

**IMPLEMENTASI *RESPONSIVENESS GOOD GOVERNANCE* DALAM
PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Kasus: Desa Mundu, Kec. Tulung, Kab. Klaten Tahun 2017)

Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi
Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan



Diajukan Oleh:

ANNAS ADE PRAYOGA

A220130023

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PANCASILA DAN KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2018

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Annas Ade Prayoga

NIM : A220130023

Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Judul Skripsi : Implementasi *Responsiveness Good Governance* dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Desa Mundu, Kec. Tulung, Kab. Klaten Tahun 2017)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan bebas plagiat karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu/dikutip dalam naskah dan disebutkan pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiat, saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surakarta, 27 Februari 2018

Yang membuat pernyataan,



Annas Ade Prayoga

NIM. A220130023

HALAMAN PERSETUJUAN

**IMPLEMENTASI *RESPONSIVENESS GOOD GOVERNANCE* DALAM
PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Kasus: Desa Mundu, Kec. Tulung, Kab. Klaten Tahun 2017)

Diajukan Oleh:

ANNAS ADE PRAYOGA

A220130023

Skripsi telah disetujui oleh pembimbing skripsi Fakultas Keguruan
dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
untuk dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi.

Surakarta, 27 Februari 2018

Pembimbing,



Drs. Sutan Syahrir Zabda, M.H

NIK. 400.142

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
IMPLEMENTASI *RESPONSIVENESS GOOD GOVERNANCE* DALAM
PELAYANAN PUBLIK
(Studi Kasus: Desa Mundu, Kec. Tulung, Kab. Klaten Tahun 2017)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

ANNAS ADE PRAYOGA

A220130023

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada hari, tanggal: Selasa, 13 Maret 2018
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

1. Drs. Sutan Syahrir Zabda, M.H

()

2. Dra. Sri Arfiah, S.H, M.Pd

()

3. Dra. Sundari, SH, M. Hum

()

Surakarta, 07 Maret 2018

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan

Dekan,



(Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, M.Hum)

NIK. 19650428 199303 1001

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah Maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui”.

(Al- Baqarah: 216)

Diriwayatkan dari ‘Imran ibn Husaini Radhiyallahu ‘Anhumanya: Nabi Shallallahu ‘Alaihi wa Sallam telah bersabda: “Malu itu tidak datang kecuali dengan membawa kebaikan.”

(HR. Bukhari dan Muslim)

“ Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)”

(H.R. Muslim)

“Allah mencintai orang yang bekerja apabila bekerja maka ia selalu memperbaiki prestasi kerja”

(H.R. Tabrani)

“Jika orang lain mampu melakukannya, tidak ada kata tidak untuk kamu melakukannya pula”

(Penulis)

“Kesuksesan adalah buah dari usaha-usaha kecil yang diulang hari demi hari”

(Penulis)

“Hidup itu sederhana, yang mahal hanyalah gengsi”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Sebagai ungkapan rasa syukur dan terima kasih dengan kerendahan hati, skripsi ini, penulis persembahkan kepada:

1. Kedua pahlawanku di dunia yang menjaga, merawat, mendidik, membesarkanku dari kecil hingga sekarang ini, dengan do'a beliaulah sehingga menguatkan ku untuk menyelesaikan skripsi ini, beliaulah Ayahanda Judiono S.Pd serta Ibunda Sri Sumarni.
2. Dr. Ahmad Muhibbin, M.Si., Ketua Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarga-negaraan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Adek saya Sandi Dwi Cahyoko yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Erna Mila Rosa perempuan anggun yang selalu setia menemani, memberikan semangat, motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Untuk sahabat-sahabat senasib seperjuangan dalam penyusunan skripsi ini (Erwin, Fajar) selalu bersama di waktu observasi penelitian maupun mancing di waduk cengklik, sungguh kenangan-kenangan yang tidak ternilai harganya.
6. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Angkatan 2013 atas kebersamaannya selama kegiatan proses belajar di kampus tercinta.
7. Indo Jaya FC (Budi papua, Erik ENC, serta Sucipto topo) yang tidak pernah bosan melihat saya setiap hari meminjam komputernya untuk mengerjakan skripsi ini. Hanya do'a dan ucapan terimakasih yang bisa saya berikan.
8. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji syukur yang hakiki milik Allah semata, yang senantiasa melimpahkan kasih sayangNya untuk seluruh umat dan alam semesta. Sholawat dan Salam semoga senantiasa selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menunjukkan jalan kebenaran dengan lantaran agama islam. Penulis merasa bersyukur dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ”Implementasi *Responsiveness Good Governance* dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Desa Mundu, Kec. Tulung, Kab. Klaten Tahun 2017)”. Selesaiannya penyusunan penelitian ininitidak hanya atas usaha dan doa penulis semata, namun tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis pada kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, M.Hum., selaku Dekan UMS yang telah memberikan izin dalam penelitian ini.
2. Dr. Ahmad Muhibbin, M.Si., selaku Ketua Program Studi PPKn FKIP UMS.
3. Drs. Sutan Syahrir Zabda, M.H, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan semangat serta bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi.
4. Bapak serta Ibu dosen Program Studi PPKn FKIP UMS yang telah rela dan ikhlas memberikan banyak ilmu yang bermanfaat.
5. Bapak Waluyo selaku Kepala Desa Mundu beserta jajarannya yang telah memberikan izin dalam penelitian skripsi.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan, meskipun telah berusaha maksimal untuk mendapatkan hasil terbaik. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Surakarta, 27 Februari 2018

