

# INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DI KOTA BONTANG (STUDI ADMINISTRASI MALAM HARI DI KECAMATAN BONTANG SELATAN)

Putri Ismawati<sup>1</sup>, Sry Reski Mulka<sup>2</sup>,

## *Abstrak*

*Layanan administrasi malam di Kecamatan Bontang Selatan merupakan inovasi dalam sistem Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas serta efisiensi pelayanan publik. Program ini memungkinkan masyarakat yang tidak memiliki fleksibilitas waktu di siang hari untuk mengurus dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan surat keterangan lainnya pada malam hari. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini menganalisis efektivitas layanan administrasi malam dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan ini mendapatkan respons positif dari masyarakat, dengan peningkatan kepuasan dari 65% menjadi 85% setelah penerapan program. Faktor utama yang mendukung keberhasilan inovasi ini adalah komitmen pemerintah daerah, partisipasi aktif masyarakat, serta penggunaan teknologi dalam sistem administrasi. Meskipun demikian, beberapa tantangan masih dihadapi, seperti pengaturan shift pegawai dan kendala teknis berupa gangguan jaringan internet. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan infrastruktur teknis, penambahan hari operasional, serta optimalisasi pengelolaan SDM untuk memastikan layanan ini tetap berjalan optimal dan berkelanjutan. Model layanan administrasi malam di Kecamatan Bontang Selatan dapat menjadi contoh inovasi pelayanan publik yang dapat diterapkan di daerah lain untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan administrasi*

**Kata Kunci :** *Inovasi, pelayanan publik, PATEN, administrasi terpadu, Kecamatan Bontang Selatan.*

## **Pendahuluan**

Pelayanan administrasi malam di Kecamatan Bontang Selatan merupakan inovasi dalam sistem Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang bertujuan meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan publik. Pegawai kecamatan bekerja dalam sistem shift setiap Selasa dan Kamis pukul 19.30–21.30 WITA

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Pemerintahan Integratif, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: putriismawati2001@gmail.com

<sup>2</sup> Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

untuk melayani masyarakat yang kesulitan mengurus dokumen administrasi pada siang hari. Inovasi ini menjadikan Kota Bontang sebagai satu-satunya wilayah di Pelayanan administrasi malam di Kecamatan Bontang Selatan merupakan inovasi dalam sistem Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang bertujuan meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan publik. Pegawai kecamatan bekerja dalam sistem shift setiap Selasa dan Kamis pukul 19.30–21.30 WITA untuk melayani masyarakat yang kesulitan mengurus dokumen administrasi pada siang hari. Inovasi ini menjadikan Kota Bontang sebagai satu-satunya wilayah di Kalimantan Timur yang menerapkan pelayanan administrasi malam, berbeda dengan kota lain seperti Semarang, Bekasi, dan Pasuruan yang belum memiliki kebijakan serupa. Program ini sejalan dengan upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik serta mencegah praktik korupsi melalui reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas layanan.

Permasalahan pelayanan publik di Indonesia masih diwarnai oleh berbagai hambatan administratif seperti regulasi yang terlalu ketat, prosedur yang berbelit-belit, dan kurangnya fleksibilitas dalam birokrasi. Akibatnya, masyarakat seringkali mengalami kesulitan dalam memperoleh pelayanan yang efisien. Selain itu, keterbatasan anggaran dan struktur organisasi yang berbasis tingkat semakin memperumit penyelenggaraan layanan publik. Dalam konteks ini, pelayanan administrasi yang baik tidak hanya bermanfaat bagi masyarakat, tetapi juga meningkatkan kredibilitas dan legitimasi pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan publiknya.

Pelayanan publik yang berkualitas memiliki peran strategis dalam mempercepat pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat diperkuat melalui sistem pelayanan yang transparan dan responsif terhadap kebutuhan warga. Namun, tantangan utama yang dihadapi adalah paradigma birokrasi yang masih menempatkan masyarakat sebagai pihak yang melayani, bukan dilayani. Situasi ini menunjukkan perlunya inovasi dalam sistem administrasi untuk memastikan bahwa layanan publik benar-benar memenuhi ekspektasi dan kebutuhan warga. Implementasi PATEN di Kecamatan Bontang Selatan berawal dari kebijakan administrasi kependudukan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan serta strategi reformasi administrasi dari Kementerian Dalam Negeri. Dengan mengadopsi prinsip pelayanan yang lebih fleksibel, PATEN menjadi langkah progresif dalam memodernisasi sistem pelayanan publik di tingkat kecamatan. Program ini juga mendukung pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang mengamanatkan peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan daya saing daerah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada dua permasalahan utama: (1) bagaimana inovasi pelayanan terpadu (PATEN) dapat meningkatkan pelayanan di Kecamatan Bontang Selatan, dan (2) apa saja faktor

pendukung yang berkontribusi terhadap keberhasilan inovasi PATEN dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di wilayah tersebut.

