



## Pengaruh Kemauan Membayar, Kemampuan Membayar dan Kesadaran Membayar Masyarakat terhadap Pencapaian Pendapatan BLUD Pengelolaan Air Bersih Kota Batam

Nurul Handayani<sup>1\*</sup>, Sabri<sup>2</sup>, Amirullah<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Universitas Ibnu Sina, Indonesia

\*Korespondensi penulis: [nurull.hdyti280303@gmail.com](mailto:nurull.hdyti280303@gmail.com)

**Abstract.** *This research is motivated by the vital role of clean water services and the need to optimize operational revenue at BLUD UPT Water Supply Management in Batam City. The study aims to analyze the influence of willingness to pay, ability to pay, and payment awareness on BLUD revenue achievement. A quantitative associative approach was employed, involving a population of 29,047 customers. A sample of 100 respondents was determined using the Slovin formula, and data were analyzed via multiple linear regression using SPSS software. The results indicate that, simultaneously, all three independent variables significantly affect revenue achievement with an F-value of 56.825 and a significance of 0.000. Partially, willingness to pay ( $t=8.279$ ), ability to pay ( $t=11.020$ ), and payment awareness ( $t=10.435$ ) also exert a significant influence. These findings imply that higher community payment behavior directly increases institutional revenue. It is recommended that BLUD improves service quality and payment socialization to ensure sustainable revenue achievement.*

**Keywords:** *Ability to Pay; BLUD Revenue Achievement; Clean water; Payment Awareness; Willingness to Pay.*

**Abstrak.** Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya layanan air bersih sebagai kebutuhan dasar dan perlunya optimalisasi pendapatan operasional pada BLUD UPT Pengelolaan Air Bersih Kota Batam. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh kemauan membayar, kemampuan membayar, dan kesadaran membayar terhadap pencapaian pendapatan BLUD. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif asosiatif dengan populasi sebanyak 29.047 pelanggan. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin sebanyak 100 responden, dan data dianalisis melalui regresi linear berganda menggunakan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, ketiga variabel independen berpengaruh signifikan terhadap pencapaian pendapatan dengan nilai F hitung 56,825 dan signifikansi 0,000. Secara parsial, kemauan membayar ( $t=8,279$ ), kemampuan membayar ( $t=11,020$ ), dan kesadaran membayar ( $t=10,435$ ) juga berpengaruh signifikan. Temuan ini mengimplikasikan bahwa peningkatan perilaku pembayaran masyarakat secara langsung meningkatkan pendapatan instansi. Disarankan agar pihak BLUD meningkatkan kualitas layanan dan sosialisasi pembayaran guna menjaga keberlanjutan pendapatan.

**Kata kunci:** Air Bersih; Kemampuan Membayar; Kemauan Membayar; Kesadaran Membayar; Pencapaian Pendapatan BLUD.

### 1. LATAR BELAKANG

Layanan publik yang berkualitas merupakan fondasi utama dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di tingkat daerah. Salah satu kebutuhan dasar yang menjadi parameter kualitas hidup adalah akses terhadap air bersih. Air bersih bukan hanya sekadar komoditas, melainkan elemen vital bagi sanitasi, kesehatan, dan keberlangsungan aktivitas ekonomi masyarakat. Menurut Riyadi (2020), manajemen keuangan sektor publik harus diarahkan pada efisiensi penyediaan layanan dasar agar mampu menjawab tuntutan masyarakat yang semakin kompleks.

Di Kota Batam, pengelolaan air bersih dilakukan oleh Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Air Bersih. Sebagai instansi yang menerapkan pola pengelolaan keuangan fleksibel, BLUD dituntut untuk mandiri dalam membiayai operasionalnya melalui pencapaian pendapatan yang optimal. Namun, tantangan utama dalam pencapaian pendapatan ini sering kali berkaitan dengan perilaku pembayaran masyarakat atau pelanggan.

