



Inventa: Journal of Science, Technology, and Innovation

Vol 1 No 3 April 2026, Hal 351-362
ISSN: 3123-3147 (Print) ISSN: 3123-3155 (Electronic)
Open Access: <https://scriptaintelektual.com/inventa>

Makna Semangat Melayani Negeri bagi Aparatur Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Roys Sutrisno^{1*}, Maudhy Satyadharma², Sri Wulan Dwi Octaviani³, La Ode Muhamad Akbar⁴

¹⁻⁴ Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, Indonesia
email: maudhyaudhy@gmail.com¹

Article Info :

Received:
06-04-2026
Revised:
22-04-2026
Accepted:
28-04-2026

Abstract

This study aims to analyze the meaning of the theme for National Awakening Day 2026, "Rise Together, Realize a Strong Indonesia," for officials at the Southeast Sulawesi Provincial Transportation Agency, as well as its implications for improving the quality of public services. The study employs a descriptive qualitative approach through participatory observation, in-depth interviews, and document analysis involving both leadership and service staff. The findings indicate that the spirit of serving the nation is interpreted as a moral commitment that reinforces professionalism, discipline, loyalty, responsibility, and a service-oriented focus toward the community. This interpretation is manifested through strengthened work collaboration, responsive service behavior, more effective organizational coordination, and sustained efforts to improve service performance. Leadership, organizational culture, recognition of performance, and the utilization of technology are key factors supporting public service transformation. However, infrastructure limitations, the geographical characteristics of the archipelago, digital competency gaps, and increasing service demands remain challenges in its implementation. These findings underscore that strengthening the values of public service, human resource capacity, and organizational resilience are essential prerequisites for achieving adaptive, sustainable, and community-oriented public service.

Keywords: National Awakening Day, Public Service, Public Administration, Organizational Transformation, Transportation Governance.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis makna tema Hari Kebangkitan Nasional Tahun 2026, "Bangkit Bersama, Wujudkan Indonesia Kuat", bagi aparatur Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara serta implikasinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan analisis dokumentasi yang melibatkan pimpinan serta aparatur pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semangat melayani negeri dimaknai sebagai komitmen moral yang memperkuat profesionalisme, disiplin, loyalitas, tanggung jawab, dan orientasi pelayanan kepada masyarakat. Pemaknaan tersebut diwujudkan melalui penguatan kolaborasi kerja, perilaku pelayanan yang responsif, koordinasi organisasi yang lebih efektif, serta upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kinerja pelayanan. Kepemimpinan, budaya organisasi, penghargaan terhadap kinerja, dan pemanfaatan teknologi menjadi faktor penting yang mendukung transformasi pelayanan publik. Namun demikian, keterbatasan infrastruktur, karakteristik geografis wilayah kepulauan, kesenjangan kompetensi digital, serta meningkatnya tuntutan pelayanan masih menjadi tantangan dalam implementasinya. Temuan ini menegaskan bahwa penguatan nilai pengabdian, kapasitas sumber daya manusia, dan ketahanan organisasi merupakan prasyarat penting bagi terwujudnya pelayanan publik yang adaptif, berkelanjutan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Kata Kunci: Hari Kebangkitan Nasional, Pelayanan Publik, Administrasi Publik, Transformasi Organisasi, Tata Kelola Transportasi.



©2022 Authors.. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Dalam lanskap tata kelola publik global yang semakin ditandai oleh tuntutan akuntabilitas, transparansi, responsivitas, dan inovasi pelayanan berbasis nilai, diskursus mengenai kualitas pelayanan publik tidak lagi dipahami semata-mata sebagai persoalan efisiensi administratif, melainkan sebagai refleksi kapasitas institusi negara dalam membangun kepercayaan publik dan legitimasi pemerintahan. Berbagai negara mengarahkan reformasi sektor publik menuju model governance yang menempatkan

aparatur sebagai agen pelayanan yang tidak hanya kompeten secara teknokratis, tetapi juga memiliki orientasi etis dan komitmen pengabdian yang kuat terhadap masyarakat. Dalam konteks tersebut, konsep good governance menjadi kerangka normatif yang menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik bergantung pada kemampuan organisasi publik menghadirkan pelayanan yang responsif, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan warga (Widanti, 2022). Di Indonesia, transformasi tersebut memperoleh landasan yuridis yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan hak masyarakat atas pelayanan berkualitas serta kewajiban penyelenggara negara untuk memenuhi standar pelayanan yang profesional (Indonesia, 2009). Sejalan dengan dinamika tersebut, reformasi pelayanan publik terus berkembang sebagai agenda strategis negara untuk memperkuat kapasitas birokrasi dalam menghadapi kompleksitas sosial, perkembangan teknologi, serta ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas layanan pemerintah (Sari, 2024). Perspektif manajemen strategis sektor publik bahkan menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem dan regulasi, tetapi juga oleh nilai, budaya organisasi, dan orientasi pelayanan yang hidup dalam diri aparatur sebagai aktor utama penyelenggaraan pemerintahan (Sirojudin et al., 2026).

Kajian-kajian terdahulu secara konsisten menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik memiliki keterkaitan erat dengan dimensi kepemimpinan, budaya organisasi, solidaritas kelembagaan, dan kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan. Penelitian mengenai sektor publik menunjukkan bahwa kepemimpinan yang mampu membangun keterlibatan organisasi dan solidaritas kolektif berkontribusi terhadap peningkatan komitmen pegawai dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat (Satyadharma, Cahyaniza, & Wirayanti, 2025). Literatur lain menegaskan bahwa reformasi pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari upaya membangun etos kerja aparatur yang berorientasi pada kepentingan publik dan penciptaan nilai publik yang berkelanjutan (Sari, 2024). Pada saat yang sama, perkembangan teknologi transportasi berbasis digital dan Internet of Things mendorong munculnya paradigma baru pelayanan sektor transportasi yang menuntut kemampuan adaptasi aparatur terhadap inovasi layanan yang lebih efektif, aman, dan berkelanjutan (Satyadharma, Putra, & Mokui, 2025). Dalam konteks Indonesia, semangat kebangsaan dan nilai pengabdian juga diposisikan sebagai fondasi moral yang membentuk karakter pelayanan aparatur melalui internalisasi nilai-nilai kebangkitan nasional yang menekankan tanggung jawab kolektif untuk membangun bangsa melalui karya dan pelayanan kepada masyarakat (Triyanto & Sukari, 2024). Meskipun demikian, sebagian besar studi tersebut masih menempatkan motivasi pelayanan publik sebagai variabel organisasi yang bersifat instrumental sehingga dimensi makna, simbolisme, dan konstruksi nilai yang melatarbelakangi perilaku pelayanan aparatur belum memperoleh perhatian analitis yang memadai.