Annas Ade Prayoga

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
1. Manfaat Teoritis.....	5
2. Manfaat Praktis	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	7
1. Kajian mengenai Good Governance.....	7
a. Pengertian good governance.....	7
b. Ciri-ciri good governance	9
c. Prinsip good governance.....	9
d. Peran good governance di indonesia	12
2. Kajian mengenai Implementasi	12

a. Pengertian implementasi.....	12
3. Kajian mengenai Responsiveness.....	13
a. Pengertian responsiveness	13
4. Kajian mengenai Pelayanan Publik	14
a. Pengertian pelayanan	14
b. Pengertian publik	14
c. Pengertian pelayanan publik.....	15
d. Manajemen pelayanan publik	16
e. Indikator good governance dalam pelayanan publik	16
f. Tujuan <i>good governance</i> dalam pelayanan publik	17
B. Kajian Penelitian yang Relevan	17
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Desain Penelitian	20
1. Jenis Penelitian	20
2. Desain Penelitian	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian	21
C. Data, Sumber Data, dan Narasumber	22
1. Data.....	22
2. Sumber Data	23
3. Narasumber.....	26
D. Kehadiran Peneliti	26
E. Teknik Pengumpulan Data	27
1. Observasi	27
2. Wawancara	29
3. Dokumentasi.....	30
F. Teknik Analisis Data.....	31
G. Keabsahan Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	35
1. Lokasi Penelitian	35
a. Sejarah desa	36

b. Gambaran wilayah desa mundu	36
c. Potensi desa.....	37
d. Penduduk	38
e. Keadaan alam.....	39
f. Pemerintah desa	39
g. Keadaan sosial budaya desa.....	40
h. Keadaan dan kehidupan politik desa	40
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	40
1. Implementasi <i>Responsiveness Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik di Desa Mundu, Kec. Tulung, Kab. Klaten Berjalan dengan Baik.....	41
a. Kemampuan dalam menciptakan <i>good governance</i> (tata kelola pemerintahan yang baik) didasari pada pelayanan public	41
b. Melayani masyarakat dengan <i>responsiveness</i> (tanggap) dapat menimbulkan kepercayaan publik terhadap pemerintahan desa	43
c. Partisipasi masyarakat timbul ketika pelayanan publik dalam pemerintahan dilakukan secara baik dan sigap.....	44
d. Perhatian pemerintahan desa terhadap masyarakat dalam pelayanan publik harus menyeluruh guna menciptakan rasa adil	46
e. Komitmen dalam melayani masyarakat dengan penuh rasa tanggung jawab	47
2. Implementasi <i>Responsiveness Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik di Desa Mundu, Kec. Tulung, Kab. Klaten	49
3. Kendala yang dihadapi pada Implementasi <i>Responsiveness Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik di Desa Mundu, Kec. Tulung, Kab. Klaten.....	51

4. Solusi Mengatasi Kendala yang dihadapi pada Implementasi <i>Responsiveness Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik di Desa Mundu, Kec. Tulung, Kab. Klaten	51
C. Pembahasan.....	52
1. Pengimplementasian <i>responsiveness good governance</i> dalam pelayanan publik di Desa Mundu	53
2. Kendala implementasian <i>responsiveness good governance</i> dalam pelayanan publik di Desa Mundu	55
3. Solusi dari kendala implementasi <i>responsiveness good governance</i> dalam pelayanan publik di Desa Mundu.....	56
D. Keterbatasan Penelitian	57
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	59
B. Implikasi.....	60
C. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Perincian Kegiatan Penelitian	22
Tabel 2. Batas desa mundu.....	36
Tabel 3. Susunan organisasi desa mundu.....	37
Tabel 4. Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencarian.....	38
Tabel 5. Jumlah penduduk menurut pemeluk agama	38
Tabel 6. Jumlah penduduk menurut tingkat pendidikan	38
Tabel 7. Instrumen Wawancara Kepada Responden	63
Tabel 8. Pedoman Observasi.....	65
Tabel 9. Pedoman Telaah Dokumentasi.....	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Bagan Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif	32
Gambar 2. Bagan Analisis Data Kaitanya dengan Penelitian yang Dilakukan	32
Gambar 3. Peta Lokasi Desa Mundu.....	36
Gambar 4. Struktur Organisasi Desa Mundu	39
Gambar 5. Wawancara dengan Bapak Edi dan Bapak Darso	42
Gambar 6. Bapak Sriyana sedang Melayani Masyarakat.....	44
Gambar 7. Masyarakat Desa Mundu yang sedang Melakukan Penyuluhan...	45
Gambar 8. Wawancara dengan Bapak Waluyo Kepala Desa Mundu.....	47
Gambar 9. Bentuk Keterbukaan Pemerintah Desa Mundu Kepada Masyarakat	48
Gambar 10. Anggota Pemerintahan Desa Mundu sedang Berkumpul	50
Gambar 11. Profil Kantor Desa Mundu	65
Gambar 12. Rapat Anggota Pemerintahan Desa Mundu	65
Gambar 13. Papan Reklame Anggaran Dana Pemerintah Desa Mundu.....	66
Gambar 14. Anggota Pemerintahan sedang Melayani Masyarakat	66
Gambar 15. Wawancara dengan Kepala Desa Mundu Bapak Waluyo.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Instrumen Wawancara	63
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	64
Lampiran 3. Pedoman Observasi	65
Lampiran 4. Pedoman Telaah Dokumentasi	66
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian	67
Lampiran 6. Surat Ijin Riset	70
Lampiran 7. Surat Keterangan Telah Melakukan Riset	71

