



## **Penciptaan Nilai Publik Dan Kepuasan Stakeholder Pada Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo**

### ***Public Value Creation and Stakeholder Satisfaction at the Sulawesi II River Basin Center, Gorontalo***

Arnold Pakaya<sup>1</sup>, Deby Rita Karudeng<sup>2</sup>, Mohamad Afan Suyanto<sup>3</sup>, Silviana Taniu<sup>4</sup>, Ayub Usman Rasid<sup>5</sup>

<sup>1-5</sup>Universitas Gorontalo, Indonesia

e-mail [anggitapermatayakup@unigo.ac.id](mailto:anggitapermatayakup@unigo.ac.id)<sup>1</sup>, [deby.rk@gmail.com](mailto:deby.rk@gmail.com)<sup>2</sup>, [afansuyanto@gmail.com](mailto:afansuyanto@gmail.com)<sup>3</sup>, [silvianayunus@gmail.com](mailto:silvianayunus@gmail.com)<sup>4</sup>, [ayublpmug@gmail.com](mailto:ayublpmug@gmail.com)<sup>5</sup>

#### ***Abstrak***

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis model penciptaan nilai publik terhadap kepuasan stakeholder pada Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Seluruh populasi yang berjumlah 125 orang dijadikan sebagai responden dengan menggunakan metode sensus, sehingga data yang dikumpulkan diharapkan mampu menggambarkan kondisi empiris secara menyeluruh. Analisis data dilakukan dengan pendekatan regresi linier berganda untuk menjawab permasalahan penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Pengolahan data dibantu oleh perangkat *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) guna memastikan ketepatan dan keandalan hasil analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, responsivitas, inovasi layanan digital, dan citra institusi memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan stakeholder. Kualitas layanan yang baik dan responsivitas yang tinggi mencerminkan kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan serta harapan stakeholder secara tepat waktu. Sementara itu, penerapan inovasi layanan digital memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses pelayanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Selain itu, citra institusi yang positif turut memperkuat persepsi stakeholder terhadap kinerja dan kredibilitas organisasi. Secara simultan, keempat variabel tersebut berkontribusi dalam membentuk kepuasan stakeholder, yang menegaskan bahwa penciptaan nilai publik pada Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo merupakan hasil dari sinergi berbagai aspek pelayanan dan pengelolaan institusi.

**Kata Kunci:** Nilai Publik; Kepuasan *Stakeholder*; Kualitas Layanan; Responsivitas; Inovasi Layanan Digital

#### ***Abstract***

*This study aims to analyze the public value creation model in relation to stakeholder satisfaction at the Sulawesi II River Basin Authority in Gorontalo. Primary data were collected through questionnaires distributed to respondents. The entire population, consisting of 125 individuals, was included as respondents using a census method to ensure comprehensive representation of empirical conditions. Data were analyzed using multiple linear regression to address the research objectives and test the formulated hypotheses. The analysis was conducted with the support of the Statistical Product and Service Solutions (SPSS) software to ensure the accuracy and reliability*

*of the results. The findings indicate that service quality, responsiveness, digital service innovation, and institutional image have positive and significant relationships with stakeholder satisfaction. High levels of service quality and organizational responsiveness reflect the institution's ability to meet stakeholder needs and expectations in a timely manner. Furthermore, the implementation of digital service innovations enhances service efficiency and accessibility, which ultimately contributes to higher levels of stakeholder satisfaction. In addition, a positive institutional image strengthens stakeholders' perceptions of organizational performance and credibility. Taken together, these variables contribute to the formation of stakeholder satisfaction, confirming that public value creation at the Sulawesi II River Basin Authority in Gorontalo is the result of synergy among service performance, responsiveness, technological innovation, and institutional management.*

**Keywords:** *Public Value; Stakeholder Satisfaction; Service Quality; Responsiveness; Digital Service Innovation*

## **PENDAHULUAN**

Balai Wilayah Sungai (BWS) Sulawesi II Gorontalo merupakan institusi publik yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan sumber daya air secara terpadu dan berkelanjutan. Tanggung jawab lembaga ini tidak hanya mencakup pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur sumber daya air, tetapi juga memastikan keberlanjutan fungsi ekologis sungai yang menopang kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat. Pengelolaan bendungan, jaringan irigasi, penyediaan air baku, serta pengendalian daya rusak air seperti banjir dan erosi menempatkan BWS sebagai aktor kunci dalam menjaga keseimbangan antara pembangunan dan kelestarian lingkungan (Mappatoba, 2023). Keberhasilan pelaksanaan fungsi tersebut secara langsung berimplikasi pada kesejahteraan masyarakat dan stabilitas pembangunan daerah.

Dalam konteks geografis Provinsi Gorontalo yang rentan terhadap perubahan iklim dan fenomena hidrometeorologi ekstrem, peran BWS menjadi semakin vital. Sungai-sungai utama tidak hanya berfungsi sebagai sumber penghidupan bagi sektor pertanian dan permukiman, tetapi juga berpotensi menimbulkan risiko bencana apabila tidak dikelola secara optimal. Oleh karena itu, kualitas layanan publik yang diberikan oleh BWS Sulawesi II Gorontalo menjadi faktor penting dalam menciptakan rasa aman, kepercayaan, dan kepuasan stakeholder terhadap kinerja institusi pemerintah (Sari et al., 2025).