Keterbatasan tersebut menciptakan celah konseptual yang signifikan dalam literatur administrasi publik kontemporer. Sebagian besar penelitian berfokus pada aspek struktural seperti regulasi, sistem pelayanan, digitalisasi birokrasi, dan efektivitas organisasi, sementara aspek subjektif mengenai bagaimana aparatur memaknai nilai-nilai kebangsaan sebagai sumber motivasi pelayanan masih relatif terpinggirkan. Literatur yang membahas nasionalisme dan kebangkitan nasional umumnya berkembang dalam ranah pendidikan, sejarah, dan pembentukan karakter bangsa, sehingga hubungan antara nilai kebangkitan nasional dan praktik pelayanan publik belum terelaborasi secara mendalam (Triyanto & Sukari, 2024). Di sisi lain, penelitian tentang pelayanan publik lebih banyak mengukur keluaran layanan daripada menjelaskan proses pembentukan orientasi pelayanan dari perspektif aktor birokrasi itu sendiri (Widanti, 2022; Sari, 2024). Kesenjangan tersebut semakin terlihat pada organisasi sektor transportasi daerah yang menghadapi kompleksitas pelayanan akibat perkembangan teknologi, tuntutan keselamatan publik, dan kebutuhan konektivitas wilayah yang terus meningkat (Satyadharma, Putra, & Mokui, 2025). Akibatnya, literatur masih menyisakan pertanyaan mendasar mengenai bagaimana nilai kebangsaan yang direpresentasikan melalui semangat Hari Kebangkitan Nasional diterjemahkan menjadi praktik pelayanan konkret oleh aparatur pemerintah dalam konteks organisasi publik yang spesifik.

Kekosongan pengetahuan tersebut memiliki implikasi ilmiah dan praktis yang penting mengingat keberhasilan reformasi birokrasi pada akhirnya sangat bergantung pada kemampuan organisasi publik menginternalisasi nilai pelayanan ke dalam budaya kerja aparatur. Pada level praktis, kebutuhan untuk memahami sumber-sumber motivasi intrinsik aparatur menjadi semakin mendesak ketika organisasi publik dihadapkan pada tuntutan pelayanan yang semakin kompleks, khususnya pada sektor

transportasi yang berperan strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat, pertumbuhan ekonomi, dan integrasi wilayah. Tantangan geografis wilayah kepulauan, kebutuhan digitalisasi layanan, serta meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan transparan menuntut aparatur tidak hanya memiliki kompetensi teknis, tetapi juga kesadaran moral mengenai makna pengabdian kepada negara dan masyarakat (Satyadharma, Putra, & Mokui, 2025; Sirojudin et al., 2026). Dari perspektif tata kelola pemerintahan, pemahaman mengenai konstruksi makna pelayanan menjadi relevan karena kualitas pelayanan publik tidak semata ditentukan oleh sumber daya organisasi, melainkan juga oleh orientasi nilai yang membentuk perilaku aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan (Widanti, 2022). Pada titik ini, tema Hari Kebangkitan Nasional Tahun 2026, “Bangkit Bersama, Wujudkan Indonesia Kuat”, menghadirkan konteks empiris yang menarik untuk menelaah bagaimana narasi kebangsaan beroperasi sebagai sumber energi moral dalam praktik pelayanan publik.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menempatkan dirinya pada persimpangan antara kajian administrasi publik, governance, budaya organisasi, dan studi nilai kebangsaan dengan memfokuskan perhatian pada konstruksi makna “semangat melayani negeri” yang dimiliki aparatur Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. Posisi ini berbeda dari studi-studi sebelumnya yang cenderung menelaah kualitas pelayanan melalui indikator kinerja organisasi atau efektivitas kebijakan, karena penelitian ini berupaya memahami dimensi interpretatif yang membentuk perilaku pelayanan aparatur. Pemilihan Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara juga memiliki relevansi akademik karena organisasi tersebut beroperasi dalam konteks wilayah kepulauan yang menuntut kapasitas pelayanan publik yang adaptif, kolaboratif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pendekatan tersebut memungkinkan pengembangan perspektif yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara nilai kebangsaan, budaya organisasi, kepemimpinan sektor publik, dan kualitas pelayanan, sekaligus memperluas cakupan analisis administrasi publik yang selama ini lebih dominan berorientasi pada aspek struktural daripada aspek makna dan nilai yang hidup dalam praktik birokrasi (Satyadharma, Cahyaniza, & Wirayanti, 2025; Sirojudin et al., 2026).