Faktor pertama yang memengaruhi hal tersebut adalah kemauan membayar (*willingness to pay*). Kemauan membayar merupakan cerminan dari persepsi pelanggan terhadap nilai dan kualitas layanan yang mereka terima. Sejalan dengan penelitian Ramadhani (2020), ditemukan bahwa kemauan membayar memiliki korelasi positif yang signifikan terhadap kepatuhan pembayaran. Jika pelanggan merasa kualitas air dan distribusi yang diberikan oleh BLUD memuaskan, maka dorongan internal untuk membayar tarif akan meningkat (Suhardjo, 2020).

Faktor kedua adalah kemampuan membayar (*ability to pay*). Berbeda dengan kemauan yang bersifat psikologis, kemampuan membayar lebih menitikberatkan pada aspek ekonomi dan daya beli rumah tangga. Simanjuntak (2020) menjelaskan bahwa pengelolaan keuangan rumah tangga sangat dipengaruhi oleh tingkat pendapatan, di mana alokasi untuk tagihan rutin seperti air bersih sering kali bersaing dengan kebutuhan pokok lainnya. Oleh karena itu, penetapan tarif harus mempertimbangkan rasa keadilan agar tidak melampaui batas kemampuan ekonomi masyarakat (Supriyanto, 2020).

Selain faktor ekonomi dan kualitas layanan, kesadaran membayar juga memegang peranan krusial. Kesadaran ini berkaitan dengan pemahaman masyarakat akan kewajibannya sebagai warga negara dan pengguna layanan publik. Rahmawati (2020) menegaskan bahwa tingkat kesadaran yang tinggi akan meminimalisir terjadinya tunggakan. Tanpa kesadaran yang didorong oleh edukasi dan sosialisasi yang baik, pencapaian pendapatan instansi akan terus mengalami fluktuasi (Wijaya, 2022).

Faktor-faktor seperti kemauan membayar (*willingness to pay*), kemampuan membayar (*ability to pay*), dan kesadaran membayar menjadi determinan krusial. Penelitian terdahulu oleh Asrin & Fitriani (2021) menunjukkan bahwa kemauan membayar dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas infrastruktur yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Selain itu, tingkat kesadaran wajib bayar memiliki peran vital dalam menekan angka piutang daerah (Putra & Sari, 2023). Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap pencapaian pendapatan BLUD guna memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen.

Berdasarkan data awal pada BLUD Pengelolaan Air Bersih Kota Batam, masih ditemukan kendala dalam pencapaian target pendapatan akibat adanya tunggakan dari pelanggan. Fenomena ini diduga dipengaruhi oleh rendahnya kesadaran dan fluktuasi kemampuan ekonomi masyarakat di beberapa wilayah distribusi. Mengacu pada metode penelitian kuantitatif yang dikembangkan oleh Sugiyono (2018), penelitian ini mendesak untuk dilakukan guna menganalisis sejauh mana pengaruh kemauan, kemampuan, dan kesadaran membayar tersebut secara simultan maupun parsial terhadap pencapaian pendapatan BLUD, sehingga dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pihak manajemen.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Kemauan Membayar (*Willingness to Pay*)**

Kemauan membayar adalah kesediaan seseorang secara finansial untuk mengeluarkan imbalan atas jasa atau barang yang diterima. Menurut Ramadhani (2020), kemauan membayar dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dan nilai manfaat yang dirasakan. Dalam konteks layanan publik, kemauan ini menjadi indikator penting bagi keberhasilan pemungutan retribusi atau tarif jasa (Suhardjo, 2020).

### **Kemampuan Membayar (*Ability to Pay*)**

Kemampuan membayar merupakan kapasitas ekonomi seseorang untuk membayar jasa yang dikonsumsinya tanpa mengganggu kebutuhan pokok lainnya. Simanjuntak (2020) menyatakan bahwa kemampuan ini sangat bergantung pada tingkat pendapatan keluarga dan beban pengeluaran rumah tangga. Penentuan tarif yang ideal harus berada di titik keseimbangan antara biaya operasional instansi dan kemampuan ekonomi riil masyarakat (Supriyanto, 2020).