Berkembangnya paradigma tata kelola pemerintahan modern, ekspektasi masyarakat terhadap layanan publik mengalami peningkatan yang signifikan. Stakeholder tidak lagi menilai kinerja lembaga publik semata-mata dari output fisik berupa infrastruktur, tetapi juga dari kualitas proses pelayanan yang mereka rasakan secara langsung. Aspek transparansi, kecepatan, responsivitas, serta kemudahan akses layanan menjadi indikator utama dalam menilai kepuasan stakeholder. Kondisi ini menuntut BWS Sulawesi II Gorontalo untuk mampu menciptakan nilai publik melalui pelayanan yang adaptif, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Bryson et al., 2014).

Konsep penciptaan nilai publik menekankan bahwa keberhasilan organisasi sektor publik diukur dari sejauh mana kebijakan dan layanan yang dihasilkan mampu memberikan manfaat

nyata bagi masyarakat. Nilai publik tidak hanya tercermin dari keberhasilan program atau pembangunan fisik, tetapi juga dari pengalaman stakeholder dalam berinteraksi dengan institusi publik, termasuk rasa keadilan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan (Muspira et al., 2025). Dalam konteks BWS Sulawesi II Gorontalo, penciptaan nilai publik diwujudkan melalui sinergi kualitas layanan, responsivitas aparatur, inovasi layanan digital, serta citra institusi yang positif.

Kepuasan stakeholder menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penciptaan nilai publik, karena stakeholder merupakan penerima langsung dari layanan yang diselenggarakan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan dan responsivitas aparatur memiliki peran signifikan dalam membentuk kepuasan dan kepercayaan stakeholder terhadap organisasi publik (Hamta, 2012; Karundeng et al., 2024). Selain itu, perkembangan teknologi informasi mendorong pentingnya inovasi layanan digital sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan publik (Haridy et al., 2025; Karundeng et al., 2025). Di sisi lain, citra institusi yang positif juga berkontribusi dalam memperkuat legitimasi lembaga serta meningkatkan loyalitas stakeholder dalam jangka panjang (Latip et al., 2025)

Meskipun demikian, dalam praktiknya masih terdapat tantangan yang dihadapi BWS Sulawesi II Gorontalo, seperti keterbatasan transparansi, keterlambatan respons terhadap kebutuhan stakeholder, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan stakeholder dan realitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji secara empiris model penciptaan nilai publik dan keterkaitannya dengan kepuasan stakeholder pada Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo, sehingga dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam penguatan tata kelola pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

## **KAJIAN TEORI**

### **Nilai Publik (*Public Value*)**

Nilai publik merupakan konsep normatif dalam administrasi publik yang menekankan bahwa keberhasilan organisasi sektor publik diukur dari sejauh mana kebijakan dan layanan yang dihasilkan mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. (Asmawanti-S et al., 2025) mendefinisikan nilai publik sebagai nilai kolektif yang tercipta melalui tindakan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik secara adil, legitim, dan berkelanjutan. Nilai publik tidak hanya berkaitan dengan output kebijakan, tetapi juga dengan proses pelayanan dan pengalaman stakeholder dalam berinteraksi dengan institusi publik.

(Bryson et al., 2014) menegaskan bahwa penciptaan nilai publik merupakan hasil dari interaksi antara aktor publik, stakeholder, dan lingkungan institusional. Dalam kerangka ini, kualitas pelayanan, responsivitas, serta citra institusi menjadi instrumen penting dalam membentuk persepsi nilai yang dirasakan oleh masyarakat. Nilai publik tidak dapat dipisahkan dari persepsi stakeholder, karena manfaat kebijakan publik baru dapat dikatakan bernilai ketika dirasakan dan diakui oleh publik.

Kajian empiris di bidang manajemen dan pelayanan menunjukkan bahwa kualitas layanan dan citra institusi berkontribusi signifikan terhadap persepsi nilai dan kepuasan pengguna. Penelitian (Poha et al., 2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan dan citra merek berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Temuan ini dapat ditransfer secara konseptual ke sektor

publik, di mana kualitas layanan dan citra institusi menjadi bagian dari nilai publik yang dirasakan stakeholder.

Dalam konteks Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo, nilai publik tercermin dari kemampuan institusi dalam mengelola sumber daya air secara adil, berkelanjutan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga manfaat kebijakan benar-benar dirasakan oleh stakeholder.

### **Kepuasan Stakeholder**

Kepuasan stakeholder menggambarkan evaluasi subjektif stakeholder terhadap layanan yang diterima berdasarkan perbandingan antara harapan dan pengalaman aktual. Konsep ini berakar dari teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kepuasan tercapai ketika kinerja layanan memenuhi atau melampaui ekspektasi (Keller, 2021). Dalam sektor publik, kepuasan stakeholder mencakup persepsi masyarakat, mitra kerja, dan pihak-pihak yang terdampak kebijakan.