Penelitian ini bertujuan menganalisis makna semangat Hari Kebangkitan Nasional Tahun 2026 bertema “Bangkit Bersama, Wujudkan Indonesia Kuat” bagi aparatur Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sekaligus mengidentifikasi bagaimana makna tersebut diinternalisasi ke dalam praktik pelayanan, budaya kerja, dan perilaku organisasi. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memperkaya pengembangan kajian administrasi publik dengan menghadirkan perspektif mengenai hubungan antara nilai kebangsaan dan orientasi pelayanan aparatur yang masih relatif terbatas dalam literatur. Secara metodologis, penelitian ini menawarkan pemahaman yang lebih mendalam melalui pendekatan kualitatif deskriptif yang memungkinkan eksplorasi terhadap pengalaman, interpretasi, dan konstruksi makna yang dibangun oleh aparatur dalam konteks pelayanan publik. Temuan penelitian diharapkan dapat menjadi dasar konseptual bagi penguatan budaya pelayanan, pengembangan sumber daya manusia sektor publik, serta perumusan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang tidak hanya bertumpu pada reformasi struktural, tetapi juga pada transformasi nilai dan kesadaran pengabdian aparatur negara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi empiris dengan pendekatan kualitatif deskriptif yang dirancang untuk mengeksplorasi secara mendalam konstruksi makna semangat melayani negeri yang dimiliki aparatur Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara serta implikasinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks sains, teknologi, dan inovasi sektor publik, penelitian ini mengembangkan suatu kerangka analitis yang mengintegrasikan nilai kebangsaan, orientasi pelayanan publik, dan adaptasi terhadap transformasi digital pemerintahan sebagai elemen yang membentuk perilaku pelayanan aparatur. Proses penelitian dilaksanakan di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara yang secara kelembagaan memiliki mandat strategis dalam penyelenggaraan pelayanan transportasi daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 61 Tahun 2022 (Indonesia, 2009; Indonesia, 2022). Data empiris diperoleh melalui observasi partisipatif terhadap praktik pelayanan, wawancara mendalam dengan pimpinan dan aparatur yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan transportasi, serta analisis dokumen kelembagaan dan kebijakan pelayanan. Desain penelitian ini dipilih karena memungkinkan identifikasi hubungan antara nilai simbolik Hari Kebangkitan Nasional Tahun 2026 dengan praktik inovasi pelayanan, budaya kerja organisasi, serta proses adaptasi birokrasi

terhadap tuntutan pelayanan publik berbasis teknologi digital yang berkembang dalam paradigma e-government dan reformasi birokrasi kontemporer (Katharina, 2021; Lumbanraja et al., 2025; Siswadhi, 2026).

Ketahanan metodologis penelitian dibangun melalui penerapan strategi validasi berlapis yang mencakup triangulasi sumber, triangulasi teknik, serta pemeriksaan konsistensi temuan antar kategori data guna memastikan kredibilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas hasil penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, interpretasi tematik, dan penarikan kesimpulan secara iteratif sehingga memungkinkan pengembangan kategori konseptual yang muncul langsung dari realitas empiris. Evaluasi kualitas temuan tidak didasarkan pada ukuran statistik, melainkan pada tingkat kedalaman makna (depth of meaning), konsistensi pola interpretatif antar informan, kekayaan deskripsi kontekstual (thick description), serta kemampuan model analitis dalam menjelaskan keterkaitan antara semangat melayani negeri, profesionalisme aparatur, responsivitas pelayanan, dan adaptasi terhadap digitalisasi pelayanan publik. Keunikan metodologi ini terletak pada kemampuannya menghubungkan dimensi normatif kebangsaan dengan praktik inovasi pelayanan sektor transportasi dalam konteks wilayah kepulauan, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai mekanisme internalisasi nilai pelayanan sebagai fondasi penguatan kualitas layanan publik dan transformasi tata kelola pemerintahan berbasis good governance digital (Katharina, 2021; Siswadhi, 2026; Lumbanraja et al., 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Internalisasi Makna Semangat Melayani Negeri sebagai Fondasi Profesionalisme Aparatur

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa aparatur Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara memaknai semangat melayani negeri sebagai nilai moral yang mengarahkan perilaku kerja menuju pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik. Makna tersebut tidak berhenti pada dimensi simbolik peringatan Hari Kebangkitan Nasional Tahun 2026, tetapi diterjemahkan ke dalam praktik organisasi sehari-hari melalui disiplin kerja, tanggung jawab pelayanan, dan peningkatan komitmen kelembagaan. Informan menyatakan bahwa tema “Bangkit Bersama, Wujudkan Indonesia Kuat” dipandang sebagai pengingat kolektif mengenai pentingnya kontribusi aparatur dalam pembangunan daerah melalui sektor transportasi. Temuan ini memperlihatkan bahwa internalisasi nilai kebangsaan berfungsi sebagai mekanisme pembentukan etos pelayanan yang mendukung kinerja birokrasi publik sebagaimana dijelaskan oleh Afrijal et al. (2023) dan Ghodiq dan Shodiq (2025).

Makna semangat melayani negeri yang muncul dari hasil wawancara memperlihatkan keterkaitan erat antara identitas aparatur dan orientasi pelayanan publik. Informan menekankan bahwa tugas pelayanan transportasi tidak hanya dipahami sebagai kewajiban administratif, tetapi juga sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat yang memerlukan integritas tinggi. Perspektif tersebut menunjukkan adanya konstruksi makna yang menghubungkan nilai nasionalisme dengan tanggung jawab profesional. Temuan ini sejalan dengan argumentasi Paturahman (2025) dan Triyanto dan Sukari (2024) yang menempatkan kebangkitan nasional sebagai sumber penguatan karakter pelayanan dalam institusi publik.

Persepsi aparatur terhadap pelayanan transportasi juga menunjukkan kesadaran mengenai posisi strategis sektor perhubungan dalam mendukung aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat. Informan menjelaskan bahwa kualitas pelayanan transportasi memiliki implikasi langsung terhadap mobilitas masyarakat, distribusi barang, dan konektivitas wilayah kepulauan. Kesadaran tersebut membentuk orientasi kerja yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan. Temuan ini konsisten dengan kajian Haryanti et al. (2024) serta Rajulan et al. (2025) yang menegaskan pentingnya transportasi sebagai infrastruktur pelayanan publik yang mendukung pembangunan wilayah.

