Jurnal Bisnis Inovatif dan Digital
Volume. 2 Nomor. 3 Juli 2025
e-ISSN : 3046-8965, dan p-ISSN 3046-9724; Hal. 157-165
DOI: https://doi.org/10.61132/jubid.v2i3.622
Available online at: https://ejournal.arimbi.or.id/index.php/JUBID

Penentuan Harga Pelayanan Publik Pendekatan Keadilan Dan Efisiensi Dalam Pelayanan Pemerintah Daerah

Agnes Widyastuti[1], Marsya Yunistiani[2], Margaretha Grace Christiani[3]

[1-3] Universitas Budi Luhur

Alamat: RT.10/RW.2, Petukangan Utara, Kec. Pesanggrahan, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12260
Korespondensi penulis: 2432500201@student.budiluhur.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the determination of public service tariffs at the local government level. The method used is a qualitative approach with data collection techniques in the form of literature studies, observations, and policy documentation. The results of the study indicate that tariff determination is not yet fully transparent and participatory. A fair, efficient, and community-involved tariff policy is needed to increase the legitimacy and sustainability of public services.*

Keywords*: public services, tariffs, justice, efficiency, local government.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penetapan tarif pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa studi literatur, observasi, dan dokumentasi kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penetapan tarif belum sepenuhnya transparan dan partisipatif. Diperlukan kebijakan tarif yang berkeadilan, efisien, serta melibatkan masyarakat untuk meningkatkan legitimasi dan keberlanjutan pelayanan publik.

Kata kunci: pelayanan publik, tarif, keadilan, efisiensi, pemerintah daerah.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik memainkan peran penting dalam operasional pemerintahan, dengan fokus utama untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara adil, merata, dan berkelanjutan. Dalam konteks otonomi daerah, pemerintah daerah memiliki tanggung jawab penting untuk menyediakan berbagai jenis layanan publik, seperti akses terhadap air bersih, transportasi umum, dan pelayanan administrasi serta perizinan. Meski demikian, salah satu hambatan terbesar yang dihadapi oleh pemerintah daerah adalah menentukan tarif atau harga untuk layanan-layanan tersebut, agar tercapai keseimbangan antara efisiensi dalam penyelenggaraan layanan dan keadilan sosial bagi warga.

Tarif layanan publik tidak semata-mata angka ekonomi, melainkan juga mewakili nilai-nilai moral dan kebijakan publik. Penetapan tarif yang terlalu tinggi bisa membebani masyarakat yang kurang mampu, sedangkan tarif yang terlalu rendah dapat mengancam keberlanjutan layanan serta merusak efisiensi anggaran daerah. Oleh karena itu, sangat penting bagi pemerintah untuk merumuskan tarif yang mencerminkan struktur biaya nyata, disesuaikan dengan kemampuan masyarakat, serta mengindahkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan distributif. (Mardiasmo, 2018). Prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas

Received: Mei 26, 2025; Revised: Juni 09, 2025; Accepted: Juni 25, 2025; Online Available: Juni 28, 2025

seharusnya menjadi landasan dalam penetapan tarif dalam sistem akuntansi sektor publik, termasuk dalam pengukuran biaya layanan yang akurat.

Kenyataannya, di banyak daerah, praktik penetapan tarif masih cenderung bersifat administratif dan politis, belum sepenuhnya berbasiskan data biaya dan kurang melibatkan partisipasi masyarakat secara aktif. Situasi ini dapat menyebabkan ketimpangan sosial serta inefisiensi fiskal. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penetapan harga sering kali dipengaruhi oleh tekanan politik atau persepsi publik, bukan berdasarkan analisis biaya yang sistematis banyak pemerintah daerah masih bergantung pada dana transfer dari pusat, sehingga proses penetapan harga lebih banyak dipengaruhi oleh faktor eksternal daripada efisiensi ekonomi (Supriyono, 2020).

Berbagai pendekatan telah dikembangkan untuk menetapkan tarif layanan publik, antara lain full cost recovery, marginal cost pricing, subsidized pricing, dan subsidi silang antar kelompok pengguna. Setiap pendekatan memiliki kelebihan dan keterbatasan masing-masing. Pendekatan partisipatif, di mana masyarakat seharusnya terlibat dalam proses penetapan tarif guna meningkatkan legitimasi kebijakan dan memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Namun, dalam praktiknya, pemerintah daerah sering kali menghadapi kesulitan dalam mengumpulkan data biaya aktual, keterbatasan kapasitas dalam akuntansi biaya, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan tarif (Kurniawan T. , 2017).

