

# Optimalisasi Tarif Layanan dengan Memperbaiki dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Loka Litbangkes Pangandaran

**Yani Anjani**

Magister Akuntansi Universitas Padjadjaran, Jawa Barat, Indonesia  
[anjani.yd@gmail.com](mailto:anjani.yd@gmail.com)

\*Corresponding Author

Diajukan : 19 November 2023

Disetujui : 9 Desember 2023

Dipublikasi : 1 April 2024

## ABSTRACT

*In Indonesia, non-tax revenue is the second-largest source of state revenue, following tax revenue, and is expected to continue to increase in the future. To optimize non-tax revenue, tariffs are set, but using conventional. However, if the tariff is set based on conventional methods, it can have a distorting effect. This study utilizes an activity-based costing system to establish service tariffs and assess quality at the Unit of Health Research and Development Pangandaran. An observational approach is employed, examining both primary and secondary data from a sample of 30 participants engaged in scientific tourism services and research collaboration. Technical terms are defined upon first use, and the language is objective, clear, and free of grammatical errors, following conventional formatting and citation guidelines. Non-probability sampling with a convenience approach was used. The data was evaluated using the activity-based costing system, SERVQUAL, and importance-performance analysis methods. The study conducted an importance-performance analysis of parameters related to cost and services with the goal of preserving the quality of service while avoiding high tariffs for users. Both rates were measured against the development efforts. The results showed that the scientific tourism rate yielded a cost of IDR5.884 and the research collaboration rate yielded a cost of IDR75.635, indicating a cost savings. Service quality attributes requiring improvement are responsiveness and assurance. Additionally, tangible elements and assurance must be aligned with tariff adjustments. This study offers valuable insights into setting non-tax state revenue tariffs in government work environments by emphasizing the quality of current services.*

**Keywords:** ABC System, Importance-Performance Analysis (IPA), Service Quality, Tariff.

## PENDAHULUAN

Penerimaan negara bukan pajak (PNBP) berkontribusi cukup besar dan strategis dalam mendukung pencapaian target penerimaan negara yang telah ditetapkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) (Rusdi, 2021). Dalam ruang fiskal APBN Indonesia, PNBP menjadi salah satu sumber penerimaan negara selain penerimaan pajak dan hibah. Pertumbuhan penerimaan PNBP mengalami peningkatan yang cukup baik setiap tahunnya hingga mencapai 10,5% untuk periode 2005-2019 (Wibowo, Abimanyu, Syafardi, Prabowo, & Indrawati, 2021). Namun dalam penerapannya di lapangan, penyelenggaraan PNBP ini menghadapi berbagai persoalan dan kesulitan, mulai dari upaya perencanaan, pengendalian hingga pengawasan sumber daya negara tersebut (Yamin, Amir, & Angraini, 2018).

Undang-undang nomor 9 tahun 2018 tentang PNBP menerangkan bahwa pengaturan terkait PNBP dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kemandirian bangsa dengan cara mengoptimalkan sumber PNBP. Laporan Keuangan Pemerintah Pusat tahun 2022 mencatat bahwa selama periode tahun 2021-2022 pertumbuhan realisasi penerimaan perpajakan mencapai 31,44%,

PNBP tumbuh sebesar 29,90%, dan hibah tumbuh sebesar 13,2%. Faktor utama pertumbuhan PNBP yang semakin mendekati pertumbuhan perpajakan ini melonjak penerimaannya dari sektor energi dan sumber daya mineral lainnya, tetapi dari penerimaan badan layanan umum (BLU) belum mencapai target (Badan Pemeriksa Keuangan, 2023). Oleh karena itu, PNBP BLU perlu dikelola dengan baik dalam APBN mulai dari penentuan tarif, waktu pemungutan, serta perkiraan jumlah yang diterima dalam satu tahun.

Loka Penelitian dan Pengembangan Kesehatan (Litbangkes) Pangandaran merupakan salah satu satuan kerja K/L yang memiliki target PNBP setiap tahunnya. Target tersebut ditetapkan berdasarkan pada tugas pokok dan fungsinya, yaitu melakukan penelitian dan pengembangan Kesehatan dengan optimalisasi PNBP berupa kegiatan pelayanan wisata ilmiah dan kolaborasi penelitian. Setiap tahun, target PNBP Satker terus mengalami peningkatan, tetapi tidak diimbangi dengan evaluasi optimalisasi PNBP dan kualitas layanannya. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis mengenai berapa tarif layanan yang tepat, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan tersebut.

Optimalisasi PNBP diatas dapat diwujudkan melalui penetapan tarif layanan yang telah diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 64 Tahun 2019. Komponen utama dalam menetapkan tarif layanan adalah kepuasan pengguna, karena pengguna cenderung membandingkan antara tingginya nilai harga dengan kualitas pelayanan yang diberikan (Pangaribuan & Yenita, 2022). Apabila tarif layanan sesuai dengan kualitas pelayanan, maka pengguna akan merasa puas untuk terus memanfaatkan layanan tersebut, dan akhirnya target PNBP dapat tercapai. Oleh karena itu, pemungutan tarif layanan harus berdasarkan prinsip *Ability to Pay* (ATP) dan *Willingness to Pay* (WTP) masyarakat seperti ukuran penghasilan, kekayaan, atau belanja masyarakat (Kasim & Nurdin, 2023).

Loka Litbangkes masih menggunakan tarif spesifik dengan pendekatan *traditional costing* untuk menentukan besaran tarif layanan pada setiap satuan barang atau layanan, sehingga diduga dapat memberikan nilai harga yang *undercosting* atau *overcosting* (Sahputra & Hanum, 2023). Selain itu, penerapan *traditional costing* dianggap sebagai sistem penetapan biaya yang tidak efektif dalam kondisi masyarakat yang terus berubah, teknologi yang berkembang, dan produksi yang meningkat (Shanmugam, 2022). Oleh karena itu, perlu alternatif sistem perhitungan tarif yang mampu meningkatkan proses kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan (Charaf, Rahmouni, & Sabar, 2022). Metode perhitungan yang banyak digunakan dan terbukti mampu meningkatkan kinerja keuangan adalah *Activity Based Costing (ABC) system* (Maha Faisal Alsayegh, 2020; Quesado & Silva, 2021).

