

PRIORITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA DI INDONESIA

Heru Purboyo H.P

Eldowan Arief

Puspita Dirgahayani

*Departemen Teknik Planologi ITB,
Labtek IXA, Jl Ganesa 10 Bandung 40132*

Email: Herupur@pl.itb.ac.id

Abstract

This article presents one step of chain in formulation of Index of Public Service conducted by the city's government. The Index is used to compare the local government performance in delivering public service to their community. It consists of quantitative indicators which can show the public service given by local government. This article focuses on effort to obtain the weight of each indicator. The approach is by judging priority of each indicator conducted by experts who are assumed they have the authority on urban service. Method of Analytical Hierarchy Process is applied to structure the expert's judgment and then the result is further processed by the Expert Choice software.

Kata kunci: *indeks pelayanan publik, pemerintah kota, analytical hierarchy process*

I. PENDAHULUAN

Salah satu tujuan dari otonomi daerah adalah supaya pemerintah daerah menjadi lebih dekat dengan warganya sehingga dengan demikian pelayanan kepada masyarakat semakin meningkat. Pemerintah daerah akan terdorong untuk meningkatkan kinerjanya yang semakin terarah memenuhi kebutuhan dan keinginan warga.

Apa yang dituliskan dalam makalah ini adalah salah satu rangkaian dalam kerangka perumusan Indeks Pelayanan Publik (IPP) untuk membandingkan kinerja pemerintah kota-kota di Indonesia. Pemerintah kota dan perkotaan dipilih karena, berkaitan dengan pelayanan publik, di dalam struktur organisasi pemerintahannya ditemui satuan kerja yang mempunyai tanggung jawab secara khusus untuk pelayanan tersebut. Juga, karena sifat kawasan perkotaan yang lebih kompak dibandingkan dengan wilayah kabupaten, maka sifat pelayanan yang diberikan oleh satuan kerja pemerintah daerah akan lebih terfokus sehingga lebih mudah diukur dibandingkan kalau satuan kerja yang sejenis melayani atau bertugas di wilayah kabupaten. Pertimbangan lain adalah terkait dengan ketersediaan data, di mana dinilai

bahwa daerah perkotaan yang cenderung lebih kecil daripada kabupaten akan mempunyai data dan informasi pelayanan publik yang lebih lengkap daripada daerah kabupaten.

II. PADANAN KINERJA PEMERINTAH KOTA

Untuk mendorong pemerintah daerah supaya terus meningkatkan kinerjanya, salah upaya yang dilakukan oleh berbagai kalangan adalah dengan melakukan perbandingan/ *benchmarking* antar-pemerintah daerah. Upaya perbandingan atau mencari padanan (*benchmarking*) antar-penyedia layanan yang dikomunikasikan ke pihak-pihak terkait, seperti pengguna langsung, pihak-pihak pendukung dan pihak evaluator, dinilai dapat meningkatkan pelayanan itu sendiri (National Guide to Sustainable Municipal Infrastructure, 2003). Pengukuran biasanya dilakukan dengan menggunakan indikator yang berlaku umum (untuk semua daerah/ kota) dan bisa representatif untuk menilai kinerja pelayanan publik.

Banyak gagasan berupa hasil studi para pakar, kesepakatan lembaga kajian, dan implementasi konsep yang diberlakukan oleh lembaga-lembaga internasional, telah dilakukan untuk melakukan perbandingan. Dari literatur yang tersedia dapat dilakukan pengelompokan berdasar konsep pengukuran kinerja dan pendekatan dalam perumusan atau pelaksanaan pengukuran.

Menurut konsep pengukuran kinerja, bisa ditemukan adanya 4 kategori, yaitu:

1. *General Performance Indicators*, yaitu konsep-konsep indikator dan perumusannya yang pada awalnya diterapkan di sektor swasta, khususnya untuk mengukur kinerja suatu perusahaan, tetapi kemudian diterapkan juga untuk domain publik;
2. *Good Governance Indicators*, yaitu indikator-indikator untuk mengukur kinerja tata pemerintahan yang mengacu pada konsep *good governance*. Konsep-konsep ini pada umumnya dicetuskan oleh lembaga-lembaga donor internasional.
3. *Good Urban Indicators*, yaitu indikator-indikator yang mengukur kinerja suatu kota secara keseluruhan, baik dilihat dari tata pemerintahannya (aspek proses), output pembangunannya, hasil dan dampak pembangunan dalam berbagai hal.
4. *Good Public Services Performance Indicators*, yaitu indikator-indikator untuk mengukur kinerja pelayanan publik di suatu daerah secara masing-masing jenis pelayanan publik.