IMPLEMENTASI *RESPONSIVENESS GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK

(Studi Kasus: Desa Mundu, Kec. Tulung, Kab. Klaten Tahun 2017)

Annas Ade Prayoga A220130023 Pendidikan Pancasila dan
Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018
xvi+71 halaman (termasuk lampiran)
annasadeprayoga23@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan 1). Implementasi *responsiveness good governance* dalam pelayanan publik di Desa Mundu, 2). *Good governance* dalam pelayanan publik di Desa Mundu, 3). Kendala implementasi *responsiveness good governance* dalam pelayanan publik di Desa Mundu, dan 4). Solusi untuk mengatasi kendala implementasi *responsiveness good governance* dalam pelayanan publik di Desa Mundu.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Analisis data menggunakan model interaktif melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1). Tidak ada keluhan dari masyarakat bisa disimpulkan tata kelola pemerintahan desa sudah berjalan cukup baik.; 2). Tata kelola pemerintahan yang baik yang di lakukan pemerintah desa mundu sudah cukup baik di buktikan dengan adanya sosialisasi serta penyuluhan guna menambah wawasan masyarakat desa.; 3). Kendala yang dialami kurangnya alat komunikasi, kurangnya SDM (sumber daya manusia) serta akses-akses jalan desa yang kurang memadai.; 4). solusi yang digunakan: a). adanya penyuluhan dan sosialisasi pemerintah desa secara rutin, komunikasi dari mulut ke mulut atau saling tanggap, b). pemerintah memberikan motivasi dan dorongan kepada masyarakat untuk menjunjung tinggi nilai gotong royong guna menciptakan keharmonisan desa, pemerintah bersinergi untuk melayani masyarakat, c). mengadakan pertemuan secara bergiliran setiap dusun untuk menghindari kecemburuan sosial antara masyarakat desa, diharapkan swadaya masyarakat untuk kemajuan desa.

Kata kunci: Implementasi, *Responsiveness*, *Good Governance*, Pelayanan Publik.

Surakarta, 27 Februari 2018

Peneliti

Annas Ade Prayoga

A220130023

**IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE RESPONSIVENESS IN
PUBLIC SERVICE**

(Case Study: Mundu Village, Tulung Sub-district, Klaten Regency 2017)

*Annas Ade Prayoga A220130023 Pancasila and Civic Education,
School of Teacher Training and Education Muhammadiyah
University of Surakarta, 2018 xvi+71 pages
(includes appendixes)
annasadeprayoga23@gmail.com*

ABSTRACT

This study aims to describe 1). Implementation of responsiveness of good governance in public service in Mundu Village, 2). Good governance in public service in Mundu Village, 3). Constraints to the implementation of responsiveness of good governance in public services in Mundu Village, 4). Solution to overcome the obstacles of implementation of responsiveness good governance in public service in Mundu Village.

This research uses descriptive qualitative. Data collection uses observation, interviews, and documentation. Data validity uses source triangulation and technique. Data analysis uses interactive models through data collection, data reduction, presentation and conclusion.

The result of the research shows that: 1). No complaints from the community can be concluded that village governance has been running well; 2). Good governance which is done by mundu village government is good enough in prove with the socialization and counseling in order to increase the insight of the village community; 3). Constraints faced by lack of communication tools, lack of human resources and inadequate access to village roads; 4). Solution used: a). the counseling and socialization of the village government regularly, word of mouth or mutual response, b). the government provides motivation and encouragement to the community for the high value of gotong royong to create village harmony, the government synergize to serve the community, c). holds meetings in turns of each hamlet to avoid social jealousy among rural communities, is expected to be self-reliant for village progress.

Keywords: *Implementation, Responsiveness, Good Governance, Public Service.*

*Surakarta, 27th February 2018
The Research*

**Annas Ade Prayoga
A220130023**