Visualisasi implementasi nilai pelayanan dapat diamati melalui kegiatan penegakan hukum angkutan yang dilaksanakan di Kota Baubau. Aktivitas tersebut memperlihatkan interaksi langsung antara aparatur, masyarakat, dan pengguna jasa transportasi dalam konteks pengawasan pelayanan. Penegakan regulasi tidak hanya berfungsi sebagai instrumen kontrol, tetapi juga sebagai sarana membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Perspektif ini menunjukkan bahwa pelayanan publik dan fungsi pengawasan merupakan dua dimensi yang saling melengkapi dalam tata kelola transportasi daerah.



Gambar 1. Penegakan Hukum Angkutan Tahun 2025 di Kota Baubau
Sumber: Dishub Sultra (2025).

Makna pelayanan yang ditemukan dalam penelitian juga memperlihatkan kecenderungan munculnya budaya kerja kolektif di lingkungan organisasi. Informan menjelaskan bahwa semangat “bangkit bersama” diterjemahkan sebagai kebutuhan untuk memperkuat koordinasi antarbidang dan mengurangi fragmentasi birokrasi. Budaya kolaboratif tersebut mempermudah penyelesaian masalah pelayanan yang memerlukan keterlibatan berbagai unit kerja. Kondisi ini mendukung pandangan Pakudu (2024) bahwa sinergi birokrasi menjadi faktor penting dalam peningkatan efektivitas pelayanan publik.

Untuk memperjelas pola pemaknaan yang muncul dari hasil wawancara, dilakukan kategorisasi tematik terhadap narasi informan yang dominan selama proses pengumpulan data.

Tabel 1. Kategori Tematik Makna Semangat Melayani Negeri pada Aparatur Dishub Sultra

Kategori Tematik	Indikator Temuan Empiris	Intensitas Kemunculan
Pengabdian kepada masyarakat	Orientasi pelayanan dan kepentingan publik	Tinggi
Profesionalisme kerja	Disiplin, tanggung jawab, integritas	Tinggi
Solidaritas organisasi	Kerja sama dan koordinasi antarpersonel	Tinggi
Nasionalisme pelayanan	Kontribusi terhadap pembangunan daerah	Sedang
Adaptasi perubahan	Kesiapan menghadapi transformasi digital	Sedang

Sumber: Hasil analisis data wawancara dan observasi peneliti, 2026.

Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa dimensi pengabdian kepada masyarakat dan profesionalisme kerja menjadi tema yang paling sering muncul dalam narasi informan. Frekuensi kemunculan yang tinggi mengindikasikan bahwa kedua aspek tersebut merupakan inti dari konstruksi makna semangat melayani negeri. Temuan ini memperlihatkan bahwa orientasi pelayanan lebih dominan dibandingkan dimensi simbolik peringatan nasional itu sendiri. Pola tersebut memperkuat argumentasi Maryam (2016) bahwa pelayanan publik merupakan instrumen utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Interpretasi lebih lanjut menunjukkan bahwa makna semangat melayani negeri berfungsi sebagai modal sosial organisasi. Nilai tersebut menciptakan standar perilaku yang dipahami bersama oleh aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan. Ketika nilai tersebut terinternalisasi secara kolektif,

organisasi memperoleh kemampuan untuk mempertahankan konsistensi pelayanan meskipun menghadapi berbagai tekanan operasional. Temuan ini mendukung perspektif Widanti (2022) mengenai pentingnya dimensi nilai dalam pembentukan pelayanan publik yang responsif dan transparan.

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya hubungan antara makna pelayanan dan persepsi terhadap kualitas institusi pemerintah. Aparatur memandang keberhasilan pelayanan sebagai indikator keberhasilan organisasi dalam menjalankan mandat publik. Persepsi tersebut membentuk rasa tanggung jawab yang lebih besar terhadap pencapaian tujuan kelembagaan. Kondisi ini relevan dengan pandangan Prasetyo dan Kurniati (2025) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator utama legitimasi organisasi publik.

Analisis tematik memperlihatkan bahwa semangat melayani negeri tidak hanya berfungsi sebagai nilai normatif, tetapi juga sebagai kerangka interpretatif yang memengaruhi perilaku aparatur dalam konteks pelayanan transportasi. Konstruksi makna yang terbentuk menghubungkan nasionalisme, profesionalisme, dan orientasi pelayanan ke dalam satu sistem nilai yang relatif konsisten. Hubungan tersebut menunjukkan adanya integrasi antara identitas kebangsaan dan praktik birokrasi modern. Temuan ini memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan literatur pelayanan publik yang mengaitkan nilai kebangsaan dengan peningkatan kualitas tata kelola sektor transportasi.

Penerjemahan Nilai Layanan ke dalam Kinerja Organisasi dan Inovasi Layanan Publik

Hasil observasi, wawancara, dan analisis dokumen menunjukkan bahwa makna semangat melayani negeri di lingkungan Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara tidak berhenti pada level nilai normatif, tetapi diterjemahkan ke dalam perilaku kerja yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Informan menjelaskan bahwa profesionalisme, loyalitas, dan tanggung jawab pelayanan menjadi pedoman dalam pelaksanaan tugas sehari-hari sehingga setiap layanan diarahkan pada kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Temuan ini memperlihatkan bahwa internalisasi nilai pelayanan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja organisasi melalui penguatan orientasi pelayanan yang berpusat pada masyarakat sebagaimana ditekankan dalam reformasi birokrasi kontemporer (Katharina, 2021). Perspektif tersebut sejalan dengan pandangan bahwa kualitas birokrasi ditentukan oleh kemampuan aparatur menerjemahkan nilai pelayanan ke dalam praktik kerja yang menghasilkan manfaat nyata bagi publik (Prasetyo & Kurniati, 2025).

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa responsivitas aparatur menjadi indikator paling menonjol dalam implementasi semangat melayani negeri. Informan menyampaikan bahwa penyelesaian administrasi pelayanan dilakukan dengan memperhatikan kecepatan, ketepatan, dan keterbukaan informasi sehingga masyarakat memperoleh kepastian layanan. Pola tersebut menunjukkan adanya hubungan antara motivasi pelayanan publik dan peningkatan kualitas kinerja organisasi yang didasarkan pada orientasi kepuasan masyarakat (Bahri et al., 2026). Kondisi ini juga mencerminkan praktik pelayanan publik yang responsif sebagaimana menjadi prinsip utama tata kelola pemerintahan yang efektif dan akuntabel (Widanti, 2022).

