

Integrasi Prinsip *Environmental, Social, Governance* (ESG) dan *Entrepreneurial Orientation* Sebagai Inovasi Layanan Publik pada Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi

Dina Fidella Putri, Mohammad Ihsan, Sigit Indrawijaya

Universitas Jambi, Indonesia

Email: ellafidella19@gmail.com, moh_ihsan@unja.ac.id, sigit_indra@unja.ac.id

Keywords:

esg; entrepreneurial orientation; public service innovation; perumdam; sustainability

Abstract

Public sector enterprises in Indonesia, particularly Regional Water Companies (PERUMDAM), face growing challenges in service quality, digital innovation, and sustainable governance. PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi recorded 13,413 customer complaints in 2024, with the majority still handled through conventional channels, indicating suboptimal use of digital technology. This study aims to examine the effect of Environmental, Social, and Governance (ESG) principles on public service innovation through Entrepreneurial Orientation (EO) as a mediating variable at PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi. A quantitative cross-sectional approach was employed, with 186 active employees selected as respondents using the Lemeshow formula. Data were collected through structured questionnaires and analyzed using Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) via SmartPLS 4. The results indicate that the Environmental principle has a significant positive effect on Entrepreneurial Orientation (path coefficient = 0.561; $p = 0.000$), while the Social and Governance principles show no significant effect. Entrepreneurial Orientation significantly influences public service innovation (path coefficient = 0.454; $p = 0.000$). Furthermore, Entrepreneurial Orientation partially mediates the relationship between the Environmental principle and public service innovation, but does not mediate the Social and Governance principles. These findings suggest that integrating environmental sustainability into entrepreneurial culture is key to driving public service innovation. Public organizations should prioritize ESG implementation—particularly the environmental dimension—to strengthen innovative capacity and service quality.

Kata Kunci:

esg; entrepreneurial orientation; inovasi layanan publik; perumdam; keberlanjutan

Abstrak

Perusahaan sektor publik di Indonesia, khususnya Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM), menghadapi tantangan yang semakin besar dalam kualitas pelayanan, inovasi digital, dan tata kelola yang berkelanjutan. PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi mencatat 13.413 pengaduan pelanggan pada tahun 2024, dengan mayoritas pengaduan masih dilakukan secara konvensional, yang mengindikasikan belum optimalnya pemanfaatan teknologi digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh prinsip Environmental, Social, dan Governance (ESG) terhadap inovasi layanan publik melalui Entrepreneurial Orientation (EO) sebagai variabel mediasi pada PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi. Pendekatan kuantitatif cross-sectional digunakan dalam penelitian ini, dengan 186 karyawan aktif sebagai responden yang dipilih menggunakan rumus Lemeshow. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui program

SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip Environmental berpengaruh positif dan signifikan terhadap Entrepreneurial Orientation (koefisien jalur = 0,561; p = 0,000), sedangkan prinsip Social dan Governance tidak berpengaruh signifikan. Entrepreneurial Orientation terbukti berpengaruh signifikan terhadap inovasi layanan publik (koefisien jalur = 0,454; p = 0,000). Selain itu, Entrepreneurial Orientation hanya memediasi secara parsial hubungan antara prinsip Environmental dan inovasi layanan publik, namun tidak memediasi prinsip Social maupun Governance. Temuan ini mengimplikasikan bahwa pengintegrasian keberlanjutan lingkungan ke dalam budaya kewirausahaan merupakan kunci dalam mendorong inovasi layanan publik. Organisasi publik perlu memprioritaskan implementasi ESG, khususnya dimensi environmental, guna memperkuat kapasitas inovatif dan kualitas layanan.

PENDAHULUAN

Selama beberapa dekade terakhir, konsep keberlanjutan bisnis menjadi lebih penting. Upaya keberlanjutan sekarang lebih dari sekedar memenuhi peraturan pemerintah dan tuntutan moral masyarakat. Ini telah berkembang menjadi pendekatan strategis yang menentukan kemampuan perusahaan untuk tetap kompetitif dan bertahan dalam jangka panjang. Dalam kerangka Environmental, Social, and Governance (ESG), prinsip keberlanjutan didasarkan pada tiga dimensi utama: lingkungan, sosial, dan ekonomi (Damanik et al., 2025).

Urgensi penerapan prinsip *Environmental, Social, Governance (ESG)* didorong oleh meningkatnya kesadaran global terhadap dampak negatif kegiatan ekonomi terhadap ekosistem alam dan ketimpangan sosial (Putra & Asfiah, 2024). *Environmental, Social, Governance (ESG)* menjadi instrumen penting dalam mengukur komitmen perusahaan terhadap keberlanjutan dengan orientasi yang bukan hanya secara fiskal, namun juga bertanggung jawab pada sosial dan lingkungan. Selain itu, *Environmental, Social, and Governance (ESG)* juga membantu perusahaan memperluas pasar dan meningkatkan profitabilitasnya (Jeanice & Kim, 2023).

Environmental mengevaluasi bagaimana operasional bisnis mempengaruhi lingkungan; social meneliti bagaimana perusahaan memperlakukan individu, termasuk aspek hak asasi manusia, keragaman karyawan, dan standar ketenagakerjaan; governance meninjau bagaimana perusahaan mengelola dirinya sendiri (Aydoğmuş et al., 2022). Konsep ini mengacu pada elemen-elemen non-keuangan yang digunakan oleh perusahaan dan investor untuk mengevaluasi kinerja dan dampak investasi atau bisnis terhadap lingkungan, masyarakat, dan tata kelola perusahaan.

Pada tingkat global, penerapan ESG telah menjadi salah satu kriteria utama bagi investor untuk menilai kelayakan dan kredibilitas perusahaan, sementara di Indonesia penerapan ESG mulai berkembang seiring dengan arahan otoritas jasa keuangan melalui roadmap keuangan berkelanjutan tahap II (2021-2025) yang mendorong seluruh sektor, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMD) untuk menerapkan prinsip berkelanjutan dalam tata kelola.

Prinsip *Environmental, Social, and Governance (ESG)* memberikan panduan bagi organisasi publik untuk menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan melalui tata kelola yang transparan, efisiensi sumber daya dan peningkatan kesejahteraan sosial. Dalam sektor layanan publik, penerapan ESG dapat meningkatkan kepercayaan publik dan reputasi lembaga, sekaligus mendorong inovasi pelayanan berbasis keberlanjutan (Yadav et al., 2024). Hal ini menjadi relevan terutama bagi perusahaan daerah yang memiliki tanggung jawab sosial yang

besar terhadap masyarakat, seperti perusahaan penyedia air bersih dan menjadi bagian dari upaya pemenuhan kebutuhan (Muta'ali & Satlita, 2024).

Prinsip *Environmental, Social, and Governance* (ESG) sering diperlakukan sebagai satu konstruk komposit yang merepresentasikan kinerja keberlanjutan perusahaan secara menyeluruh. Namun secara konseptual dan operasional, ketiga dimensi tersebut memiliki fokus, indikator, dan implikasi manajerial yang berbeda sehingga dapat dipisahkan menjadi variabel tersendiri. Dimensi *environmental* berkaitan dengan pengelolaan dampak lingkungan dan efisiensi sumber daya; dimensi *social* menekankan hubungan perusahaan dengan pemangku kepentingan seperti pelanggan, karyawan, dan masyarakat sedangkan dimensi *governance* berfokus pada sistem tata kelola, transparansi, dan akuntabilitas organisasi (Minggu et al., 2023). Pemisahan ESG menjadi variabel Environmental, Social, dan Governance secara independen menjadi relevan untuk mengidentifikasi kontribusi spesifik tiap dimensi terhadap Entrepreneurial Orientation dan inovasi layanan publik, sehingga menghasilkan analisis yang lebih komprehensif dan akurat secara empiris.

Air merupakan kebutuhan dasar manusia yang menjadi indikator utama kesejahteraan masyarakat. Pemerintah Indonesia telah menempatkan penyedia air bersih sebagai salah satu prioritas utama dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2005-2025 dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 dengan target universal air bersih bagi seluruh masyarakat (Fais et al., 2023). Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah telah mendirikan sebuah entitas atau badan yang memiliki fungsi khusus dalam menyediakan pasokan air bersih, seperti Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) (Muta'ali & Satlita, 2024).

