapan dalam analisa SEM PLS dibagi kedalam empat tahapan sebagai berikut: (1) menyusun diagram sesuai kerangka konseptual; (2) Tahap selanjutnya dilakukan uji model eksternal untuk memperoleh valid dan reliabel setiap indikator terhadap variabel: (3) pengecekan kesesuaian konstruk bahwa data yang dianalisis sesuai dengan kerangka konseptual estimasi, sehingga pengukuran dapat memberikan gambaran mengenai kondisi sebenarnya dari populasi yang diteliti, dan (4) uji internal/*inner model* adalah proses tahap pengujian hipotesa, sehingga peneliti dapat menguji hipotesis (Ringle et al., 2015). Langkah-langkah ini dapat dinyatakan sebagai berikut:

### Uji *Outer Model*

Rangkaian tahapan pengujian analisa *outer model* yang digunakan menjadi standar hasil uji adalah validitas konvergen, validitas diskriminan dan uji reliabilitas komposit, apabila hasil uji pada *outer model* telah memenuhi kriteria maka model penelitian dianggap valid dan reliabel untuk selanjutnya memunculkan hasil uji *outer model*. Selanjutnya dilakukan uji inner model untuk mendapatkan pengaruh setiap variabel penelitian dengan menggunakan teknik bootstrapping pada aplikasi smartPLS. Secara garis besar semua tahapan prosedur ini meruapakan evaluasi model dengan menggunakan konsep penilaian yang terukur dengan tujuan menilai validitas (absah) dan reliabilitas (handal) dari konseptual model penelitian (Setiaman, 2020).

### *Convergent Validity Test*

Langkah pertama dalam menguji model luar adalah menentukan seberapa konvergen validitasnya. Uji validitas konvergen adalah mendapatkan nilai baku dari setiap *loading factor* pada setiap indikator terhadap variabel konstruk. Analisis penelitian untuk uji konfirmasi nilai yang persyaratannya adalah  $> 0,7$ , untuk jenis penelitian eksplorasi nilai  $> 0,6$  dan jenis penelitian pengembangan adalah  $> 0,5$ . Karena jenis penelitian yang dilakukan

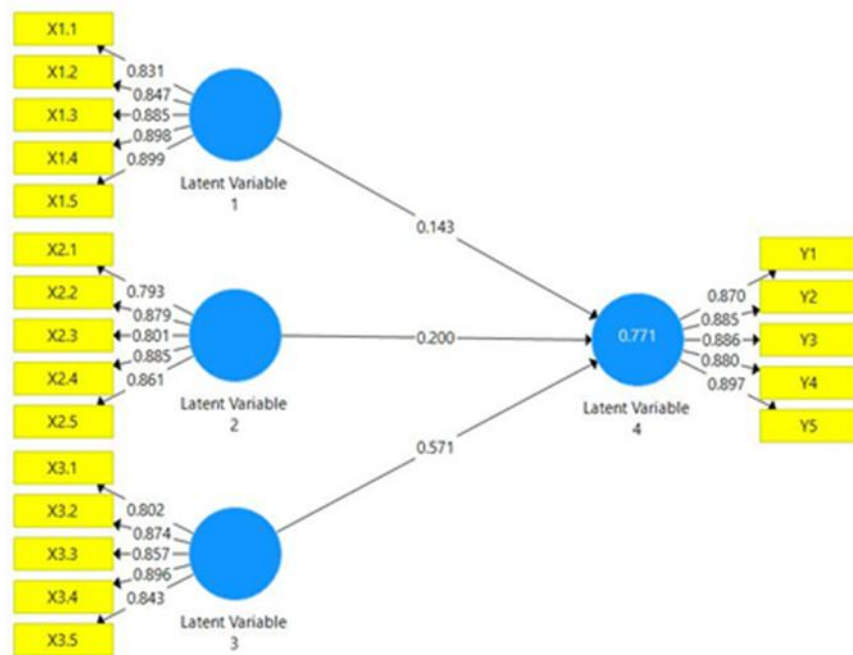
adalah studi konfirmasi, maka standar nilai *loading factor* yang dipersyaratkan adalah > 0,7.

Hasil uji outer model pada PLS SEM disajikan pada gambar 2, hasil yang didapatkan memenuhi standar semua indikator valid dalam mengukur setiap variabel konstruk ditandai dengan nilai *loading factor* > 0,7. Ketentuan ini menjadikan seluruh indikator yang digunakan dipakai dalam mengukur variabel konstruk tanpa terkecuali. Nilai *loading factor* didapatkan dengan dengan teknik algoritma pada aplikasi SmartPLS.