Penelitian Sánchez-Rebull et al., (2023) menyimpulkan bahwa selama 30 tahun pemanfaatan *ABC System* untuk menentukan biaya atau tarif, sektor yang paling banyak menerapkan sistem tersebut adalah sektor kesehatan dan manufaktur. Penelitian Sahputra & Hanum, (2023) mengenai penetapan *cost of goods manufactured* dengan *ABC System* menemukan suatu keadaan *overcosting* pada barang produksi. Penelitian Baviga & Amriana, (2023) menjelaskan bahwa indikasi *overcosting* untuk barang produksi dapat disebabkan oleh pembebanan biaya *overhead* pabrik. Pada sektor kesehatan pun, perhitungan *ABC System* dalam menentukan tarif rumah sakit menemukan indikasi *overcosting* yang disebabkan oleh pembebanan biaya *overhead* (Doa, Latifah, & Masrochah, 2023; Nurjanah & Hafni, 2023; Soedarsa & Rosmiati, 2019).

Berdasarkan uraian diatas, perlu dilakukan penyesuaian tarif layanan baru melalui pendekatan *ABC System* dengan mempertimbangkan *cost driver* dari berbagai komponen biaya pelayanan di Loka Litbangkes Pangandaran sebagai upaya optimalisasi PNBP satuan kerja. Selain itu, perlu diukur pula aspek persepsi pengguna terhadap kepuasan (*performance*) dan harapan (*importance*) kualitas pelayanan, serta hubungannya dengan tarif layanan yang baru. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah menentukan tarif layanan dengan pendekatan *ABC System*, kemudian mengidentifikasi kualitas pelayanannya. Diharapkan dengan menggunakan *ABC System* dalam penentuan analisis standar tarif layanan akan berdampak pada kualitas pelayanan yang efisien dan efektif sesuai dengan kepuasan pengguna.

## STUDI LITERATUR

### Penerimaan Negara Bukan Pajak

Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) ini diatur mekanismenya dalam Undang-Undang No. 9 tahun 2018. Peraturan tersebut menjelaskan bahwa PNBP adalah pungutan yang dibayar oleh orang pribadi atau badan dengan memperoleh manfaat langsung maupun tidak langsung atas layanan yang diterimanya.

Pemerintah dan Kementerian atau Lembaga setiap periode tertentu menerbitkan Peraturan Pemerintah (PP) atau pun Peraturan Menteri Keuangan (PMK) yang mengatur jenis dan tarif layanan, serta dapat memanfaatkan dana PNBP tersebut untuk kepentingan pengelolaan anggaran. Jenis dan tarif tersebut diusulkan oleh setiap unit satuan kerja untuk dijadikan sebagai pertimbangan pemerintah dalam menentukan PP. Agar tarif layanan yang diusulkan dalam PNBP memenuhi keinginan masyarakat dan kepentingan pemerintah, maka perlu dilakukan perhitungan yang rasional (Doshmangir, Rashidian, Kouhi, & Gordeev, 2020; Wibowo et al., 2021).

Kebijakan tarif dan pemanfaatan alokasi PNBP untuk kegiatan layanan di kementerian atau lembaga dapat dipandang dari berbagai perspektif. Penelitian Ditisrama et al., (2022) mengelompokkan fungsi utama pungutan PNBP menjadi dua yaitu fungsi *budgetary* dan *regulatory*. Fungsi *budgetary* merupakan PNBP sebagai salah satu sarana penerimaan negara dalam APBN, terbesar kedua setelah pajak. Fungsi *regulatory* merupakan sarana untuk mengatur, mengarahkan, dan mendukung kebijakan pemerintah dalam penggunaan sumber daya agar terwujud ketahanan dan kesinambungan fiskal.

Dalam rangka optimalisasi sumber daya, PNBP harus tercantum secara rinci dalam APBN baik itu mengenai tarif, waktu pemungutan serta perkiraan jumlah yang diterima dalam satu tahun (Rusdi, 2021). Hal ini untuk menumbuhkan efektifitas pengelolaan PNBP sehingga dapat meningkatkan kontribusi penerimaan dan kinerja keuangan negara (Susila, Sugiyanto, & Digdowiseiso, 2021).

Beberapa penelitian mengenai evaluasi perhitungan tarif layanan menunjukkan bahwa telah terjadi distorsi baik mengakibatkan *undercosting* (Doa et al., 2023; Firdaus & Nurpadi, 2020; Normansyah & Fatmawati, 2022) maupun *overcosting* (Nurjanah & Hafni, 2023; Qurrotakyun & Harahap, 2021), sehingga dapat menyebabkan kegagalan pengambilan keputusan dan buruknya kinerja keuangan organisasi. Oleh karena itu, untuk menghindari distorsi penerimaan negara perlu dilakukan perhitungan tarif yang kompetitif, efektifitas pengelolaan keuangan, dan perlindungan kepada pemangku kebijakan (Doshmangir et al., 2020; Wisudayati, Hidayat, & Sudrajat, 2019).

### Activity Based-Costing System

Optimalisasi pendapatan dari sektor pelayanan dapat dilakukan dengan melakukan evaluasi penyesuaian tarif layanan baru, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan (Putri, Suhairi, & Syofriyeni, 2020). Penyesuaian ini dapat dilakukan oleh satuan kerja di tingkat K/L dengan menetapkan tarif layanan menggunakan pendekatan *Activity Based-Costing (ABC) system*. Namun, perlu diperhatikan bahwa dalam melakukan pemungutan tarif PNBP perlu memperhatikan dampak pengenaan terhadap masyarakat dan kegiatan usahanya serta berkeadilan dalam pengenaan beban kepada masyarakat. Indikator yang paling mudah adalah daya beli masyarakat, besaran tarif yang kompetitif, dan kesesuaian tarif dengan kualitas (Kusuma, 2021).