Salah satu perusahaan daerah yang memiliki peran strategis dalam penyediaan layanan publik di sektor air bersih adalah PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi. Berdiri sejak tahun 1985, perusahaan ini telah mengalami transformasi kelembagaan hingga menjadi Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Mayang pada tahun 2020. Fungsi utamanya meliputi pengelolaan sumber daya air, pengolahan serta distribusi air bersih bagi seluruh Masyarakat Kota Jambi. Data menunjukkan bahwa jumlah pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi terus mengalami peningkatan jumlah pelanggan setiap tahunnya.

Peningkatan jumlah pelanggan ini menunjukkan adanya kepercayaan masyarakat terhadap layanan PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi. Namun, pertumbuhan tersebut juga menimbulkan tantangan baru, terutama dalam hal efektivitas pelayanan, sistem pengaduan dan inovasi digital. Berdasarkan data tahun 2024 terdapat 13.413 pengaduan pelanggan, dengan permasalahan terbesar yakni pipa bocor dan gangguan distribusi air, serta mayoritas pengaduan dilakukan dengan cara datang langsung ke kantor yakni sebanyak 7.844 laporan, bukan melalui kanal digital seperti Aplikasi Simayang atau WhatsApp. Hal ini menunjukkan belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem manajemen keluhan dan komunikasi pelanggan. Masyarakat bergantung pada suplai air bersih yang memenuhi standar kualitas, volume ketersediaan, dan keberlanjutan aliran. Oleh karena itu, berbagai hambatan tersebut harus diperhatikan secara menyeluruh (Dayanti et al., 2020).

Selain tantangan pelayanan dan pengaduan pelanggan, PERUMDA Tirta Mayang sebagai BUMD juga menghadapi tantangan dalam menjaga kinerja keuangan dan pertumbuhan perusahaan secara berkelanjutan. Peningkatan jumlah pelanggan menuntut tambahan investasi infrastruktur, pemeliharaan jaringan, serta penguatan digitalisasi layanan, sehingga profitabilitas, efisiensi operasional, dan pengelolaan risiko menjadi indikator penting keberhasilan organisasi. Pertumbuhan yang tidak diimbangi dengan inovasi dan tata kelola

yang efektif berpotensi meningkatkan biaya operasional, kehilangan air (*non-revenue water*), serta menurunkan kepuasan dan reputasi perusahaan. Oleh karena itu, keberlanjutan perusahaan tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan, tetapi juga oleh kemampuan manajerial, inovasi, dan tata kelola yang transparan dalam menciptakan nilai tambah bagi masyarakat dan pemerintah daerah.

Hasil penelitian terdahulu (Velawati et al., 2023) juga menunjukkan bahwa fitur digital website resmi PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi belum berfungsi secara maksimal, terutama dalam penyediaan informasi pelanggan, survei kepuasan dan sistem pengaduan online. Temuan tersebut sejalan dengan hasil pra-riset peneliti yang mengindikasikan bahwa banyak pelanggan mengeluhkan lambatnya respon terhadap pengaduan dan belum optimalnya pelayanan *contact center*. Kondisi ini menggambarkan masih perlunya inovasi dalam tata kelola dan strategi pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Prinsip *Environmental, Social, and Governance (ESG)* menjadi penting bagi PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi yang tidak hanya berfokus pada tanggung jawab lingkungan dan sosial, tetapi juga dapat memperkuat tata kelola organisasi melalui transparansi, akuntabilitas dan efisiensi operasional. Selain itu, untuk memperkuat adaptabilitas dan kemampuan inovatif perusahaan publik juga perlu mengadopsi *entrepreneurial orientation (EO)*, yaitu orientasi kewirausahaan yang menekankan pada inovatif, proaktif dan keberanian mengambil risiko (Lumpkin & Dess, 2021). Integrasi Prinsip *Environmental, Social dan Governance* dan *Entrepreneurial Orientation* memungkinkan organisasi public seperti PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi untuk tidak hanya melayani kebutuhan dasar masyarakat, tetapi juga menciptakan nilai tambah melalui inovasi layanan, efisiensi sumber daya dan peningkatan kepuasan pelanggan.

Implementasi konsep ESG di Indonesia, khususnya ditingkat BUMD, masih menghadapi tantangan dan masih dalam tahap perkembangan yang lambat dan belum merata di semua perusahaan, sehingga pelaksanaannya belum optimal (Kartika et al., 2023). Beberapa kendala menghambat implementasi yang cepat dari konsep ESG di Indonesia, termasuk rendahnya pemahaman perusahaan terhadap ESG, keterbatasan sumber daya, dan biaya konsultasi yang tinggi untuk teknik manajemen ESG (Minggu et al., 2023). Meskipun ada dorongan untuk menerapkan ESG dalam operasi bisnis, Masih terdapat sejumlah perusahaan di Indonesia yang belum berhasil dalam melakukan penerapan prinsip berkelanjutan atau mengkomunikasikan informasi tersebut kepada publik (Kartika et al., 2023). Dengan demikian, integrasi *Environmental, Social dan Governance (ESG)* dan *Entrepreneurial Orientation* menjadi strategi yang potensial untuk mempercepat inovasi layanan public dan memastikan keberlanjutan bisnis perusahaan.

Entrepreneurial Orientation menjadi penentu penting keberhasilan kewirausahaan di era digitalisasi untuk era sekarang ini Pelaku usaha tidak hanya dituntut untuk menjalankan operasional secara efisien, tetapi juga perlu merancang strategi yang berorientasi pada pelanggan dan penguatan merek guna meningkatkan keunggulan kompetitif (Saputra & Hosen, 2025).

Berdasarkan urgensi integrasi *Environmental, Social dan Governance (ESG)* dan *Entrepreneurial Orientation* dan tantangan dari Perumda Tirta Mayang Kota Jambi untuk meningkatkan inovasi layanan publik, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Integrasi Prinsip *Environmental, Social, Governance (ESG)* dan *Entrepreneurial Orientation* Sebagai Inovasi Layanan Publik Pada Perumdam Tirta Mayang”.

Berdasarkan adanya keluhan masyarakat terkait layanan yang diberikan oleh PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi, maka dirumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini. Pertama, bagaimana pengaruh prinsip Environmental terhadap Entrepreneurial Orientation. Kedua, bagaimana pengaruh prinsip Social terhadap Entrepreneurial Orientation. Ketiga, bagaimana pengaruh prinsip Governance terhadap Entrepreneurial Orientation. Keempat, bagaimana pengaruh Entrepreneurial Orientation terhadap inovasi layanan publik. Kelima, bagaimana pengaruh tidak langsung prinsip Environmental terhadap inovasi layanan publik melalui Entrepreneurial Orientation. Keenam, bagaimana pengaruh tidak langsung prinsip Social terhadap inovasi layanan publik melalui Entrepreneurial Orientation. Ketujuh, bagaimana pengaruh tidak langsung prinsip Governance terhadap inovasi layanan publik melalui Entrepreneurial Orientation. Kedelapan, bagaimana peran Entrepreneurial Orientation sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara prinsip Environmental, Social, Governance (ESG) dan inovasi layanan publik pada PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi.

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. Pertama, untuk mengetahui pengaruh prinsip Environmental terhadap Entrepreneurial Orientation. Kedua, untuk mengetahui pengaruh prinsip Social terhadap Entrepreneurial Orientation. Ketiga, untuk mengetahui pengaruh prinsip Governance terhadap Entrepreneurial Orientation. Keempat, untuk mengetahui pengaruh Entrepreneurial Orientation terhadap inovasi layanan publik. Kelima, untuk mengetahui pengaruh tidak langsung prinsip Environmental terhadap inovasi layanan publik melalui Entrepreneurial Orientation. Keenam, untuk mengetahui pengaruh tidak langsung prinsip Social terhadap inovasi layanan publik melalui Entrepreneurial Orientation. Ketujuh, untuk mengetahui pengaruh tidak langsung prinsip Governance terhadap inovasi layanan publik melalui Entrepreneurial Orientation. Kedelapan, untuk mengetahui peran Entrepreneurial Orientation sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara prinsip Environmental, Social, Governance (ESG) dan inovasi layanan publik pada PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi.

