# IMPLEMENTASI PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR WALI NAGARI KASANG

**Atia Gea[1], Giya Setti Werian Dani[2], Lisa Safitri[3], Sayidah Nurul Zikri[4], Thirtiwi Fizia Marsa[5], Winda Safitri[6], Windy Aulia Putri[7], Sinta Westika Putri[8]**

[1,2,3,4,5,6,7,8]*Universitas Negeri Padang*

E-mail : atiagea103@gmail.com[1], giyasettiweriandani@gmail.com[2], ls9090746@gmail.com[3], sayidahnurulzikri91@gmail.com[4], fiziamarsa13@gmail.com[5], windasft849@gmail.com[6], auliawindy0507@gmail.com[7], sintawestika@fis.unp.ac.id[8]

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan administrasi publik di Kantor Wali Nagari Kasang, Kecamatan Batang Anai, Kabupaten Padang Pariaman. Prinsip good governance seperti transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, partisipasi, serta responsivitas menjadi tolak ukur penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di tingkat nagari. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap aparatur nagari serta masyarakat penerima layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip good governance di Kantor Wali Nagari Kasang sudah terlihat, namun belum berjalan secara merata. Beberapa prinsip telah terlaksana dengan cukup baik, terutama pada aspek partisipasi dan responsivitas. Partisipasi masyarakat tampak melalui pelaksanaan musyawarah nagari, meskipun keterlibatannya masih terbatas pada kelompok tertentu. Responsivitas aparatur juga dinilai cukup baik dalam menanggapi kebutuhan layanan, meskipun masih terhambat oleh keterbatasan jumlah pegawai dan waktu pelayanan. Sementara itu, prinsip transparansi, efektivitas–efisiensi, dan sebagian aspek akuntabilitas belum berjalan optimal. Transparansi masih sebatas penyampaian informasi umum melalui baliho dan papan pengumuman tanpa mencantumkan detail biaya, prosedur, serta waktu pelayanan. Efektivitas dan efisiensi pelayanan juga belum tercapai karena keterbatasan sumber daya manusia dan sarana teknologi informasi. Akuntabilitas pemerintahan nagari telah diwujudkan melalui penyusunan laporan pertanggungjawaban, namun publikasi hasil evaluasi kinerja kepada masyarakat masih kurang. Secara keseluruhan, kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas aparatur, penguatan penggunaan teknologi digital, serta perluasan keterlibatan masyarakat untuk mendukung terwujudnya pelayanan publik yang selaras dengan prinsip good governance.

**Kata Kunci :** *Implementasi Kebijakan, Pemerintah Desa/ Nagari*

**ABSTRACT**

The findings of this study indicate that the implementation of good governance principles at the Office of Wali Nagari Kasang has begun to take shape, although it has not yet been evenly applied across all aspects. Several principles have been implemented relatively well, particularly participation and responsiveness. Community participation is reflected through the musyawarah nagari as a forum for conveying aspirations, although involvement is still dominated by certain groups. The responsiveness of the apparatus is also considered fairly good in addressing service needs, although it remains constrained by the limited number of staff and adjustments to service hours. On the other hand, the principles of transparency, effectiveness–efficiency, and certain aspects of accountability have not been optimally realized. Transparency is still limited to general information provided through billboards and announcement boards, without including details of service fees, procedures, or processing times. Effectiveness and efficiency have not yet been achieved due to limited human resources and inadequate information technology facilities. Accountability has been implemented through the preparation of accountability reports, yet the publication of performance evaluation results to the community still needs improvement. These findings highlight the need to strengthen the capacity of government apparatus, optimize the use of digital technology, and expand community involvement to support the realization of public service governance aligned with good governance principles.