Tabel 2. Manifestasi Semangat Pelayanan dalam Praktik Pelayanan Publik

Nilai Pelayanan	Bentuk Implementasi	Dampak terhadap Pelayanan
Profesionalisme	Penyelesaian layanan lebih cepat	Efisiensi
Loyalitas	Respons cepat terhadap masyarakat	Kepuasan publik
Kolaborasi	Koordinasi lintas bidang	Efektivitas layanan
Inovasi	E-ticketing	Kemudahan akses
Adaptabilitas	Digitalisasi layanan	Transparansi

Sumber: Hasil Analisis Penelitian berdasarkan Katharina (2021), Johannes (2024), Siswadhi (2026), Satyadharma et al. (2025), Bahri et al. (2026), Pakudu (2024).

Data pada Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai pelayanan yang berkembang di lingkungan organisasi memiliki keterkaitan langsung dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Profesionalisme menghasilkan efisiensi proses layanan, sedangkan loyalitas mendorong aparatur untuk memberikan respons yang lebih cepat terhadap kebutuhan masyarakat. Kolaborasi lintas bidang

memperkuat efektivitas penyelesaian tugas pelayanan yang kompleks, khususnya pada sektor transportasi yang membutuhkan koordinasi multidimensi. Temuan tersebut menguatkan argumentasi bahwa kinerja organisasi publik dipengaruhi oleh kemampuan institusi mengintegrasikan nilai pelayanan ke dalam sistem kerja birokrasi (Pakudu, 2024).

Implementasi service excellence tampak melalui upaya aparatur dalam membangun interaksi pelayanan yang ramah, komunikatif, dan solutif. Informan mengungkapkan bahwa masyarakat tidak hanya membutuhkan layanan yang cepat, tetapi juga membutuhkan kepastian informasi dan perlakuan yang profesional selama proses pelayanan berlangsung. Praktik tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak semata ditentukan oleh aspek administratif, melainkan juga oleh pengalaman pelayanan yang dirasakan masyarakat secara langsung (Bahri et al., 2026). Temuan ini memiliki relevansi dengan pendekatan pelayanan prima yang menempatkan kepuasan masyarakat sebagai indikator utama keberhasilan pelayanan publik.

Dalam konteks organisasi, semangat melayani negeri juga membentuk budaya kerja kolaboratif yang memperkuat koordinasi antarunit kerja. Hasil observasi menunjukkan adanya keterlibatan berbagai bidang dalam menyelesaikan persoalan pelayanan yang memerlukan respons lintas fungsi. Mekanisme koordinasi tersebut mempercepat proses pengambilan keputusan sekaligus mengurangi hambatan birokrasi yang berpotensi memperlambat pelayanan. Fenomena ini mendukung pandangan bahwa kolaborasi internal merupakan faktor penting dalam menciptakan efektivitas organisasi sektor publik (Pakudu, 2024).



Gambar 2. Penghargaan kepada salah satu ASN Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dalam Diklat Latsar Tahun 2026
Sumber: Dishub Sultra (2026)

Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa penghargaan kepada aparatur berfungsi sebagai instrumen penguatan motivasi kerja dan budaya pelayanan. Pemberian apresiasi kepada ASN berprestasi dipersepsikan sebagai bentuk pengakuan organisasi terhadap kontribusi individu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Informan menyatakan bahwa penghargaan mendorong pegawai untuk mempertahankan kinerja sekaligus meningkatkan komitmen terhadap nilai pelayanan organisasi. Hasil tersebut sejalan dengan kajian yang menunjukkan bahwa motivasi, loyalitas, dan penghargaan kerja memiliki hubungan positif terhadap peningkatan kinerja aparatur pemerintah (Bisay et al., 2025; Purnamasari & Subroto, 2021).

Selain aspek motivasional, penghargaan ASN memperkuat proses pembentukan budaya organisasi yang berorientasi pada pencapaian kinerja. Aparatur yang memperoleh pengakuan institusional cenderung menjadi role model bagi pegawai lain dalam mengimplementasikan nilai profesionalisme dan pelayanan publik. Situasi tersebut menghasilkan efek pembelajaran organisasi yang mempercepat penyebaran praktik kerja positif di lingkungan birokrasi. Temuan ini memiliki kesesuaian dengan konsep pengembangan kapasitas aparatur yang menempatkan pengelolaan talenta dan penghargaan sebagai instrumen peningkatan kualitas sumber daya manusia sektor publik (Nurchayo et al., 2024).

Transformasi nilai pelayanan juga terlihat melalui pemanfaatan inovasi digital dalam penyelenggaraan layanan transportasi. Informan menjelaskan bahwa penggunaan sistem digital memberikan kemudahan akses informasi, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan akurasi pelayanan. Digitalisasi tidak hanya dipahami sebagai penggunaan teknologi, tetapi juga sebagai strategi organisasi untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Temuan tersebut mendukung argumentasi bahwa inovasi merupakan elemen penting dalam reformasi pelayanan publik dan transformasi birokrasi modern (Lumbanraja et al., 2025).



Gambar 3. Inovasi Digital Pelayanan oleh Dishub Sultra
Sumber: Dishub Sultra (2026)

Salah satu bentuk inovasi yang menonjol adalah penerapan sistem e-ticketing yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan transportasi secara lebih praktis. Hasil observasi menunjukkan bahwa sistem tersebut mengurangi ketergantungan pada proses manual serta meningkatkan transparansi transaksi pelayanan. Implementasi e-ticketing mencerminkan kemampuan organisasi dalam mengadaptasi perkembangan teknologi untuk menjawab tuntutan pelayanan yang semakin dinamis. Kondisi ini memiliki kesesuaian dengan konsep pelayanan publik digital yang menekankan efisiensi, akuntabilitas, dan aksesibilitas layanan berbasis teknologi informasi (Katharina, 2021).