Penelitian ini memiliki sejumlah manfaat yang signifikan. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen publik dan studi keberlanjutan, dengan menguji secara empiris peran mediasi Entrepreneurial Orientation dalam hubungan antara setiap dimensi ESG (Environmental, Social, dan Governance) secara terpisah terhadap inovasi layanan publik. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi bagi pengembangan model integrasi ESG dan kewirausahaan di sektor publik yang masih terbatas. Secara praktis, manfaat penelitian ini bagi Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi adalah sebagai masukan strategis untuk merumuskan kebijakan dan program prioritas, terutama dalam memperkuat aspek lingkungan dan budaya kewirausahaan guna mendorong terciptanya inovasi pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Bagi pemerintah daerah dan BUMD lainnya, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam merancang tata kelola perusahaan yang berkelanjutan serta meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital dan ramah lingkungan. Bagi akademisi dan peneliti selanjutnya, penelitian ini membuka peluang untuk melakukan eksplorasi lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi ESG di organisasi publik serta menguji model serupa pada konteks dan wilayah yang berbeda.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu suatu pendekatan penelitian yang berfokus pada pengolahan serta analisis data berbentuk numerik atau angka. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan hasil yang terukur, objektif, serta dapat diuji validitas dan reliabilitasnya secara statistik. Melalui metode kuantitatif, peneliti dapat menyusun hipotesis yang bersifat sementara, kemudian mengujinya menggunakan data lapangan yang telah dikumpulkan. Data numerik yang diperoleh dianalisis dengan teknik statistik, baik statistik deskriptif untuk memberikan gambaran umum mengenai variabel yang diteliti, maupun statistik inferensial untuk menguji hipotesis serta menjelaskan hubungan antarvariabel. Tujuan utama dari penggunaan metode ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan yang bersifat fundamental antara variabel-variabel penelitian, sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan maupun pengembangan teori. Selain itu, penelitian kuantitatif memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melakukan generalisasi hasil temuan terhadap populasi yang lebih luas, selama pengambilan sampel dilakukan dengan teknik yang tepat (Hardani et al., 2020).

Pendekatan cross-sectional atau potong lintang digunakan untuk melakukan penelitian observasional. Pendekatan ini dipilih karena peneliti tidak memperlakukan atau mengubah kondisi variabel yang diteliti, hanya melakukan pengamatan selama periode waktu tertentu, melainkan hanya melakukan pengamatan dan pengukuran sesuai kondisi yang ada di lapangan. Desain cross sectional sendiri merupakan salah satu bentuk penelitian observasional yang pengukuran variabel-variabelnya dilakukan hanya sekali pada satu titik waktu tertentu, sehingga data yang diperoleh bersifat *snapshot* atau potret sesaat dari fenomena yang sedang diteliti. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menganalisis hubungan antara variabel independen (faktor-faktor yang diduga memengaruhi) dengan variabel dependen (hasil atau akibat yang diteliti) pada saat yang sama tanpa adanya tindak lanjut jangka panjang (Hardani et al., 2020).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Perumdam Tirta Mayang berada di Jl. Letkol Slamet Riyadi, Kelurahan Solok Sipin, Kecamatan Danau Sipin, Kota Jambi, Provinsi Jambi. Studi ini dilakukan pada Maret 2026-Juni 2026.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek atau objek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi sumber data dalam suatu penelitian. Populasi mencakup seluruh elemen yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan peneliti untuk diteliti dan dijadikan dasar dalam penarikan kesimpulan. Dalam penelitian kuantitatif, populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas individu, kelompok, organisasi, atau peristiwa yang memiliki atribut tertentu sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2021). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan aktif PDAM Tirta Mayang sejumlah 300 orang.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan populasi dalam suatu penelitian. Sampel digunakan ketika peneliti tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi karena keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga, sehingga diperlukan sebagian anggota populasi yang dianggap representatif untuk diteliti (Hardani et al., 2020). Dalam menentukan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Lemeshow binomunal proportions* sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 P (1 - P) N}{d^2 (N - 1) + Z^2 P (1 - P)}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N= jumlah populasi (300 orang karyawan)

z = skor pada kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = standar eror = 5%

Maka:

$$n = \frac{1,96^2 0,5 (1 - 0,5) (300)}{0,05^2 (300 - 1) + 1,96^2 0,5 (1 - 0,5)}$$

$$n = \frac{288,12}{0,7475 + 0,9604}$$

$$n = \frac{288,12}{1,7079}$$

$$n = 168,7$$

dengan memperhatikan drop out sampling sebanyak 10% maka jumlah sampel yakni: 168,7 + 10% (168,7) = 185,57 dibulatkan menjadi 186 responden

Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini yakni sebanyak 186 responden yang merupakan karyawan aktif PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi.

Jenis dan Sumber Data

Data primer dan sekunder adalah jenis data yang digunakan dalam penelitian ini. Data primer diperoleh secara langsung dari responden, yakni masyarakat Kota Jambi yang menjadi pelanggan PERUMDAM Tirta Mayang, melalui penyebaran kuesioner penelitian. Data primer ini merupakan sumber utama yang digunakan untuk menganalisis hubungan antarvariabel yang diteliti. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen dan laporan resmi Perumdam Tirta Mayang, data Badan Pusat Statistik (BPS), literatur ilmiah, serta publikasi lain yang relevan. Data sekunder berfungsi untuk memperkuat analisis dengan memberikan gambaran umum mengenai kondisi pelanggan, jumlah sambungan rumah, serta tren pelayanan Perumdam Tirta Mayang. Dengan memadukan data primer dan sekunder, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan analisis yang lebih komprehensif, valid, dan mendukung tujuan penelitian secara ilmiah.

Metode Pengumpulan Data

Tahap penting dalam penelitian adalah pengumpulan data, yang bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang subjek penelitian. Proses ini dilakukan dengan cara mendekati responden serta mengatur mekanisme pengumpulan karakteristik subjek yang dibutuhkan guna menjawab tujuan penelitian. Dengan kata lain, pengumpulan data berfungsi sebagai jembatan antara rumusan masalah dengan hasil yang diharapkan, sehingga kualitas data yang diperoleh akan sangat menentukan validitas dan reliabilitas penelitian.

Pengumpulan Data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode, yaitu:

Penelusuran Referensi (Data Sekunder)

Data sekunder diperoleh dengan menelusuri berbagai sumber tertulis yang relevan, seperti buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian, dokumen resmi, maupun publikasi lain yang terkait dengan topik penelitian. Tujuannya adalah untuk memperoleh landasan teori, memperkuat argumen, serta melengkapi data primer yang dikumpulkan di lapangan.

Wawancara Langsung dengan Media Kuesioner

Data primer dikumpulkan melalui interaksi langsung dengan responden menggunakan kuesioner terstruktur. Metode ini memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang lebih spesifik terkait persepsi, pengalaman, maupun penilaian responden terhadap variabel yang diteliti. Wawancara dengan kuesioner juga membantu memastikan konsistensi jawaban dan memudahkan pengolahan data.

Dokumentasi

Metode dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan bukti tertulis atau visual yang relevan dengan objek penelitian, seperti arsip, laporan kegiatan, catatan resmi, maupun foto pendukung. Dokumentasi digunakan sebagai data pelengkap yang dapat memperkuat hasil observasi dan wawancara, sekaligus memberikan gambaran lebih nyata mengenai kondisi lapangan.

Metode Analisis Data

Setelah proses pengumpulan data selesai, tahap selanjutnya dalam penelitian adalah pengolahan data. Perangkat lunak statistik SmartPLS versi 4 digunakan dalam penelitian ini untuk memproses data. Pemrosesan data ini terdiri dari dua komponen utama: pengujian Outer Model dan Inner Model. Pengujian Outer Model terdiri dari tiga jenis pengujian: Convergent Validity, Discriminant Validity, dan Composite Reliability. Hasil analisis dan diskusi untuk setiap tahapan disajikan di sini.