Hasil perhitungan biaya *ABC System* pada perumahan di Sidoarjo mampu menggambarkan hasil dengan lebih akurat dan tidak menimbulkan distorsi biaya (Prasetyo, Rahardjo, Supriadi, Kusmayati, & Moh Wahib, 2020). Untuk mengurangi ketergantungan dana operasional yang selama ini hanya bersumber dari APBN, perlu unit satuan kerja mengitung tarif layanan dengan *ABC System* (Wisudayati et al., 2019). Hal ini dikarenakan *ABC System* mampu mengidentifikasi distorsi berupa *undercosting* atau *overcosting* dalam penentuan tarif layanan dengan mengevaluasi struktur biaya, dan membantu manajer dalam pengambilan keputusan yang sulit (Quesado & Silva, 2021).

### **Importance Performance Analysis**

*Importance Performance Analysis* (IPA) framework merupakan teknik sederhana untuk memetakan parameter penilaian dari produk atau pelayanan jasa. Parameter ini diukur dalam rangka pengembangan atau perhitungan ulang terkait biaya dan layanan dengan harapan tidak mengurangi kualitas pelayanan dan tarif yang tidak memberatkan pengguna layanan (Nugroho & Lestyowati, 2020).

IPA diperkenalkan pertama kali oleh Martilla dan James (1977) sebagai sebuah instrumen untuk mengembangkan strategi manajemen perusahaan. Teknik ini terus berkembang pada multisektor termasuk finansial. IPA menitikberatkan pada cara menganalisis atribut prioritas berdasarkan pada pengukuran kepuasan (*performance*) dan harapan (*importance*) pengguna atas suatu pelayanan berdasarkan pada setiap atribut (Yuhefizar, Utami, & Sudiman, 2022). Atribut yang berkaitan dengan produk atau jasa tertentu di evaluasi berdasarkan betapa pentingnya setiap atribut tersebut di mata pengguna, dan kinerja produk atau jasa tersebut.

Penelitian Nabila & Widaningsih, (2022) menjelaskan bahwa IPA mampu mengidentifikasi tingkat kepuasan serta saran pengguna yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian di RSUD Padang Panjang menyatakan bahwa kualitas pelayanan RSUD Padang Panjang masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh penggunanya terutama bagi pasien rawat inap, dimana terdapat 21 atribut memiliki gap negatif dan perlu segera diperbaiki (Vanessa, Firman, & Mesta, 2020). Hal ini sejalan pula dengan penelitian Vieira et al., (2021) bahwa metode IPA sangat strategis dalam memaksimalkan kepuasan pengguna dan pengambilan keputusan kesehatan karena memiliki interpretasi yang jelas, dan dikelola dalam grafik dua dimensi.

## **METODE**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan observasional. Populasi penelitian adalah semua orang yang pernah menggunakan pelayanan wisata ilmiah dan kolaborasi penelitian di Loka Litbangkes Pangandaran tahun 2022. Adapun sampel sebanyak 30 responden yang pernah menggunakan pelayanan wisata ilmiah dan kolaborasi penelitian. Besar sampel ini sesuai dengan ukuran sampel minimal agar dapat dilakukan analisis statistik. Teknik pengambilan sampel adalah *non-probability sampling* dengan pendekatan *convenience sampling*, tetapi teknik ini memiliki keterbatasan dalam melakukan generalisasi atas suatu temuan (Mustafa, Omar, & Mukhiar, 2020).

### **Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan menyebarkan link kuesioner online kepada pengguna pelayanan wisata ilmiah dan kolaborasi penelitian. Pemilihan responden berdasarkan pada data pengguna layanan tahun 2022 yang diperoleh dari penanggung jawab wisata ilmiah. Seluruh data pengguna layanan dikirimkan link, lalu 30 respon tercepat menjadi sampel penelitian. Adapun data sekunder dikumpulkan dengan cara telaah dokumen mengenai aktivitas listrik, kebersihan, dan perawatan sarana prasarana.

Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data primer adalah kuesioner online menggunakan fasilitas aplikasi googleform yang telah diujicobakan. Kuesioner berisi pernyataan untuk menentukan persepsi responden mengenai kepuasan pengguna layanan. Persepsi ini diukur dengan menggunakan instrumen *service quality* yang dimodifikasi dari Adeinat, (2019) dan Vieira et al., (2021) yang terdiri dari 5 atribut mutu yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Setiap atribut dipilih item pernyataan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian berjumlah 5 item pernyataan tertutup, sehingga seluruh pernyataan berjumlah 25 item. Setiap pernyataan diukur menggunakan skala likert dengan interval 1 sebagai sangat tidak puas atau sangat tidak penting hingga 5 sebagai sangat puas atau sangat penting.

Instrumen pengukuran setiap atribut *Servqual* dapat diuraikan ke dalam beberapa item pernyataan, yaitu :

Atribut	Notasi	Keterangan
<i>Tangible</i>	P1	Sarana fisik, peralatan, seragam pengelola
<i>Reliability</i>	P2	Pelayanan cepat, tepat waktu, akurat, dan memadai
<i>Responsiveness</i>	P3	Motivasi dalam membantu, merespon permintaan, dan keluhan pengguna layanan
<i>Assurance</i>	P4	Kejujuran, kesopanan, dan pengetahuan pengelola
<i>Empathy</i>	P5	Perhatian pengelola, mengutamakan kepentingan pengguna

### Teknik Analisis Data

Data sekunder di analisis dengan pendekatan *ABC System* untuk menentukan standar tarif layanan. Langkah pertama mengelompokkan aktivitas layanan, kemudian dihitung tarif per unit *cost driver* selama 12 bulan dengan cara membandingkan antara total *cost pool* dengan total *cost driver*. Setelah itu, dihitung biaya pembebanan yaitu tarif per unit *cost driver* dikali *cost driver* yang dipilih. Terakhir adalah melihat selisih antara tarif yang berlaku dengan tarif *ABC System*, sehingga diperoleh tarif yang sesungguhnya.