**Keywords :** *Policy Implementation, Village/Nagari Government*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wujud nyata penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang paling sering berinteraksi langsung dengan warga adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar pemerintahan yang berperan penting dalam memenuhi kebutuhan administratif masyarakat, seperti pengurusan surat keterangan, dokumen kependudukan, maupun berbagai administrasi pemerintahan lainnya (Inawati & Hanny Purnamasari, 2023). Kualitas pelayanan administrasi yang baik mencerminkan kinerja pemerintah dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Penerapan prinsip-prinsip tersebut tidak hanya berfungsi untuk memperlancar proses birokrasi, tetapi juga untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan (Ella Nova Sibarani et al., 2024). Namun, dalam praktiknya, pelayanan administrasi di tingkat pemerintahan terendah, termasuk di Kantor Wali Nagari, masih menghadapi berbagai kendala, baik dari sisi sumber daya manusia, transparansi prosedur, maupun efektivitas pelaksanaannya.

Dalam konteks pemerintahan daerah, good governance menjadi acuan penting dalam menciptakan tata kelola administrasi yang baik. Prinsip-prinsip good governance seperti transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, partisipasi, dan responsivitas berperan dalam membangun sistem administrasi pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Konsep good governance menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, partisipasi, dan responsivitas dalam setiap proses pemerintahan (Harjianto & Afrian Risma Sari, 2024). Prinsip-prinsip ini menjadi dasar untuk membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, profesional, dan berpihak pada kepentingan publik. Menurut (Beta Anggela et al., 2023), penerapan good governance di tingkat pelayanan publik merupakan langkah strategis untuk memperbaiki kinerja birokrasi sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

(Harjianto & Afrian Risma Sari, 2024) menyatakan bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance di pemerintahan desa telah membawa dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada aspek profesionalitas aparatur dan efisiensi prosedur pelayanan. Namun, tantangan masih muncul pada aspek partisipasi masyarakat serta keterbukaan informasi yang belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi good governance sangat bergantung pada sejauh mana nilai-nilai tersebut diterapkan secara konsisten dalam setiap kegiatan administrasi pemerintahan.

Secara yuridis, penerapan prinsip good governance dalam pelayanan administrasi telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, khususnya Pasal 20, yang menegaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah harus dilaksanakan berdasarkan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Asas-asas tersebut meliputi kepastian hukum, tertib penyelenggaraan, kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalitas, serta akuntabilitas. Ketentuan ini menjadi pedoman bagi setiap perangkat pemerintahan daerah, termasuk pemerintahan nagari, dalam melaksanakan kegiatan administrasi dan pelayanan kepada masyarakat (Artitantia et al., 2022). Dengan demikian, pelaksanaan pelayanan administrasi di nagari bukan hanya sekadar proses administratif, tetapi juga merupakan bentuk implementasi langsung dari asas pemerintahan yang baik sesuai peraturan perundang-undangan.

Secara khusus Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman juga telah mengeluarkan Peraturan Bupati Padang Pariaman Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pelayanan Publik sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkeadilan di seluruh perangkat daerah, termasuk di tingkat nagari. Peraturan ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan melalui penerapan standar pelayanan, transparansi informasi, serta penguatan mekanisme pengaduan masyarakat sebagai bagian dari implementasi good governance.

Permasalahan yang dihadapi di Kantor Wali Nagari Kasang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pemerintahan nagari masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi dan keluhan warga, pelayanan administrasi publik di kantor nagari tersebut masih menghadapi tantangan serius dalam hal ketepatan waktu, transparansi informasi, dan daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat. Keterlambatan dalam penyelesaian berbagai urusan administrasi seperti pembuatan surat keterangan, legalisasi dokumen, dan pelayanan kependudukan sering menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Fenomena ini memperlihatkan bahwa sistem pelayanan publik belum berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen pemerintahan yang baik.

Transparansi informasi publik masih menjadi persoalan yang menonjol. Sebagian masyarakat merasa kesulitan untuk memperoleh informasi yang jelas terkait prosedur pelayanan, biaya administrasi, dan waktu penyelesaian berkas. Kurangnya papan informasi, sistem antrian yang tidak teratur, serta minimnya pemanfaatan teknologi informasi dalam penyampaian layanan memperburuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kondisi ini dapat memunculkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintahan nagari serta menghambat upaya peningkatan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Selanjutnya, daya tanggap aparatur pemerintahan nagari terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat juga masih relatif rendah. Beberapa aparatur dinilai kurang komunikatif dan kurang memahami prinsip pelayanan prima, sehingga interaksi antara pegawai dan masyarakat sering kali bersifat formalistik dan kurang berorientasi pada solusi. Ketidaksiapan dalam menghadapi permintaan mendadak, lambannya tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat, serta terbatasnya kemampuan aparatur dalam penggunaan teknologi informasi semakin memperparah permasalahan pelayanan publik di tingkat nagari. Hal ini menggambarkan bahwa orientasi pelayanan publik yang seharusnya mengutamakan kepuasan masyarakat belum tertanam secara kuat di lingkungan birokrasi nagari.