## **Kerangka Teori**

### ***Pengertian Inovasi***

Inovasi dalam pelayanan publik bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan, terutama dalam menyesuaikan waktu operasional agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan administrasi malam di Kecamatan Bontang Selatan menjadi solusi bagi warga yang kesulitan mengurus dokumen pada siang hari. Keberhasilan inovasi ini dapat dilihat dari peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik serta kemudahan akses administrasi yang lebih fleksibel. Menurut Irwan N. dkk. (2012), inovasi pemerintahan daerah dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu kepemimpinan, lingkungan organisasi, dan aspek politik.

Rogers (2003) mendefinisikan inovasi sebagai konsep atau metode baru yang diterima sebagai perubahan dalam suatu kelompok masyarakat. Robbins (2007) menekankan bahwa inovasi adalah bentuk perubahan yang diterapkan untuk memperbaiki layanan, teknik, atau produk. Sangkala (2013) menambahkan bahwa inovasi mencakup kebijakan atau praktik yang meningkatkan kualitas layanan publik. Sementara itu, Gumilar (2016) menguraikan bahwa inovasi dalam sektor publik melibatkan penerapan konsep, metode, dan teknologi baru guna meningkatkan pelayanan.

Rogers juga mengidentifikasi lima indikator inovasi: keuntungan dalam hubungan, kecukupan, potensi untuk diuji, kemudahan observasi, dan keunggulan relatif (Salsabila & Mayarni, 2021). Kesuksesan implementasi inovasi bergantung pada komunikasi yang efektif di antara para pelaksana kebijakan, seperti camat dan staf PATEN, serta adanya transmisi, kejelasan, dan konsistensi dalam pelaksanaan kebijakan.

### ***Pengertian Pelayanan***

Pelayanan merupakan aktivitas yang melibatkan interaksi langsung antara penyedia dan penerima layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan administratif masyarakat. Sinambela (2014) mengartikan pelayanan sebagai tindakan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, sedangkan Moenir (2015) menekankan bahwa pelayanan adalah suatu proses yang melibatkan berbagai organisasi sosial dalam pelaksanaannya.

## **Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan PATEN**

### **1. *Pelayanan Terpadu***

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah sistem yang mengintegrasikan berbagai layanan publik ke dalam satu loket pelayanan. Tujuannya adalah menyederhanakan proses administrasi, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan transparansi dalam

pembayaran biaya layanan. Dengan adanya PATEN, masyarakat dapat mengurus dokumen secara lebih cepat, mudah, dan efisien karena seluruh proses administratif dilakukan di satu tempat.

## **2. *Pelayanan dalam Penyelenggaraan PATEN***

Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Bontang Selatan didasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 dan Keputusan Walikota Bontang Nomor 26 Tahun 2014. Sebelum PATEN diterapkan, pelayanan administratif dilakukan oleh masing-masing kepala bagian, seperti bagian pemerintahan yang mengurus KTP dan KK. Namun, sistem ini dianggap kurang efisien karena prosesnya memakan waktu lama dan tidak terpusat.

Dengan diterapkannya PATEN, layanan administrasi menjadi lebih transparan dan terstruktur. Misalnya, pemohon hanya perlu menyerahkan dokumen ke loket pelayanan, menunggu pemeriksaan berkas, lalu menerima dokumen yang telah diproses. Jika persyaratan lengkap, pembuatan dokumen dapat selesai dalam satu hari. Namun, untuk dokumen tertentu seperti KTP, KK, dan Akta Kelahiran, penyelesaiannya tetap memerlukan pengesahan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (CAPIL) di tingkat kabupaten.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial, sikap individu dan kelompok, serta efektivitas inovasi pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kecamatan Bontang Selatan. Menurut Creswell (2016), penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang menggali makna dari pengalaman individu atau kelompok yang menghadapi suatu masalah sosial. Dalam penelitian ini, pendekatan induktif digunakan untuk menggali informasi mendalam mengenai praktik pelayanan administrasi terpadu, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta mengukur dampak inovasi terhadap kepuasan masyarakat. Kajian ini juga mempertimbangkan model praktik terbaik dari berbagai wilayah geografis guna menilai sejauh mana model yang diterapkan di Kecamatan Bontang Selatan dapat disesuaikan dengan kondisi lokal.