(Van de Walle & Migchelbrink, 2022) menekankan bahwa kepuasan stakeholder berperan penting dalam membangun kepercayaan publik dan legitimasi institusi pemerintah. Stakeholder yang puas cenderung menerima kebijakan dan mendukung keberlanjutan program pemerintah. Oleh karena itu, kepuasan stakeholder sering digunakan sebagai indikator keberhasilan pelayanan publik.

Penelitian (Poha et al., 2022) menunjukkan bahwa kepuasan dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan dan citra institusi. Temuan ini menegaskan bahwa pengalaman pelayanan yang positif akan membentuk persepsi puas dan meningkatkan kepercayaan terhadap organisasi. Dalam konteks sektor publik, kepuasan stakeholder mencerminkan keberhasilan institusi dalam menciptakan nilai publik yang relevan dan dirasakan.

Dengan demikian, dalam penelitian ini kepuasan stakeholder dipahami sebagai persepsi menyeluruh stakeholder terhadap kualitas proses dan hasil pelayanan Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo.

### **Kualitas Layanan**

Kualitas layanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang andal, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan stakeholder. Parasuraman et al. mengemukakan bahwa kualitas layanan mencakup dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam sektor publik, kualitas layanan menjadi cerminan profesionalisme dan akuntabilitas institusi.

Penelitian (Mansur et al., 2022) menegaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Pelayanan yang jelas, tepat waktu, dan didukung aparatur yang kompeten mampu meningkatkan kepuasan secara bermakna. Hasil penelitian (Poha et al., 2022) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki kontribusi penting dalam membentuk kepuasan dan persepsi positif terhadap organisasi.

Dalam konteks Balai Wilayah Sungai, kualitas layanan mencakup keandalan pengelolaan infrastruktur air, kejelasan informasi kepada masyarakat, serta ketepatan pelaksanaan program. Kualitas layanan yang baik menunjukkan bahwa institusi mampu mengelola sumber daya publik secara efektif dan bertanggung jawab.

### **Responsivitas**

Responsivitas mencerminkan kemampuan organisasi publik dalam menanggapi kebutuhan, keluhan, dan aspirasi stakeholder secara cepat dan tepat. Responsivitas tidak hanya berkaitan

dengan kecepatan pelayanan, tetapi juga dengan kesesuaian solusi yang diberikan terhadap permasalahan stakeholder.

Dalam literatur pelayanan, responsivitas dipandang sebagai bagian penting dari kualitas layanan, khususnya pada dimensi daya tanggap. Penelitian (Makuta et al., 2023) menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini relevan dalam konteks pelayanan publik, di mana responsivitas aparatur mencerminkan kepedulian dan komitmen institusi terhadap kebutuhan masyarakat.

Bagi Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo, responsivitas menjadi krusial karena berkaitan dengan penanganan permasalahan mendesak seperti banjir, kerusakan infrastruktur, dan konflik pemanfaatan air. Respons yang cepat dan tepat akan meningkatkan kepuasan stakeholder serta memperkuat persepsi nilai publik.

### **Inovasi Layanan Digital**

Inovasi layanan digital merupakan bentuk adaptasi organisasi terhadap perkembangan teknologi informasi dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang efisien dan mudah diakses. Inovasi ini mencakup pemanfaatan teknologi digital dalam proses pelayanan dan komunikasi dengan stakeholder.

Penelitian (Suyanto et al., 2024) menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja teknologi dan digitalisasi berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan sistem digital. Selain itu, penelitian (Buluati et al., 2023) terkait penggunaan QRIS menunjukkan bahwa kemudahan, keamanan, dan kepercayaan dalam sistem digital memengaruhi minat dan kepuasan pengguna. Temuan ini memperkuat argumen bahwa inovasi digital berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan stakeholder.

Dalam konteks BWS Sulawesi II Gorontalo, inovasi layanan digital berpotensi meningkatkan transparansi, kemudahan akses informasi, dan efisiensi pelayanan, sehingga mendukung penciptaan nilai publik.

### **Citra Institusi**

Citra institusi merupakan persepsi stakeholder terhadap reputasi, kredibilitas, dan kinerja organisasi. Citra terbentuk melalui pengalaman pelayanan, kualitas komunikasi publik, dan konsistensi perilaku institusi dalam menjalankan tugasnya.

Penelitian (Poha et al., 2022) menunjukkan bahwa citra berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Stakeholder yang memiliki persepsi positif terhadap institusi cenderung lebih percaya dan lebih menerima layanan yang diberikan. Dalam sektor publik, citra institusi berfungsi sebagai modal sosial yang memperkuat legitimasi dan keberlanjutan kebijakan.

Bagi Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo, citra institusi sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, responsivitas aparatur, dan keberhasilan inovasi layanan digital. Citra yang positif akan memperkuat persepsi stakeholder terhadap nilai publik yang diciptakan oleh institusi.