Dengan konteks itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi metode yang diterapkan dalam penentuan harga layanan publik pada tingkat pemerintah lokal, dengan menyoroti pentingnya efisiensi ekonomi serta keadilan sosial. Penelitian ini juga akan meneliti sejumlah studi kasus dari berbagai wilayah di Indonesia yang telah mulai menerapkan pendekatan berbasis data dan partisipasi dalam proses penetapan tarif pelayanan publik.

2. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan strategi kualitatif yang mencakup metode tinjauan pustaka serta analisis kebijakan. Sumber data yang dikumpulkan diambil dari beragam referensi sekunder yang relevan, yang mencakup dokumen resmi pemerintah dari baik tingkat pusat maupun lokal, jurnal akademik yang diterbitkan dalam skala nasional maupun internasional, serta laporan evaluasi kebijakan terkait penentuan tarif layanan publik. Tujuan utama dari penelitian ini terfokus pada kebijakan tarif dalam sektor layanan dasar, seperti penyediaan air bersih, transportasi umum, dan layanan administratif. Selain itu, penelitian ini juga melibatkan perbandingan praktik di beberapa wilayah di Indonesia untuk menemukan pola, tantangan,

serta strategi yang diimplementasikan dalam penentuan tarif yang adil dan berkelanjutan. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mengeksplorasi hubungan antara kebijakan tarif dan berbagai faktor, termasuk aspek finansial, sosial, dan keberlanjutan layanan publik.

B. Teknik Pengumpulan Data:

- **Studi Literatur (Library Research):**

Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran sumber-sumber tertulis seperti:

- Dokumen resmi pemerintah (pusat dan daerah)
- Jurnal ilmiah (nasional dan internasional)
- Laporan evaluasi kebijakan
- Buku dan artikel ilmiah yang relevan

C. Analisis Dokumen (Document Analysis):

Teknik ini digunakan untuk menelaah isi dokumen kebijakan, peraturan, dan laporan evaluasi guna mendapatkan informasi terkait proses dan pertimbangan dalam penetapan tarif layanan publik.

D. Teknik Analisis Data:

Penelitian ini memanfaatkan analisis konten sebagai metode utama untuk mengolah data. Proses analisis dilakukan terhadap dokumen dan bahan bacaan yang telah dikumpulkan demi menemukan tema, pola, dan hubungan antara variabel yang berhubungan dengan kebijakan tarif layanan publik.

***E.* Literature Review**

Penulis	Judul	Hasil
Theodora C.R.U Patfy	Theodora C. R. U Patfy Studi mengenai pengaturan biaya layanan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Atambua	Penulis Judul Hasil Theodora C. R. U Patfy Kajian tentang pengaturan biaya layanan untuk meningkatkan kualitas layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Atambua Penelitian ini mengkaji penentuan tarif layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Atambua dengan tujuan untuk memperbaiki mutu pelayanan. Metode yang diterapkan adalah analisis kualitatif dan eksploratif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perhitungan harga pokok masih belum berlandaskan pada metode variabel costing, sehingga tarif yang ditentukan belum sepenuhnya mencerminkan