Gambar 2 menyajikan nilai hasil dari *outer model* menunjukkan telah sesuai dengan

nilai yang dinyatakan valid yaitu > 0,7. Oleh sebab itu model penelitian yang dilakukan dinyatakan valid. Validitas konvergen juga harus dievaluasi berdasarkan nilai *average variance extracted* (AVE) dari setiap konstruk. Semua konstruk dari variabel dianggap telah memenuhi validitas konvergen jika nilai AVE > 0,5 pada setiap variabel masing-masing konstruk.

Pada tabel 2 hasil yang didapatkan pada nilai AVE pada semua variabel yang diteliti adalah > 0,5, kesimpulannya telah memenuhi kriteria validitas.



Gambar 2. Uji *outer model* SEM (output smart-PLS)

Tabel 2. Nilai AVE

Variabel	AVE
(X1) Kualitas pelayanan	0,761
(X2) Kompetensi petugas	0,714
(X3) Kepercayaan	0,731
(Y) Kepuasan masyarakat	0,781



Tabel 3. Composite Reliability and Cronbach Alpha Values

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
(X1) Kualitas pelayanan	0,922	0,941
(X2) Kompetensi petugas	0,899	0,926
(X3) Kepercayaan	0,907	0,931
(Y) Kepuasan masyarakat	0,930	0,947

**Composite Reliability**

Model SEM dapat menentukan reliabilitas, nilai yang digunakan adalah *Composite Reliability dan Cronbach Alpha*. Reliabilitas jenis ini bertujuan untuk mendapatkan tingkat reliabilitas internal dari indikator variable. Dinyatakan reliabel jika telah memenuhi standar acuan nilai *Cronbach's Alpha* setiap variabel yaitu > 0,6, sedangkan nilai *Composite Reliability* adalah > 0,7. berdasarkan tabel 3 disajikan bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 dan nilai *Composite Reliability* > 0,7 model penelitian telah memenuhi kriteria reliabel.

**Validitas Diskriminan**

*Validitas diskriminan* adalah hasil yang didapatkan sehingga dapat memastikan dari setiap konsep pada variabel laten berbeda dari variabel lainnya. Validitas diskriminan juga dapat dilakukan dengan melihat nilai HTMT (*Heterotrait-Monotrait Ratio*) antar konstruk. HTMT adalah metode alternatif yang direkomendasikan untuk menilai validitas diskriminan. Metode ini menggunakan matriks multitrait-multimethod sebagai dasar pengukuran yaitu < 0,9 untuk memastikan validitas diskriminan antara dua konstruk reflektif (Henseler et al., 2015). Pada tabel 4 dari pengujian ini, konstruk dalam model PLS dinyatakan telah memenuhi validitas karena semua nilainya < 0,9.

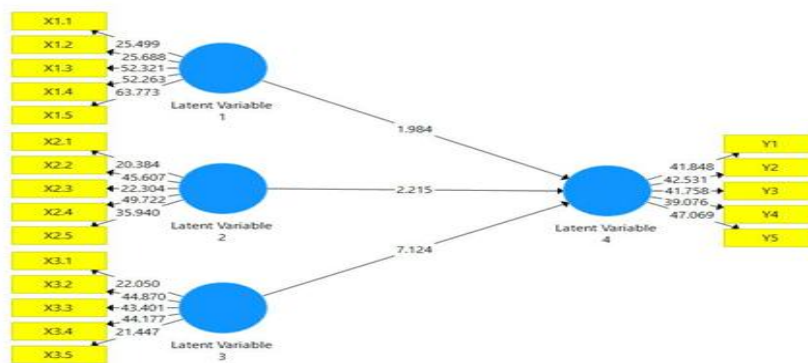
Tabel 4. HTMT (*Discriminant Validity*)

	Latent Variable 1 (X1)	Latent Variable 2 (X2)	Latent Variable 3 (X3)	Latent Variable 4 (X3)
Latent Variable 1 (X1)				
Latent Variable 2 (X2)	0,915			
Latent Variable 3 (X3)	0,919	0,961		
Latent Variable 4 (Y)	0,848	0,887	0,940	

Berdasarkan hasil ketiga metode pengujian validitas diskriminan tersebut, dapat ditarik keputusan pada analisa SEM bahwa *outer model* PLS telah memenuhi kriteria validitas diskriminan yang dipersyaratkan.