Data primer dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* framework untuk menentukan tingkat kepuasan dan harapan pengguna layanan. Selanjutnya dilakukan analisis kesesuaian untuk menentukan kesenjangan antara kepuasan dengan harapan pengguna pada setiap atribut. Cara menghitung kesesuaian adalah persentase antara kepuasan (K) dengan harapan (H). Setelah itu, dilakukan analisis kuadran untuk menentukan persepsi pengguna terhadap setiap atribut dengan garis tumpuan terdiri dari kepuasan sebagai sumbu “X” dan harapan sebagai sumbu “Y”. Diagram kartesius diolah menggunakan *Graph Scatter/Dot* pada *software SPSS* versi 25.

Selanjutnya dilakukan analisis statistik untuk mengetahui hubungan antara *service quality* dengan pilihan tarif layanan. Analisis statistik yang digunakan adalah *one way ANOVA* untuk uji beda variabel terikat kategorikal dan variabel bebas numerik.

## HASIL

### Perhitungan Tarif Berdasarkan *ABC System*

Hasil pengumpulan data sekunder diperoleh bahwa terdapat 4 kelompok aktivitas biaya dengan dan 5 komponen *Cost Driver*. Selain itu, diketahui pula bahwa selama tahun 2022 jumlah kunjungan sebanyak 1.404 orang yang terdiri dari 1.162 orang kunjungan wisata ilmiah, dan 242 orang melakukan kolaborasi penelitian. Hasil perhitungan *Activity Based Costing (ABC) System* berdasarkan tiga tahapan adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Kelompok aktivitas dan *cost driver*

No	Aktivitas	<i>Cost Driver</i>
1	Aktivitas Listrik	Biaya listrik per bulan
2	Aktivitas Kebersihan	Biaya pembelian alat kebersihan per bulan
		Biaya honor petugas kebersihan per bulan
3	Aktivitas Perawatan Sarana	Biaya perawatan alat Laboratorium per bulan
		Biaya perawatan museum dan tompem per bulan

Tabel 2. Perbandingan tarif yang berlaku dengan *ABC System*

Tarif	Tarif yang Berlaku	Tarif <i>ABC System</i>	Selisih
Pelajar	Rp3.000,-	Rp5.884,-	(Rp2.884,-)
Mahasiswa	Rp4.000,-	Rp5.884,-	(Rp1.884,-)
Umum	Rp5.000,-	Rp5.884,-	(Rp884,-)
Penelitian	Rp50.000,-	Rp75.635,-	(Rp25.35,-)

Tabel 1 dan 2 diatas menjelaskan bahwa tarif hasil perhitungan analisis *ABC System* sebesar Rp5.884,- untuk wisata ilmiah dan Rp75.635,- untuk kolaborasi penelitian. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa tarif *ABC System* lebih tinggi daripada tarif yang berlaku saat ini.

### Penentuan Tingkat Kepuasan Pengguna

Kesesuaian antara rata-rata kepuasan dan harapan pengguna layanan menurut persepsi setelah memanfaatkan pelayanan kegiatan wisata ilmiah di Loka Litbangkes Pangandaran, disajikan pada tabel 3.

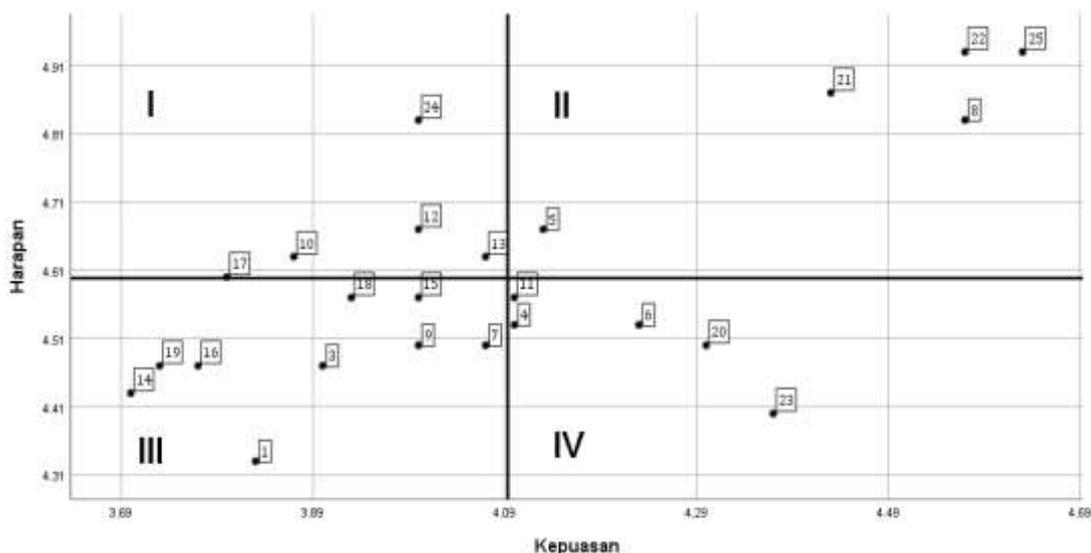
Tabel 3. Kesesuaian antara Kepuasan (K) dan Harapan (H)

Pernyataan	Rata-rata K	Rata-rata H	Selisih (H-K)	Kesesuaian (%)
1.P1.1.	3,83	4,33	0,50	88,46*
2.P1.2.	4,23	4,53	0,30	93,38
3.P1.3.	3,90	4,47	0,57	87,31*
4.P1.4.	4,10	4,53	0,43	90,44
5.P1.5.	4,13	4,67	0,53	88,57*
6.P2.1.	4,23	4,53	0,30	93,38
7.P2.2.	4,07	4,50	0,43	90,37
8.P2.3.	4,57	4,83	0,27	94,48
9.P2.4.	4,00	4,50	0,50	88,89*
10.P2.5.	3,87	4,63	0,77	83,45*
11.P3.1.	4,10	4,57	0,47	89,78
12.P3.2.	4,00	4,67	0,67	85,71*
13.P3.3.	4,07	4,63	0,57	87,77*
14.P3.4.	3,70	4,43	0,73	83,46*
15.P3.5.	4,00	4,57	0,57	87,59*
16.P4.1.	3,77	4,47	0,70	84,33*
17.P4.2.	3,80	4,60	0,80	82,61*
18.P4.3.	3,93	4,57	0,63	86,13*
19.P4.4.	3,73	4,47	0,73	83,58*
20.P4.5.	4,30	4,50	0,20	95,56
21.P5.1.	4,43	4,87	0,43	91,10
22.P5.2.	4,57	4,93	0,37	92,57
23.P5.3.	4,37	4,40	0,03	99,24
24.P5.4.	4,00	4,83	0,83	82,76*
25.P5.5.	4,63	4,93	0,30	93,92
$\bar{X}$ Total	4,09	4,59	0,50	88,99