		biaya yang dikeluarkan (Patty, 2021)
Lily Suryanti	Koneksi antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam Menentukan Tarif Pajak Daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 mengenai Cipta Kerja.	Penelitian ini membahas hubungan antara pemerintah pusat dan daerah dalam penetapan tarif pajak daerah pasca disahkannya UU Cipta Kerja. Metode yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan (Suryanti, 2024)
Yohanna Maria Kodoate	Kebijakan Terkait Penetapan Tarif untuk Perusahaan Publik (Sebuah Ulasan Teoritis dan Kajian Literatur)	Artikel ini mengupas berbagai teori yang berkaitan dengan penetapan tarif di perusahaan yang terdaftar. Poin utama yang dibahas adalah mengenai kebijakan penetapan harga berdasarkan biaya marginal, teknik diskriminasi harga, serta strategi penetapan harga pada saat beban puncak. (Kodoatir, 2017)
ALPRINCES MOCLIN	Strategi Desa untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Selama Pandemi COVID-19 di Kantor Desa Pusunge Kecamatan Tabukan Utara Kabupaten Kepulauan Sangihe	Penelitian ini meneliti pendekatan yang diambil oleh pemerintah desa untuk memperbaiki mutu layanan publik di tengah pandemi COVID-19. Pendekatan yang diterapkan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori indikator strategis dari Freed R. (Moclin, 2021)
Mahmudi	Kemitraan Pemerintah Daerah dan Efektivitas Pelayanan Publik	Artikel ini menjelaskan tentang ide kerja sama antara pemerintah daerah dan sektor lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Mahmudi, 2007)
Muswizar Antoni	Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	Artikel ini menjelaskan mengenai signifikansi perbaikan mutu pelayanan publik oleh petugas pemerintah. Penulis menggaris bawahi bahwa peningkatan kualitas pelayanan mencakup tidak hanya aspek material, tetapi juga meliputi struktur, pegawai, dan sistem yang diterapkan.. (Antoni)
Kadek Ayu Supriatini Supriatini	Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah	Artikel ini membahas signifikansi peningkatan mutu pelayanan publik dalam pemerintahan yang bertujuan untuk menyajikan layanan terbaik kepada masyarakat.. (Supratiatini, 2017)

Kurniawan, Reza Agung Dwi	Penetapan Tarif pada Layanan Kesehatan di Rumah Sakit Pemerintah	Jurnal ini mengulas penentuan biaya untuk layanan kesehatan di rumah sakit milik pemerintah berdasarkan studi biaya.. (Kurniawan R. A., 2016)
Rizkina Ayu Khoriri	Kebijakan Pemerintah dalam Penetapan Tarif Pajak Daerah	Studi ini membahas kebijakan pemerintah mengenai penetapan tarif pajak lokal serta pengaruhnya terhadap kesejahteraan masyarakat. (Khoriri, 2013)
Triya Oktaviani	Penentuan tarif untuk layanan rawat inap di rumah sakit Islam Klaten melalui penggunaan sistem berbasis kegiatan.	Penelitian ini membahas respon masyarakat terhadap layanan yang disediakan untuk konsumen oleh perusahaan di sektor publik yang akan menghadapi tantangan berat, karena biaya pelayanan yang diterapkan haruslah sesuai dan adil. Tujuannya adalah agar kedua belah pihak, yakni perusahaan sektor publik dan konsumen, tidak mengalami kerugian. (Oktavina, 2004)

Dari literature review diatas jurnal yang dimuat mulai dari tahun 2004-2024, terkait jurnal-jurnal yang dibahas sebagian besar mengenai penentuan harga pelayanan publik, penetapan tarif di beberapa daerah, peningkatan kualitas pelayanan publik, efektivitas pelayanan publik, serta kebijakan penentuan tarif publik yang memiliki keterkaitan dengan artikel jurnal dalam pendekatan dan efisiensi dalam pemerintah daerah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Praktik Penetapan Tarif

Hasil studi memperlihatkan bahwa penetapan harga oleh Pemerintah Daerah di Indonesia masih memiliki banyak perbedaan dan belum sepenuhnya berlandaskan pada prinsip pemulihan biaya. Banyak wilayah yang masih menentukan harga dengan mempertimbangkan faktor-faktor politik, tekanan dari kelompok masyarakat, atau elemen jangka pendek lainnya. Sebagai akibatnya, harga yang ditetapkan sering kali tidak merepresentasikan biaya operasional yang sebenarnya dari layanan publik yang diberikan. Situasi ini dapat mengakibatkan ketidakseimbangan dalam keuangan lembaga penyedia layanan serta menghalangi peningkatan kualitas dan cakupan pelayanan. Sementara itu, pendekatan yang transparan berdasarkan biaya dapat meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik.