**Hasil Uji Inner Model**

*Uji Inner Model* dilakukan dengan teknik *bootstrapping* yang bertujuan pengujian hipotesis yang telah ditentukan. *Uji Inner Model* disebut juga dengan uji structural (Budhiasa, 2016). Hasil pengujian inner model disajikan pada gambar 3.



Gambar 3. Uji inner model SEM (output Smart-PLS)

Tabel 5. Nilai T setiap Variabel

Variabel	T Statistics	T Tabel	P Values	Cut off P Value
(X1) Kualitas pelayanan -> (Y) Kepuasan masyarakat	1,984	1,652	0,048	0,05
(X2) kompetensi petugas -> (Y) Kepuasan masyarakat	2,215	1,652	0,027	0,05
(X3) Kepercayaan -> (Y) Kepuasan masyarakat	7,124	1,652	0,000	0,05

**Uji Hipotesa**

Analisa T statistik atau T hitung dijadikan nilai rujukan untuk mengetahui besarnya hubungan yang mempengaruhi antar variabel. Jika nilai T hitung > T tabel maka pengaruh variabel yang dinyakatan positif dan signifikan, sebagaimana ditampilkan pada tabel 5 hasil analisa T statistik maka uji hipotesis penelitian dapat dinyatakan sebagai berikut:

**Hipotesis 1:** Bagaimanakah (X1) memengaruhi sehingga positif dan signifikan terhadap (Y). Dari hasil analisa T statistik didapatkan nilai  $t_{hitung} = 1,984 > t_{tabel} = 1,652$  dengan nilai P Value =  $0,048 < Cut\ off\ Value = 0,05$ , dapat dinyatakan bahwa variabel (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap (Y). Oleh karena itu hipotesis 1 diterima.

**Hipotesis 2:** Bagaimanakah (X2) memengaruhi sehingga positif dan signifikan terhadap (Y). Dari hasil analisa T statistik didapatkan nilai t

$t_{hitung} = 2,215 > t_{tabel}: 1,652$  dengan nilai P Value =  $0,027 < Cut\ off\ Value = 0,05$ , dapat dinyatakan bahwa variabel (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap (Y). Oleh karena itu hipotesis 2 diterima.

**Hipotesis 3:** Bagaimanakah (X3) memengaruhi sehingga positif dan signifikan terhadap (Y). Dari hasil analisa T statistik didapatkan nilai  $t_{hitung} = 7,124 > t_{tabel}: 1,652$  dengan nilai P Value =  $0,000 < Cut\ off\ Value = 0,05$ , dapat dinyatakan bahwa variabel (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap (Y). sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 diterima.

**Hasil Analisa Determinan (R Square)**

Pengujian dengan menggunakan analisa determinan (R Square) ditampilkan dengan tujuan mengamati seberapa besar pengaruh variable eksogen secara keseluruhan memengaruhi variable endogen.

Tabel 6. Hasil Analisa Determinan terhadap Variabel Independent

Variabel	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
(Y) Kepuasan Masyarakat	0,771	0,768

Berdasarkan pada tabel 6 dapat diketahui bahwa variabel nilai secara keseluruhan kepuasan masyarakat (Y) sebesar 77.1 % hal ini dapat dikatakan bahwa model SEM yang diteliti masuk dalam kategori kuat (Harahap *et al.*, 2024).

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Analisis SEM menunjukkan bahwa hasil jawaban responden memberikan rata-rata tanggapan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Kota Palopo berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. nilai  $0,048 < \text{nilai } \alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima pelayanan di Puskesmas Kota Palopo.

Hasil penelitian ini tidak terdapat perbedaan yang dilakukan oleh Afthanorhan *et al.* (2019) dan Bowen *et al.* (2001) yang menyatakan bahwa hasil penelitian tersebut menggambarkan kualitas pelayanan ternyata sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Jadi dapat dikategorikan bahwa kealitas pelayanan kesehatan hewan di Puskesmas Kota Palopo telah berjalan dengan semestinya sehingga memberikan perasaan puas bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

Kontribusi indikator yang paling besar memengaruhi pada hasil analisis SEM terhadap variabel kualitas pelayanan di puskesmas Kota Palopo di tampilkan pada gambar 3 dengan hasil yang didapatkan adalah keandalan (*realibility*) yakni sebesar 63,773 %. Pada saat yang sama, di antara variabel kualitas layanan, indikator ini merupakan indikator yang memberikan kontribusi paling kecil yaitu bukti fisik (*tangibles*) yakni sebesar 25,499 %.