Ket: \* nilai rata-rata tiap item < nilai rata-rata total.

Tabel 4 menggambarkan bahwa selisih seluruh item pernyataan bertanda positif, berarti nilai kepuasan lebih rendah dibandingkan dengan nilai harapan. Item pernyataan dengan nilai rata-rata kesesuaian dibawah rata-rata total sebanyak 14 pernyataan, sedangkan diatas rata-rata total sebanyak 11 pernyataan.

Analisis kuadran menggunakan diagram kartesius dengan perpotongan tegak lurus sumbu X dan Y. Garis mutlak sumbu X adalah nilai rata-rata kepuasan sebesar 4,09; sedangkan garis mutlak sumbu Y adalah nilai rata-rata harapan sebesar 4,59.



Gambar 1. Diagram kartesius antara kepuasan dan harapan pengguna layanan

Gambar kartesius menunjukkan bahwa item pernyataan yang berada di kuadran I sebanyak 5 item, kuadran II sebanyak 5 item, kuadran III sebanyak 10 item, dan kuadran IV sebanyak 5 item. Adapun interpretasi setiap item pernyataan berdasarkan pada kuadran adalah sebagai berikut.

Kuadran I menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa item kualitas pelayanan tersebut sangat penting (H), tetapi pengelola belum memberikan pelayanan yang optimal (K). Pada kuadran ini menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki. Adapun item yang berada di kuadran I disajikan pada tabel 4.

Tabel 4. Item pernyataan di kuadran I

Pernyataan	Item Pernyataan
10.P2.5.	Prosedur administrasi mudah dipahami
12.P3.2.	Pengelola memberikan informasi yang jelas terkait prosedur pelayanan
13.P3.3.	Pengelola cepat tanggap dalam memberikan pelayanan
17.P4.2.	Pengetahuan pengelola baik dalam menjawab pertanyaan
24.P5.4.	Pengelola pelayanan ramah dan sopan

Kuadran II menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa item kualitas pelayanan tersebut sangat penting (H), dan telah diupayakan secara optimal (K), sehingga memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Adapun item yang berada di kuadran II disajikan pada tabel 5.

Tabel 5. Item pernyataan di kuadran II

Pernyataan	Item Pernyataan
5.P1.5.	Fasilitas penelitian bersih, rapi dan nyaman digunakan
8.P2.3.	Penyajian materi jelas dan sesuai keinginan pengguna layanan
21.P5.1.	Keluhan pengguna layanan cepat di respon petugas pelayanan dengan baik
22.P5.2.	Komunikasi pengelola pelayanan dengan pengguna layanan baik
25.P5.5.	Pengelola memberikan pelayanan yang baik, ramah dan sopan

Kuadran III menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa item kualitas pelayanan tersebut tidak terlalu penting (H), dan tidak dilaksanakan oleh pengelola dengan sebaik-baiknya (K). Adapun item yang berada di kuadran III disajikan pada tabel 6.

Tabel 6. Item pernyataan di kuadran III

Pernyataan	Item Pernyataan
1.P1.1.	Gedung sinema bersih dan rapi
2.P1.2.	Fasilitas gedung sinema lengkap
3.P1.3.	Penampilan pengelola bersih dan rapi
7.P2.2.	Penyajian materi jelas dan sesuai
9.P2.4.	Pelaksanaan kegiatan sesuai alur
14.P3.4.	Pengelola mengarahkan sesuai alur
15.P3.5.	Pengelola memberikan informasi yang jelas di setiap layanan
16.P4.1.	Pengelola menjelaskan materi dengan baik
18.P4.3.	Penyampaian materi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti
19.P4.4.	Film yang ditonton di theater menarik

Kuadran IV menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa item kualitas pelayanan tersebut tidak terlalu penting (H), tetapi dilaksanakan secara maksimal oleh pengelola (K). Pada kuadran IV ini dapat dikatakan pengelola terlalu berlebihan, sebaiknya seluruh sumber daya pengelola dialihkan kepada prioritas utama untuk segera diperbaiki.

Tabel 7. Item pernyataan di kuadran IV

Pernyataan	Item Pernyataan
4.P1.4.	Peralatan yang digunakan memadai
6.P2.1.	Prosedur pelayanan administrasi awal jelas disampaikan petugas
11.P3.1.	Pengelola memberikan informasi terkait jenis pelayanan dan tarif yang tersedia
20.P4.5.	Pengelola mampu mengemas materi agar menarik dan mudah dipahami
23.P5.3.	Pengelola pelayanan menciptakan komunikasi yang baik dengan konsumen

### Hubungan Besaran Tarif Dengan Kepuasan Pengguna

Analisis data ini untuk menunjukkan apakah mayoritas responden merasa puas dengan besaran tarif hasil *ABC System* dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan untuk setiap atributnya. Hal ini menunjukkan responden menilai dan membandingkan antara tarif lama (konvensional) dan tarif baru (*ABC System*) terhadap pelayanan yang telah diberikan pada tahun 2022.