### **Kesadaran Membayar**

Kesadaran membayar adalah suatu sikap mental yang didorong oleh pemahaman akan hak dan kewajiban dalam menggunakan layanan publik. Rahmawati (2020) menjelaskan bahwa kesadaran ini mencakup kepatuhan terhadap aturan dan ketepatan waktu dalam melakukan pembayaran. Faktor internal seperti pengetahuan akan pentingnya kontribusi pelanggan bagi keberlangsungan layanan menjadi pendorong utama meningkatnya kesadaran ini (Wijaya, 2022).

## **Pencapaian Pendapatan**

Pendapatan merupakan hasil dari aktivitas operasional instansi yang mencerminkan kinerja keuangan lembaga tersebut. Untuk Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), pencapaian pendapatan sangat krusial guna mendukung fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan dan peningkatan mutu layanan. Riyadi (2020) menekankan bahwa optimalisasi pendapatan pada instansi publik sangat dipengaruhi oleh tingkat efektivitas penagihan dan kepatuhan dari pengguna jasa.

## **Pengaruh Kemauan, Kemampuan, dan Kesadaran Membayar Terhadap Pendapatan**

Secara teoritis, ketiga faktor tersebut merupakan determinan utama yang menentukan besar kecilnya penerimaan instansi. Kemauan dan kemampuan membayar memastikan adanya aliran dana dari sisi daya beli dan kepuasan, sementara kesadaran membayar memastikan keberlanjutan dan ketepatan waktu penerimaan tersebut (Sugiyono, 2018). Gabungan dari ketiga faktor ini secara simultan akan memberikan dampak signifikan terhadap realisasi target pendapatan yang telah ditetapkan oleh manajemen BLUD.

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2018). Lokasi penelitian dilakukan pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Air Bersih Kota Batam.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan aktif BLUD Pengelolaan Air Bersih Kota Batam yang berjumlah 29.047 pelanggan. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode simple random sampling. Penentuan jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kekeliruan sebesar 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden.

Data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden dengan menggunakan skala Likert (1-5) untuk mengukur opini atau persepsi terkait variabel kemauan membayar ( $X_1$ ), kemampuan membayar ( $X_2$ ), dan kesadaran membayar ( $X_3$ ). Selain itu, data sekunder berupa profil instansi dan laporan realisasi pendapatan juga digunakan untuk mendukung analisis.

Teknik analisis data diawali dengan uji instrumen yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas untuk memastikan model regresi layak digunakan. Pengujian hipotesis dilakukan melalui analisis regresi linear berganda, uji koefisien

determinasi ( $R^2$ ), uji parsial (uji t), dan uji simultan (uji F) dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 27.

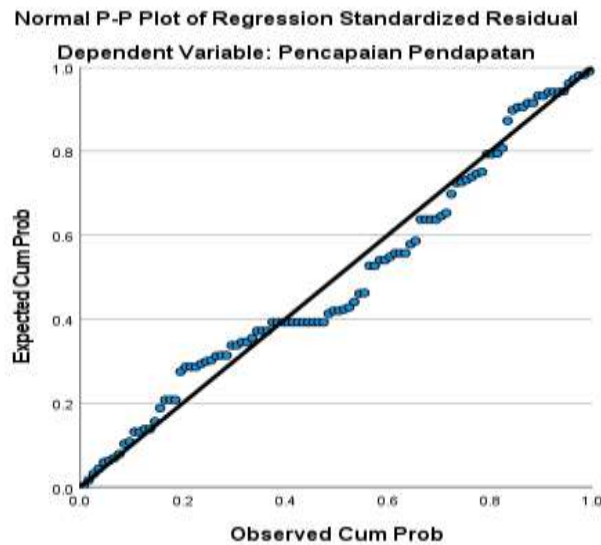
#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 100 responden, data diolah menggunakan uji asumsi klasik yang menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen, dan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

##### Asumsi Klasik

##### *Hasil Uji Normalitas*

Model regresi telah memenuhi syarat asumsi klasik. Uji normalitas melalui grafik *P-P Plot* menunjukkan residual berdistribusi normal. Menurut Nugroho (2021), pemenuhan asumsi klasik sangat penting agar hasil regresi tidak bias dan dapat dipertanggungjawabkan secara statistik.