Dilihat dari pendekatan dalam perumusan atau pelaksanaan pengukuran, dapat dikategorikan 2 (dua) pendekatan yang digunakan dalam merumuskan indikator-indikator untuk masing-masing konsep pengukuran kinerja di atas, yaitu:

1. Konsep pengukuran kinerja dengan pendekatan atau dilakukan oleh pakar (*top-down approach*), yaitu konsep-konsep pengukuran kinerja

yang dirumuskan oleh pakar, baik dalam bentuk teori maupun sudah dalam bentuk instrumen pengukuran kinerja yang bersifat formal. Di antaranya ada yang mendasarkan pada penilaian pengguna, khususnya layanan publik namun dengan menggunakan indikator-indikator yang dirumuskan oleh pakar (*user approach based on experts' choice*).

2. Konsep-konsep pengukuran kinerja dengan pendekatan *self assessment* (pengukuran diri sendiri), yaitu menggunakan indikator-indikator yang dirumuskan oleh instansi/lembaga untuk mengukur kinerja dirinya sendiri dengan mengacu pada prinsip-prinsip yang telah dirumuskan oleh pakar.

Mengacu kepada katogorisasi seperti tersebut di atas, maka studi-studi yang ditemui dapat disusun seperti dalam tabel 1.

Indikator yang dipakai dalam pelayanan publik di studi ini tidak berasal dari salah satu model atau pendekatan studi tersebut di atas. Indikator dan jenis pelayanan publik diperoleh dari hasil studi yang memakai pendekatan dari bawah dan partisipatif, di mana berbagai elemen masyarakat dilibatkan dan demikian juga dengan pihak pemerintahan. Masyarakat didorong untuk mengutarakan pelayanan publik apa yang dinilai penting dan diperlukan. Kemudian indikator apa yang akan dipakai untuk mengukur kualitas layanan tersebut yang diberikan oleh pemerintah daerah. Penyepakatan tentang jenis pelayanan publik dan indikatornya dilakukan oleh pihak ketiga yang berfungsi sebagai moderator dan berada dalam posisi netral yang bertugas untuk melaporkan hasil-hasil sementara yang diperoleh dari berbagai proses partisipasi.

Sebagai titik awal, indikator-indikator yang dipergunakan dalam upaya perumusan indeks adalah hasil Studi Pilot Penyiapan dan Diseminasi Indikator Kinerja Pemerintah Daerah tahun 2003 yang merupakan hasil kerjasama antara Ditjen Pemerintahan Umum Departemen Dalam Negeri dengan Kelompok Penelitian dan Pengembangan Wilayah dan Kota (KPPWK)-Lembaga Penelitian dan Pemberdayaan Masyarakat (LPPM) - ITB. Hal ini dilakukan mengingat bahwa rumusan indikator tersebut diperoleh melalui serangkaian proses yang sangat komprehensif, yaitu dengan beberapa proses *Focus Group Discussion* (FGD) dan seminar di tingkat nasional, FGD di 10 daerah (kota Palembang, Bandar Lampung, Surabaya, Tarakan, Manado dan Sorong, dan kabupaten-kabupaten Tangerang, Semarang, Gianyar dan Lombok Tengah) uji coba yang tersebar mewakili pulau-pulau utama nasional dan ragam pemerintahan daerah/kota, survey kepada berbagai pihak seperti masyarakat di 10 daerah, pakar dari daerah-daerah lain, dan disepakati oleh berbagai pihak, wakil daerah, dinas/instansi dan kepakaran terkait, yang terlibat di dalam studi tersebut dalam suatu acara lokakarya nasional.