Uji Outer Model

Uji luar model atau model pengukuran dalam penelitian yang menggunakan pendekatan Partial Least Square (PLS) merupakan tahap awal yang sangat penting. Uji ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur konstruk atau variabel laten yang telah dirumuskan. Dengan kata lain, Outer Model digunakan untuk menilai apakah indikator-indikator yang digunakan benar-benar valid dalam merepresentasikan variabelnya, serta reliabel atau konsisten dalam menghasilkan data yang stabil. Apabila instrumen tidak memenuhi kriteria validitas maupun reliabilitas, maka kualitas data penelitian akan diragukan, sehingga dapat memengaruhi hasil uji hipotesis secara keseluruhan (Setiabudi et al., 2024).

Validitas dan reliabilitas adalah dua komponen utama pengujian Outer Model. Uji validitas berfungsi memastikan bahwa indikator yang digunakan tepat dan benar-benar mampu mengukur konsep yang dimaksud. Validitas ini terbagi lagi ke dalam convergent validity dan discriminant validity. Uji reliabilitas, di sisi lain, bertujuan untuk menentukan sejauh mana indikator menghasilkan hasil yang konsisten selama pengukuran berulang (Setiabudi et al., 2024).

Uji Convergent Validity

Uji *convergent validity* dilakukan dengan memeriksa seberapa besar indikator-indikator dalam suatu variabel dapat saling berkorelasi. Apabila nilai faktor penambahan indikator berada di atas 0,5, indikator dianggap memenuhi kriteria validitas karena indikator tersebut mampu menunjukkan dan menjelaskan proporsi varians yang signifikan dari konstruk laten yang diukurnya (Setiabudi et al., 2024). Oleh karena itu, indikator yang memiliki nilai loading factor yang lebih tinggi menunjukkan gambaran konstruk yang lebih baik. Jika suatu indikator memiliki nilai loading factor yang lebih rendah, maka indikator tersebut harus dievaluasi atau bahkan dieliminasi agar tidak merusak kualitas model secara keseluruhan.

Uji Discriminant Validity

Validitas diskriminan memastikan bahwa sebuah indikator benar-benar menunjukkan struktur yang menjadi acuannya, bukan variabel lain. Pengujiannya umumnya dilakukan

dengan melihat perbandingan nilai *cross loading* antar konstruk. Apabila nilai *cross loading* suatu indikator lebih besar pada variabel yang seharusnya diukur dibandingkan dengan nilai pada variabel lainnya, maka indikator tersebut dianggap memenuhi kriteria validitas diskriminan (Setiabudi et al., 2024). Dengan demikian, *discriminant validity* memastikan bahwa tidak ada tumpang tindih antar konstruk, sehingga setiap variabel benar-benar berdiri sendiri dan dapat diukur secara terpisah. Hasil yang baik pada tahap ini akan menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki kejelasan dalam mengukur masing-masing konstruk.

Uji Composite Reliability

Uji reliabilitas instrumen dilakukan untuk memastikan konsistensi internalnya. Reliabilitas dinilai menggunakan tiga ukuran utama, seperti *Cronbach Alpha*, *Composite Reliability*, dan *Average Variance Extracted (AVE)*. Sebuah variabel dianggap reliabel apabila memenuhi ketentuan: Nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,6, reliabilitas komposit lebih dari 0,7, dan AVE lebih dari 0,5 (Wiwekananda & Aruan, 2020). Apabila semua kriteria tersebut terpenuhi, maka ditarik kesimpulan bahwa instrumen memiliki konsistensi yang baik dan dapat diandalkan untuk mengukur konstruk secara berulang dalam kondisi yang berbeda.

Secara keseluruhan, apabila ketiga uji dalam *Convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability* adalah model luar telah terpenuhi, maka instrumen penelitian dapat dinyatakan baik. Instrumen yang valid dan reliabel ini selanjutnya dapat digunakan untuk memeriksa Inner Model—model struktural yang berfokus pada bagaimana variabel laten berinteraksi satu sama lain. Dengan demikian, pengujian Outer Model bukan hanya menjadi syarat teknis, tetapi juga menjadi fondasi penting yang menjamin bahwa analisis penelitian memiliki dasar metodologis yang kuat.

Uji Inner Model (Model Struktural)

Model internal, juga dikenal sebagai model struktural, digunakan untuk memeriksa bagaimana variabel laten dalam penelitian berhubungan satu sama lain. Metode ini digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen serta mengklasifikasikan arah dan kekuatan hubungan yang terbentuk (Astakoni & Wardita, 2020). Analisis ini dilakukan dengan memperhatikan nilai koefisien jalur (*path coefficient*) yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan terhadap hipotesis, melalui dua ukuran utama yaitu P-value dan Original Sample.

Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5% ($\alpha = 0,05$) dengan tingkat kepercayaan 95%. Artinya, suatu variabel dapat dikatakan berpengaruh signifikan apabila memiliki nilai P-value $< 0,05$ (Dengan demikian, inner model memberikan gambaran apakah hubungan antar variabel yang telah dirumuskan dalam hipotesis benar-benar memiliki dasar empiris).

Nilai R-Square pada Model Struktural

Selain uji koefisien jalur, evaluasi model struktural juga ditunjukkan oleh nilai R-Square (R^2). Nilai ini menunjukkan seberapa besar peran variabel independen dalam memberikan penjelasan tentang variabel dependen. Menurut (Piaw, 2023) kriteria penilaian R^2 dibagi menjadi tiga kategori, yaitu:

1. $R^2 > 0,67$ menunjukkan pengaruh yang kuat,
2. R^2 antara 0,33–0,67 menunjukkan pengaruh sedang (moderat)
3. R^2 antara 0,19–0,33 menunjukkan pengaruh lemah.

Dengan demikian, nilai R^2 dapat digunakan untuk menilai seberapa besar model penelitian ini mampu menjelaskan variasi dari kepuasan pelanggan melalui peran humas, sosial media marketing, kualitas pelayanan, dan kepercayaan.

Uji Hipotesis

Asumsi yang dibuat dalam penelitian diuji melalui pengujian hipotesis. Proses ini menggunakan pendekatan Partial Least Square (PLS) dengan memperhatikan nilai Original Sample dan P-value. Hipotesis dapat diterima jika nilai P-value kurang dari 0,05, yang menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel independen dan variabel dependen (Piaw, 2023).

Dalam konteks penelitian ini, hipotesis yang diuji mencakup pengaruh prinsip environmental (X1), prinsip sosial (X2), prinsip governance (X3) terhadap strategi inovasi layanan publik (Y) melalui *entrepreneurial orientation* (Z). Melalui uji hipotesis ini, akan diperoleh gambaran empiris apakah faktor-faktor tersebut benar-benar berperan penting dalam meningkatkan strategi inovasi layanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Hasil Analisis Pengujian *Convergent Validity*

Hasil menunjukkan bahwa semua kontribusi masing-masing indikator terhadap variabel latennya adalah valid, sehingga seluruh indikator yang digunakan dapat membangun model penelitian dengan baik. Indikator atau aspek-aspek yang memiliki kontribusi dalam membangun model penelitian ini dijelaskan berdasarkan konstruk variabel yang dibentuk. Variabel Prinsip Environmental (X1) dibangun oleh indikator pengurangan emisi karbon, manajemen limbah cair dan padat yang ramah lingkungan, penggunaan energi secara efisien, serta penerapan teknologi hijau dalam pelayanan publik. Variabel Social (X2) dibangun oleh indikator kebijakan K3, program CSR, kesetaraan gender, serta perlindungan terhadap hak-hak pekerja. Variabel Governance (X3) dibangun oleh indikator keterbukaan laporan dan kebijakan publik, kepatuhan terhadap peraturan dan SOP yang didukung oleh sistem pengawasan dan audit internal yang efektif, penerapan kode etik dan profesionalisme dalam organisasi, serta penerapan prinsip anti korupsi dan gratifikasi. Selanjutnya variabel Strategi Inovasi Layanan Publik (Y) dibangun oleh indikator penerapan sistem pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan, penyesuaian kebijakan pelayanan agar lebih responsif terhadap dinamika publik, serta penerapan sistem kerja kolaboratif antar unit pelayanan. Sementara itu variabel *Entrepreneurial Orientation* (Z) dibangun oleh indikator penerapan teknologi atau cara baru dalam pelayanan, inisiatif organisasi dalam mengantisipasi perubahan kebutuhan publik, kesediaan mencoba kebijakan atau pendekatan baru, sikap kompetitif terhadap perubahan lingkungan eksternal, serta kebebasan berkreasi dalam menyusun ide atau solusi baru.

