

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI SULAWESI TENGGARA SEBAGAI MANIFESTASI NILAI-NILAI NASIONALISME

***Maudhy Satyadharma¹, Hado²**

Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara¹, Universitas Sulawesi Tenggara
maudhymaudhy@gmail.com¹

* Corresponding Author

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis inovasi pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara sebagai bentuk nasionalisme kontemporer serta kontribusinya dalam mendukung bela negara. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan data diperoleh melalui kajian dokumen, wawancara, dan observasi praktik pelayanan transportasi serta digitalisasi administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi tidak hanya meningkatkan efektivitas pelayanan, tetapi juga mencerminkan pengabdian profesional aparatur melalui pelayanan yang mudah, cepat, transparan, dan berorientasi pada masyarakat. Inovasi mencakup pemanfaatan teknologi, profesionalisme, integritas, kolaborasi, dan keberlanjutan. Temuan menegaskan bahwa inovasi pelayanan transportasi dapat memperkuat kehadiran negara, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mengaktualisasikan nasionalisme dan bela negara melalui pelaksanaan tugas sesuai profesi.

Kata kunci: Bela Negara, Inovasi, Nasionalisme, Pelayanan Publik, Transportasi.

Abstract

*This study aims to analyze public service innovations at the Southeast Sulawesi Provincial Transportation Agency as a form of contemporary nationalism and to examine their contribution to supporting *Bela Negara* (defense of the state). The study employs a descriptive qualitative approach, with data gathered through document analysis, interviews, and observations of transportation service practices and administrative digitalization. The results indicate that these innovations not only enhance service effectiveness but also reflect the professional dedication of the agency's personnel by providing services that are accessible, efficient, transparent, and community-oriented. The innovations encompass the use of technology, professionalism, integrity, collaboration, and sustainability. The findings confirm that transportation service innovations can strengthen the state's presence, boost public trust, and actualize nationalism and *Bela Negara* through the professional execution of duties.*

Keywords: Defense of the Nation, Innovation, Nationalism, Public Service, Transportation.

PENDAHULUAN

Perubahan lingkungan strategis, perkembangan teknologi digital, dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan telah mendorong birokrasi melakukan pembaruan (Ilham, 2026; Sjachrawy, Thasman, et al., 2025). Pelayanan publik tidak lagi cukup melalui prosedur konvensional, tetapi membutuhkan sistem yang cepat, transparan, akuntabel, adaptif, inovatif, dan mampu menjangkau masyarakat secara luas (Ikhsan et al., 2025). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan kewajiban negara memberikan pelayanan kepada warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya melalui pelayanan publik berkualitas. Ketentuan tersebut menempatkan kualitas pelayanan sebagai bagian penting dari tanggung jawab pemerintah.



Dalam pemerintahan daerah, inovasi menjadi instrumen strategis untuk meningkatkan kinerja birokrasi dan kualitas pelayanan (Iqbal & Juhad, 2026). Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menempatkan peningkatan pelayanan, pemberdayaan masyarakat, daya saing daerah, dan inovasi sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintahan. Inovasi diperlukan agar pemerintah daerah mampu menyesuaikan kebijakan dan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Regulasi tersebut juga memberikan ruang dan perlindungan terhadap kegiatan inovatif aparatur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, inovasi menjadi bagian dari upaya mewujudkan pemerintahan yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat (Lampouw et al., 2025; Putri & Tjenreng, 2025).

Bagi sektor perhubungan, tuntutan inovasi memiliki arti yang semakin strategis karena transportasi merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan mobilitas masyarakat, konektivitas wilayah, keselamatan, distribusi barang, serta aktivitas sosial dan ekonomi (Fikri & Uluputty, 2025; Satyadharma, Wulansari, et al., 2026). Kualitas pelayanan transportasi dapat memengaruhi kelancaran aktivitas masyarakat sekaligus mendukung pertumbuhan ekonomi daerah (Amelia et al., 2026). Dalam wilayah seperti Provinsi Sulawesi Tenggara, kondisi geografis yang terdiri atas wilayah daratan, kepulauan, kawasan pesisir, serta wilayah dengan keterbatasan akses menghadirkan tantangan tersendiri bagi penyelenggaraan pelayanan transportasi (Harlina et al., 2025).

Oleh karena itu, Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dituntut untuk mengembangkan pelayanan yang mampu menyesuaikan karakteristik wilayah dan kebutuhan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi, penyederhanaan proses pelayanan, peningkatan transparansi, serta penguatan pengawasan dan koordinasi antarpemangku kepentingan (Rajulan et al., 2025).