Tabel 8. Hubungan kepuasan pengguna dengan penetapan tarif baru

Atribut	Tarif Layanan Baru		<i>p-value</i>
	Setuju	Tidak Setuju	
<i>Tangible</i>	3,95±0,29	4,27±0,23	0,010*
<i>Reability</i>	4,13±0,24	4,17±0,22	0,704
<i>Responsiveness</i>	3,92±0,35	4,1±0,23	0,212
<i>Assurance</i>	3,80±0,32	4,17±0,27	0,009*
<i>Emphaty</i>	4,40±0,13	4,37±0,07	0,492

Ket. \* signifikan pada *p-value* < 0,05

Tabel 8 menunjukkan bahwa atribut *tangible* dan *assurance* yang memiliki hubungan yang bermakna dengan tarif layanan baru berdasarkan *ABC System*. Hal ini mengindikasikan bahwa responden tidak setuju dengan tarif layanan baru, karena merasa belum puas dengan ketersediaan sarana fisik (*tangible*) dan kualitas kejujuran, kesopanan, dan pengetahuan pengelola (*assurance*) yang diterapkan tahun 2022.

## PEMBAHASAN

Loka Litbangkes Pangandaran menyelenggarakan pelayanan wisata ilmiah dan kolaborasi penelitian bagi pelajar mahasiswa dan masyarakat umum. Selama ini, penetapan tarif layanan berdasarkan pada perhitungan secara perkiraan (konvensional) yaitu antara Rp3.000 sampai dengan Rp5.000,-. Besaran tarif ini membebani biaya operasional layanan, sehingga beberapa biaya operasional dibebankan pada anggaran APBN. Hal ini dapat dilihat pada tahun 2022, penerimaan PNBP sebesar Rp22.233.500,- dari target sebesar Rp33.580.000,- (66,21%), dengan realisasi biaya operasional sebesar Rp25.140.800,-.

Hasil analisis *ABC System*, ditemukan bahwa tarif yang realistis untuk layanan wisata ilmiah adalah Rp5.884,-, sedangkan kolaborasi penelitian adalah Rp75.635,-. Tarif ini lebih besar dari tarif yang berlaku saat ini. Hal ini menunjukkan tarif layanan selama ini mengalami *undercosting*, sehingga beban operasional masih harus ditanggung oleh APBN, yaitu untuk pemeliharaan bangunan dan sarana Gedung sinema. Kondisi *undercosting* dalam menentukan harga pernah dialami juga oleh RSUD Sumedang (Firdaus & Nurpadi, 2020), RSUI Orpeha Tulungagung (Qurrotakyun & Harahap, 2021), RSUD Aisyiyah Purworejo (Nurjanah & Hafni, 2023), bahkan PT. Bina Graha Sejahtera (Rofiq & Dewi, 2023). Penerapan *ABC System* ini dapat mengurangi distorsi biaya dan meningkatkan penerimaan PNBP, sehingga dapat menanggulangi beban operasional secara lebih optimal. Oleh karena itu perlu dilakukan penyesuaian tarif baru berdasarkan *ABC System*.

Penelitian ini menemukan juga bahwa kepuasan lebih rendah daripada harapan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja layanan wisata ilmiah dan kolaborasi penelitian masih jauh dari harapan pengguna. Hasil analisis diketahui terdapat 14 layanan memiliki gap negatif, artinya kualitas layanan tersebut perlu diperbaiki. Fenomena ini sejalan dengan penelitian di RSUD Padang Panjang yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan di rawat inap masih rendah, dengan 23 layanan memiliki gap negatif dan 2 layanan memiliki gap positif (Vanesa et al., 2020). Nilai selisih tersebut dapat dimaknai bahwa layanan yang diberikan oleh pengelola belum berkualitas dan belum memuaskan para pengguna layanan terutama atribut *responsiveness* (P3) dan *assurance* (P4). Akibatnya, jumlah pengguna layanan akan semakin berkurang dari waktu ke waktu untuk memanfaatkan fasilitas pelayanan tersebut. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang buruk berpengaruh terhadap minat konsumen untuk menikmati pelayanan kembali (Saputri, 2019).

Studi kasus yang dilakukan di Objek Wisata Pantai Laguna Kabupaten Kaur menerangkan bahwa kualitas pelayanan dan penyesuaian tarif berpengaruh signifikan dengan keputusan para wisatawan untuk berkunjung ke objek wisata tersebut (Afriza, Susena, & Prawitasari, 2021). Lebih lanjut, penelitian terhadap layanan sampah menunjukkan bahwa besaran tarif yang rasional berpengaruh terhadap *willingness to pay* (WTP) masyarakat (Mukharam & Pharmawati, 2021). Hal ini menjadi pertimbangan bahwa peningkatan tarif layanan baru wisata ilmiah dan kolaborasi penelitian dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang memuaskan, sehingga dapat meningkatkan jumlah pengguna layanan, dan akhirnya target PNBP Loka Litbangkes Pangandaran dapat tercapai bahkan bisa melampaui target tersebut. Namun, berapa pun tarif layanan yang diberlakukan, pengguna layanan cenderung lebih mengutamakan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Penelitian ini menemukan pula bahwa mayoritas responden menyatakan tidak setuju tarif baru diberlakukan apabila tidak ada peningkatan pada atribut *tangible* berupa bangunan fisik dan *assurance* berupa sikap pengelola layanan. Responden menginginkan adanya penambahan fasilitas layanan selain daripada yang sudah ada sekarang. Selain itu, responden menginginkan adanya pembenahan terhadap komunikasi dan respon cepat para pengelola layanan terhadap aktivitas pengguna layanan. Dengan perbaikan dan peningkatan atribut pelayanan, maka responden menilai penyesuaian tarif layanan telah sepadan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Fenomena ini sejalan dengan penelitian di kantor kecamatan Beber bahwa sikap pegawai memberikan pengaruh sebesar 81,8% terhadap kepuasan masyarakat (Pertiwi & Rismayanti, 2019). Bahkan terdapat pengaruh yang saling berinteraksi antara kualitas pelayanan, tarif, dan kenyamanan fasilitas dan pengelola terhadap kepuasan (Enre, Hutagalung, Simbolon, & Ong, 2020; Hermanto, Moelyati, & Fitantina, 2022). Oleh karena itu, penyesuaian tarif yang dilakukan oleh Loka Litbangkes Pangandaran harus mempertimbangkan perbaikan pada atribut *responsiveness* dan *assurance*, dan peningkatan terhadap atribut *tangible* dan *assurance*.