2. Kendala dalam Penetapan Tarif

Ada beberapa kendala utama yang dihadapi oleh pemerintah daerah dalam merumuskan tarif layanan publik yang rasional dan adil, antara lain:

- Minimnya Data Biaya Aktual Layanan: Banyak daerah belum memiliki data yang memadai dan akurat mengenai biaya operasional masing-masing unit layanan.
- Lemahnya Sistem Akuntansi Biaya: Sistem pencatatan dan pelaporan biaya yang ada masih bersifat umum dan belum dapat memetakan rincian biaya berdasarkan aktivitas secara efektif.
- Ketergantungan pada Dana Transfer Pusat: Sebagian besar pemerintah daerah masih sangat bergantung pada Dana Alokasi Umum (DAU) dan Dana Alokasi Khusus (DAK), yang mengurangi insentif untuk melakukan efisiensi atau mengoptimalkan pendapatan asli daerah.
- Kurangnya Partisipasi Publik: Masyarakat belum sepenuhnya dilibatkan dalam proses konsultasi atau penyusunan kebijakan tarif, sehingga kebijakan yang diambil seringkali tidak mencerminkan kebutuhan dan kemampuan bayar masyarakat.

3. Rekomendasi

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, berikut adalah beberapa rekomendasi yang bisa dipertimbangkan oleh pemerintah daerah:

- Menerapkan Sistem Akuntansi Biaya Berbasis Aktivitas (Activity-Based Costing): Sistem ini membantu mengidentifikasi biaya dari setiap aktivitas layanan sehingga tarif yang ditetapkan lebih sesuai dengan kenyataan dan transparan.
- Melibatkan Masyarakat dalam Konsultasi Tarif: Partisipasi publik dalam perumusan kebijakan tarif penting untuk meningkatkan legitimasi dan akuntabilitas.
- Menyediakan Subsidi Silang untuk Kelompok Rentan: Subsidi dapat diberikan secara selektif untuk memastikan kelompok berpenghasilan rendah tetap memiliki akses terhadap layanan publik yang terjangkau.
- Menetapkan Kebijakan Tarif yang Fleksibel dan Berbasis Data: Kebijakan tarif sebaiknya dirancang secara adaptif berdasarkan kondisi ekonomi lokal, data historis penggunaan layanan, dan proyeksi kebutuhan jangka panjang.

4. Studi Kasus Dan Praktik Baik Dalam Penetapan Tarif

Beberapa pemerintah daerah mulai menerapkan pendekatan berbasis biaya dan praktik baik dalam menetapkan tarif layanan publik. Misalnya, PDAM Surya Sembada milik Pemerintah Kota Surabaya telah mengadopsi sistem cost recovery secara parsial. Meskipun demikian, mereka tetap mempertahankan mekanisme subsidi untuk pelanggan rumah tangga berpenghasilan rendah sebagai bentuk perlindungan sosial (Yuwono, 2019). Pendekatan ini menunjukkan bahwa efisiensi ekonomi dan keadilan sosial dapat dijalankan secara bersamaan.

Sebuah studi oleh (Winarno & Wijayanti, 2021) mengungkapkan bahwa penerapan metode Activity-Based Costing (ABC) pada layanan perizinan di Kabupaten Sleman dapat meningkatkan transparansi dan efisiensi. Metode ini memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih berbasis data karena mampu mengidentifikasi komponen biaya yang selama ini tersembunyi atau tidak efisien.

Sementara itu, (Haris, 2020) dalam penelitiannya mengenai layanan transportasi publik Trans Semarang menemukan bahwa skema subsidi silang antara rute padat penumpang dan rute yang kurang ramai berhasil menjaga kelangsungan layanan tanpa harus menaikkan tarif secara signifikan. Skema ini tidak hanya mempertahankan keterjangkauan tarif, tetapi juga memastikan pemerataan akses transportasi untuk seluruh lapisan masyarakat.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini mengindikasikan bahwa metode penentuan tarif untuk layanan publik di sejumlah pemerintah daerah di Indonesia masih terhambat oleh banyak tantangan yang bersifat struktural dan teknis. Penetapan tarif umumnya masih belum sepenuhnya didasarkan pada prinsip pemulihan biaya dan masih terpengaruh oleh faktor politik serta kekurangan data biaya yang tepat. Ini menimbulkan efek pada rendahnya efisiensi dan keberlanjutan dalam penyediaan layanan publik, terutama di bidang air bersih, transportasi umum, dan layanan administratif.