Inovasi pelayanan publik dalam sektor perhubungan tidak hanya berkaitan dengan teknologi digital, tetapi juga pembaruan proses bisnis, tata kelola, koordinasi, penyediaan informasi, pengelolaan data, dan interaksi pemerintah dengan masyarakat (Ramadhany et al., 2025). Penerapan sistem digital, dashboard monitoring, layanan berbasis data, digitalisasi administrasi, serta penyederhanaan pelayanan merupakan upaya menciptakan pelayanan efektif dan efisien (Yusman et al., 2024). Keberhasilan inovasi tidak semata diukur dari keberadaan teknologi, tetapi kemampuannya menyelesaikan persoalan publik, mempercepat pelayanan, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta memberikan manfaat (Siswadh, 2026).

Inovasi pelayanan publik memiliki dimensi nasionalisme. Nasionalisme tidak diwujudkan melalui simbol kebangsaan, tetapi dapat diterapkan melalui pengabdian profesional, integritas, tanggung jawab, dan kepedulian terhadap masyarakat (Safitri & Satyadharma, 2025). Dalam perspektif pemerintahan, pelayanan berkualitas merupakan bentuk pengabdian kepada negara karena aparatur menjalankan tugas untuk memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan masyarakat (Dewi & Suparno, 2022).

Nasionalisme dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga tercermin melalui keberpihakan terhadap pemerataan pelayanan dan kepentingan masyarakat di seluruh wilayah (Hasina et al., 2026). Pemerintah yang mampu menghadirkan pelayanan transportasi secara adil, transparan, dan responsif pada wilayah yang memiliki karakteristik geografis berbeda menunjukkan komitmen terhadap persatuan dan kesatuan bangsa (Muta'ali, 2024). Inovasi yang dikembangkan untuk mengatasi keterbatasan akses, meningkatkan konektivitas, mempercepat pelayanan, serta memperluas jangkauan informasi publik dapat dipandang sebagai bentuk nyata kecintaan kepada bangsa melalui pelaksanaan tugas pemerintahan (Trisantosa et al., 2022). Dengan demikian, nasionalisme tidak hanya diwujudkan melalui ekspresi simbolik, tetapi juga melalui tindakan profesional yang menghasilkan manfaat bagi masyarakat dan mendukung kepentingan nasional (Istiqomah et al., 2025; Sutrisno et al., 2026).

Perspektif tersebut sejalan dengan konsep bela negara. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Sumber Daya Nasional untuk Pertahanan Negara menempatkan bela negara sebagai upaya menjaga keutuhan, persatuan, kesatuan, dan kedaulatan negara serta melibatkan seluruh sumber daya nasional. Bagi aparatur pemerintah, pelaksanaan tugas secara disiplin, berintegritas, profesional, inovatif, dan berorientasi pada masyarakat merupakan bentuk pengabdian kepada negara (Ghozi & Shodiq, 2025).

Inovasi pelayanan publik dapat menjadi sarana membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Hendiyani, 2019). Inovasi berorientasi kebutuhan pengguna menunjukkan pemerintah hadir sebagai institusi yang responsif terhadap perubahan dan persoalan masyarakat. Dalam sektor transportasi, penerapan teknologi informasi, digitalisasi pelayanan, penyederhanaan prosedur, keterbukaan informasi, serta penguatan pengawasan merupakan upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Praktik tersebut mencerminkan nasionalisme karena diarahkan pada kepentingan masyarakat, pemerataan pelayanan, dan kepentingan daerah sebagai bagian dari kepentingan nasional (Satyadharma, Palupi, et al., 2026). Oleh karena itu, inovasi pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara tidak hanya dinilai berdasarkan keberhasilan teknis, tetapi juga kontribusinya terhadap kepentingan publik dan pelaksanaan tanggung jawab kebangsaan melalui profesi aparatur pemerintahan. Permasalahan yang muncul adalah inovasi pelayanan publik selama ini lebih banyak dikaji dari perspektif efektivitas, efisiensi, kualitas pelayanan, transformasi digital, dan peningkatan kinerja organisasi. Sementara itu, keterkaitan inovasi pelayanan publik dengan nasionalisme dan bela negara dalam pemerintahan daerah masih kurang mendapat perhatian. Padahal, inovasi aparatur dapat memiliki makna lebih luas apabila ditempatkan sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat dan negara. Penelitian ini memiliki posisi berbeda karena menempatkan inovasi pelayanan publik sebagai bentuk konkret nasionalisme kontemporer. Inovasi tidak hanya dipandang sebagai instrumen peningkatan kinerja, tetapi sebagai manifestasi pengabdian aparatur kepada masyarakat dan negara (Zulfia & Frinaldi, 2022). Permasalahan penelitian adalah bagaimana inovasi pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dimaknai sebagai manifestasi nasionalisme dan mendukung bela negara. Tujuan penelitian adalah menganalisis hubungan inovasi, pelayanan publik, nasionalisme, dan bela negara dalam penyelenggaraan pelayanan transportasi daerah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif (Sulistiyo, 2023). Pendekatan tersebut dipilih untuk memperoleh pemahaman mengenai makna inovasi pelayanan publik sebagai bentuk pengabdian kepada negara, bukan untuk mengukur hubungan antarvariabel secara statistik. Lokasi kajian diarahkan pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara sebagai penyelenggara urusan pemerintahan bidang perhubungan di daerah. Penelitian telah dilakukan dari Bulan Juli-Agustus 2026. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi sebagai data primer sementara data sekunder dikumpul dari kajian dokumen kebijakan, literatur ilmiah, informasi mengenai inovasi pelayanan, serta pengamatan terhadap praktik pelayanan transportasi dan digitalisasi administrasi.