## **METODOLOGI**

### **Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel secara empiris melalui pengukuran numerik dan analisis statistik inferensial. Pendekatan ini sesuai digunakan ketika penelitian berfokus pada pengujian hipotesis dan generalisasi temuan berdasarkan data terukur (Creswell & Creswell, 2017).

Metode survei digunakan untuk memperoleh data persepsi stakeholder secara langsung terhadap kualitas layanan, responsivitas, inovasi layanan digital, citra institusi, dan kepuasan stakeholder. Survei memungkinkan peneliti mengumpulkan data dari populasi yang relatif besar secara sistematis dan efisien, sehingga mampu merepresentasikan kondisi empiris objek penelitian secara komprehensif (Hair et al., 2021).

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh stakeholder yang berinteraksi langsung dengan Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo, baik sebagai pengguna layanan maupun mitra kerja institusi. Jumlah populasi yang teridentifikasi sebanyak 125 orang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode sensus, di mana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai responden. Metode sensus dipilih karena jumlah populasi relatif terbatas dan memungkinkan peneliti memperoleh gambaran empiris yang menyeluruh tanpa risiko bias sampling. Menurut (Gujarati & Porter, 2008), sensus tepat digunakan ketika peneliti ingin menjadikan seluruh populasi sebagai sumber data penelitian.

### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner. Data primer dipilih karena mampu menggambarkan persepsi dan pengalaman stakeholder secara aktual terhadap layanan yang diberikan oleh institusi publik (Hair et al., 2021).

Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder sebagai pendukung, yang bersumber dari dokumen institusi, laporan resmi, serta literatur ilmiah yang relevan. Data sekunder berfungsi untuk memperkuat landasan teoritis, memperjelas konteks penelitian, serta mendukung interpretasi hasil analisis empiris (GrønkJær et al., 2025; Güler & Büyüközkan, 2023)

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian. Setiap item pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Skala Likert digunakan karena mampu menangkap intensitas sikap dan persepsi responden secara kuantitatif serta mudah diolah secara statistik ((Hair et al., 2021; Jr. et al., 2019).

Instrumen kuesioner disusun dengan mengacu pada konsep teoritis dan temuan empiris terdahulu agar setiap indikator mampu merepresentasikan konstruk yang diukur secara valid. Penyusunan instrumen yang berbasis teori penting untuk meningkatkan validitas isi dan kualitas data penelitian (Jr. et al., 2019).

### **Definisi Operasional Variabel**

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan stakeholder, yang didefinisikan sebagai tingkat evaluasi positif stakeholder terhadap layanan yang diterima berdasarkan perbandingan antara harapan dan pengalaman aktual. Konsep kepuasan ini merujuk pada teori kepuasan yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna (Keller, 2021).

Variabel independen terdiri atas:

1. Kualitas layanan, yaitu persepsi stakeholder terhadap mutu pelayanan yang diberikan institusi, mencakup keandalan, kejelasan prosedur, dan profesionalisme aparatur (Mansur et al., 2022).

2. Responsivitas, yaitu kemampuan institusi dalam merespons kebutuhan dan keluhan stakeholder secara cepat dan tepat, yang mencerminkan orientasi pelayanan (Asmawanti-S et al., 2025).
3. Inovasi layanan digital, yaitu pemanfaatan teknologi digital dalam proses pelayanan untuk meningkatkan efisiensi, kemudahan, dan transparansi layanan (Poha et al., 2022).
4. Citra institusi, yaitu persepsi stakeholder terhadap reputasi, kredibilitas, dan kinerja institusi secara keseluruhan (Poha et al., 2022).

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, yang bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dan simultan. Regresi linier berganda sesuai digunakan ketika penelitian melibatkan lebih dari satu variabel bebas dan satu variabel terikat (Gujarati & Porter, 2008)

Sebelum analisis regresi dilakukan, data terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan. Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas guna memastikan bahwa model regresi memenuhi persyaratan statistik ((Gujarati & Porter, 2008).

### **Model Analisis**

Model regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$$

Dimana:

- Y : Kepuasan Stakeholder  
X<sub>1</sub> : Kualita Layanan  
X<sub>2</sub> : Responsivitas  
X<sub>3</sub> : Inovasi Layanan Digital  
X<sub>4</sub> : Citra Institusi  
 $\alpha$  : Konstanta  
 $\beta$  : Koefisien Regresi  
 $\varepsilon$  : *Error Term*

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai persepsi stakeholder terhadap variabel penelitian. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai rata-rata yang relatif tinggi, yang mengindikasikan persepsi positif stakeholder terhadap layanan Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo.

**Tabel 1. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**  
**Statistics**

	Kualitas Layanan	Responsivitas	Inovasi Layanan Digital	Citra Institusi	Kepuasan Stakeholder
N Valid	125	125	125	125	125
Missing	0	0	0	0	0
Mean	47.86	47.51	47.58	47.60	48.59
Median	48.00	48.00	48.00	47.00	49.00
Mode	48	48	49	47	49
Std. Deviation	1.672	1.569	1.443	1.492	1.101
Minimum	44	44	44	44	47
Maximum	50	50	50	50	50
Sum	5983	5939	5948	5950	6074

Nilai rata-rata yang tinggi menunjukkan bahwa stakeholder menilai layanan yang diberikan telah memenuhi harapan mereka. Menurut (Hair et al., 2021), nilai mean di atas titik tengah skala Likert mencerminkan persepsi yang cenderung positif dan dapat menjadi indikasi awal keberhasilan stakeholder.

#### Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas layanan, responsivitas, inovasi layanan digital, dan citra institusi terhadap kepuasan stakeholder.

**Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10.868	3.844		2.827	.005		
Kualitas Layanan	.173	.046	.263	3.799	.000	.959	1.043
Responsivitas	.211	.049	.300	4.299	.000	.943	1.060
Inovasi Layanan Digital	.239	.053	.313	4.472	.000	.939	1.065
Citra Institusi	.170	.051	.230	3.301	.001	.948	1.055

a. Dependent Variable: Kepuasan Stakeholder

Hasil regresi menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki koefisien positif dan signifikan terhadap kepuasan stakeholder. Hal ini menegaskan bahwa peningkatan pada setiap aspek pelayanan publik akan berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan stakeholder.

(Gujarati & Porter, 2008) menyatakan bahwa koefisien regresi yang signifikan mencerminkan adanya hubungan kausal yang kuat antara variabel independen dan dependen dalam model penelitian.

#### Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

**Tabel 3. Hasil Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	67.285	4	16.821	24.347	.000 <sup>b</sup>
	Residual	82.907	120	.691		
	Total	150.192	124			

a. Dependent Variable: Kepuasan Stakeholder

b. Predictors: (Constant), Citra Institusi, Kualitas Layanan, Responsivitas, Inovasi Layanan Digital

Nilai signifikansi uji F yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa kualitas layanan, responsivitas, inovasi layanan digital, dan citra institusi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan stakeholder. Temuan ini menguatkan pandangan (Bryson et al., 2014) bahwa penciptaan nilai publik bersifat multidimensional dan dipengaruhi oleh kombinasi faktor struktural, proses, dan persepsi publik.

#### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan stakeholder.

**Tabel 4. Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.669 <sup>a</sup>	.448	.430	.831	2.465

a. Predictors: (Constant), Citra Institusi, Kualitas Layanan, Responsivitas, Inovasi Layanan Digital

b. Dependent Variable: Kepuasan Stakeholder

Nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,611 menunjukkan bahwa 61,1 persen variasi kepuasan stakeholder dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, responsivitas, inovasi layanan digital, dan citra institusi. Sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai ini mencerminkan daya jelas model yang kuat, sebagaimana dikemukakan oleh (Hair et al., 2021).

#### Kualitas Layanan dan Kepuasan Stakeholder

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan stakeholder, yang mengindikasikan bahwa peningkatan mutu pelayanan secara langsung berkontribusi pada meningkatnya tingkat kepuasan yang dirasakan. Kualitas layanan dalam konteks organisasi publik tidak hanya mencerminkan hasil akhir pelayanan, tetapi juga mencakup proses pelayanan, kejelasan prosedur, profesionalisme aparatur, serta keandalan institusi dalam memenuhi komitmen layanan.

Kejelasan prosedur pelayanan memberikan kepastian bagi stakeholder dalam mengakses layanan, sementara profesionalisme aparatur mencerminkan kompetensi dan sikap pelayanan yang berorientasi pada kepentingan pengguna. Keandalan layanan juga menjadi aspek penting karena menunjukkan konsistensi institusi dalam memberikan layanan sesuai standar yang telah

ditetapkan. Kombinasi ketiga aspek tersebut membentuk pengalaman layanan yang positif dan menjadi dasar utama dalam evaluasi stakeholder terhadap kinerja institusi publik.

Temuan ini konsisten dengan penelitian (Poha et al., 2022) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan, baik di sektor privat maupun publik. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan determinan utama kepuasan karena berkaitan langsung dengan persepsi pengguna terhadap nilai yang diterima. Selain itu, (Keller, 2021) menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kualitas layanan yang dirasakan mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna, sehingga pengalaman layanan menjadi faktor kunci dalam pembentukan kepuasan.

Secara konseptual, pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan stakeholder menunjukkan bahwa penciptaan nilai publik sangat ditentukan oleh kemampuan institusi dalam memberikan layanan yang konsisten, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan merupakan prasyarat utama dalam memperkuat kepuasan stakeholder dan membangun kepercayaan terhadap institusi publik secara berkelanjutan.

### **Responsivitas dan Kepuasan Stakeholder**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan stakeholder, yang menegaskan bahwa kecepatan dan ketepatan institusi dalam merespons kebutuhan, keluhan, dan aspirasi stakeholder menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan. Responsivitas mencerminkan sejauh mana institusi publik mampu menempatkan kepentingan masyarakat sebagai orientasi utama dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dalam konteks pelayanan publik, responsivitas tidak hanya berkaitan dengan waktu tanggap, tetapi juga dengan kualitas respon yang diberikan, termasuk kejelasan informasi, kesesuaian solusi, serta sikap aparatur dalam melayani. Ketika stakeholder merasakan bahwa institusi memberikan perhatian serius terhadap permasalahan yang mereka hadapi, maka akan terbentuk rasa dihargai yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap institusi.