Tabel 1. Studi-studi tentang Indikator Kinerja Pemerintah Daerah

Spesifikasi Indikator	Pendekatan	
	Pakar	Pengukuran Diri Sendiri
<i>General Performance Indicators</i>		
Lembaga Internasional		ISO 9001:2000 dengan 8 prinsip manajemen kualitasnya
		<i>Balance Scorecard</i>
Pakar	Flynn	
	Baird dan Stammer	
	David N. Ammons	
<i>Good Governance Indicator</i>		
Lembaga Internasional	Bank Dunia (<i>bankability</i>)	
	<i>The Urban Governance Initiatives</i>	
	OECD (Kebijakan dan Anggaran)	
	<i>Urban Governance Indicators (UNCHS)</i>	
Pakar	Friedman	
	Osborne dan Plastrik	
Pemerintahan (Pakar)		Inpres No.7/1999 : LAKIP/AKIP (evaluasi kinerja kegiatan, program, kebijakan)
		PP No.105/2000 : Pengelolaan Keuangan Daerah Berbasis Kinerja
		PP No.129/2000 : Kriteria Pemekaran, Penghapusan dan Penggabungan Daerah yang Digunakan untuk Mengukur Kinerja Pelaksanaan otonomi Daerah
<i>Good Urban Indicators</i>		
Lembaga Internasional	<i>Urban Indicators UNHCS (Respon terhadap "20 Habitat Agenda Key Areas of Commitment)</i>	
	<i>Urban Indicators (Asian Development Bank)</i>	
Pakar	Daya Tarik Investasi Kabupaten/Kota (KPPOD)	
Lembaga Non Formal	<i>Asia's Best Cities (Asiaweek)</i>	

<i>Good Public Services Indicators</i>	
Pakar	Graeme Hodge
	Kumorotomo
	Salim & Woodward
	Zeithaml, Parasuraman dan Berry
	Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik (Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, UGM)
Pemerintahan	<i>Uses Satisfaction Performance Indicators 2000/2001</i> (Pemerintahan Inggris)
	Pola Penilaian dan Standarisasi Kinerja Pelayanan Dinas Tingkat II (Lembaga Administrasi Negara)
	Kualitas Pemerintahan dalam Pelayanan Publik (<i>India, Benchmark for The Millenium</i>)
	Keppres No.6/1995 (Abdi Satya Bhakti)

Sumber : LPPM-ITB.- Ringkasan Eksekutif Pilot Penyiapan dan Diseminasi Indikator Kinerja Pemerintah Daerah, 2003.

Rumusan indikator kinerja pelayanan publik berdasarkan hasil kesepakatan dalam studi tersebut meliputi rasio jenis pelayanan publik, ketanggapan dalam merespon terhadap keluhan masyarakat, dan komitmen Pemerintah Daerah terhadap upaya perbaikan kinerja pelayanan publik. Akan tetapi, dalam studi untuk perumusan indeks pelayanan publik ini, indikator yang digunakan hanyalah rasio jenis pelayanan publik. Pertimbangannya adalah sifat rasio pelayanan publik bersifat kuantitatif sehingga akan lebih mudah dan jelas melakukan perbandingan terhadap layanan publik antar-pemerintah kota/ kota di Indonesia. Indikator yang dipergunakan tersebut dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

Rumusan Indeks Pelayanan Publik (IPP) adalah sebagai berikut :

$$IPP = \sum_{n=1}^{N=9} X_n V_n$$

- dengan: IPP = Indeks Pelayanan Publik
 X_n = Bobot masing-masing Indikator ke – n
 V_n = Nilai dari masing-masing Indikator ke – n

IPP tersebut terdiri atas indikator-indikator yang dapat menunjukkan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kota. IPP tersusun secara model matematis untuk memudahkan dalam penghitungannya. Makalah ini fokus kepada usaha untuk memperoleh X_n / bobot masing-masing indikator. Pendekatan yang dilakukan adalah dengan menilai prioritas masing-masing indikator. Penilaian dilakukan oleh para pakar yang dianggap punya otoritas tentang pelayanan perkotaan. Alat penilaian memakai metoda *Analytical Hierarchy Process* dan menggunakan *software expert choice*.