## KESIMPULAN

Tarif pelayanan wisata ilmiah dan kolaborasi penelitian di Loka Litbangkes Pangandaran ditetapkan secara konvensional, sehingga biaya operasional yang dibebankan kepada negara lebih besar daripada pendapatannya. Hal ini dibuktikan dengan tarif *ABC System* lebih besar dibandingkan dengan tarif yang berlaku saat ini (*undercosting*). Hasil evaluasi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa mayoritas layanan masih berada dibawah rata-rata, terutama atribut *responsiveness* dan *assurance*. Namun terdapat perbedaan antara pengguna layanan yang setuju dan tidak setuju penyesuaian tarif, terutama berkaitan dengan atribut *tangible* dan *assurance*. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah atribut *responsiveness* dan *assurance*, baik akan diberlakukan maupun tidak diberlakukan tarif baru layanan. Namun, apabila diberlakukan tarif baru sebesar Rp5.884,- dan Rp75.635,- perlu ditunjang dengan peningkatan layanan pada atribut *tangible* dan *assurance*. Bagi satuan kerja Loka Litbangkes Pangandaran, penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan dalam menetapkan tarif yang diusulkan setiap tahun. Selain itu, dapat menjadi bahan untuk perbaikan kualitas pelayanan dalam meningkatkan pendapatan PNB. Penelitian ini menggunakan besaran sampel yang relatif kecil, sehingga akan berdampak pada lemahnya generalisasi kesimpulan. Selain itu, penelitian ini hanya mengumpulkan data sekunder operasional pelayanan dari aspek internal untuk menentukan tarif layanan baru, sehingga apabila dilakukan perhitungan secara komprehensif yang meliputi internal dan eksternal maka kemungkinan mendapatkan hasil yang berbeda.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Pada bagian ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Loka Litbangkes Pangandaran yang telah memfasilitasi penelitian ini.

## REFERENSI

- Adeinat, I. (2019). Measuring Service Quality Efficiency Using Dineserv. *International Journal for Quality Research*, 13(3), 591–604. <https://doi.org/10.4324/9781315659657>
- Afriza, C., Susena, K. C., & Prawitasari, A. (2021). Factors Affecting the Decision of Tourists Visiting the Tourism Object Laguna Beach, Kaur Regency. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi Review*, 1(2), 196–202. <https://doi.org/10.53697/emba.v1i2.302>
- Badan Pemeriksa Keuangan. (2023). Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) atas Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (LKPP) Tahun 2022. In *Badan Pemeriksa Keuangan*. Jakarta.
- Baviga, R., & Amriana, S. (2023). Analisis activity based costing dalam penentuan harga pokok produksi. *Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(10), 1–9.
- Charaf, K., Rahmouni, A. F.-A., & Sabar, M. (2022). The association between Activity-Based Costing and performance: Empirical evidence from Moroccan companies. *Journal of Accounting and Management Information Systems*, 21(1), 25–50. <https://doi.org/10.24818/jamis.2022.01002>
- Ditisrama, T., Sinaulan, R. L., & Ismail. (2022). Fungsi Budgetary dan Regulatory Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di Indonesia. *Syntax Idea*, 4(6), 1045–1055.
- Doa, S. A. T., Latifah, L., & Masrochah, S. (2023). Radiology Service Tariff Calculation Model Using The Activity Based Costing (ABC) Method at Naibonat Regional Hospital, Kupang Regency. *Journal of Social Research*, 2(11), 3939–3952.
- Doshmangir, L., Rashidian, A., Kouhi, F., & Gordeev, V. S. (2020). Setting health care services tariffs in Iran: half a century quest for a window of opportunity. *International Journal for Equity in Health*, 19(1), 1–14. <https://doi.org/10.1186/s12939-020-01224-1>
- Enre, A. E., Hutagalung, D., Simbolon, H. A., & Ong, M. T. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian CV Obor Pematangsiantar. *Owner*, 4(1). <https://doi.org/10.33395/owner.v4i1.173>
- Firdaus, E., & Nurpadi, D. (2020). Penerapan Activity Based Costing Dalam Penentuan Harga Kamar Rawat Inap. *Co-Management*, 3(1), 433–440.
- Hermanto, T. A., Moelyati, T. A., & Fitantina, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim. *Motivasi*, 7(1), 1.