Temuan akhir penelitian menunjukkan bahwa semangat melayani negeri berkontribusi terhadap pembentukan karakter Smart ASN yang adaptif terhadap perubahan teknologi dan tuntutan masyarakat. Aparatur tidak hanya dituntut memiliki kompetensi teknis, tetapi juga kemampuan berinovasi, berkolaborasi, dan memanfaatkan teknologi digital dalam penyelenggaraan layanan publik. Karakteristik tersebut menjadi fondasi penting dalam penguatan good governance digital yang menekankan transparansi, partisipasi, efektivitas, dan akuntabilitas pelayanan publik (Johannes, 2024; Siswadhi, 2026). Hasil penelitian mengindikasikan bahwa integrasi nilai pelayanan, inovasi digital, dan budaya kerja kolaboratif menjadi mekanisme utama yang menghubungkan semangat melayani negeri dengan peningkatan kinerja organisasi dan transformasi pelayanan publik di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara.

Tantangan Organisasional dan Keberlanjutan Transformasi Layanan Publik di Wilayah Kepulauan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa keberlanjutan semangat melayani negeri tidak hanya ditentukan oleh motivasi individual aparatur, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam mempertahankan kualitas pelayanan di tengah berbagai keterbatasan struktural. Informan menjelaskan bahwa tuntutan pelayanan transportasi di Provinsi Sulawesi Tenggara semakin kompleks karena karakteristik wilayah yang tersebar dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Temuan ini memperlihatkan bahwa transformasi pelayanan publik memerlukan dukungan kelembagaan yang berkelanjutan agar nilai pelayanan tidak berhenti pada tataran normatif. Perspektif tersebut sejalan dengan pandangan reformasi birokrasi yang menempatkan kapasitas organisasi sebagai faktor utama dalam menjaga konsistensi kualitas layanan publik (Lumbanraja et al., 2025).

Temuan lapangan memperlihatkan bahwa kepemimpinan masih menjadi faktor paling dominan dalam menjaga keberlangsungan semangat pelayanan aparatur. Informan menyatakan bahwa arahan pimpinan, pemberian teladan kerja, dan komunikasi organisasi yang terbuka mampu meningkatkan motivasi serta memperkuat komitmen pelayanan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan transformasi pelayanan tidak terlepas dari kemampuan pemimpin dalam membangun lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi dan keterlibatan pegawai. Interpretasi ini memperkuat temuan Satyadharma et al. (2025) yang menegaskan bahwa kepemimpinan sektor publik berperan penting dalam membentuk solidaritas organisasi dan meningkatkan keterikatan pegawai terhadap tujuan pelayanan.

Table 3. Faktor Pendukung dan Penghambat Transformasi Layanan

Faktor	Bentuk Temuan	Pengaruh
Kepemimpinan	Motivasi kerja	Positif
Budaya organisasi	Kolaborasi	Positif
Penghargaan ASN	Peningkatan motivasi	Positif
Geografi kepulauan	Akses layanan	Negatif
Sarana prasarana	Keterbatasan fasilitas	Negatif
Kompetensi digital	Adaptasi teknologi	Negatif
Beban kerja	Tekanan pelayanan	Negatif

Sumber: Hasil analisis data penelitian berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang diinterpretasikan dengan Putra (2025), Nurchayo et al. (2024), Johannes (2024), Hasina dan Satyadharma (2023), Rajulan et al. (2025), Lumbanraja et al. (2025), dan Sirojudin et al. (2026).

Data pada Tabel 3 memperlihatkan adanya kombinasi faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi keberlanjutan transformasi pelayanan publik. Faktor pendukung berasal dari aspek internal organisasi berupa kepemimpinan, budaya kerja kolaboratif, dan sistem penghargaan yang mampu mempertahankan motivasi aparatur. Faktor penghambat lebih banyak berasal dari kondisi struktural dan lingkungan eksternal yang sulit dikendalikan secara langsung oleh organisasi. Pola tersebut menunjukkan bahwa keberlanjutan reformasi pelayanan memerlukan pendekatan yang mengintegrasikan aspek manajerial dan kontekstual secara bersamaan (Sirojudin et al., 2026).

Budaya organisasi menjadi faktor pendukung berikutnya yang banyak diungkapkan oleh informan selama proses wawancara. Pegawai menggambarkan adanya kecenderungan kerja sama lintas bidang dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan yang muncul di lapangan. Budaya kerja yang kolaboratif memungkinkan organisasi merespons kebutuhan masyarakat secara lebih cepat meskipun menghadapi keterbatasan sumber daya. Temuan ini konsisten dengan konsep budaya pelayanan publik yang menempatkan kolaborasi sebagai mekanisme penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi pemerintahan (Pakudu, 2024).

Selain budaya organisasi, penghargaan terhadap kinerja aparatur juga berkontribusi dalam menjaga semangat pelayanan. Informan menyatakan bahwa pengakuan atas prestasi kerja memberikan dorongan psikologis yang memperkuat loyalitas dan motivasi pegawai. Penghargaan tidak selalu berbentuk insentif material, tetapi juga berupa apresiasi organisasi terhadap kontribusi individu dalam penyelenggaraan pelayanan. Kondisi tersebut sejalan dengan temuan Putra (2025) yang menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang berbasis penghargaan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Meskipun demikian, tantangan geografis menjadi hambatan paling menonjol dalam konteks pelayanan transportasi di Sulawesi Tenggara. Sebagai wilayah kepulauan, distribusi pelayanan harus menjangkau kawasan yang dipisahkan oleh laut dengan tingkat aksesibilitas yang berbeda-beda. Informan menjelaskan bahwa proses pengawasan transportasi, koordinasi lapangan, dan pelaksanaan pelayanan sering menghadapi kendala jarak serta kondisi cuaca yang tidak menentu. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian Rajulan et al. (2025) yang menegaskan bahwa karakteristik kepulauan menjadi faktor penting dalam menentukan efektivitas konektivitas transportasi daerah.