Permasalahan lainnya adalah belum adanya inovasi yang signifikan dalam sistem pelayanan. Hingga kini, pelayanan di Kantor Wali Nagari Kasang masih banyak dilakukan secara manual, tanpa dukungan sistem digital yang memadai. Padahal, di era digitalisasi pemerintahan, inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi seperti penggunaan aplikasi pelayanan online, sistem antrian digital, atau penyampaian informasi melalui media sosial merupakan tuntutan yang tidak bisa dihindari. Ketiadaan inovasi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat, berulang, dan rawan kesalahan administrasi (Prameswari & Susetyo, 2025). Kondisi tersebut juga menunjukkan bahwa aparatur nagari belum sepenuhnya siap beradaptasi dengan perkembangan teknologi serta perubahan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks.

Jika ditinjau dari perspektif **good governance**, permasalahan di atas mencerminkan bahwa prinsip-prinsip seperti **transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, partisipasi, dan responsivitas** belum terimplementasi secara optimal di Kantor Wali Nagari Kasang. Transparansi belum berjalan karena informasi publik belum tersampaikan secara terbuka; akuntabilitas belum tampak karena tidak ada mekanisme evaluasi kinerja yang jelas terhadap aparatur; efektivitas dan

efisiensi terhambat oleh sistem kerja yang konvensional; partisipasi masyarakat rendah karena kurangnya ruang dialog antara warga dan pemerintah nagari; sedangkan responsivitas masih lemah karena aparatur kurang tanggap terhadap perubahan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik di Nagari Kasang masih perlu dibenahi agar dapat mencerminkan tata kelola pemerintahan yang baik dan modern.

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa Kantor Wali Nagari Kasang memerlukan pembenahan menyeluruh, baik dari aspek manajemen pelayanan, peningkatan kapasitas aparatur, maupun pemanfaatan teknologi informasi. Upaya ini penting dilakukan agar pemerintahan nagari mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Tanpa adanya langkah konkret menuju perbaikan sistem dan peningkatan kualitas aparatur, dikhawatirkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan nagari akan menurun, dan semangat good governance yang diharapkan dalam penyelenggaraan pemerintahan desa tidak akan terwujud secara nyata.

## METODE

### Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Implementasi Prinsip Good Governace dalam Pelayanan Administrasi Publik di Kantor Wali Nagari Kasang, Kecamatan BatangAnai, Kabupaten Padang Pariaman.

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Wali Nagari Kasang, Kecamatan Batang Anai, Kabupaten Padang Pariaman. Lokasi penelitian ini dipilih karena nagari ini merupakan salah satu pemerintahan terdekat dengan masyarakat yang melaksanakan pelayanan administrasi publik. Selain itu, Nagari Kasang memiliki potensi dan tantangan dalam menerapkan prinsip-prinsip good governance, seperti transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, serta partisipasi masyarakat. Kondisi ini menjadikan Nagari Kasang relevan untuk diteliti guna mengetahui sejauh mana prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik telah diimplementasikan dalam pelayanan administrasi nagari.

### Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari wawancara mendalam dengan informan kunci, seperti pegawai di Kantor wali Nagari Kasang, masyarakat penerima layanan, serta pihak terkait lainnya.
b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen resmi, laporan tahunan, kebijakan pemerintah, serta literatur terkait yang mendukung analisis penelitian ini.