Tabel 2. Rumusan Jenis dan Indikator Kinerja Pelayanan Publik yang Diujicobakan

No	Jenis Pelayanan Publik	Indikator
1.	Pelayanan Air Bersih	Rasio jumlah pengguna air bersih terhadap jumlah penduduk
2.	Pelayanan Kesehatan	Rasio jumlah dokter ahli/spesialis terhadap jumlah penduduk
3.	Pelayanan pendidikan	Rasio jumlah sekolah terhadap jumlah penduduk
4.	Pelayanan Jaringan Jalan	Rasio panjang jalan total terhadap luas wilayah
5.	Pelayanan Sarana Angkutan Umum	Rasio panjang trayek angkutan umum total terhadap jumlah penduduk
6.	Pelayanan persampahan	Rasio volume sampah yang diangkut perhari terhadap jumlah penduduk
7.	Pelayanan Sanitasi Lingkungan	Rasio jumlah pengguna air bersih terhadap jumlah penduduk
8.	Pelayanan Drainase	Rasio luas kawasan genangan air terhadap luas wilayah
9.	Pelayanan Pasar Tradisional	Rasio jumlah pedagang terhadap jumlah kios yang tersedia di seluruh pasar

Sumber : Pilot Penyiapan dan Disemasi Indikator Kinerja Pemerintah Daerah, 2003

III. PAKAR DAN HASIL AHP

Metoda *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dipergunakan untuk memperoleh bobot setiap indikator/ jenis pelayanan publik. AHP merupakan metoda yang sering digunakan untuk menetapkan berbagai prioritas dalam mengambil keputusan. AHP mengarahkan melihat pokok permasalahan sebagai sistem menyeluruh dari pandangan yang bersifat umum. AHP mudah dioperasikan oleh para perencana/pengambil keputusan. AHP melibatkan pakar dalam penentuan prioritas parameter.

Dalam pekerjaan ini, pengumpulan pendapat para pakar diperoleh melalui dua tahap yaitu:

- (1) Partisipasi langsung dari pemerintah kota dalam hal ini Kepala Bappeda Kota di Indonesia dengan mengirim kuisisioner via surat pos dan kemudian ditindak-lanjuti dengan komunikasi telepon.

Pemilihan pejabat Bappeda sendiri sebagai pakar –dalam rangka AHP- dilakukan dengan memperhitungkan sifat indikator-indikator pelayanan publik yang lintas sektoral. Pengiriman ini hanya mencakup beberapa kota saja karena pertimbangan kemungkinan adanya kemauan membalas dalam rentang waktu yang telah ditentukan sehingga harus dicari *contact person* yang dapat dihubungi untuk memastikan kuisisioner diterima dan dibalas. Individu-individu yang akan diminta menjadi responden, diidentifikasi dengan memanfaatkan *database* dari KPPWK-LPPM-ITB. Dari *database* tersebut, didapat 28 *contact person*/ narasumber pejabat Bappeda Kota. Dari sejumlah tersebut, pengembalian dan pengisian kuisisioner dilakukan oleh 10 narasumber dan hanya 9 kota yang bisa diolah.

- (2) Peserta Diklat Pesisir dan Kelautan serta Diklat Jabatan Fungsional Perencana (JFP) Pertama

Karena jumlah narasumber untuk menentukan bobot berjumlah sedikit, kemudian dilakukan pengumpulan data dengan cara (2) yaitu dengan menambah narasumber dari peserta Diklat Pesisir dan Kelautan yang kebetulan sedang mengikuti pelatihan yang diadakan oleh KPPWK-LPPM-ITB bekerja sama dengan Bappenas yang berlangsung tanggal 2 Agustus 2004 – 27 Agustus 2004 dan juga peserta Diklat Jabatan Fungsional Perencana (JFP) Pertama, 2 - 13 Agustus 2004. Dengan pertimbangan bahwa pelayanan publik/umum adalah hal yang bersinggungan langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan sehingga masyarakat umum juga layak untuk jadi responden, terlebih lagi peserta diklat adalah pegawai dari pemerintah daerah yang ikut terjun langsung dalam pengelolaan pelayanan publik sehingga sangat memungkinkan untuk menjadi expert (pakar) dalam pengolahan studi ini. Cara kedua ini bisa menambah 41 narasumber dengan 39 hasil kuisisioner yang dapat diolah.