### **Pengaruh Kompetensi Petugas (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Analisis SEM menunjukkan bahwa hasil jawaban responden memberikan rata-rata tanggapan yang tinggi terhadap terhadap kompetensi petugas di Puskesmas Kota Palopo sehingga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,027 < \text{dari nilai } \alpha = 0,05$ . Ini mengindikasikan kompetensi petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kota Palopo untuk mendapatkan pelayanan kesehatan hewan.

Hasil penelitian tidak ditemukan perbedaan dengan penelitian yang disampaikan oleh Ardita *et al.* (2017) dan Ragasa *et al.* (2016) menunjukkan bahwa kompetensi petugas berpengaruh sangat tinggi terhadap kepuasan masyarakat. Kontribusi indikator yang paling besar memengaruhi pada hasil analisis SEM terhadap variabel kompetensi petugas di Puskesmas Kota Palopo adalah

keterampilan komunikasi yakni sebesar 49,722%. Sementara indikator yang memberikan kontribusi terendah diantara indikator variabel kualitas pelayanan adalah pendidikan dan sertifikasi yakni sebesar 20,384%.

### **Pengaruh Kepercayaan (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Hasil pengujian analisis SEM menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden menunjukkan rata-rata responden memberikan tanggapan yang tinggi terhadap kepercayaan yang diberikan kepada Puskesmas Kota Palopo yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan signifikan nilai sebesar  $0,000 < \text{dari nilai } \alpha = 0,05$ . Hal tersebut berarti bahwa kepercayaan memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap jasa pelayanan kesehatan hewan di Puskesmas Kota Palopo.

Hasil penelitian yang didapatkan berbeda dengan penelitian yang disampaikan oleh Gajewska *et al.* (2019) dan Oriade & Scho (2019) yang menyatakan bahwa variabel kepercayaan pelanggan berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan masyarakat dalam hal ini konsumen yang dilayani di Puskesmas Kota Palopo dianggap dapat meningkatkan kepuasannya.

Kontribusi indikator yang paling besar memengaruhi pada hasil analisis SEM terhadap variabel kepuasan pelanggan di Puskesmas Kota Palopo adalah memberikan produk atau jasa yang berkualitas tinggi yakni sebesar 44,870 %. Indikator yang menunjukkan hasil

paling rendah pengaruhnya terhadap variabel kepuasan pelanggan adalah memberikan pelayanan secara profesional yakni sebesar 21,447 %.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Kami mengucapkan terima kasih kepada Universitas Andi Djemma Palopo yang telah memberikan dukungan untuk penelitian ini, serta semua orang yang terlibat pada penelitian ini.

### **KESIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kota Palopo, kompetensi petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kota Palopo, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kota Palopo. Rekomendasi manajerial yang perlukan adalah kualitas pelayanan perlu ditingkatkan terutama daya tanggap (*responsibility*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) agar lebih meningkatkan kepuasan masyarakat, terutama meningkatkan komitmen pelanggan dan rekomendasi positif di Puskesmas Kota Palopo, kompetensi petugas lebih ditingkatkan terutama pendidikan dan sertifikasi pengetahuan tentang kesejahteraan hewan agar pelanggan semakin meningkat kepercayaannya di Puskesmas Kota Palopo, kepercayaan masyarakat agar diperbaiki terutama fokus pada pelanggan dan memberikan pelayanan secara profesional menciptakan perasaan puas di Puskesmas Kota Palopo.