### Teknik Penentuan Informan

Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik purposive sampling, di mana informan dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan yang akan diwawancarai meliputi:

a. Pegawai di Kantor Wali Nagari Kasang yang terlibat dalam pelayanan administrasi
b. Masyarakat penerima layanan di Kantor wali Nagari Kasang

**Teknik Pengumpulan**

Data Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Wawancara Mendalam (In-depth Interview), dilakukan untuk memperoleh informasi yang detail dan mendalam mengenai pengalaman serta pandangan informan terkait dengan implementasi prinsip good governace dalam pelayanan administrasi.
b. Observasi, dilakukan untuk mengamati langsung interaksi antara petugas pelayanan dan masyarakat guna memahami dinamika yang terjadi dalam proses pelayanan administrasi.
c. Dokumentasi, berupa pengumpulan data sekunder seperti kebijakan, peraturan, serta laporan resmi terkait pelayanan administrasi terkait surat menyurat di Kantor Wali Nagari Kasang.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

**Prinsip Partisipasi**

Partisipasi merupakan salah satu pilar penting dalam penerapan good governance. Prinsip ini menekankan bahwa setiap warga negara berhak ikut serta dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan yang sah. Partisipasi yang sehat tercipta apabila masyarakat diberi kebebasan untuk berpendapat, berkumpul, dan memiliki kapasitas untuk berperan secara konstruktif dalam kegiatan pemerintahan (Fadli Ramadhan et al., 2024).

Di Kantor Wali Nagari Kasang, partisipasi masyarakat mulai terlihat melalui keterlibatan warga dalam kegiatan musyawarah nagari, perumusan program kerja, serta penyampaian aspirasi melalui lembaga kemasyarakatan. Aparatur nagari berupaya membuka ruang dialog dengan masyarakat, terutama ketika ada kebijakan yang berkaitan langsung dengan pelayanan administrasi. Namun, partisipasi ini belum sepenuhnya merata. Masih ada sebagian warga yang belum aktif karena kurangnya sosialisasi dan kesadaran akan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan. Berdasarkan observasi, aparatur di Kantor Wali Nagari Kasang telah menunjukkan sikap pelayanan yang baik, ramah, dan terbuka. Hal ini juga sejalan dengan pernyataan Wali Nagari dalam wawancara bahwa pemerintah nagari selalu berupaya mendengarkan aspirasi masyarakat secara langsung, terutama melalui kunjungan lapangan ke korong-korong (setingkat dusun atau RW).

**Prinsip Efektivitas dan Efisiensi**

Secara keseluruhan, pegawai di Kantor Wali Nagari Kasang telah menjalankan tugas pelayanan dengan cukup baik. Namun, berdasarkan pengamatan, masih ada beberapa hal yang perlu dibenahi, terutama terkait kedisiplinan. Beberapa pegawai terkadang datang tidak tepat waktu atau meninggalkan kantor sebelum jam pelayanan berakhir. Kondisi tersebut membuat sebagian masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan. Di sisi lain, pelaksanaan visi dan misi pemerintahan nagari dinilai sudah berjalan dengan baik karena pegawai berupaya memberikan pelayanan sesuai arahan pimpinan. Meskipun begitu, dari sisi efektivitas dan efisiensi masih terdapat hambatan, seperti proses administrasi yang cenderung berbelit dan adanya pungutan tambahan yang tidak sesuai ketentuan.

Efektivitas dan efisiensi mencerminkan sejauh mana tujuan pelayanan publik dapat tercapai dengan penggunaan sumber daya yang optimal (Adam Permana Putra & Maulidah Narasti, 2024). Berdasarkan hasil wawancara, pelayanan administrasi di Kantor Wali Nagari Kasang dilaksanakan dari pukul 08.00 hingga 16.00 WIB. Namun, Wali Nagari menyatakan

bahwa pelayanan tetap diberikan meskipun di luar jam kerja apabila masyarakat membutuhkan pelayanan mendesak.