Meskipun begitu, ada beberapa contoh praktik positif di berbagai wilayah yang mulai mengadopsi pendekatan berdasarkan biaya, seperti penerapan sistem Activity-Based Costing dan penerapan subsidi silang. Kasus studi dari PDAM Surya Sembada di Surabaya, pengelolaan izin di Sleman, serta Trans Semarang menunjukkan bahwa penggabungan antara efisiensi ekonomi dan keadilan sosial dapat dicapai lewat kebijakan tarif yang berfokus pada data dan mengikutsertakan partisipasi masyarakat.

Oleh karena itu, diperlukan perubahan pada sistem penetapan tarif di tingkat lokal yang mencakup peningkatan sistem akuntansi biaya, penguatan kapasitas lembaga, serta partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Dengan begitu, tarif untuk layanan publik bisa diatur dengan lebih logis, terbuka, dan berkelanjutan, sambil memastikan akses yang merata bagi seluruh golongan masyarakat.

5. SARAN

1. Pemerintah daerah perlu meningkatkan kapasitas SDM dalam menghitung biaya layanan publik.
2. Sistem informasi biaya yang akurat perlu dikembangkan agar tarif mencerminkan biaya riil.
3. Partisipasi masyarakat harus dilibatkan dalam penetapan tarif agar lebih adil dan transparan.
1. Subsidi silang dapat diterapkan untuk melindungi kelompok masyarakat yang kurang mampu.
2. Transparansi dan akuntabilitas perlu ditingkatkan melalui publikasi informasi tarif secara terbuka.

Pemerintah pusat sebaiknya memberikan regulasi dan insentif bagi daerah yang menerapkan tarif berbasis biaya.

DAFTAR PUSTAKA

Antoni, M. (n.d.). Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Haris, S. (2020). Efektivitas subsidi silang pada layanan transportasi publik: Studi kasus Trans Semarang. Jurnal Transportasi & Kebijakan Perkotaan, 2020, 30–42.

Indonesia, Pemerintah Republik. (2009). Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta.

Khoriri, R. A. (2013). Kebijakan pemerintah dalam penetapan tarif pajak daerah (Skripsi, Universitas Sebelas Maret).

Kodoatir, Y. M. (2017). Kebijakan akan penentuan tarif perusahaan publik (sebuah tinjauan teoritis dan telaah pustaka). Bisnis Strategi (UNDIP).

Kurniawan, R. A. (2016). Tinjauan yuridis penetapan tarif layanan pada badan layanan umum daerah dengan keputusan kepala daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Skripsi, Universitas Islam Indonesia).

Kurniawan, T. (2017). Strategi penetapan tarif pelayanan publik dalam perspektif keadilan. Jurnal Kebijakan Publik, 2017, 120–135.

Mahmudi. (2007). Kemitraan pemerintah daerah dan efektivitas pelayanan publik. Kajian Bisnis dan Manajemen, 2007.

Mardiasmo. (2018). Akuntansi sektor publik. Yogyakarta: Andi.

Moclin, A. (2021). Strategi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tengah pandemi COVID-19 di Kantor Desa Pusunge Kecamatan Tabukan Utara Kabupaten Kepulauan Sangihe (Skripsi).

Oktavina, T. (2004). Penentuan harga pelayanan publik rawat inap rumah sakit (Skripsi, Universitas Sebelas Maret).

Patty, T. C. (2021). Analisis penetapan tarif pelayanan jasa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Atambua [Skripsi]. https://eprints.unmer.ac.id

Supratiatini, K. A. (2017). Analisis perhitungan harga pokok produksi air sebagai dasar penentuan harga jual air. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika, 2017.

Supriyono, R. A. (2020). Manajemen pelayanan publik era otonomi daerah. Jakarta: Rajawali.

Suryanti, L. (2024). Hubungan antara pemerintah pusat dan pemerintahan daerah dalam penetapan tarif pajak daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Jurnal Unigo, 2024.

Winarno, B., & Wijayanti, D. (2021). Implementasi Activity-Based Costing dalam penetapan tarif pelayanan perizinan. Jurnal Akuntansi Publik, 2021, 89–103.

Yuwono, T. (2019). Cost recovery dalam pelayanan air bersih. Jurnal Manajemen Keuangan Daerah, 2019, 45–58.