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling (Yusuf, 2015), yang memilih informan berdasarkan relevansi mereka terhadap penelitian. Informan utama dalam penelitian ini terdiri dari Camat Bontang Selatan, Kasi Pemerintahan Kecamatan, masyarakat setempat, serta pegawai layanan administrasi terpadu. Setiap informan memiliki peran penting dalam penyelenggaraan PATEN, baik sebagai pengambil kebijakan, pelaksana layanan, maupun penerima manfaat. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi (Idrus, 2009). Wawancara dilakukan dengan pendekatan langsung untuk memahami pengalaman, pendapat, serta

kendala yang dihadapi dalam pelayanan administrasi malam hari. Observasi dilakukan untuk mengamati langsung proses pelayanan di kecamatan, mencatat interaksi antara petugas dan masyarakat, serta menilai efisiensi sistem yang diterapkan. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder dari dokumen resmi, laporan pemerintah, dan bahan tertulis lainnya yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model Miles dan Huberman (Saldana, 2014), yang terdiri dari empat tahap utama: (1) Pengumpulan data, di mana informasi diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi selama proses penelitian berlangsung; (2) Kondensasi data, yaitu seleksi dan penyederhanaan informasi agar lebih relevan dan fokus terhadap tujuan penelitian; (3) Penyajian data, di mana hasil yang telah dianalisis disusun dalam bentuk narasi atau ringkasan terstruktur guna memberikan gambaran yang jelas terkait inovasi PATEN di Kecamatan Bontang Selatan; dan (4) Penarikan kesimpulan, yang dilakukan melalui interpretasi pola, hubungan sebab-akibat, serta validasi temuan dengan mempertimbangkan berbagai aspek empiris yang ditemukan selama penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami dinamika pelayanan publik secara lebih komprehensif serta merumuskan rekomendasi berdasarkan hasil temuan yang diperoleh.

Dengan menerapkan metode deskriptif kualitatif serta analisis data berbasis model interaktif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam mengenai inovasi pelayanan publik di tingkat kecamatan. Fokus utama penelitian ini adalah mengukur dampak PATEN terhadap kepuasan masyarakat, mengidentifikasi tantangan dalam implementasinya, serta menilai efektivitas model yang digunakan. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan kebijakan inovasi pelayanan publik yang lebih responsif dan berkelanjutan.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### ***Kecamatan Bontang Selatan***

Kecamatan Bontang Selatan merupakan bagian dari Kota Bontang yang terletak di pesisir timur Pulau Kalimantan. Awalnya, wilayah ini merupakan desa kecil di bawah pemerintahan Kerajaan Kutai Kartanegara. Nama "Bontang" berasal dari bahasa lokal yang berarti "tanah subur," mencerminkan potensi wilayahnya sebagai daerah yang kaya akan sumber daya alam. Seiring berjalannya waktu, pertumbuhan industri minyak, gas, dan petrokimia pada tahun 1970-an mendorong perkembangan pesat daerah ini. Bontang yang awalnya berada di bawah Kabupaten Kutai, memperoleh status sebagai kota administratif pada tahun 1989 dan menjadi kota otonom berdasarkan Undang-Undang No. 47 Tahun 1999.

Perekonomian Kota Bontang sangat bergantung pada sektor industri, terutama setelah berdirinya perusahaan besar seperti PT Pupuk Kaltim dan PT Badak NGL. Keberadaan industri ini tidak hanya mendorong pertumbuhan

ekonomi lokal, tetapi juga mempercepat pengembangan infrastruktur serta meningkatkan standar hidup masyarakat. Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik, pemerintah daerah melakukan pemekaran wilayah dengan membentuk Kecamatan Bontang Selatan pada tahun 2022. Kecamatan ini menjadi pusat berbagai aktivitas sosial dan ekonomi serta memegang peran penting dalam pemerataan pembangunan di Kota Bontang.