> *"Ketika masyarakat memerlukan mendesak contohnya hari Sabtu kantor tutup, kami masih tetap ingin membantu dalam bentuk apapun yang penting bisa melayani masyarakat tanpa menunggu rutinitas kantor."*

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya fleksibilitas dan komitmen tinggi dalam memberikan pelayanan publik. Dari sisi efektivitas, pegawai berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan arahan pimpinan dan visi pemerintahan nagari. Namun, efisiensi masih menjadi kendala. Berdasarkan pengamatan, proses administrasi masih membutuhkan waktu cukup lama dan belum seluruhnya didukung teknologi informasi. Selain itu, Wali Nagari juga menyebutkan bahwa keterbatasan anggaran menjadi hambatan tersendiri dalam memenuhi seluruh kebutuhan fasilitas pelayanan. Ia mengatakan:

> *"Setiap kekurangan tentu ada. Kami berupaya menutupi kekurangan itu, salah satunya melalui bantuan CSR dari perusahaan-perusahaan yang berdiri di Nagari Kasang."*

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan sudah cukup baik karena adanya upaya langsung melayani masyarakat bahkan di luar jam kerja. Namun, efisiensi waktu, anggaran, dan pemanfaatan teknologi masih perlu ditingkatkan agar pelayanan berjalan lebih cepat dan tepat sasaran.

**Prinsip Transparansi**

Transparansi merupakan landasan utama dalam mewujudkan pemerintahan yang terbuka dan akuntabel (Tarandung et al., 2022). Pemerintah nagari harus menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat agar setiap proses dapat diawasi bersama. Penerapan prinsip transparansi di Kantor Wali Nagari Kasang sudah mulai terlihat, misalnya melalui penyampaian informasi mengenai persyaratan dan prosedur pengurusan dokumen administrasi kepada masyarakat. Aparatur juga menjelaskan alur pelayanan dengan baik agar warga memahami setiap tahapan yang harus dilakukan.

Namun, berdasarkan hasil wawancara, masih ada kendala dalam hal keterbukaan informasi mengenai biaya pelayanan. Sebagian masyarakat belum mengetahui secara pasti berapa biaya yang harus dikeluarkan, karena belum semua jenis layanan memiliki daftar biaya yang dipublikasikan secara jelas. Untuk itu, diperlukan peningkatan keterbukaan melalui pemasangan papan informasi layanan publik dan biaya administrasi sesuai amanat Peraturan Bupati Padang Pariaman Nomor 2 Tahun 2024. Langkah ini akan memperkuat kepercayaan masyarakat dan mengurangi potensi terjadinya pungutan di luar ketentuan. Berdasarkan hasil wawancara, Wali Nagari menjelaskan bahwa keterbukaan informasi dilakukan melalui media baliho, mading, dan komunikasi melalui wali korong (setingkat RW).

> *"Kami serba terbuka, sebab diatur oleh undang-undang dan peraturan bupati. Kami buat informasi lewat baliho besar dan ditempelkan di dekat pintu. Media sosial juga ada, tapi tidak banyak digunakan"*

Meskipun sudah ada upaya keterbukaan, namun bentuk informasi yang disediakan masih terbatas dan belum menyentuh aspek biaya, prosedur, serta waktu pelayanan secara rinci. Selain itu, penggunaan media sosial sebagai sarana informasi publik masih minim, padahal hal ini dapat menjadi sarana efektif untuk menjangkau masyarakat lebih luas.

Berdasarkan Peraturan Bupati Padang Pariaman Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pelayanan Publik, setiap unit pelayanan diwajibkan menampilkan informasi standar pelayanan, biaya, dan waktu penyelesaian secara jelas. Dengan demikian, Kantor Wali Nagari Kasang perlu memperluas

akses informasi publik melalui berbagai media agar prinsip transparansi benar-benar terwujud. Transparansi yang baik tidak hanya akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah nagari, tetapi juga menjadi dasar pengawasan sosial yang mencegah munculnya praktik maladministrasi dan korupsi di tingkat lokal.