Hasil Analisa Pengujian *Discriminant Validity*

Setiap variabel laten yang dibangun dalam model penelitian ini memiliki nilai *Average Variance Extracted* (AVE) di atas 0,50. Variabel Environmental (X1) memiliki nilai AVE sebesar 0,692, variabel Social (X2) sebesar 0,693, variabel Governance (X3) sebesar 0,586, variabel Strategi Layanan Publik (Y) sebesar 0,657, serta variabel *Entrepreneurial Orientation* (Z) sebesar 0,657. Nilai AVE tersebut menunjukkan bahwa seluruh konstruk yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria *convergent validity*, karena nilai AVE masing-masing variabel lebih besar dari batas minimum yang disyaratkan yaitu 0,50.

Selain itu, seluruh indikator pada masing-masing variabel juga memiliki nilai *loading factor* di atas 0,70, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dan mampu merepresentasikan konstruk yang diukur. Dengan demikian, model penelitian yang dibangun menggunakan

variabel Environmental, Social, Governance, Strategi Layanan Publik, dan Entrepreneurial Orientation telah memenuhi kriteria validitas konvergen yang baik, sehingga item-item indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat merefleksikan variabel laten yang diteliti dan model penelitian dapat dinyatakan layak untuk digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

Hasil Analisis Pengujian *Composite Reliability*

Berdasarkan hasil pengujian composite reliability pada tabel d atas menunjukkan bahwa semua variabel yang dibangun dalam model penelitian ini memiliki nilai composite reliability berada di atas 0,70. Artinya, item-item yang digunakan sebagai parameter dalam mengukur variabel latennya memiliki kehandalan atau konsisten. Dengan demikian, model penelitian yang dibangun telah memenuhi asumsi dengan kriteria yang baik pada tingkat kriteria uji baik.

Hasil Uji Model Struktural (Inner Model)

Hasil Analisis Pengujian R-Square

Berdasarkan hasil pengolahan data, menunjukkan bahwa variabel Entrepreneurial Orientation mempunyai nilai R-square sebesar 0,427, yang berarti bahwa variabel Entrepreneurial Orientation dapat dijelaskan oleh konstruk Environmental, Social, dan Governance dengan persentase sebesar 42,7%, sedangkan sisanya sebesar 57,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Kemudian untuk variabel Inovasi Layanan Publik mempunyai nilai R-square sebesar 0,206, yang berarti bahwa variabel Inovasi Layanan Publik dapat dijelaskan oleh konstruk Entrepreneurial Orientation dengan persentase sebesar 20,6%, sedangkan sisanya sebesar 79,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Berdasarkan teori yang dikemukakan sebelumnya, nilai R-Square sebesar $0,427 > 0,25$ menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Environmental, Social, dan Governance terhadap Entrepreneurial Orientation berada pada kategori lemah hingga sedang. Sementara itu, nilai R-Square sebesar $0,206 < 0,25$ menunjukkan bahwa hubungan antara Entrepreneurial Orientation terhadap Inovasi Layanan Publik berada pada kategori lemah.

Nilai F-Square (f^2 Effect Size)

F-square dihitung untuk mengukur pentingnya perubahan nilai R-square ketika konstruk tertentu dihilangkan dari model untuk mengevaluasi apakah konstruk yang dihilangkan memiliki dampak substantif pada konstruk endogen. Rule of thumb untuk menilai nilai f-square adalah 0,02; 0,15; dan 0,35 yang menunjukkan bahwa nilai efek kecil, sedang dan besar, serta ukuran efek dengan nilai kurang dari 0,02 menunjukkan bahwa variabel tidak mempunyai efek (Hair et al., 2017).

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui besarnya kontribusi masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen dalam model penelitian. Nilai f-square menunjukkan seberapa besar pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain dalam model struktural.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Entrepreneurial Orientation terhadap Inovasi Layanan Publik memiliki nilai f-square sebesar $0,259 > 0,15$, yang berarti bahwa Entrepreneurial Orientation memiliki pengaruh sedang terhadap Inovasi Layanan Publik. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan orientasi kewirausahaan dalam organisasi berkontribusi cukup berarti terhadap peningkatan inovasi layanan publik.

Selanjutnya, variabel Environmental terhadap Entrepreneurial Orientation memiliki nilai f-square sebesar $0,058 > 0,02$, yang berarti bahwa Environmental memiliki pengaruh kecil terhadap Entrepreneurial Orientation. Sementara itu, variabel Social terhadap Entrepreneurial

Orientation memiliki nilai f-square sebesar $0,003 < 0,02$, sehingga dapat dikategorikan sangat kecil atau hampir tidak memiliki pengaruh terhadap Entrepreneurial Orientation. Adapun variabel Governance terhadap Entrepreneurial Orientation memiliki nilai f-square sebesar 0,000, yang menunjukkan bahwa variabel Governance tidak memberikan kontribusi pengaruh terhadap Entrepreneurial Orientation dalam model penelitian ini.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kontribusi terbesar dalam model penelitian terdapat pada pengaruh Entrepreneurial Orientation terhadap Inovasi Layanan Publik, sedangkan pengaruh variabel Environmental, Social, dan Governance terhadap Entrepreneurial Orientation relatif kecil hingga sangat kecil.

Hasil Analisis Pengujian Good of Fit Index (GoF)

Pengujian Goodness of Fit (GoF) bertujuan untuk melakukan validasi performa gabungan antara model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model) dalam penelitian. Nilai GoF diperoleh melalui perhitungan manual dengan menggunakan rata-rata nilai Average Variance Extracted (AVE) dan rata-rata nilai R-Square dari variabel endogen yang terdapat dalam model penelitian. Perhitungan nilai GoF dilakukan sebagai berikut:

Diketahui:

$$AVE = (0,692 + 0,693 + 0,586 + 0,657 + 0,657) : 5$$

$$AVE = 0,657$$

$$R^2 = (0,427 + 0,206) : 2$$

$$R^2 = 0,317$$

Selanjutnya nilai *Goodness of Fit* (GoF) dihitung dengan rumus:

$$GoF = \sqrt{AVE \times R^2}$$

$$GoF = \sqrt{0,657 \times 0,317}$$

$$GoF = \sqrt{0,208}$$

$$GoF = 0,456$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai GoF sebesar 0,456. Nilai GoF memiliki kriteria yaitu GoF kecil = 0,10; GoF sedang = 0,25; dan GoF besar = 0,36. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai Goodness of Fit (GoF) dalam penelitian ini berada pada kategori besar, karena nilai GoF lebih besar dari 0,36.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model penelitian yang dibangun memiliki tingkat kesesuaian yang baik, sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model) secara keseluruhan telah memenuhi kriteria kelayakan model dalam penelitian ini.

Hasil Analisa Pengujian Hipotesis (*Path Coefficient*)

Analisa pengujian model struktural (hipotesis) bertujuan untuk mengetahui hubungan antar konstruk. Hasil pengujian model struktural diperoleh melalui bootstrapping setelah mengeluarkan item-item yang tidak valid dari model. Untuk mendapatkan nilai koefisien jalur, t-statistik dan p-value pada model struktural yang dibangun harus memenuhi asumsi-asumsi di dalamnya. Syaratnya, jika nilai koefisien jalur positif dan nilai t-statistik \geq (t-tabel = 1,9756) serta nilai p-value $< 0,05$ pada taraf kesalahan 5%, dapat dinyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antar variabel laten, artinya hipotesis model penelitian yang dibangun dapat diterima (terbukti) dan sebaliknya, model atau pengaruh antar 88 variabel laten dapat dinyatakan tidak diterima (hipotesis tidak ditolak) (Ghozali & Latan, 2015).

Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

Analisis pengaruh langsung digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen dalam model penelitian. Hasil

pengolahan data menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) melalui program SmartPLS disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Pengaruh Langsung

Hipotesis	Variabel Laten	Koefisien Jalur	T Statistics	P Value	Keterangan
H1	Environmental (X1) → Entrepreneurial Orientation (Z)	0,561	4,028	0,000	Hipotesis Diterima
H2	Social (X2) → Entrepreneurial Orientation (Z)	0,122	0,881	0,379	Hipotesis Ditolak
H3	Governance (X3) → Entrepreneurial Orientation (Z)	-0,027	0,274	0,784	Hipotesis Ditolak
H4	Entrepreneurial Orientation (Z) → Inovasi Layanan Publik (Y)	0,454	7,370	0,000	Hipotesis Diterima

Sumber: Data Primer Terolah, 2026

Keterangan: X1 = Environmental; X2 = Social; X3 = Governance; Z = Entrepreneurial Orientation; Y = Inovasi Layanan Publik.

Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)

Analisis pengaruh tidak langsung digunakan untuk menguji pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen melalui variabel intervening atau variabel mediasi. Dalam penelitian ini, variabel Entrepreneurial Orientation berperan sebagai variabel mediasi antara prinsip *Environmental, Social, Governance* (ESG) terhadap inovasi layanan publik.

Tabel 2. Hasil Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)

Hipotesis	Variabel Laten	Koefisien Jalur	T Statistics	P Value	Keterangan
H5	Environmental (X1) → Entrepreneurial Orientation (Z) → Inovasi Layanan Publik (Y)	0,254	3,774	0,000	Hipotesis Diterima
H6	Social (X2) → Entrepreneurial Orientation (Z) → Inovasi Layanan Publik (Y)	0,055	0,855	0,393	Hipotesis Ditolak
H7	Governance (X3) → Entrepreneurial Orientation (Z) → Inovasi Layanan Publik (Y)	-0,012	0,271	0,787	Hipotesis Ditolak

Sumber: Data Primer Terolah, 2026

Pengujian Hipotesis Mediasi

Hipotesis 8 menyatakan bahwa Entrepreneurial Orientation memediasi secara signifikan hubungan antara prinsip Environmental, Social, Governance (ESG) dan inovasi layanan publik pada PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi. Berdasarkan hasil analisis pengaruh langsung dan tidak langsung, diketahui bahwa hanya prinsip Environmental yang memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap inovasi layanan publik melalui Entrepreneurial

Orientation, sedangkan prinsip Social dan Governance tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Entrepreneurial Orientation hanya memediasi hubungan antara prinsip Environmental dengan inovasi layanan publik, namun tidak memediasi hubungan prinsip Social dan Governance terhadap inovasi layanan publik.

Prinsip Environmental terhadap Entrepreneurial Orientation pada PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwasanya prinsip environmental terhadap entrepreneurial orientation memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,561, dengan nilai t-statistik sebesar 4,028 yang lebih besar dari 1,96 dan p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dinyatakan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip Environmental berpengaruh positif dan signifikan terhadap Entrepreneurial Orientation pada PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dimiyati et al., 2025) yang menyatakan bahwa hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa interaksi antara variabel *environmental* memiliki nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$, sehingga H4 dinyatakan diterima. Dengan kata lain, *environmental* terbukti memperkuat pengaruh variabel kinerja perusahaan. Artinya, jika Perusahaan tidak hanya terbuka dalam menyampaikan informasi lingkungan, tetapi juga benar-benar menjalankan program atau langkah nyata yang berorientasi pada keberlanjutan seperti efisiensi energi, pengelolaan limbah, atau konservasi sumber daya maka dampaknya terhadap kinerja perusahaan akan jauh lebih besar.

Prinsip Social terhadap Entrepreneurial Orientation pada PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi.

Prinsip Social terhadap Entrepreneurial Orientation memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,122, dengan nilai t-statistik sebesar 0,881 yang lebih kecil dari 1,96 dan p-value sebesar 0,379 yang lebih besar dari 0,05, sehingga dinyatakan tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip Social tidak berpengaruh signifikan terhadap Entrepreneurial Orientation pada PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh yang menemukan prinsip social tidak berpengaruh signifikan terhadap Entrepreneurial Orientation, hal ini dikarenakan kekuatan jaringan sosial sangat bergantung pada sering atau tidaknya berinteraksi, natur dalam hubungan antara teman atau keluarga dengan mitra, adanya afeksi atau tidak secara emosi dan status dalam hubungan sebagai investor atau pertemanan. Jika kekuatan jaringan sosial yang dimiliki wirausahawan tersebut lemah maka terdapat bertukar informasi yang berbeda-beda dan sebaliknya jika jaringan sosial tersebut memiliki ikatan yang kuat maka wirausahawan tersebut dapat memperoleh sumber daya yang tidak dapat diperoleh oleh orang lain (Wahyudi, 2023).

Gap yang terjadi antara hasil lapangan dan kesesuaian teori sebagaimana mestinya dapat menjadi kajian penelitian selanjutnya pada perusahaan yang berbeda dan lingkup metode yang berbeda, untuk mendapatkan perbandingan dan kajian informasi yang jauh lebih mendalam.

Prinsip Governance terhadap Entrepreneurial Orientation pada PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi.

Prinsip Governance terhadap Entrepreneurial Orientation memiliki nilai koefisien jalur sebesar -0,027, dengan nilai t-statistik sebesar 0,274 yang lebih kecil dari 1,96 dan p-value sebesar 0,784 yang lebih besar dari 0,05, sehingga dinyatakan tidak signifikan. Hal ini

menunjukkan bahwa prinsip Governance tidak berpengaruh signifikan terhadap Entrepreneurial Orientation pada PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kartika et al., 2023) yang menyatakan bahwa besar koefisien standar pengaruh Governance terhadap Tobin's adalah Q 0,017 dengan t -hitung 0,306 dan signifikansi 0,760. Oleh karena signifikansi $> 0,05$ maka ESG tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap nilai perusahaan (Tobin's Q).

Gap yang terjadi antara hasil lapangan dan kesesuaian teori sebagaimana mestinya dapat menjadi kajian penelitian selanjutnya pada perusahaan yang berbeda dan lingkup metode yang berbeda, untuk mendapatkan perbandingan dan kajian informasi yang jauh lebih mendalam.

***Entrepreneurial Orientation* terhadap inovasi layanan publik pada PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi.**

Entrepreneurial Orientation terhadap Inovasi Layanan Publik memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,454, dengan nilai t -statistik sebesar 7,370 yang lebih besar dari 1,96 dan p -value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dinyatakan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa Entrepreneurial Orientation berpengaruh positif dan signifikan terhadap inovasi layanan publik pada PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi. Dengan demikian hipotesis 4 (H4) diterima.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa organisasi telah memiliki tingkat orientasi kewirausahaan yang cukup baik sehingga mampu mendorong terciptanya inovasi layanan publik, seperti pemanfaatan teknologi dalam pelayanan, peningkatan efisiensi distribusi air, serta respons yang lebih cepat terhadap pengaduan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa EO telah berfungsi sebagai pendorong utama dalam transformasi layanan publik yang lebih adaptif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Entrepreneurial Orientation merupakan faktor strategis yang tidak hanya berpengaruh secara langsung terhadap inovasi layanan publik, tetapi juga menjadi fondasi penting dalam mendorong transformasi organisasi publik menuju model yang lebih inovatif, responsif, dan berkelanjutan.

Prinsip *Environmental* terhadap inovasi layanan publik melalui Entrepreneurial Orientation pada PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi.

Prinsip Environmental terhadap inovasi layanan publik melalui Entrepreneurial Orientation memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,254, dengan nilai t -statistik sebesar 3,774 yang lebih besar dari 1,96 dan p -value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dinyatakan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa Entrepreneurial Orientation mampu memediasi pengaruh prinsip Environmental terhadap inovasi layanan publik pada PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi. Dengan demikian hipotesis 5 (H5) diterima.

Secara teoritis, dimensi Environmental dalam konsep Environmental, Social, and Governance (ESG) berkaitan dengan bagaimana organisasi mengelola dampak lingkungan, termasuk efisiensi penggunaan sumber daya, pengelolaan limbah, serta penerapan praktik ramah lingkungan. Integrasi aspek environmental dalam strategi organisasi mendorong terciptanya inovasi yang tidak hanya berorientasi pada efisiensi, tetapi juga keberlanjutan. Integrasi ESG, khususnya aspek lingkungan, memiliki peran penting dalam mendorong inovasi strategis dan keberlanjutan organisasi (Damanik et al., 2025).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip environmental telah mampu mendorong terbentuknya perilaku kewirausahaan dalam organisasi, yang kemudian menghasilkan inovasi layanan publik. Hal ini dapat terlihat dari upaya peningkatan efisiensi

operasional, pemanfaatan teknologi dalam distribusi air, serta peningkatan kualitas layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa prinsip Environmental memiliki peran strategis dalam mendorong inovasi layanan publik melalui Entrepreneurial Orientation. Hubungan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi ESG, khususnya pada aspek environmental, sangat bergantung pada kemampuan organisasi dalam mengembangkan budaya kewirausahaan yang inovatif, proaktif, dan adaptif terhadap perubahan.