Tabel 3. Responden AHP Tahap I (Bappeda Kota)

No.	Bappeda Kota	Kirim	Terima	Olah
1	Malang	√	√	√
2	Cimahi	√		
3	Cirebon	√		
4	Bandung	√		
5	Tangerang	√		
6	Depok	√		
7	Lhokseumawe	√	√	√
8	Sabang	√		
9	Pematang Siantar	√		
10	Sibolga	√		
11	Medan	√		
12	Padang Panjang	√		
13	Bukittinggi	√		
14	Palembang	√		
15	Binjai	√	√	√
16	Lubuk Linggau	√	√	√
17	Padang	√	√	√
18	Dumai	√		
19	Bengkulu	√	√	√
20	Bandar Lampung	√	√	√
21	Manado	√		
22	Bitung	√		
23	Mataram	√		
24	Jayapura	√		
25	Samarinda	√		
26	Palangkaraya	√	√	√
27	Singkawang	√	√	√
28	Balikpapan	√	√	

Sumber : Hasil Analisis, 2004

Sebaran ke-48 narasumber tersebut adalah seperti nampak dalam tabel 4. berikut:

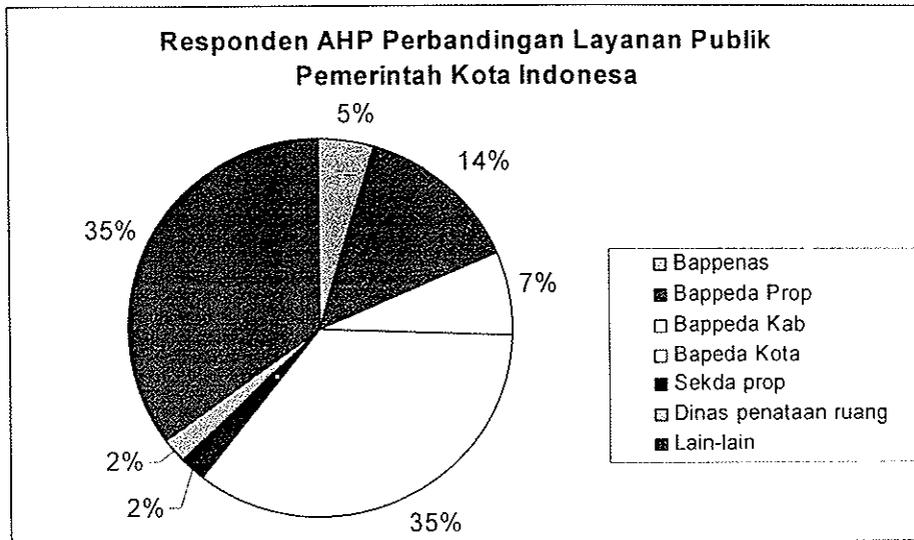
**Tabel 4. Kota Perwakilan Expert (Pakar) dalam
Perbandingan Layanan Publik Pemerintah Kota di Indonesia**

No.	Kota	Narasumber
1	Singkawang	Bappeda
2	Palangkaraya	Bappeda
3	Padang	Bappeda
4	Malang	Bappeda
5	Lubuk Linggau	Bappeda
6	Lhoksuemawe	Bappeda
7	Bitung	Bappeda
8	Bandar Lampung	Bappeda
9	Bengkulu	Pelatihan
10	Tangerang	Pelatihan
11	Tanah Datar	Pelatihan
12	Sukabumi	Pelatihan
13	Subang	Pelatihan
14	Natuna	Pelatihan
15	Manado	Pelatihan
16	Jaksel	Pelatihan
17	Jakpus	Pelatihan
18	Binjai	Pelatihan
19	Bengkulu	Pelatihan
20	Bandung	Pelatihan
21	Balige	Pelatihan

Sumber: Hasil Analisis, 2004

Ke-48 narasumber tersebut terdiri atas mereka yang merupakan wakil “langsung” 21 kota/ pemerintah kota karena merupakan pejabat pemerintah kotanya dan juga beberapa narasumber dari instansi pemerintah baik dari pemerintahan kabupaten, provinsi, dan pusat (Bappenas) dan dari beberapa sektor/ bidang kegiatan, seperti Pajak, Lingkungan Hidup, Pertanian, Kelautan dan Pesisir, Agama, dll.