**Prinsip Responsivitas**

Responsivitas menggambarkan kemampuan pemerintah untuk cepat tanggap terhadap kebutuhan, aspirasi, dan keluhan masyarakat. Pemerintah yang responsif akan berusaha memberikan pelayanan secara efektif, efisien, dan bebas dari birokrasi yang berbelit.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, aparatur di Kantor Wali Nagari Kasang dinilai cukup tanggap dalam memberikan pelayanan administrasi. Masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen seperti surat keterangan atau administrasi kependudukan dilayani dengan sopan dan informatif. Namun, sebagian masyarakat masih merasa bahwa pelayanan terkadang lambat, terutama ketika jumlah pemohon meningkat atau ketika aparatur datang tidak tepat waktu. Wali Nagari menjelaskan bahwa bila ada keluhan terhadap pelayanan, masyarakat bisa menyampaikannya langsung melalui kotak saran atau secara langsung kepada Wali Nagari. Ia menegaskan,

> *"Wali Nagari ini tidak selalu duduk di kursi, pasti kami turun langsung ke korong-korong. Mendengarkan aspirasi masyarakat, keluhan masyarakat tentang pelayanan atau pembangunan yang akan dibuat di korong tersebut."*

Hal ini menunjukkan adanya budaya komunikasi dua arah yang terbuka antara pemerintah dan masyarakat. Bentuk responsivitas semacam ini menjadi indikator bahwa Kantor Wali Nagari Kasang telah berupaya menempatkan kepentingan masyarakat sebagai prioritas utama. Namun, masih terdapat keterbatasan dari sisi waktu pelayanan. Ketika jumlah masyarakat yang datang meningkat, pegawai sering kali kewalahan karena keterbatasan jumlah aparatur. Maka dari itu, diperlukan sistem antrean dan pembagian tugas yang lebih efisien agar pelayanan tetap responsif dalam kondisi sibuk.

**Prinsip Akuntabilitas**

Akuntabilitas merupakan kewajiban aparatur pemerintah untuk mempertanggungjawabkan setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan kepada masyarakat dan pihak berwenang (Shinta Tomuka, 2024). Prinsip ini memastikan bahwa setiap kegiatan pemerintahan dapat diawasi dan dievaluasi secara terbuka.

Di Kantor Wali Nagari Kasang, akuntabilitas mulai diterapkan melalui penyusunan laporan pertanggungjawaban kerja secara berkala dan penyampaian hasil kegiatan kepada masyarakat dalam forum musyawarah nagari. Aparatur juga dituntut untuk bekerja sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing, serta memberikan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan secara moral dan administratif. Akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Kasang dinilai cukup baik karena aparatur telah menjalankan tugas sesuai ketentuan dan menunjukkan tanggung jawab terhadap hasil pekerjaannya. Wali Nagari menyatakan bahwa setiap keputusan dan kebijakan diambil melalui proses musyawarah bersama Badan Musyawarah Nagari (BAMUS) yang terdiri dari unsur niniak mamak, bundo kanduang, ulama, dan tokoh adat.

> *"Setiap kebijakan dan keputusan itu kami sepakati dengan Bamus. Di situ ada sembilan anggota dari tiga unsur adat. Semua keputusan adalah hasil mufakat."*

Proses musyawarah ini menunjukkan bahwa pengambilan keputusan di Kantor Wali Nagari Kasang dilakukan secara kolektif dan bertanggung jawab. Hal ini memperkuat nilai akuntabilitas horizontal (kepada masyarakat) dan vertikal (kepada peraturan). Selain itu,

keterlibatan berbagai unsur masyarakat dalam pengambilan keputusan memperkaya proses demokrasi lokal.

Akan tetapi dari sisi akuntabilitas administratif, masih terdapat kekurangan dalam hal keterbukaan hasil evaluasi pelayanan kepada publik. Masyarakat belum sepenuhnya mengetahui sejauh mana capaian kinerja aparatur atau tindak lanjut terhadap keluhan warga. Oleh karena itu, Kantor Wali Nagari perlu mengembangkan sistem pelaporan publik secara berkala, misalnya dengan mempublikasikan laporan kegiatan atau realisasi anggaran di papan pengumuman dan media sosial resmi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi prinsip good governance dalam pelayanan administrasi di Kantor Wali Nagari Kasang, Kecamatan Batang Anai, Kabupaten Padang Pariaman, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik telah mulai berjalan, namun masih belum optimal di seluruh aspek pelayanan publik. Pelaksanaan prinsip partisipasi menunjukkan bahwa masyarakat telah mulai dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan melalui forum musyawarah nagari dan kegiatan kemasyarakatan lainnya. Meskipun demikian, partisipasi tersebut belum merata karena masih terbatas pada kelompok masyarakat tertentu, sementara sebagian warga lainnya belum terlibat aktif akibat kurangnya sosialisasi dan kesadaran terhadap pentingnya keterlibatan dalam proses pemerintahan nagari.