Keterbatasan sarana dan prasarana juga masih menjadi kendala yang memengaruhi kualitas layanan secara berkelanjutan. Beberapa informan menilai bahwa fasilitas pendukung pelayanan belum sepenuhnya mampu mengakomodasi kebutuhan operasional yang terus meningkat. Kondisi tersebut

menyebabkan sebagian proses pelayanan berjalan kurang optimal terutama pada wilayah dengan akses transportasi yang relatif terbatas. Interpretasi ini sejalan dengan temuan Hasina dan Satyadharma (2023) yang menunjukkan bahwa penguatan infrastruktur pelayanan merupakan prasyarat penting dalam meningkatkan kinerja sektor transportasi daerah.

Aspek lain yang muncul secara konsisten dalam wawancara adalah kesenjangan kompetensi digital antaraparatur. Informan mengakui bahwa tidak semua pegawai memiliki tingkat kemampuan yang sama dalam menyesuaikan diri dengan perubahan sistem kerja berbasis teknologi. Perbedaan kemampuan tersebut berpotensi memengaruhi kecepatan adaptasi organisasi terhadap tuntutan pelayanan yang semakin dinamis. Fenomena ini mendukung argumentasi Johannes (2024) yang menempatkan pengembangan Smart ASN sebagai elemen penting dalam transformasi birokrasi modern.

Beban kerja aparatur juga menjadi tantangan yang memengaruhi keberlanjutan semangat pelayanan. Informan menjelaskan bahwa meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan responsif sering kali tidak diikuti dengan penambahan sumber daya yang memadai. Situasi tersebut menciptakan tekanan kerja yang dapat memengaruhi konsistensi kinerja apabila tidak dikelola secara tepat. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Bisay et al. (2025) yang menunjukkan bahwa motivasi kerja perlu didukung oleh pengelolaan beban kerja yang proporsional agar kinerja aparatur tetap terjaga.

Berdasarkan keseluruhan temuan, keberlanjutan semangat melayani negeri ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mengelola keseimbangan antara faktor pendukung dan faktor penghambat transformasi pelayanan. Strategi yang paling relevan menurut informan adalah penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan, pengembangan manajemen talenta, serta peningkatan kompetensi adaptif terhadap perubahan lingkungan kerja. Pendekatan tersebut memungkinkan organisasi mempertahankan kualitas pelayanan meskipun menghadapi tantangan geografis, keterbatasan fasilitas, dan peningkatan tuntutan publik. Temuan ini sejalan dengan Nurchayo et al. (2024) yang menegaskan bahwa capacity building menjadi instrumen strategis dalam menjaga keberlanjutan reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa semangat melayani negeri yang terinspirasi oleh tema Hari Kebangkitan Nasional Tahun 2026 dimaknai oleh aparatur Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara sebagai fondasi moral yang memperkuat profesionalisme, disiplin, loyalitas, dan orientasi pelayanan publik. Makna tersebut tidak berhenti pada dimensi simbolik, melainkan terinternalisasi dalam praktik pelayanan melalui peningkatan koordinasi organisasi, responsivitas aparatur, kualitas interaksi dengan masyarakat, serta penguatan budaya kerja kolaboratif. Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa kepemimpinan yang inspiratif, budaya organisasi yang mendukung, dan sistem penghargaan bagi aparatur berperan penting dalam menjaga konsistensi transformasi pelayanan publik. Di sisi lain, karakteristik wilayah kepulauan, keterbatasan sarana dan prasarana, kesenjangan kompetensi digital, serta tingginya beban kerja menjadi tantangan yang memengaruhi keberlanjutan perubahan organisasi. Keberhasilan transformasi pelayanan publik pada konteks daerah kepulauan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan institusi mengadopsi teknologi, tetapi juga oleh kapasitas organisasi dalam memperkuat sumber daya manusia, membangun ketahanan birokrasi, dan mempertahankan nilai pengabdian sebagai inti pelayanan publik. Temuan ini menegaskan bahwa semangat melayani negeri berfungsi sebagai modal institusional yang menghubungkan nilai kebangsaan dengan praktik tata kelola pelayanan yang adaptif, efektif, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrijal, A., Helmi, H., Latif, I. R., & Usman, B. (2023). Penguatan etika pemerintahan sebagai upaya meningkatkan kinerja aparatur pemerintahan. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(4), 269–275. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i4.3416>
- Ariyadi, A., Ismail, A. M. I., & Syafaruddin, S. (2024). Dimensi tangible dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(3), 105–118. <https://doi.org/10.51577/ijpublication.v4i3.541>