Secara lebih rinci, sebaran ke-48 narasumber adalah seperti tersajikan dalam diagram berikut:



Gambar 1. Sebaran Responden AHP

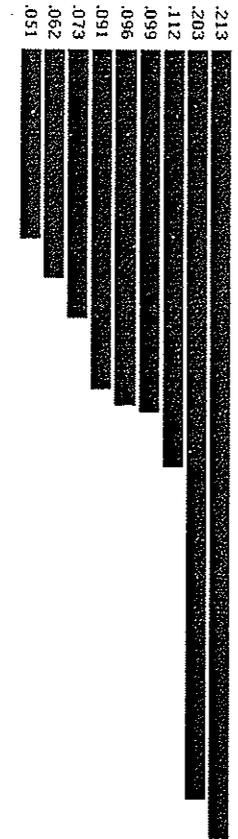
Pengerjaan proses input untuk AHP dilakukan melalui tiga cara yang berbeda, yaitu:

1. Cara pertama dilakukan dengan mengolah seluruh jawaban narasumber, kemudian dinormalkan dengan menggunakan metoda geometri. Hasil normalisasi itulah yang kemudian menjadi input dalam software *expert choice*. Hasil yang diperoleh dari pengolahan melalui *expert choice* dapat dilihat pada gambar berikut. Tingkat *inconsistency* yang diperoleh adalah 0,02 yang dapat diartikan bahwa dalam pengolahan hanya terjadi 2% tingkat ketidakpastian.
2. Cara kedua dilakukan dengan terlebih dahulu mencari nilai *inconsistency* jawaban narasumber satu per satu. Kemudian penilaian narasumber yang mengandung nilai *inconsistency* lebih dari 0,1 tidak akan dimasukkan dalam perhitungan. Hasil eliminasi tersebut akan dinormalkan melalui metoda geometri dan kemudian dimasukkan dalam *expert choice*. Tingkat *inconsistency* total yang diperoleh adalah 0,02 yang dapat diartikan bahwa dalam pengolahan hanya terjadi 2% tingkat ketidakpastian.

	Rasio Jmlt	Rasio Jmlt	Rasio Jmlt	Rasio Panj	Rasio panj	Rasio volu	Rasio Panj	Rasio Luas	Rasio Jmlt
Rasio Jmlt Pengguna air bersih thd jmlh pe	5.0			5.0	5.0	1.0	5.0	5.0	5.0
Rasio Jmlt dokter ahli/spesialis thd jmlh pe		2.0		5.0	2.0	3.0	3.0	3.0	1.0
Rasio Jmlt sekolah thd jmlh penduduk		5.0		5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
Rasio Panjang Jalan total thd luas wilayah				5.0	1.0	3.0	1.0	3.0	3.0
Rasio panjang trayek angkutan thd luas wila						3.0	3.0	3.0	3.0
Rasio volume sampah yang diangkut perha							1.0	3.0	3.0
Rasio Panjang saluran air kotor thd jmlh Pe									3.0
Rasio Luas Kawasan genangan thd Luas wi									1.0
Rasio Jmlh pedagang thd kios yg tersedia d									3.0

Goal: Prioritas Pelayanan Publik

- Rasio Jmlh Pengguna air bersih thd jmlh penduduk
- Rasio Jmlh sekolah thd jmlh penduduk
- Rasio volume sampah yang diangkut perhari thd Jmlh Penduduk
- Rasio Panjang saluran air kotor thd jmlh Penduduk
- Rasio Jmlh dokter ahli/spesialis thd jmlh penduduk
- Rasio Panjang Jalan total thd luas wilayah
- Rasio panjang trayek angkutan thd luas wilayah
- Rasio Luas Kawasan genangan thd Luas wilayah
- Rasio Jmlh pedagang thd kios yg tersedia di seluruh pasar



Gambar 2. Output: Prioritas Pelayanan Publik Pemerintah Kota di Indonesia

Cara ketiga adalah dengan memasukkan semua jawaban responden kedalam *expert choice* dan langsung dapat diketahui tingkat *inconsistency*-nya. Tingkat *inconsistency* yang diperoleh adalah 0,09 yang dapat diartikan bahwa dalam pengolahan hanya terjadi 9% tingkat ketidakpastian.