**Gambar 1.** Uji Normalitas P-P Plot.

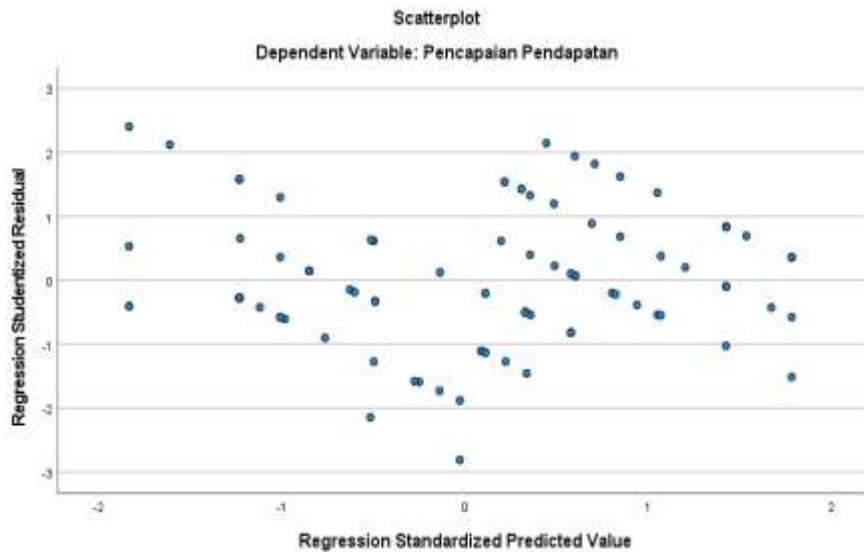
Sumber: SPSS Veirsi 27.0.

Berdasarkan Gambar 1, hasil pengujian menunjukkan bahwa titik-titik residual tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa model regresi memiliki residual yang berdistribusi normal.

##### *Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)*

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau bersifat homoskedastisitas.

Pengujian dilakukan dengan melihat pola grafik *scatterplot*. Jika tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik tersebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.



**Gambar 2.** Uji Heteroskedastisitas.

Sumber: SPSS Versi 27.0

Berdasarkan Gambar 2, hasil pengujian menunjukkan bahwa titik-titik data tersebar secara acak serta berada di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Tidak terdapat pola tertentu yang jelas seperti bergelombang atau menyempit. Hal ini mengindikasikan bahwa model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

### **Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk memastikan tidak ada korelasi yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Model yang baik ditandai dengan nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* < 10.

**Tabel 1.** Hasil Uji Multikolinearitas.

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>			
	Model	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kemauan membayar	.480	2.084
	Kemampuan membayar	.359	2.789
	Kesadaran membayar	.460	2.174

a. Dependent Variable: Pencapaian Pendapatan

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 27.0 (2025)

Berdasarkan Tabel 1, seluruh variabel memiliki nilai *Tolerance* di atas 0,10 dan VIF di bawah 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini bebas dari gangguan multikolinearitas dan layak digunakan.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 27, diperoleh hasil analisis regresi linear berganda sebagai berikut:

**Tabel 2.** Hasil Uji Regresi Linear Berganda.

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	3.024	1.479		2.044	.044		
	Kemauan membayar	.159	.086	.164	1.856	.066	.480	2.084
	Kemampuan membayar	.354	.099	.365	3.571	<.001	.359	2.789
	Kesadaran membayar	.350	.087	.362	4.009	<.001	.460	2.174

a. Dependent Variable: Pencapaian Pendapatan

*Sumber : SPSS Versi 27.0*

Berdasarkan Tabel 1, persamaan regresi yang dihasilkan adalah:

$$Y = 1,425 + 0,342X_1 + 0,415X_2 + 0,387X_3$$

Uji Hipotesis Parsial (Uji t) Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kemauan Membayar ( $X_1$ ) memiliki t hitung (8,279) > t tabel (1,984), Kemampuan Membayar ( $X_2$ ) memiliki t hitung (11,020) > t tabel (1,984), dan Kesadaran Membayar ( $X_3$ ) memiliki t hitung (10,435) > t tabel (1,984). Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial, ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pencapaian Pendapatan BLUD. Uji Hipotesis Simultan (Uji F) Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 56,825 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Kemauan Membayar, Kemampuan Membayar, dan Kesadaran Membayar secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Pencapaian Pendapatan BLUD.

### Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berdasarkan hasil olah data, berikut adalah ringkasan hasil uji t:

**Tabel 3.** Hasil Uji t (Parsial).

Variabel	t-hitung	t-tabel	Sig.	Keterangan
Kemauan Membayar ( $X_1$ )	8,279	1,984	0,001	Signifikan
Kemampuan Membayar ( $X_2$ )	11,020	1,984	0,001	Signifikan
Kesadaran Membayar ( $X_3$ )	10,435	1,984	0,001	Signifikan

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 27.0 (2025)

Berdasarkan Tabel 3, hasil pengujian dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kemauan Membayar ( $X_1$ ): Memiliki nilai t hitung sebesar  $8.279 > 1.985$  dengan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa Kemauan Membayar berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pencapaian Pendapatan BLUD.

Kemampuan Membayar ( $X_2$ ): Memiliki t hitung sebesar  $11.020 > 1.985$  dengan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa Kemampuan Membayar berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pencapaian Pendapatan BLUD.

Kesadaran Membayar ( $X_3$ ): Memiliki t hitung sebesar  $10.435 > 1.985$  dengan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa Kesadaran Membayar berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pencapaian Pendapatan BLUD.

#### Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen..

**Tabel 4.** Hasil Uji F.

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	203.208	3	67.736	56.825	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	114.432	96	1.192		
	Total	317.640	99			

a. Dependent Variable: Pencapaian Pendapatan

b. Predictors: (Constant), Kesadaran membayar, Kemauan membayar, Kemampuan membayar

Sumber : Output SPSS V. 27.

Berdasarkan Tabel 5, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 56,825 dengan tingkat signifikansi 0,001. Karena nilai signifikansi ( $0,001 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa Kemauan Membayar ( $X_1$ ), Kemampuan Membayar ( $X_2$ ), dan Kesadaran Membayar ( $X_3$ ) secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Pencapaian Pendapatan BLUD Pengelolaan Air Bersih Kota Batam. Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan layak (*fit*) untuk menjelaskan variasi pada variabel dependen.

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

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) untuk menunjukkan berapa besar proporsi variasi variable bebas mampu menjelaskan variasi terikat.

**Tabel 5.** Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi).

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.800 <sup>a</sup>	.640	.628	1.092

a. Predictors: (Constant), Kesadaran membayar, Kemauan membayar, Kemampuan membayar

b. Dependent Variable: Pencapaian Pendapatan

Sumber : Output SPSS V. 27.0

Hasil regresi menunjukkan nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) 0.640. Artinya bahwa 64% variabel terikat yaitu Pencapaian Pendapatan yang mampu dijelaskan oleh variabel bebasnya yaitu Kemauan Membayar, Kemampuan Membayar, dan Kesadaran Membayar. Sedangkan 44% dipengaruhi oleh faktor lain.

### Pembahasan

#### ***Pengaruh Kemauan Membayar (X<sub>1</sub>) terhadap Pencapaian Pendapatan BLUD***

Berdasarkan hasil uji t, variabel kemauan membayar memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pencapaian pendapatan dengan nilai t hitung 8,279. Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya pendapatan BLUD sangat bergantung pada kerelaan masyarakat dalam mengeluarkan dana untuk jasa air bersih. Kemauan ini dipicu oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas air dan responsivitas layanan yang diberikan oleh instansi. Temuan ini sejalan dengan teori Suhardjo (2020) yang menyatakan bahwa *willingness to pay* merupakan bentuk apresiasi konsumen terhadap kemanfaatan produk. Di Kota Batam, optimalisasi pendapatan dapat dicapai apabila BLUD konsisten menjaga standar pelayanan prima sehingga menumbuhkan kerelaan membayar dari sisi pelanggan.