<https://doi.org/10.32502/mti.v7i1.4124>

- Kasim, M., & Nurdin, M. (2023). Analisis Willingness to Pay dan Ability to Pay Iuran BPJS Kesehatan : Literatur review. *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 216–222.
- Kusuma, R. E. J. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak Basis Layanan Pada Kementerian/Lembaga. *Jurnal Good Governance*, 17(2), 179–201. <https://doi.org/10.32834/gg.v17i2.344>
- Maha Faisal Alsayegh. (2020). Activity Based Costing around the World: Adoption, Implementation, Outcomes and Criticism. *Journal of Accounting and Finance in Emerging Economies*, 6(1), 251–262. <https://doi.org/10.26710/jafee.v6i1.1074>
- Mukharam, A. N., & Pharmawati, K. (2021). Analisa Tarif Jasa Layanan Sampah Dalam Upaya Peningkatan Pengelolaan Persampahan di Kecamatan Ujungberung. *Serambi Engineering*, VI(2), 1768–1780.
- Mustafa, H., Omar, B., & Mukhiar, S. N. S. (2020). Measuring destination competitiveness: an importance-performance analysis (IPA) of six top island destinations in South East Asia. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 25(3), 223–243. <https://doi.org/10.1080/10941665.2019.1687534>
- Nabila, A., & Widaningsih, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis ( IPA ) Pada PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi Tahun 2022. *E-Proceeding of Applied Science*, 8(5), 510–514.
- Normansyah, M., & Fatmawati. (2022). Calculation of Health Service Rate Using Activity-Based Costing Method At Laboratory Installation of RSUP Dr . Tadjuddin Chalid Makassar. *International Journal of Economics, Business, and Innovation Research*, 01(01), 147–157.
- Nugroho, H. P., & Lestyowati, J. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Aplikasi SAKTI dengan PIECES Framework. *Indonesian Treasury Review*, 5(2), 93–104. <https://doi.org/10.33105/itrev.v5i2.188>
- Nurjanah, & Hafni, D. A. (2023). Penentuan Tarif Jasa Rawat Inap Dengan Metode ABC Pada Rumah Sakit Umum ‘ Aisyiyah Purworejo. *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(9), 4040–4053.
- Pangaribuan, N. S., & Yenita. (2022). Penumpang Pada Layanan Transportasi Laut (Studi Kasus : PT. ASDP Lintas Merak-Bakauheni). *Jurnal Papatung*, 5(2), 67–86.
- Pertiwi, W., & Rismayanti, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keterampilan Kerja dan Sikap Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Beber. *Jurnal Manajemen*, 2(3), 248–256.
- Prasetyo, H. D., Rahardjo, K. A., Supriadi, I., Kusmayati, N. K., & Moh Wahib. (2020). Application In Activity Based Costing (ABC) Calculation of Home Development Cost. *Iomata International Journal of Tax and Accounting*, 1(4), 179–184. <https://doi.org/10.52728/ijtc.v1i4.116>
- Putri, R. E., Suhairi, S., & Syofriyeni, N. (2020). Evaluasi Tarif Pelayanan Badan Layanan Umum Dengan Metode Unit Cost Pada Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(3), 1093–1103. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v20i3.1102>
- Quesado, P., & Silva, R. (2021). Activity-based costing (ABC) and its implication for open innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(41), 1–20. <https://doi.org/10.3390/joitmc7010041>
- Qurrotakyun, N. H., & Harahap, R. F. (2021). Implementasi Activity Based Costing System Dalam Menentukan Tarif Jasa Rawat Inap Rsui “Orpeha” Tulungagung. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1), 36. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v5i1.9241>
- Rofiq, M., & Dewi, S. R. (2023). Cost Distortion and Profitability: Evaluating Activity-Based Costing Systems. *Academia Open*, 9(1), 1–12.
- Rusdi, D. R. (2021). Peranan Penerimaan Negara Bukan Pajak dalam Pendapatan dan Belanja Negara. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(1), 77–85. <https://doi.org/10.58258/jisip.v5i1.1645>
- Sahputra, R. D., & Hanum, Z. (2023). Analisis Penetapan COGM (Cost Of Goods Manufactured) Dengan ABC (Activity Based Costing) Sebagai Metode Pengukuran Harga Jual. *Owner*, 7(1), 423–434. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1261>

- Sánchez-Rebull, M. V., Niñerola, A., & Hernández-Lara, A. B. (2023). After 30 Years, What Has Happened to Activity-Based Costing? A Systematic Literature Review. *SAGE Open*, 1–26. <https://doi.org/10.1177/21582440231178785>
- Saputri, R. S. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang Rini Sugiarsih Duki Saputri. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 10(1), 46–53.
- Shanmugam, J. K. (2022). A Critical Review on Activity-Based Costing Technique: Analysis of Abundant Countries. *Journal of Entrepreneurship and Business*, 10(2), 43–54. <https://doi.org/10.17687/jeb.v10i2.923>
- Soedarsa, H. G., & Rosmiati. (2019). Penerapan Activity Based Costing System Dalam Evaluasi Penentuan Tarif Rawat Inap Pada Rumah Sakit GMC Taman Sari. *Jurnal Akuntansi & Keuangan*, 10(1), 165–175.
- Susila, E. S., Sugiyanto, E., & Digidowiseiso, K. (2021). Pengaruh Efektivitas Pengelolaan PNBPN terhadap Kinerja Keuangan di Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Tahun 2018–2020. *Populis : Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 6(2), 185–210. <https://doi.org/10.47313/pjsh.v6i2.1040>
- Vanesa, D., Firman, F., & Mesta, H. A. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 2(1), 28–35. <https://doi.org/10.24036/jkmw0284900>
- Vieira, R. M., João, S., Online, A., Link, :, João, R. S., Correia, F., & Vieira, E. (2021). Importance-Performance Analysis: a management tool on health decision making. *Journal of Statistics on Health Decision*, 3(1), 1–5. Retrieved from <https://proa.ua.pt/index.php/jshd/article/view/24673>
- Wibowo, P., Abimanyu, Y., Syafardi, H., Prabowo, M., & Indrawati, I. (2021). Pengaruh Belanja Pemerintah Pusat Terhadap Penerimaan Negara Bukan Pajak Pada Kementerian Negara/Lembaga Periode 2012–2017. *Indonesian Treasury Review*, 6(3), 227–245. <https://doi.org/10.33105/itrev.v6i3.343>
- Wisudayati, T. A., Hidayat, D. C., & Sudrajat, D. J. (2019). Pengembangan Potensi PNBPN dengan Logical Framework Approach: Studi Kasus Stasiun Penelitian Nagrak di Kabupaten Bogor, Jawa Barat. *Jurnal Penelitian Kehutanan Wallacea*, 8(2), 93–103.
- Yamin, N. Y., Amir, A. M., & Angraini, M. (2018). The Management of Non-Tax Revenue: An Evaluative Review. *5th International Conference on Community Development (AMCA 2018)*, 231, 432–435. <https://doi.org/10.2991/amca-18.2018.119>
- Yuhfizar, Y., Utami, D., & Sudiman, J. (2022). An Importance Performance Analysis (IPA) Model: Review E-government Web Portal Quality of Service. *Proceedings of the International Conference on Applied Science and Technology on Social Science 2022 (ICAST-SS 2022)*, 30–34. [https://doi.org/10.2991/978-2-494069-83-1\\_6](https://doi.org/10.2991/978-2-494069-83-1_6)