- Asriyati, A., Hado, H., Sufrianto, S., & Satyadharma, M. (2023). Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap jasa pelayanan pelabuhan penyeberangan di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Sultra Civil Engineering Journal*, 4(2), 67–76. <https://doi.org/10.54297/sciej.v4i2.509>
- Bahri, S., Samiri, M., & Nilwana, A. (2026). Analisis penerapan dan tantangan service excellence serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Batu, Kabupaten Sidenreng Rappang. *JDP (Jurnal Dinamika Pemerintahan)*, 9(1), 353–368. <https://doi.org/10.36341/jdp.v9i01.7215>
- Baka, W. K., Rianse, U., Rajulan, M., Mursalim, S., Silondae, T. T. A., Sjachrawy, L. O. M. I., & Prasetyo, E. W. (2026). *Dari sejarah perjuangan menuju masa depan bangsa*. Luana Publishing House.
- Bisay, B. E. S., Resi, Y. D., & Sinaga, N. (2025). Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja aparatur sipil negara pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Teluk Wondama. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3(6), 9883–9896. <https://doi.org/10.61104/alz.v3i6.2722>
- Ghozi, A. A., & Shodiq, J. (2025). Core value BerAKHLAK aparatur sipil negara sebagai nilai-nilai budaya kerja dalam pelayanan publik. *Wawasan: Jurnal Kediklatan Balai Diklat Keagamaan Jakarta*, 6(1), 1–15. <https://doi.org/10.53800/kvht8708>
- Haryanti, T., Kurniawan, I. A., & Prasetyo, E. (2024). Peran transportasi berbasis MRT dalam mendukung mobilitas cerdas Kota Jakarta. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(5), 888–898. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10548101>
- Hasina, H., & Satyadharma, M. (2023). Strategi pengembangan fungsi terminal penumpang tipe B di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Journal Publicuho*, 6(1), 246–256. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.112>
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Indonesia. (2022). *Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 61 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara*.
- Johannes, R. A. (2024). Optimalisasi smart ASN dalam mendukung transformasi birokrasi di era digital di Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 16(2), 151–165. <https://doi.org/10.33701/jiabd.v16i2.4744>
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Lubis, S., Sormin, S. A. P., & Pane, S. M. (2022). Peran organisasi Budi Utomo dalam menumbuhkan sikap nasionalisme: Suatu kajian historis terhadap awal kebangkitan nasional Indonesia. *MIND Jurnal Ilmu Pendidikan dan Budaya*, 2(2), 80–86. <https://doi.org/10.55266/jurnalmind.v2i2.515>
- Lumbanraja, V., Rustiyana, R., Ibrahim, A. H. H., & Riyanto, A. (2025). *Reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan publik di Indonesia: Konsep, perkembangan, prinsip dan peran*. Star Digital Publishing.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6(1), 1–18. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Mursalim, S., Sulisty, G. A., Syaiful, S., Laode, R. T., Sutriana, R., & Satyadharma, M. (2026). Integrasi kebijakan dan partisipasi publik dalam rapat koordinasi penyediaan angkutan umum di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Aksi Nyata: Jurnal Pengabdian Sosial dan Kemanusiaan*, 3(1), 125–134. <https://doi.org/10.62383/aksinyata.v3i1.2820>
- Nurchayo, S. A., Ali, A., Widagdo, T. H., & Sudiyono, S. (2024). Strategi manajemen talenta dalam pengembangan karir dengan praktek capacity building pada lingkup organisasi pemerintah daerah Kabupaten Semarang. *Value Added: Majalah Ekonomi dan Bisnis*, 20(2), 13. <https://doi.org/10.26714/vameb.v20i2.14836>
- Pakudu, R. (2024). *Sinergi birokrasi: Membangun pelayanan publik yang efektif*. Mega Press Nusantara.
- Paturahman, M. (2025). Refleksi Hardiknas dan Harkitnas: Nasionalisme dalam perspektif pendidikan. *JAGADDHITA: Jurnal Kebhinnekaan dan Wawasan Kebangsaan*, 4(2), 61–69. <https://doi.org/10.30998/jagaddhita.v4i2.4190>

- Prasetyo, P. T., & Kurniati, E. (2025). Analisis kinerja pemerintah melalui manajemen pelayanan publik terhadap masyarakat di Sumatera Selatan. *Revenue: Jurnal Ekonomi Pembangunan dan Ekonomi Islam*, 8(1), 12–26. <https://doi.org/10.56998/qga9gx26>
- Purnamasari, R., & Subroto, D. (2021). The roles of employee loyalty between work motivation, job satisfaction, leadership against employee performance. *Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 23(2), 15–25. <https://doi.org/10.9790/487X-2302021525>
- Putra, R. H. (2025). Strategi pengelolaan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Medan Denai. *Room of Civil Society Development*, 4(2), 320–328. <https://doi.org/10.59110/rcsd.605>
- Rajulan, M., Satyadharma, M., & Hado, H. (2025). Peran pemda dalam peningkatan konektivitas transportasi udara di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Journal of Engineering and Applied Technology*, 1(2), 1–10. <https://doi.org/10.65310/1z78m297>
- Saputra, Y. J., Satyadharma, M., Susanti, N., & Asis, P. H. (2023). Etika petugas perizinan pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. *Cermin: Jurnal Penelitian*, 7(2), 561–573. https://doi.org/10.36841/cermin_unars.v7i2.3995
- Sari, A. R. (2024). *Reformasi pelayanan publik*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Satyadharma, M., Cahyaniza, & Wirayanti, P. (2025). Peran pemimpin dalam mendorong solidaritas dan keterlibatan organisasi di instansi sektor publik. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(10). <https://doi.org/10.62281/wmsfn593>
- Satyadharma, M., Putra, A. A., & Mokui, H. T. (2025). The strategy implementing IoT-based land transportation for sustainable transportation. *Jurnal Ilmiah Kursor*, 13(2), 88–97. <https://doi.org/10.21107/kursor.v13i2.461>
- Sirojudin, H. A., Tarmizi, R., Irawan, N. C., Siswanto, D., Anggraini, D. T., Chakim, M. H. R., & Farsiah, L. (2026). *Manajemen strategis sektor publik: Teori, formulasi, dan implementasi di era governance*. Sada Kurnia Pustaka.
- Siswadhi, H. F. (2026). *Good governance digital: Strategi peningkatan kinerja pelayanan publik di era e-government*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Triyanto, I., & Sukari. (2024). Kebangkitan nasional landasan penting dalam pendidikan Islam di Indonesia. *Al-Abshor: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 1(3), 117–128. <https://doi.org/10.71242/py1nq633>
- Waruwu, M. (2024). Pendekatan penelitian kualitatif: Konsep, prosedur, kelebihan dan peran di bidang pendidikan. *Afeksi: Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan*, 5(2), 198–211. <https://doi.org/10.59698/afeksi.v5i2.236>
- Widanti, N. P. T. (2022). Good governance for efficient public services responsive and transparent. *IJD-Demos*, 4(2). <https://doi.org/10.37950/ijd.v4i2.286>