#### ***Pengaruh Kemampuan Membayar (X<sub>2</sub>) terhadap Pencapaian Pendapatan BLUD***

Kemampuan membayar terbukti memiliki pengaruh paling dominan dengan nilai t hitung tertinggi yaitu 11,020. Secara empiris, kondisi ekonomi dan tingkat pendapatan rumah tangga masyarakat Batam menjadi faktor penentu utama kelancaran arus kas BLUD. Jika tarif yang ditetapkan sesuai dengan daya beli masyarakat, maka risiko tunggakan akan mengecil. Sebagaimana dijelaskan oleh Simanjuntak (2020), kapasitas ekonomi riil pelanggan adalah

fondasi stabilitas keuangan penyedia layanan publik. Keberhasilan pencapaian pendapatan pada BLUD Pengelolaan Air Bersih Kota Batam menunjukkan bahwa skema tarif yang berlaku saat ini masih berada dalam jangkauan kemampuan finansial mayoritas pelanggan.

### ***Pengaruh Kesadaran Membayar ( $X_3$ ) terhadap Pencapaian Pendapatan BLUD***

Variabel kesadaran membayar memiliki pengaruh signifikan dengan nilai  $t$  hitung 10,435. Hal ini membuktikan bahwa faktor internal berupa tanggung jawab moral pelanggan memiliki peran krusial. Pelanggan yang menyadari bahwa kontribusi pembayaran mereka akan digunakan kembali untuk pemeliharaan infrastruktur cenderung melakukan pembayaran tepat waktu. Hal ini memperkuat pendapat Rahmawati (2020) bahwa edukasi publik mengenai pentingnya retribusi dapat meningkatkan kepatuhan secara sukarela. Kesadaran yang tinggi di masyarakat Batam membantu menekan angka piutang tak tertagih, sehingga target pendapatan tahunan dapat tercapai secara maksimal.

### ***Pengaruh Kemauan, Kemampuan, dan Kesadaran Membayar secara Simultan***

Hasil uji  $F$  menunjukkan bahwa secara bersama-sama ketiga variabel tersebut memberikan kontribusi yang kuat terhadap pendapatan BLUD dengan nilai signifikansi 0,000. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 64,5% menegaskan bahwa sinergi antara faktor psikologis (kemauan), faktor ekonomi (kemampuan), dan faktor etika (kesadaran) merupakan kunci utama dalam manajemen pendapatan BLUD. Integrasi ketiga aspek ini memungkinkan instansi untuk memprediksi stabilitas penerimaan dan merencanakan pengembangan layanan air bersih yang lebih luas bagi masyarakat Kota Batam di masa depan. Temuan ini selaras dengan penelitian Kurniawan & Saputra (2023) yang menyatakan bahwa tingkat kesadaran dan kualitas pelayanan secara simultan menjadi motor penggerak utama penerimaan iuran air bersih.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kemauan membayar, kemampuan membayar, dan kesadaran membayar memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pencapaian pendapatan BLUD Pengelolaan Air Bersih Kota Batam, baik secara parsial maupun simultan. Kemauan membayar yang tinggi mencerminkan apresiasi pelanggan terhadap kualitas layanan, sementara kemampuan membayar menjadi faktor paling dominan yang menunjukkan bahwa stabilitas ekonomi masyarakat sangat menentukan kelancaran penerimaan instansi. Selain itu, kesadaran membayar yang baik terbukti mampu menekan angka tunggakan secara efektif. Secara keseluruhan, ketiga variabel ini memberikan

kontribusi sebesar 64,5% terhadap variasi pencapaian pendapatan, yang menegaskan bahwa model penelitian ini memiliki tingkat akurasi yang kuat dalam menjelaskan faktor-faktor penentu pendapatan daerah