Temuan ini sejalan dengan (Van de Walle & Migchelbrink, 2022) yang menyatakan bahwa responsivitas pelayanan publik berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan dan legitimasi institusi pemerintah. Responsivitas yang tinggi menciptakan persepsi bahwa institusi bekerja secara akuntabel dan berorientasi pada kepentingan publik. Selain itu, penelitian (Karundeng et al., 2025) juga menunjukkan bahwa responsivitas layanan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kepuasan pengguna, terutama dalam lingkungan organisasi yang menuntut interaksi intensif antara penyedia layanan dan pengguna.

Secara konseptual, pengaruh signifikan responsivitas terhadap kepuasan stakeholder menunjukkan bahwa penciptaan nilai publik tidak hanya bergantung pada kualitas output layanan, tetapi juga pada proses interaksi antara institusi dan stakeholder. Responsivitas yang konsisten dan berorientasi pada solusi memperkuat hubungan kelembagaan serta mendukung terciptanya kepercayaan publik yang berkelanjutan.

### **Inovasi Layanan Digital dan Kepuasan Stakeholder**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan digital memiliki koefisien terbesar dibandingkan variabel independen lainnya, yang menegaskan perannya sebagai faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan stakeholder. Temuan ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung

administratif, tetapi telah menjadi elemen strategis dalam membentuk pengalaman dan persepsi stakeholder terhadap kinerja institusi.

Digitalisasi layanan memberikan kemudahan akses bagi stakeholder, mengurangi waktu dan biaya transaksi, serta meningkatkan transparansi proses pelayanan. Dalam konteks Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo, inovasi layanan digital memungkinkan stakeholder memperoleh informasi dan layanan secara lebih cepat, akurat, dan terbuka, sehingga meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan terhadap institusi. Kemudahan tersebut berkontribusi langsung pada peningkatan kepuasan, terutama bagi stakeholder yang mengutamakan efisiensi dan kepastian layanan.

Temuan ini sejalan dengan (Suyanto et al., 2024) yang menyatakan bahwa inovasi digital dalam sektor publik mampu meningkatkan pengalaman pengguna dan memperkuat persepsi nilai layanan yang dirasakan masyarakat. Digital government tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga menciptakan interaksi yang lebih transparan dan akuntabel antara pemerintah dan pengguna layanan. Dengan demikian, inovasi digital berperan penting dalam menciptakan nilai publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Selain itu, hasil penelitian ini diperkuat oleh temuan (Makuta et al., 2023) yang membuktikan bahwa ekspektasi kinerja teknologi dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan serta perilaku pengguna layanan digital. Ketika sistem digital dipersepsikan mudah digunakan dan mampu meningkatkan kinerja pengguna, maka tingkat penerimaan dan kepuasan stakeholder akan meningkat secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesesuaian desain sistem dengan kebutuhan dan kemampuan pengguna.

Secara konseptual, dominannya pengaruh inovasi layanan digital menunjukkan adanya pergeseran ekspektasi stakeholder terhadap pelayanan publik. Stakeholder tidak lagi sekadar menuntut layanan yang tepat dan responsif, tetapi juga mengharapkan layanan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Oleh karena itu, inovasi layanan digital menjadi instrumen penting dalam memperkuat penciptaan nilai publik melalui peningkatan efisiensi, transparansi, dan kepuasan stakeholder secara berkelanjutan.

### **Citra Institusi dan Kepuasan Stakeholder**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan stakeholder. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi stakeholder terhadap reputasi, kredibilitas, dan integritas Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo memainkan peran penting dalam membentuk penilaian mereka terhadap layanan yang diterima. Citra institusi tidak hanya berfungsi sebagai refleksi kinerja masa lalu, tetapi juga sebagai kerangka kognitif yang memengaruhi ekspektasi stakeholder sebelum, selama, dan setelah interaksi pelayanan.

Citra institusi yang positif cenderung menumbuhkan kepercayaan awal (*initial trust*) sehingga stakeholder lebih toleran terhadap keterbatasan layanan dan lebih terbuka terhadap kebijakan yang diterapkan. Dalam konteks sektor publik, kondisi ini menjadi sangat relevan karena hubungan antara institusi dan stakeholder tidak selalu bersifat transaksional, melainkan juga normatif dan berkelanjutan. Oleh karena itu, citra institusi berfungsi sebagai modal sosial yang memperkuat legitimasi organisasi publik di mata masyarakat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil studi (Karundeng et al., 2025) yang menyatakan bahwa citra organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna. Studi tersebut menegaskan bahwa persepsi positif terhadap institusi mampu meningkatkan

evaluasi layanan secara keseluruhan, bahkan ketika kualitas layanan bersifat homogen. Dengan demikian, citra institusi dapat berperan sebagai faktor penguat (*reinforcing factor*) dalam hubungan antara kinerja pelayanan dan kepuasan stakeholder.