Dari ketiga cara tersebut maka dipilih tingkat cara pertama, di mana tingkat *inconsistency* yang dihasilkan terkecil yaitu 0,02 dan mewakili seluruh narasumber.

Output yang diperoleh setelah dikalkulasikan adalah prioritas pelayanan publik Pemerintah Kota di Indonesia, yang memiliki prioritas tertinggi adalah pelayanan air bersih dan yang terendah adalah pelayanan pasar seperti terlihat pada Gambar 2.

IV. TANTANGAN DI DEPAN

Setelah diperoleh bobot masing-masing indikator sebagaimana pada diagram output, untuk penghitungan indeks pelayanan masing-masing kota maka diperlukan data-data setiap indikator yang menyusun jenis-jenis pelayanan publik untuk setiap kota di Indonesia (Heru Purboyo, dkk, 2004). Dari ke-9 jenis pelayanan yang telah diperoleh masing-masing bobotnya, maka dibutuhkan 12 indikator yang terkait langsung dengan data yang harus diperoleh dari lapangan/ instansi atau sumber sekunder/ laporan/ statistik. Sedangkan berkaitan dengan jumlah kota, sesuai dengan informasi yang ditayangkan oleh Departemen Dalam Negeri (www.depdagri.go.id, 2004), hingga tahun 2004 terdapat 91 Pemerintah Kota.

Pengambilan data untuk ke-12 jenis data-indikator seperti tersebut di atas dirancang dan dilaksanakan dengan mencakup rentang waktu 4 tahun terbaru, yaitu 2001, 2002, 2003 dan 2004. Pertimbangan yang diambil antara lain adalah untuk menciptakan peluang melakukan uji coba pengukuran/ perumusan indeks atas dasar beberapa tahun data dan kalau itu tidak dapat dilakukan maka masih ada peluang untuk memperoleh pilihan tahun dengan data terlengkap dan mutakhir. Untuk itu, pengambilan data mentah dilakukan ke kantor BPS Jawa Barat di Bandung dan kantor BPS Pusat.

Berdasarkan hasil survei, diketahui bahwa data mentah yang diperoleh di kedua tempat ini umumnya bukan data tahun 2004, melainkan sebagian besar data tahun 2001 dan 2002. Untuk memperoleh kelengkapannya secara lebih baik, kemudian dilakukan permintaan data kepada Kantor Statistik dan Bapeda Kota seluruh Indonesia yang berjumlah 91 melalui surat/ pos dan juga di tingkat propinsi terkait.

Hasil sementara ini yang diperoleh adalah seri data yang relatif lengkap adalah tahun 2002, itu pun dengan komposisi seperti nampak di tabel 5 berikut:

Tabel 5. Kelengkapan Data dari 91 Pemerintah Kota di Indonesia Tahun 2002

Jenis Data	Jumlah Kota
Jumlah Penduduk (orang)	81
Jumlah Sekolah (buah)	75
Luas wilayah	73
Panjang Jalan Total (km)	68
Jumlah Dokter ahli/spesialis (orang)	63
Jumlah pelanggan PDAM (buah)	47
Volume Sampah yg Diangkut per Hari (m3)	25
Juml. Total Pedagang di Seluruh Pasar	20
Juml. Total Kios di Seluruh Pasar	16
Panjang Trayek Angkutan Umum Total	8
Luas Kawasan Genangan Air	5
Panjang Saluran Air Kotor	2

Sumber: Hasil analisis, 2004

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa secara umum tingkat kelengkapan data kota-kota Indonesia kurang baik. Tidak semua pemerintah kota bisa menyediakan data-data yang bersifat dasar seperti jumlah penduduk dan luas wilayah. Dari 12 (dua belas) jenis data yang ada, hanya ada 6 (enam) data yang tingkat kelengkapan datanya baik - di atas 50% atau lebih dari 46 kota. Sisanya hanya tersedia oleh kota-kota yang jumlahnya sangat terbatas.