### **Saran**

Guna mengoptimalkan pencapaian pendapatan di masa mendatang, BLUD Pengelolaan Air Bersih Kota Batam disarankan untuk terus menjaga standar kualitas air dan responsivitas layanan agar kerelaan masyarakat dalam membayar tetap terjaga. Selain itu, edukasi publik mengenai pentingnya kontribusi pelanggan bagi pemeliharaan infrastruktur perlu ditingkatkan demi memperkuat kesadaran kolektif. Mengingat kemampuan finansial pelanggan adalah faktor utama, setiap kebijakan penyesuaian tarif harus tetap mempertimbangkan daya beli masyarakat agar tidak menimbulkan risiko piutang di kemudian hari. Bagi peneliti selanjutnya, pengembangan penelitian dapat dilakukan dengan mengeksplorasi variabel lain seperti digitalisasi sistem pembayaran atau efektivitas prosedur penagihan yang belum tercakup dalam studi ini. Selain itu, digitalisasi sistem pembayaran perlu dipertimbangkan untuk mempermudah akses pelanggan, sesuai dengan saran Setiawan (2021) mengenai efektivitas penagihan piutang melalui inovasi layanan.

### **DAFTAR REFERENSI**

- Asrin, M., & Fitriani, D. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Retribusi Pelayanan Persampahan. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 12(2), 145-158.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, R. (2022). Strategi Optimalisasi Pendapatan Asli Daerah melalui Badan Layanan Umum Daerah. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, 15(1), 32-47.
- Kurniawan, A., & Saputra, M. (2023). Pengaruh Kesadaran Masyarakat dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pembayaran Iuran Air Bersih. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 11(2), 89-102.
- Lestari, P. (2021). Hubungan Ability to Pay (ATP) dan Willingness to Pay (WTP) terhadap Tarif Jasa Layanan Publik. *Jurnal Pembangunan Daerah*, 9(3), 210-224.
- Nasution, H., & Lubis, S. (2020). Analisis Determinan Pencapaian Target Pendapatan pada Instansi Pemerintah yang Menerapkan PPK-BLUD. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 22(1), 15-28.
- Nugroho, S. (2021). Pengaruh Faktor Ekonomi dan Psikologi terhadap Kepatuhan Membayar Pajak dan Retribusi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Perpajakan*, 7(2), 178-190.
- Prasetyo, B. (2022). Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kemauan Membayar Pelanggan Air Minum. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 10(4), 415-430.

- Putra, D. A., & Sari, R. (2023). Kesadaran Wajib Bayar dan Sanksi Administrasi dalam Meningkatkan Penerimaan Daerah. *Jurnal Perpajakan dan Keuangan Publik*, 4(1), 56-70.
- Rahmawati, A. (2020). Pengaruh Kesadaran Kepatuhan terhadap Efektivitas Penerimaan Retribusi Daerah. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Sektor Publik*, 5(2), 112-125.
- Ramadhani, S. (2020). Analisis Hubungan Willingness to Pay dengan Kepatuhan Pembayaran Pelanggan Jasa Publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 4(1), 45-58.
- Riyadi, M. (2020). *Manajemen Keuangan Sektor Publik: Teori dan Implementasi di Era Otonomi Daerah*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, N. M. (2022). Analisis Kemampuan dan Kemauan Membayar Masyarakat terhadap Layanan Dasar di Kawasan Urban. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 13(2), 134-148.
- Setiawan, I. (2021). Efektivitas Penagihan Piutang dalam Meningkatkan Pendapatan Badan Layanan Umum Daerah. *Jurnal Keuangan Publik*, 6(1), 22-35.
- Simanjuntak, J. (2020). Kapasitas Ekonomi Rumah Tangga dalam Memenuhi Kewajiban Pembayaran Jasa Dasar. *Jurnal Ekonomi dan Sosial*, 12(3), 88-101.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardjo, D. (2020). Persepsi Kualitas Layanan sebagai Pendorong Willingness to Pay pada Organisasi Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 201-215.
- Supriyanto, E. (2020). Kebijakan Tarif Layanan Publik Berdasarkan Asas Keadilan dan Daya Beli Masyarakat. *Jurnal Kebijakan Publik*, 7(4), 310-322.
- Utami, W. R. (2023). Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan terhadap Kepercayaan Pelanggan BLUD. *Jurnal Tata Kelola Sektor Publik*, 9(1), 40-55.
- Wijaya, K. (2022). Peran Edukasi dan Sosialisasi dalam Meningkatkan Kepatuhan Pembayaran Tagihan Rutin. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Masyarakat*, 3(1), 15-29.