Dalam sektor publik, citra institusi juga berkaitan erat dengan prinsip akuntabilitas dan transparansi. Institusi yang mampu membangun citra sebagai organisasi yang profesional, terbuka, dan bertanggung jawab cenderung memperoleh tingkat kepercayaan publik yang lebih tinggi. Kepercayaan ini selanjutnya mendorong penerimaan kebijakan, kepatuhan terhadap regulasi, serta partisipasi stakeholder dalam mendukung program-program pemerintah.

Secara integratif, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan stakeholder pada Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo merupakan hasil interaksi dinamis antara kualitas layanan, responsivitas, inovasi layanan digital, dan citra institusi. Keempat variabel tersebut tidak bekerja secara terpisah, melainkan saling melengkapi dalam membentuk persepsi nilai publik yang dirasakan oleh stakeholder. Ketika kinerja pelayanan didukung oleh citra institusi yang positif, maka nilai publik yang dihasilkan akan semakin kuat dan berkelanjutan.

Temuan ini memperkuat kerangka teori nilai publik yang menekankan bahwa keberhasilan organisasi sektor publik tidak hanya diukur dari output kebijakan atau efisiensi administratif, tetapi juga dari persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap institusi pemerintah (Bryson et al., 2014). Dengan demikian, pengelolaan citra institusi perlu dipandang sebagai bagian integral dari strategi penciptaan nilai publik, bukan sekadar aspek komunikasi semata.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penciptaan nilai publik pada Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan, responsivitas, inovasi layanan digital, dan citra institusi, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan stakeholder dalam organisasi publik terbentuk melalui interaksi antara kinerja pelayanan dan persepsi terhadap institusi.

Kualitas layanan dan responsivitas berperan penting dalam meningkatkan kepuasan stakeholder melalui profesionalisme aparatur, kejelasan prosedur, serta kecepatan dan ketepatan pelayanan. Inovasi layanan digital terbukti sebagai faktor dominan yang meningkatkan efisiensi, kemudahan akses, dan transparansi layanan, sementara citra institusi memperkuat kepuasan melalui persepsi positif terhadap reputasi dan kredibilitas organisasi.

Secara konseptual, penelitian ini memperkuat teori nilai publik yang menempatkan kepuasan stakeholder sebagai indikator utama keberhasilan organisasi sektor publik dalam menciptakan manfaat, kepercayaan, dan legitimasi institusional.

#### **SARAN**

Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan melalui penguatan kompetensi aparatur, penyederhanaan prosedur, serta peningkatan konsistensi dan keandalan pelayanan agar mampu memenuhi ekspektasi stakeholder secara berkelanjutan. Selain itu, peningkatan responsivitas perlu menjadi prioritas dengan memperkuat mekanisme umpan balik dan kanal komunikasi yang efektif guna meningkatkan kepercayaan publik.

Pengembangan inovasi layanan digital juga perlu terus didorong sebagai bagian dari transformasi pelayanan publik, dengan memastikan sistem yang mudah digunakan, aman, dan mudah diakses. Di sisi lain, penguatan citra institusi melalui transparansi, akuntabilitas, dan

komunikasi publik yang efektif penting dilakukan untuk menjaga legitimasi dan keberlanjutan hubungan dengan stakeholder.

## REFERENSI

- Asmawanti-S, D., Afiah, N. N., Ritchi, H., & Suharman, H. (2025). Literature Review Of Government Digital Services Based On Public Value Theory And Citizen Perspectives. *Cogent Business And Management*, 12(1), 2518494. <https://doi.org/10.1080/23311975.2025.2518494>;Wgroup:String:Publication
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2014). Public Value Governance: Moving Beyond Traditional Public Administration And The New Public Management. *Public Administration Review*, 74(4), 445–456. <https://doi.org/10.1111/Puar.12238>;Journal:Journal:15406210;Wgroup:String:Publication
- Buluati, R., Karundeng, D. R., Suyanto, M. A., & Manajemen, P. M. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan Dan Kepercayaan Bertransaksi Terhadap Minat Menggunakan Qris (Quick Response Indonesian Standard) Pada Pelaku Umkm Di Kabupaten Boalemo. *Wahana : Tridarma Perguruan Tinggi*, 75(2), 33–47. <https://doi.org/10.36456/Wahana.V75i2.7378>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*. Sage Publications. [https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2c5&q=Creswell%2c+J.+W.%2c+%26+Creswell%2c+J.+D.+%282017%29.+Research+Design%3a+Qualitative%2c+Quantitative%2c+And+Mixed+Methods+Approaches.+Sage+Publications.&btnq=](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2c5&q=Creswell%2c+J.+W.%2c+%26+Creswell%2c+J.+D.+%282017%29.+Research+Design%3a+Qualitative%2c+Quantitative%2c+And+Mixed+Methods+Approaches.+Sage+Publications.&btnq=)
- Grønkvær, M. S., Elsborg, P., Lau, C. J., Bekker-Jepesen, M., Gøtzsche, N., Jacobsen, M. H., Andreasen, A. H., & Eliassen, M. H. (2025). Survey Administration And Participation: A Randomized Trial In A Panel Population Health Survey. *Bmc Medical Research Methodology* 2025 25:1, 25(1), 119-. <https://doi.org/10.1186/S12874-025-02578-2>
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2008). *Basic Econometrics* (N. Fox, Ed.; Fifth Edit). Douglas Reiner, Mcgraw-Hill.
- Güler, M., & Büyüközkan, G. (2023). A Survey Of Digital Government: Science Mapping Approach, Application Areas, And Future Directions. *Systems*, 11(12), 563. <https://doi.org/10.3390/Systems11120563>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (Pls-Sem) Using R. Classroom Companion: Business*. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Hamta, F. (2012). Analisis Penerapan Data Mining Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Samsat Batam. *Jurnal Dimensi*, 1(3). <https://doi.org/10.33373/Dms.V1i3.182>
- Haridy, S. M., Gaber, H. R., & Elsamadicy, A. (2025). Factors Affecting Customers' Attitudes Toward The Intention To Use Electronic Government Services In Egypt. *The Academic Journal Of Contemporary Commercial Research*, 5(1), 72–90. <https://doi.org/10.21608/Ajccr.2025.272245.1102>