## PERNYATAAN KONTRIBUSI

Semua penulis berpartisipasi dalam proses persiapan, merancang, mengumpulkan data, menganalisis, dan menulis naskah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Liza, P. (2019). *Assessing the effects of service quality on customer satisfaction*. 9, 13–24.
- Aramburu, I. A., & Pescador, I. G. (2019). The Effects of Corporate Social Responsibility on Customer Loyalty: The Mediating Effect of Reputation in Cooperative Banks Versus Commercial Banks in the Basque Country. *Journal of Business Ethics*, 154(3), 701–719.
- Ardita, A., DWP, S., & Widjanarko, D. (2017). Kinerja Penyuluh Pertanian Menurut Persepsi Petani: Studi Kasus di Kabupaten Landak. *Journal of Vocational and Career Education*, 2(1), 1–8.
- Bowen, J. T., Chen, S., Bowen, J. T., & Chen, S. (2001). *International Journal of Contemporary Hospitality Management Emerald Article: The relationship between customer loyalty and customer satisfaction The relationship between customer loyalty and customer satisfaction*.
- Budhiasa, S. (2016). Analisis Statistik Multivariate Dengan Aplikasi SEM PLS SMARTPLS 3.2.6. In *Udayana University Press*.
- Chen, T., Peng, L., Yin, X., Rong, J., & Yang, J. (2020). *Analysis of User Satisfaction with Online Education Platforms in China during the COVID-19 Pandemic*.
- DeVellis, R. F. (2016). *Scale development: Theory and applications* (4th ed.). Sage publications.
- Dillman, D. A., Smyth, J. D., & Christian, L. M. (2014). *Internet, phone, mail, and mixed-mode surveys: the tailored design method* (4th ed.). John Wiley & Sons.
- Gajewska, T., Zimon, D., & Madzík, P. (2019). *The impact of the level of customer satisfaction on the quality of e-commerce services*.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Universitas Diponegoro.
- Harahap, B., Risal, M., Widodo, W., Sutanto, A., Sapar, & Qamaruddin, M. Y. (2024). Whether Access to Agricultural Aid Improves the Welfare of Farmer Households in Palopo, Indonesia with Budget as a Moderate Variable. *RGSA – Revista de Gestão Social e Ambiental*, 18(4), 1–16.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *J. of the Acad. Mark. Sci.*, 43, 115–135.
- Hult, G. T. M., Nidhi, P., Morgeson, F. V., & Zhang, Y. (2019). Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction: Do They Differ Across Online and Offline Purchases?. *Journal of Retailing*, 95(1), 10–23.
- Iqbal, M. (2011). Nasional Strengthening Animal Health Center Performance Strategy to Support National Veterinary Services. *Analisis Kebijakan Pertanian*, 9(1), 53–71.
- Jermstipparsert, K., Siam, M. R. A., Issa, M. R., Ahmed, U., & Pahi, M. H. (2019). Do consumers expect companies to be socially responsible? The impact of corporate social responsibility on buying behavior. *Uncertain Supply Chain Management*, 7(4), 741–752.
- Khaddapi, M., Burhanuddin, B., Sapar, S., Salju, S., & Risal, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan Melalui Loyalitas Terhadap Minat Membeli Kembali di Jinan Pet Care and Veterinary Palopo. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 8(3), 951–961.
- Latan, H., Jose, C., Jabbour, C., Beatriz, A., & Sousa, L. De. (2020). Social Media as a Form of Virtual Whistleblowing: Empirical Evidence for Elements of the Diamond Model. *Journal of Business Ethics*, 0123456789.

- Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., Ringle, C. M., & Sunnassee, V. (2020). International Journal of Hospitality Management Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*, 91(October 2019), 102414.
- Oriade, A., & Scho, P. (2019). *Journal of Destination Marketing & Management An examination of the role of service quality and perceived value in visitor attraction experience*. 11(May 2018), 1–9.
- Ragasa, C., Ulimwengu, J., Randriamamonjy, J., & Badibanga, T. (2016). Factors Affecting Performance of Agricultural Extension: Evidence from Democratic Republic of Congo. *Journal of Agricultural Education and Extension*, 22(2), 113–143.
- Raza, S. A., Umer, A., Qureshi, M. A., & Dahri, A. S. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *TQM Journal*, 32(6), 1443–1466.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). Heliyon The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(August), e02690.
- Sapar. (2022). *pengantar metode penelitian kuantitatif* (B. Harsono, Ed.; V). unhas press.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. Wiley, Chichester, Hoboken.
- Setiawan, S. (2020). Analisa parsial model persamaan struktural dengan software SMART-PLS Versi 3. *Tutorial*, 1–95.
- Speklé, R. F., & Widener, S. K. (2018). Challenging issues in survey research: Discussion and suggestions. *Journal of Management Accounting Research*, 30(2), 3–21.
- Sultana, S., & Islam, T. (2017). *Measuring Customer Satisfaction through SERVQUAL Model: A Study on Beauty Parlors in Chittagong* Measuring Customer Satisfaction through SERVQUAL Model: A Study on Beauty Parlors in Chittagong. July.
- Tabash, M. I., Albugami, M. A., Salim, M., & Akhtar, A. (2019). *Service Quality Dimensions of E-retailing of Islamic Banks and Its Impact on Customer Satisfaction: An Empirical Investigation of Kingdom of Saudi Arabia*. 6(3), 225–234.
- Yulia, P. R., Baga, L. M., & Djohar, S. (2016). Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian Yang Berlaku (Studi Kasus Di Kota Depok). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(3), 312–322.