Secara geografis, Kecamatan Bontang Selatan terletak pada koordinat sekitar 0°07' Lintang Utara dan 117°30' Bujur Timur. Kecamatan ini memiliki luas wilayah sekitar 10.794 km<sup>2</sup> dan berbatasan langsung dengan Kecamatan Bontang Barat di sebelah barat dan Kecamatan Bontang Utara di sebelah utara. Sementara itu, di bagian selatan, kecamatan ini berbatasan dengan perairan Laut Sulawesi, yang memberikan akses penting bagi jalur transportasi laut dan perdagangan. Letak geografisnya yang strategis menjadikan kecamatan ini sebagai pusat aktivitas ekonomi, terutama dalam bidang industri dan perdagangan.

Struktur organisasi Kecamatan Bontang Selatan dirancang untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik secara efektif. Kecamatan ini dipimpin oleh seorang Camat yang bertanggung jawab atas pengelolaan pemerintahan di wilayahnya. Di bawah Camat, terdapat beberapa Kepala Seksi (Kasi) yang membawahi bidang tertentu, seperti Kasi Pemerintahan yang menangani administrasi kependudukan, Kasi Pelayanan Umum yang mengelola layanan masyarakat, serta Kasi Pemberdayaan Masyarakat yang mengelola program-program sosial. Selain itu, terdapat Kasi Trantibum yang bertugas menjaga ketertiban dan keamanan wilayah, serta Kasi Pembangunan yang bertanggung jawab atas proyek pembangunan daerah.

Visi Kecamatan Bontang Selatan adalah "Menjadikan Kecamatan Bontang Selatan sebagai pusat pelayanan publik yang unggul, transparan, dan berintegritas dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat." Visi ini mencerminkan komitmen pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat diandalkan. Dengan mengutamakan transparansi serta integritas, Kecamatan Bontang Selatan berupaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memastikan setiap layanan yang diberikan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Untuk mewujudkan visi tersebut, Kecamatan Bontang Selatan menetapkan beberapa misi utama. Salah satunya adalah meningkatkan kualitas pelayanan administrasi terpadu secara efisien. Hal ini dilakukan melalui penyediaan layanan yang cepat dan tepat sasaran, termasuk inovasi layanan administrasi malam hari untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang tidak dapat mengurus administrasi di siang hari. Selain itu, kecamatan ini juga berfokus pada pemberdayaan masyarakat melalui peningkatan partisipasi dalam proses pelayanan publik. Dengan melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan, diharapkan pelayanan publik dapat lebih responsif terhadap kebutuhan mereka.

Akuntabilitas dan transparansi menjadi aspek penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kecamatan Bontang Selatan menerapkan standar transparansi dalam setiap proses layanan, termasuk pengelolaan anggaran secara terbuka, pelaporan kinerja secara berkala, serta penerapan sistem pengaduan yang efektif. Langkah-langkah ini bertujuan untuk memperkuat kepercayaan masyarakat dan memastikan bahwa pelayanan publik berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik.

### ***Respon Masyarakat terhadap Pelayanan Malam***

Layanan administrasi malam di Kecamatan Bontang Selatan mendapat tanggapan positif dari masyarakat. Program ini sangat membantu warga yang memiliki keterbatasan waktu di siang hari akibat pekerjaan atau kesibukan lainnya. Sebelumnya, banyak warga kesulitan mengurus dokumen administratif karena harus bekerja dari pagi hingga sore. Dengan adanya layanan ini, masyarakat dapat mengatur waktu lebih fleksibel tanpa harus mengambil cuti atau meninggalkan pekerjaan. Salah satu warga menyatakan, "*Pelayanan malam sangat membantu kami yang tidak bisa datang ke kantor kecamatan pada siang hari. Kami bisa mengurus dokumen tanpa perlu izin dari tempat kerja.*"

Selain fleksibilitas waktu, masyarakat juga mengapresiasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan. Pelayanan tetap berjalan dengan standar tinggi meskipun dilakukan di luar jam kerja reguler. Pegawai kecamatan melayani dengan ramah dan profesional, sehingga masyarakat merasa nyaman dalam mengurus dokumen. Seorang warga menuturkan, "*Petugas kecamatan sangat membantu, mereka tetap melayani dengan ramah meskipun sudah malam.*" Keberadaan layanan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan warga tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah yang semakin responsif terhadap kebutuhan publik.