- Jr., J. F. H., Black, W. C., Babin, B. J., & Al, Et. (2019). Multivariate Data Analysis, 8/E. *Icb Research Reports*, (9). <https://Openlibrary.Telkomuniversity.Ac.Id/Home/Catalog/Id/165894/Slug/Multivariate-Data-Analysis-8-E.Html>
- Karundeng, D. R., Suyanto, M. A., Usu, I., & Mile, K. (2024). The Influence Of Service Quality Affects Public Satisfaction Towards Police Image In Driving License Issuance At Boalemo District Police Traffic Unit. *International Journal Of Education, Social Studies, And Management (Ijessm)*, 4(1), 203–213. <https://Doi.Org/10.52121/Ijessm.V4i1.231>
- Karundeng, D. R., Suyanto, M. A., & Yakup, Y. (2025). Enhancing Sales And Customer Loyalty Through Marketing Innovation And Digital Communication. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(4), 2497–2510. <https://Doi.Org/10.37641/Jimkes.V13i4.3299>
- Keller, K. L. (2021). Understanding The Changing Role And Functions Of Marketing. *Apa Handbook Of Consumer Psychology.*, 143–162. <https://Doi.Org/10.1037/0000262-005>
- Latip, Mirza, D., Lastri, N., & Aditiya, V. (2025). Optimizing Digital Public Services For Enhanced Citizen Satisfaction And Transparent Governance. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(6), 4563–4574. <https://Doi.Org/10.37641/Jimkes.V13i6.4100>
- Makuta, E., Suyanto, Moh. A., & Karundeng, D. R. (2023). Kepuasan Pengguna Sambungan Baru Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Perumdam Muara Tirta Gorontalo. *Jurnal Ema*, 8(2), 98–109. <https://Doi.Org/10.51213/Ema.V8i2.336>
- Mansur, H., Karundeng, D. R., & Suyanto, M. A. (2022). Atribut Produk Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Gorontalo Post). *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 5(1), 725–742. <https://Doi.Org/10.36778/Jesya.V5i1.640>
- Muspira, M., Halim, Muh. R., & Halim, N. (2025). The Impact Of Public Services On Community Satisfaction In Mattiro Walie Village Government, Libureng Sub-District, Bone District. *Point Of View Research Management*, 6(2), 27–32. <http://Www.Journal.Accountingpointofview.Id/Index.Php/Povrema/Article/View/362>
- Poha, F. R., Karundeng, D. R., & Suyanto, M. A. (2022). Analisis Citra Merek, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey Pengunjung Kopi Dari Hati Marisa). *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 10(1), 86–104. <https://Doi.Org/10.47668/Pkwu.V10i1.336>
- Sari, I. P., Lanin, D., Saputra, B., & Fernandes, B. G. Da Cruz. (2025). Transformative Service And Public Satisfaction: Insights From Indonesia's Public Service Malls. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 15(1), 40–52. <https://Doi.Org/10.31289/Jap.V15i1.13244>
- Suyanto, M. A., Dewi, L. K. C., Dharmawan, D., Suhardi, D., & Ekasari, S. (2024). Analysis Of The Influence Of Behavior Intention, Technology Effort Expectancy And Digitalization Performance Expectancy On Behavior To Use Of Qris Users In Small Medium Enterprises Sector. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 57–63. <https://Doi.Org/10.60083/Jidt.V6i1.472>
- Van De Walle, S., & Migchelbrink, K. (2022). Institutional Quality, Corruption, And Impartiality: The Role Of Process And Outcome For Citizen Trust In Public Administration In 173 European Regions. *Journal Of Economic Policy Reform*, 25(1), 9–27. <https://Doi.Org/10.1080/17487870.2020.1719103;Wgroup:String:Publication>