Dari sisi efektivitas dan efisiensi, aparatur Kantor Wali Nagari Kasang telah menunjukkan komitmen yang baik dengan memberikan pelayanan secara disiplin dan bahkan tetap membantu masyarakat di luar jam kerja. Namun, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi kendala, antara lain keterlambatan akibat keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana yang belum memadai, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini menyebabkan proses administrasi belum berjalan sepenuhnya cepat, tepat, dan efisien sebagaimana yang diharapkan dalam prinsip good governance.

Selanjutnya, prinsip transparansi telah mulai diterapkan melalui penyediaan informasi publik menggunakan baliho, papan pengumuman, dan komunikasi langsung antara aparatur dengan masyarakat. Namun, keterbukaan tersebut masih terbatas karena belum sepenuhnya mencakup rincian biaya, waktu, dan prosedur pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan keterbukaan informasi publik agar masyarakat memperoleh kejelasan dan kepastian dalam proses pelayanan sesuai amanat Peraturan Bupati Padang Pariaman Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pelayanan Publik.

Prinsip responsivitas aparatur di Kantor Wali Nagari Kasang juga telah menunjukkan perkembangan positif. Aparatur bersikap tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat melalui komunikasi dua arah, baik secara langsung di kantor maupun melalui kegiatan kunjungan lapangan ke korong-korong. Meskipun demikian, keterbatasan jumlah pegawai menyebabkan pelayanan terkadang lambat saat volume masyarakat yang dilayani meningkat, sehingga diperlukan pengaturan waktu dan sistem kerja yang lebih efisien agar pelayanan tetap responsif dalam berbagai situasi.

Sementara itu, penerapan prinsip akuntabilitas di Kantor Wali Nagari Kasang sudah dijalankan melalui mekanisme musyawarah bersama Badan Musyawarah Nagari (BAMUS) dan penyusunan laporan pertanggungjawaban secara berkala. Aparatur juga berupaya melaksanakan

tugas sesuai dengan peraturan dan tanggung jawab moral sebagai pelayan masyarakat. Namun, publikasi hasil evaluasi kinerja dan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat masih perlu diperkuat agar akuntabilitas publik dapat terwujud secara transparan dan menyeluruh.

## DAFTAR PUSTAKA

Aisyah. (2020). Prinsip–prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik. JAMAK: Jurnal Administrasi Manajemen dan Kepemimpinan, 7(1), 43–52.

Anggela, R., Putri, S., & Hidayat, M. (2023). Penerapan good governance dalam pelayanan publik. Jurnal Administrasi Publik, 11(2), 112–123.

Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Jurnal Media Administrasi, 7(1), 78–90.

Harjianto, H., & Sari, A. (2024). Penerapan prinsip-prinsip good governance oleh pemerintahan desa dalam pelayanan publik. HUMANIS: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora, 16(2), 43–52.

Saputra, N., & Nugroho, R. (2023). Good Governance pada Pelayanan Publik: Sebuah Usulan Model Pengembangan Berbasis Perilaku. JMSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur), 9(1).

Tarandung, S. N., Rorong, A., & Tulusan, F. (2022). Good governance dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Jurnal Administrasi Publik, 7(3), 201–210.

Wisnusaputra, F., & Bimo, B. A. (2023). Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Publik di Seksi Telekomunikasi PSO Bea Cukai Tanjung Balai Karimun. JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara), 21(3), 171–180.

Wardana, R., Putri, K. A. M., & Fatati, K. (2025). Good Governance di Era Digital: Pemerintah Kabupaten Sumedang sebagai Model Transformasi Pelayanan Publik. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 7(1).