Partisipasi aktif masyarakat terlihat dari meningkatnya jumlah pengguna layanan malam serta masukan yang mereka berikan untuk pengembangan program ini. Banyak warga mengusulkan agar cakupan layanan diperluas, termasuk perizinan usaha kecil dan surat keterangan domisili. Beberapa warga juga berharap layanan ini tersedia lebih sering, baik dengan menambah hari operasional atau menambah jam layanan. Permintaan ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat terbantu dengan inovasi ini dan berharap agar manfaatnya bisa semakin luas.

Selain manfaat administratif, program ini juga memberikan dampak psikologis yang positif bagi masyarakat. Warga merasa lebih tenang karena tidak perlu terburu-buru mengurus dokumen pada siang hari atau khawatir antrean panjang. Suasana layanan malam yang lebih santai membuat proses administrasi terasa lebih nyaman. Salah satu warga menyampaikan, "*Saya lebih suka datang malam hari karena suasananya lebih tenang dan antreannya tidak terlalu panjang.*" Pegawai kecamatan juga merasakan manfaatnya karena antrean di siang hari berkurang sehingga beban kerja lebih terdistribusi dengan baik.

Beberapa tantangan masih dihadapi dalam pelaksanaan layanan ini. Peningkatan jumlah pengguna layanan terkadang menyebabkan antrean panjang meskipun layanan dilakukan di malam hari. Kendala teknis seperti gangguan jaringan internet juga menjadi hambatan dalam mempercepat proses pelayanan. Pegawai kecamatan berupaya mengatasi masalah ini dengan perbaikan sistem dan dukungan teknis yang lebih baik. Salah satu pegawai menyatakan, "*Kadang-kadang jaringan internet tidak stabil, jadi proses pembuatan dokumen bisa tertunda.*" Dengan dukungan infrastruktur yang lebih baik, layanan malam dapat berjalan lebih lancar dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Pelayanan administrasi malam di Kecamatan Bontang Selatan memberikan solusi nyata bagi masyarakat yang membutuhkan akses layanan publik yang lebih fleksibel. Program ini meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kecamatan serta membantu mendistribusikan beban kerja pegawai secara lebih merata. Untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitasnya, peningkatan infrastruktur dan perluasan cakupan layanan perlu dipertimbangkan. Dengan komitmen pemerintah dalam menjaga kualitas layanan, program ini dapat menjadi model inovasi pelayanan publik yang diterapkan di daerah lain.

### ***Model dan Best Practices***

Model pelayanan administrasi terpadu yang diterapkan di Kecamatan Bontang Selatan melalui layanan malam hari menjadi inovasi yang efektif dalam meningkatkan aksesibilitas layanan publik. Program ini dirancang untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang kesulitan mengurus dokumen administratif pada jam kerja reguler. Dengan menyediakan layanan pada malam hari, kecamatan ini tidak hanya memperluas akses pelayanan tetapi juga menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam merespons kebutuhan masyarakat. Inovasi ini memberikan solusi bagi warga yang memiliki keterbatasan waktu di siang hari, seperti pekerja dengan jam kerja panjang atau masyarakat yang memiliki tanggung jawab lain.

Keberhasilan program ini bergantung pada dukungan pemerintah daerah, alokasi anggaran yang memadai, serta kesiapan sumber daya manusia. Pada tahun 2021, pemerintah Kecamatan Bontang Selatan mengalokasikan anggaran untuk pembangunan infrastruktur, layanan administrasi, serta pengadaan teknologi dan pelatihan pegawai. Dana sebesar Rp500.000.000 dialokasikan khusus untuk operasional layanan malam, sementara anggaran untuk pengadaan perangkat IT mencapai Rp750.000.000. Dukungan ini memastikan kelancaran layanan serta peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, survei masyarakat sebelum pelaksanaan program menunjukkan bahwa mayoritas warga membutuhkan layanan malam, terutama mereka yang tidak memiliki fleksibilitas waktu di siang hari.