Prinsip Social terhadap inovasi layanan publik melalui Entrepreneurial Orientation pada PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi.

Prinsip Social terhadap inovasi layanan publik melalui Entrepreneurial Orientation memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,055, dengan nilai t-statistik sebesar 0,855 yang lebih kecil dari 1,96 dan p-value sebesar 0,393 yang lebih besar dari 0,05, sehingga dinyatakan tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa Entrepreneurial Orientation tidak mampu memediasi pengaruh prinsip Social terhadap inovasi layanan publik pada PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi. Dengan demikian hipotesis 6 (H6) ditolak.

Secara teoritis, dimensi Social dalam ESG berkaitan dengan hubungan organisasi dengan para pemangku kepentingan, seperti pelanggan, karyawan, dan masyarakat. Aspek ini mencakup tanggung jawab sosial perusahaan, kualitas pelayanan, kesejahteraan karyawan, serta kepuasan pelanggan. Penelitian Lutfiana dan Dewi (2021) menyatakan bahwa aspek sosial berperan dalam meningkatkan hubungan organisasi dengan pelanggan dan berdampak pada kinerja pemasaran (Latifah & Dewi, 2021).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa prinsip Social belum mampu mempengaruhi inovasi layanan publik melalui Entrepreneurial Orientation karena masih bersifat normatif dan belum terintegrasi secara strategis dalam mendorong perilaku kewirausahaan dalam organisasi.

Prinsip Governance terhadap inovasi layanan publik melalui Entrepreneurial Orientation pada PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi.

Prinsip Governance terhadap inovasi layanan publik melalui Entrepreneurial Orientation memiliki nilai koefisien jalur sebesar -0,012, dengan nilai t-statistik sebesar 0,271 yang lebih kecil dari 1,96 dan p-value sebesar 0,787 yang lebih besar dari 0,05, sehingga dinyatakan tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa Entrepreneurial Orientation tidak mampu memediasi pengaruh prinsip Governance terhadap inovasi layanan publik pada PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi. Dengan demikian hipotesis 7 (H7) ditolak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Kartika et al., 2023) yang menunjukkan bahwa dimensi governance tidak berpengaruh signifikan terhadap nilai perusahaan, yang disebabkan oleh masih rendahnya tingkat implementasi tata kelola yang efektif di Indonesia. Selain itu, implementasi governance di banyak organisasi masih bersifat administratif dan belum diarahkan untuk mendukung inovasi.

Di sisi lain, temuan ini juga mengindikasikan adanya kesenjangan antara konsep governance dalam teori dan implementasinya di lapangan. Secara teoritis, governance yang baik seharusnya tidak hanya berfungsi sebagai alat kontrol, tetapi juga sebagai enabler inovasi melalui penciptaan sistem yang transparan, fleksibel, dan adaptif. Namun dalam praktiknya, governance sering kali diimplementasikan secara formalistik sehingga tidak memberikan ruang bagi berkembangnya kreativitas dan inovasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa prinsip Governance belum mampu mempengaruhi inovasi layanan publik melalui Entrepreneurial Orientation karena masih

berfokus pada fungsi pengendalian dan kepatuhan, serta belum diarahkan sebagai instrumen strategis untuk mendorong inovasi dalam organisasi publik.

Entrepreneurial Orientation memediasi prinsip Environmental, Social, Governance (ESG) dan inovasi layanan publik pada PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi.

Entrepreneurial Orientation berperan sebagai variabel mediasi secara parsial dalam hubungan antara prinsip Environmental, Social, Governance (ESG) dan inovasi layanan publik pada PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi. Mediasi hanya terjadi pada hubungan antara prinsip Environmental dan inovasi layanan publik, sedangkan pada prinsip Social dan Governance tidak terjadi mediasi.

Secara teoritis, Entrepreneurial Orientation dipahami sebagai mekanisme strategis yang mampu menghubungkan nilai-nilai organisasi dengan tindakan inovatif. EO mencerminkan bagaimana organisasi menginternalisasi nilai, peluang, dan tekanan lingkungan menjadi perilaku inovatif yang nyata melalui dimensi innovativeness, proactiveness, dan risk-taking. Dalam konteks ini, EO berfungsi sebagai linking mechanism yang menjembatani antara implementasi prinsip ESG dengan penciptaan inovasi layanan publik.

Penelitian terdahulu mendukung peran EO sebagai variabel mediasi. (Hana Gorska Warsewicz, 2024) menunjukkan bahwa EO mampu mendorong inovasi melalui kemitraan strategis dan secara signifikan memediasi hubungan terhadap kinerja organisasi. Selain itu, (Permatasari & Praswati, 2024) juga menemukan bahwa pengaruh EO terhadap kinerja organisasi menjadi lebih kuat ketika dimediasi oleh inovasi dan kapabilitas jaringan.

Dalam konteks PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi, hasil ini menunjukkan bahwa organisasi telah mampu mengintegrasikan aspek environmental dengan orientasi kewirausahaan sehingga menghasilkan inovasi layanan publik. Namun, integrasi pada aspek social dan governance masih belum optimal dalam mendorong perilaku inovatif.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Entrepreneurial Orientation merupakan variabel kunci dalam menjembatani hubungan antara ESG dan inovasi layanan publik, namun efektivitasnya sangat bergantung pada dimensi ESG yang diterapkan. Temuan ini memberikan implikasi bahwa organisasi publik perlu tidak hanya menerapkan prinsip ESG secara formal, tetapi juga mengembangkan budaya kewirausahaan agar nilai-nilai tersebut dapat diimplementasikan menjadi inovasi yang nyata dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi, prinsip Environmental terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Entrepreneurial Orientation, yang menunjukkan bahwa penerapan prinsip lingkungan mampu mendorong terbentuknya orientasi kewirausahaan yang lebih baik dalam organisasi, sementara prinsip Social dan Governance tidak berpengaruh signifikan terhadap Entrepreneurial Orientation, yang mengindikasikan bahwa kedua prinsip tersebut belum mampu meningkatkan orientasi kewirausahaan secara berarti. Selanjutnya, Entrepreneurial Orientation terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap inovasi layanan publik, artinya semakin tinggi orientasi kewirausahaan dalam organisasi maka semakin meningkat pula inovasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Dalam konteks mediasi, Entrepreneurial Orientation hanya mampu memediasi pengaruh prinsip Environmental terhadap inovasi layanan publik, sedangkan pada prinsip Social dan Governance tidak terjadi mediasi, sehingga Entrepreneurial Orientation berperan sebagai variabel mediasi secara parsial dalam hubungan antara prinsip ESG dan inovasi layanan publik pada PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, L., Ermawati, T., Nurjati, E., Edi, R. Y., Inayah, I., Mulyaningsih, Y., Thoha, M., Sarana, J., & Soesilowati, E. S. (2024). Entrepreneurial orientation in Indonesian SMEs. *Cogent Business & Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2399750>
- Adam, L., Ermawati, T., Nurjati, E., Yoga Edi, R., Inayah, I., Mulyaningsih, Y., Thoha, M., Sarana, J., S. Soesilowati, E., Saptia, Y., Adityawati, S., & Darwin. (2024). Entrepreneurial orientation in Indonesian SMEs. *Cogent Business and Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2399750>
- Arfendi, F. J. (2021). Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang. In *Univesitas Brawijaya* (Vol. 13, Issue 3). <file:///C:/Users/user/Downloads/Pedoman AUTP 2017.pdf#0D>
- Asnur, M., Abdullah, W., & Sumarlin. (2021). Integrasi ESG (Environment, Social and Governance) Pada Keuangan Syariah Dalam Pembangunan Sistem Berkelanjutan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah*, 7(1), 167–186.
- Aydo, M., & Ergun, K. (2022). Impact of ESG performance on firm value and profitability. *Borsa Istanbul Review*, 2(1). <https://doi.org/10.1016/j.bir.2022.11.006>
- Aydoğmuş, M., Gülay, G., & Ergun, K. (2022). Impact of ESG performance on firm value and profitability. *Borsa Istanbul Review*, 22, S119–S127. <https://doi.org/10.1016/j.bir.2022.11.006>
- Damanik, E. S. R., Mansur, F., Safelia, N., Kusumastuti, R., & Herawaty, N. (2025). Integrasi Faktor Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (ESG) dalam Strategi Keberlanjutan Perusahaan: Tinjauan Sistematis terhadap Dampak pada Kinerja dan Nilai Organisasi. *Journal of Global Economic Research*, 2(2). <https://doi.org/10.62194/hcc09350>
- Dayanti, P. K., Prabwati, N. P. A., & Suprilayni, N. W. (2020). The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta. *Business and Investment Review*, X(X), 169.
- Dimiyati, S. F. N., Amin, M., & Junaidi. (2025). Pengaruh Pengungkapan ESG (Environmental, Social, and Governance) Terhadap Kinerja Perusahaan dengan Inisiatif Hijau Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 14(1), 1279–1289.
- Eddy, W., & Utama, L. (2022). Pengaruh Green Enterpreneurial Orientation dan Green Innovation Terhadap Kinerja Berkelanjutan Industri Gigi Palsu. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 04(02), 534–545.
- Efriadi, R. (2023). Pengaruh Orientasi Kewirausahaan dan Motivasi Berwirausaha Terhadap Kinerja Usaha Dimediasi Keunggulan Bersaing Pada BUMDES di Kabupaten Kerinci. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 12(2), 388–402.
- Fais, M., Akbar, A. S., & Saputro, H. (2023). Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Perumdam Tirto Jungporo dengan Location Based Service. *Walisongo Journal of Information Technology*, 5(1). <https://doi.org/10.21580/wjit.2023.5.1.16090>
- Garaika Darmanah. (2019). Metodologi Penelitian. In 8. CV. HIRA TECH.
- Górska Warszewicz, H. (2024). Hubungan antara orientasi kewirausahaan, kemitraan co-branding inovatif, dan kinerja bisnis. *Journal of Entrepreneurship Management and Innovation*, 20(2).
- Hana Gorska Warszewicz. (2024). *Relationship between entrepreneurial orientation, innovative co-branding partnership, and business performance*. 20(2).
- Hanifah, R., & Muslichah. (2025). Dampak Kinerja Lingkungan terhadap Nilai Perusahaan dengan Profitabilitas sebagai Moderasi The Impact of Environmental Performance on Firm Value with Profitability as a Moderating Variable. *Journal of Accounting Research*, 5321(2).

- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (A. Husnu Abadi, A.Md. (ed.); 1st ed., Issue Maret). CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hariyanto, D. B., & Ghozali, I. (2024). Pengaruh Environment, Social Governance (ESG) Disclosure Terhadap Nilai Perusahaan. *Journal of Accounting, 13*, 1–13.
- Jeanice, J., & Kim, S. S. (2023). Pengaruh Penerapan ESG Terhadap Nilai Perusahaan di Indonesia. *Owner, 7*(2). <https://doi.org/10.33395/owner.v7i2.1338>
- Kartika, F., Dermawan, A., & Hudaya, F. (2023). Pengungkapan environmental, social, governance (ESG) dalam meningkatkan nilai perusahaan publik di Bursa Efek Indonesia. *SOSIOHUMANIORA: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Humaniora, 9*(1), 29–39. <https://doi.org/10.30738/sosio.v9i1.14014>
- Kurniawan, G. A., & Selamat, F. (2023). The Effects of Entrepreneurial Orientation and Sustainability Orientation Towards Sustainable Entrepreneurship of MSMEs in Jakarta with Entrepreneurial Bricolage as Mediation. *International Journal of Application on Economics and Business, 1*(1). <https://doi.org/10.24912/v1i1.489-499>
- Latifah, N., & Dewi, R. S. (2021). Pengaruh Entrepreneurial Orientation Terhadap Kinerja Pemasaran Melalui Inovasi Produk Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Usaha Mikro Olahan Bandeng Di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 10*(2). <https://doi.org/10.14710/jiab.2021.31285>
- Lumpkin, & Dess. (2021). Entrepreneurial Orientation in Public Organizations: Pathways to Innovation. *Journal of Public Administration Research and Theory. Journal of Public Administration Research and Theory, 31*(4).
- Lutfiana, E., Diana, N., & Efendi, E. (2021). Pengaruh Environmental, Social, and Governance (ESG) Terhadap Nilai Perusahaan pada Perusahaan yang Terkait dan yang Tidak Terkait Industri Hijau. *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi, 14*(1).
- Mahaputra, O. R., Zauhar, S., & Rochmah, S. (2021). Innovative Government Pada Pdam Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Implementasi Pada PDAM Kabupaten Mojokerto). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya, 1*(5).
- Minggu, A. M., Aboladaka, J., & Neonufa, G. F. (2023). Environmental, Social dan Governance (ESG) dan Kinerja Keuangan Perusahaan Publik di Indonesia. *Owner, 7*(2). <https://doi.org/10.33395/owner.v7i2.1371>
- Muta'ali, I. R., & Satlita, L. (2024). Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Kabupaten Tangerang. *Journal of Public Policy and Administration Research, 09*(1).
- Nugroho, A. F., & Soeratin, H. Z. (2024). Mitigation Strategy And Opportunities For Corporate Business Sustainability Optimalisasi Kerangka ESG (Environment , Social , Governance) Sebagai Strategi Mitigasi Risiko Dan Peluang Keberlanjutan Bisnis Perusahaan. *Jurnal Kewirausahaan, Akuntansi Dan Manajemen Tri Bisnis Vol., 6*(2), 220–227.
- Nur, A., Putri, A., & Fitriah, E. (2025). Pengaruh Kinerja Lingkungan terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Riset Akuntansi, 5*(1), 59–64.
- Permatasari, A. E. D., & Praswati, A. N. (2024). The Effect of Entrepreneurial Orientation on Performance Mediated by Innovation and Network Capability. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan, 12*(1), 105–118. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v12i1.2394>
- Piaw, C. Y. (2023). *A step by Step Guide PLS-SEM Data Analysis Using SMARTPLS 4*. Researchtree Education.
- Purwanto, H. (2024). Integrasi Prinsip ESG (Environmental , Social , Governance) Studia Economica : Jurnal Ekonomi Islam. *Studia Economica : Jurnal Ekonomi Islam, 10*(2), 240–250.
- Putra, M. F. W. D., & Asfiah, N. (2024). Penerapan Environmental, Social, dan Governance (ESG) Pada Program Infrastruktur Di Indonesia: Menuju Sustainable Business. *Jurnal*

- Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 2(3).
- Saputra, R., & Hosen, C. (2025). Pengaruh Orientasi Kewirausahaan dan Manajemen Kualitas terhadap Kinerja UMKM melalui Inovasi Terbuka Effect of Entrepreneurial Orientation and Quality Management on SMEs ' Performance through Open Innovation. *Business Management Journal*, 21(2).
- Setiabudi, H., Suwono, Setiawan, Y. A., & Karim, S. (2024). Analisis Data Kuantitatif dengan Smart PLS 4. In *Borneo Novelty*. Borneo Novelty.
- Sugiyono. (2021). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (MT Dr. Ir. Sutopo. S.Pd. (ed.); Edisi Kedu, Issue March). ALFABETA, CV.
- Syarif, M. N., & Nuvriasari, A. (2025). Pengaruh Green Entrepreneurial Orientation, Kesadaran Lingkungan dan Dukungan Organisasional Terhadap Pengadopsian Inovasi Hijau pada UMKM Hijau di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 4(2), 3031–3043.
- Valenzuela-garcía, H. (2023). Social Entrepreneurship in Times of Precarity and the Neoliberal State : The Catalan Case Under Anthropological Scrutiny. *International Business Research*, 13(1), 2023.
- Velawati, S., Husaein, A., & Naibaho, R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Website PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi Dengan Menggunakan Metode Is Success Model. *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 3(1), 354. <https://doi.org/10.33998/jms.2023.3.1.752>