Kekurang-lengkapan data merupakan suatu kendala bagi terpenuhinya upaya perumusan indeks pelayanan publik pemerintah kota di Indonesia. Upaya yang bisa dilakukan untuk melengkapinya adalah dengan survey secara langsung ke kantor statistik setiap kota. Persoalan lain yang baru akan muncul kalau kemudian ternyata memang tidak tersedia data, misal untuk panjang trayek angkutan umum, panjang saluran air kotor, dll.

Kendala lain yang akan muncul adalah berkaitan dengan penilaian untuk setiap jenis pelayanan/ indikator. Situasinya bisa dibayangkan sebagai berikut: misal cakupan pelayanan air bersih kota A adalah 60%, dan kota B adalah 30% , sedangkan rata-rata nasional adalah 40%, maka berapa nilai untuk kota A dan B, dan juga siapa yang berhak memberikan penilaian.

Kedua hal tersebut, yaitu ketersediaan data dan masalah penilaian indikator harus ditangani secara seksama untuk bisa sampai kepada perumusan indeks pelayanan publik pemerintah kota.

Catatan: Penelitian ini didukung oleh dana Penelitian Hibah Bersaing Perguruan Tinggi XII tahun 2004.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Ammons, David N. 1996. *Municipal Benchmarks. Assessing Local Performance and Establishing Community Standards*. Sage Publications.
- Asiaweek. *Asia's Best Cities 1998, 1999 and 2000*. www.asiaweek.com, diakses 20 Maret 2004.
- Baird and Stammer. 1997. *Conceptual Model to Support Systematic Use of Performance Measures in State Transportation Agencies*.
- Dandekar, Hemalata. 1998. *City Space and Globalization : An International Perspective*. Ann Arbor: College of Architecture and Urban Planning, University of Michigan.
- Dunn, William N. 1994. *Public Policy Analysis : An Introduction*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan. Universitas Gadjah Mada.
- Friedmann, Jhon. 1999. *Urban and Regional Governance in The Asia Pasific – Vancouver*. The Institute of Asian Research. The University of British Columbia.
- Canadian Government, *National Guide to Sustainable Municipal Infrastructure. Developing Level of Service*.
- Hall, Peter. 2000. *Urban Indicators for Asia's Citie : From Theory to Practice*. Asia Development Bank.
- Heru Purboyo, Eldowan Arief, P Dirgahayani, "Menuju Perumusan Indeks Pelayanan Publik Pemerintah Kota", Makalah disampaikan dalam Seminar Nasional Plano-45 di ITB, Bandung 4 Desember 2004.
- Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD). 2001. *Pemeringkatan Daya Tarik Investasi Kabupaten/Kota*.
- Lembaga Administrasi Negara. 1999. *Pengembangan Kebijaksanaan Pola Penilaian Kinerja Pelayanan Umum Aparat Dinas Daerah Tingkat II*.
- Lembaga Administrasi Negara, Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan. 1999. *Evaluasi Kinerja Instansi Pemerintah (Instruksi Presiden no. 7 tahun 1999)*.
- National Guide to Sustainable Municipal Infrastructure. 2002. *Developing Indicators and Benchmarks*. Canada.
- Saaty, L. Thomas, 1980. *The Analytic Hierarchy Process : Planning, Priority, Resource-Allocatio*. New York: University of Pennsylvania, McGraw-Hill, International Book Company.
- Siregar, Nelson. 2002. *Penyusunan Pedoman Standardisasi Pelayanan Umum di Kawasan Perkotaan : Permasalahan Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Direktorat Perkotaan, Departemen Dalam Negeri.
- Suwandi, Made. 2002. *Penyusunan Pedoman Standardisasi Pelayanan Umum di Kawasan Perkotaan: Penataan Kewenangan dan Standar Pelayanan Minimal (SPM)*. Jakarta: Direktorat Perkotaan, Departemen Dalam Negeri.

UNDP. *Indicators Tools for Assessment and Analysis of City Governance*.
www.undp.org, diakses 20 Maret 2004.

UNCHS. *Urban Governance Indicators*. 1999. www.urbanobservatory.org/
indicators, diakses 20 Maret 2004.