Penerapan layanan malam ini membawa dampak positif dalam efisiensi layanan. Tingkat kepuasan masyarakat meningkat dari 65% menjadi 85%, sementara jumlah pemohon per hari bertambah dari 100 menjadi 150 orang. Rata-

rata waktu tunggu berkurang dari 45 menit menjadi 25 menit, sedangkan jumlah antrean panjang berkurang dari 35% menjadi 15%. Penggunaan teknologi dalam sistem pelayanan, seperti sistem antrian digital dan layanan informasi online, turut meningkatkan efisiensi dan mengurangi kesalahan administratif dari 10% menjadi 3%. Kemudahan ini membuat masyarakat lebih nyaman dalam mengakses layanan tanpa harus menghadapi antrean panjang atau prosedur yang rumit.

Dukungan pemerintah daerah menjadi faktor utama dalam keberhasilan program ini. Pemerintah kecamatan memastikan bahwa anggaran, tenaga kerja, serta kebijakan operasional dapat mendukung kelancaran layanan malam. Pegawai kecamatan mendapatkan kebijakan fleksibel terkait jam kerja, termasuk pembayaran lembur dan pelatihan teknis untuk memastikan kualitas pelayanan tetap optimal. Camat Bontang Selatan menegaskan, "*Dukungan dari pemerintah daerah sangat kuat, termasuk anggaran dan pelatihan pegawai.*" Selain dukungan anggaran, penyediaan fasilitas teknologi dan infrastruktur yang memadai menjadi langkah strategis untuk memastikan pelayanan dapat berjalan lancar.

Partisipasi aktif masyarakat juga menjadi kunci keberhasilan model ini. Sejak awal, warga dilibatkan dalam proses perencanaan melalui survei dan dialog untuk memahami kebutuhan mereka. Setelah program berjalan, masyarakat terus memberikan umpan balik yang digunakan sebagai dasar perbaikan layanan. Banyak warga mengusulkan agar layanan malam mencakup lebih banyak jenis dokumen serta menambah hari operasional. Camat Bontang Selatan menyampaikan, "*Respons masyarakat sangat positif, dan mereka aktif memberikan masukan untuk perbaikan layanan.*" Partisipasi ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah kecamatan dan masyarakat.

### ***Kapasitas dan Akuntabilitas***

Kapasitas pemerintah Kecamatan Bontang Selatan dalam mengelola layanan administrasi malam sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dan dukungan teknis yang memadai. Untuk memastikan layanan berjalan optimal, pemerintah kecamatan telah mengadakan pelatihan khusus bagi pegawai yang bertugas pada layanan malam, mencakup aspek teknis, regulasi terbaru, serta komunikasi dengan masyarakat. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja pegawai serta memastikan standar pelayanan tetap terjaga meskipun dilakukan di luar jam kerja reguler. Evaluasi rutin juga dilakukan untuk mengukur efektivitas pelatihan dan mengidentifikasi kebutuhan pengembangan lebih lanjut.

Selain penguatan kapasitas sumber daya manusia, dukungan teknologi menjadi faktor kunci dalam keberhasilan layanan ini. Kecamatan Bontang Selatan telah menerapkan sistem antrian digital serta pemantauan layanan secara real-time untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi pelayanan. Infrastruktur teknis seperti jaringan internet yang stabil serta perangkat keras yang memadai turut memastikan layanan berjalan lancar tanpa hambatan berarti. Akuntabilitas

layanan dijaga melalui sistem monitoring berkala yang mencakup evaluasi terhadap waktu pelayanan, kepuasan masyarakat, serta efektivitas kerja pegawai. Selain itu, pemerintah kecamatan membuka jalur komunikasi langsung maupun online bagi masyarakat untuk memberikan umpan balik guna mendukung perbaikan layanan yang berkelanjutan.

Meskipun layanan administrasi malam memberikan banyak manfaat, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, salah satunya adalah pengaturan shift pegawai agar tidak mengganggu pelayanan di siang hari. Rotasi kerja yang kurang tepat dapat menyebabkan kelelahan pegawai, sehingga perlu sistem kerja yang fleksibel agar keseimbangan beban kerja tetap terjaga. Selain itu, kendala teknis seperti gangguan jaringan internet menjadi tantangan yang perlu ditangani dengan memastikan kerja sama dengan penyedia layanan internet untuk menjaga konektivitas tetap stabil. Dengan terus meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas layanan, Kecamatan Bontang Selatan dapat mempertahankan inovasi ini sebagai model pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, beberapa saran untuk pengembangan lebih lanjut dari layanan administrasi malam di Kecamatan Bontang Selatan adalah sebagai berikut: Peningkatan Infrastruktur Teknis, Pemerintah kecamatan perlu menjalin kerja sama dengan penyedia layanan internet guna memastikan koneksi jaringan yang lebih stabil selama operasional layanan malam. Selain itu, keberadaan tim teknis yang siap siaga sangat diperlukan untuk menangani gangguan teknis yang dapat terjadi, sehingga pelayanan dapat berlangsung tanpa hambatan. Penambahan Hari Operasional dan Jenis Layanan, Melihat meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan ini, pemerintah kecamatan dapat mempertimbangkan penambahan hari operasional layanan malam, termasuk membuka layanan di akhir pekan seperti hari Sabtu. Selain itu, cakupan layanan administrasi yang dapat diakses pada malam hari sebaiknya diperluas agar lebih banyak kebutuhan masyarakat yang dapat terpenuhi. Peningkatan Kesejahteraan dan Pengelolaan Shift Pegawai, Rotasi shift pegawai perlu terus dievaluasi agar beban kerja tetap seimbang dan tidak mengganggu kinerja di siang hari. Selain itu, pemberian insentif atau bentuk penghargaan kepada pegawai yang bertugas di malam hari dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan motivasi serta kualitas pelayanan yang diberikan. Pengembangan Partisipasi Masyarakat Pemerintah kecamatan perlu terus mendorong keterlibatan masyarakat dalam evaluasi serta pengembangan program layanan malam. Umpan balik dari masyarakat harus dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan layanan secara berkelanjutan, sehingga inovasi ini dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan serta harapan warga.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, beberapa saran untuk pengembangan lebih lanjut dari layanan administrasi malam di Kecamatan Bontang Selatan adalah sebagai berikut: Peningkatan Infrastruktur Teknis, Pemerintah kecamatan perlu menjalin kerja sama dengan penyedia layanan internet guna memastikan koneksi jaringan yang lebih stabil selama operasional layanan malam. Selain itu, keberadaan tim teknis yang siap siaga sangat diperlukan untuk menangani gangguan teknis yang dapat terjadi, sehingga pelayanan dapat berlangsung tanpa hambatan. Penambahan Hari Operasional dan Jenis Layanan, Melihat meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan ini, pemerintah kecamatan dapat mempertimbangkan penambahan hari operasional layanan malam, termasuk membuka layanan di akhir pekan seperti hari Sabtu. Selain itu, cakupan layanan administrasi yang dapat diakses pada malam hari sebaiknya diperluas agar lebih banyak kebutuhan masyarakat yang dapat terpenuhi. Peningkatan Kesejahteraan dan Pengelolaan Shift Pegawai, Rotasi shift pegawai perlu terus dievaluasi agar beban kerja tetap seimbang dan tidak mengganggu kinerja di siang hari. Selain itu, pemberian insentif atau bentuk penghargaan kepada pegawai yang bertugas di malam hari dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan motivasi serta kualitas pelayanan yang diberikan. Pengembangan Partisipasi Masyarakat, Pemerintah kecamatan perlu terus mendorong keterlibatan masyarakat dalam evaluasi serta pengembangan program layanan malam. Umpan balik dari masyarakat harus dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan layanan secara berkelanjutan, sehingga inovasi ini dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan serta harapan warga.

### **Daftar Pustaka**

- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Gumilar, G. (2016). *Inovasi dalam Administrasi Publik: Konsep dan Implementasi*. Jakarta: Pustaka Akademik.
- Irwan, N., Suryani, T., & Rahayu, S. (2012). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Pemerintah Daerah*. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(1), 45–58.
- Kementerian Dalam Negeri. (2006). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Jakarta: Kemendagri.
- Kementerian Dalam Negeri. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Kemendagri.
- Moenir, H. A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik di Era Digital*. Bandung: Pustaka Ilmu.
- Robbins, S. P. (2007). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*. New Jersey: Prentice Hall.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations (5th Edition)*. New York: Free Press.

- Salsabila, M., & Mayarni, T. (2021). *Analisis Indikator Keberhasilan Inovasi dalam Pelayanan Publik*. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 112–130.
- Sangkala, S. (2013). *Manajemen Inovasi dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suryani, D. (2017). *Birokrasi dan Reformasi Administrasi Publik di Indonesia*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yusuf, A. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Studi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Mandiri