Tabel 1. Informan penelitian

No.	Nama Informan	Jabatan
1.	Dr. Ir. Muhamad Rajulan, ST.,M.Si	Kadishub Sultra (2021-April 2026)
2.	Barmuddin	Ketua DPD LVRI Sulawesi Tenggara
3.	Sellyv Marlina, SE.,ME	Kasubag Keuangan Dishub Sultra/ Koordinator Tim Inovasi Dishub Sultra
4.	Ferima, S.Si.,MM	Kepala UPTD Pelabuhan Penyeberangan Torobulu-Tampo
5	Syahrul Afandi, SE	Staf Subag Keuangan Dishub Sultra/ Anggota Tim Inovasi Dishub Sultra
6	Muhammad Asy`arissyafran, ST	Staf Subag Keuangan Dishub Sultra/ Anggota Tim Inovasi Dishub Sultra

Sumber : Data primer (2026)

Analisis dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, pengelompokan informasi berdasarkan tema, dan interpretasi hubungan antara inovasi pelayanan publik dengan nilai nasionalisme serta bela negara. Analisis difokuskan pada empat aspek, yaitu orientasi kepentingan masyarakat, profesionalisme aparatur, pemanfaatan teknologi dan inovasi, serta kontribusi pelayanan terhadap penguatan kehadiran negara. Keempat aspek tersebut kemudian dianalisis menggunakan perspektif pelayanan publik, nasionalisme, dan bela negara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Pelayanan Publik sebagai Bentuk Nasionalisme Kontemporer

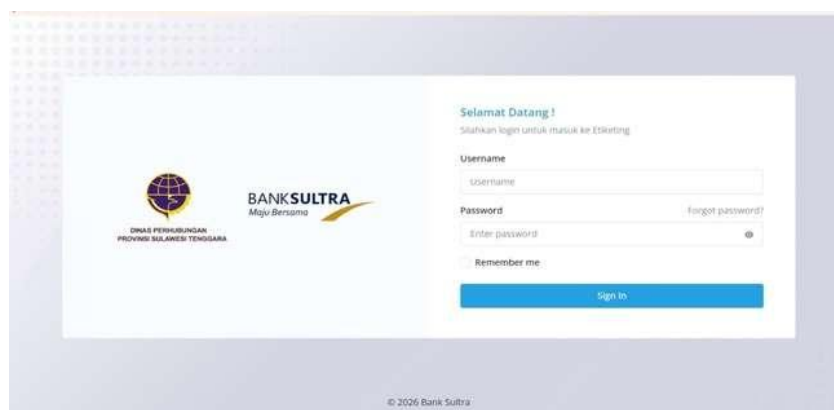
Hasil penelitian melalui wawancara dan observasi menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara tidak hanya meningkatkan efektivitas administrasi, tetapi juga mencerminkan perubahan orientasi aparatur dalam memberikan pelayanan. Temuan lapangan menunjukkan bahwa inovasi dipahami sebagai upaya memperbaiki proses pelayanan agar lebih mudah, cepat, transparan, dan sesuai kebutuhan pengguna. Hal ini memperlihatkan bahwa inovasi birokrasi memiliki dimensi lebih luas daripada sekadar penggunaan teknologi arena mencakup perubahan pola kerja, peningkatan kualitas sumber daya manusia, penyederhanaan prosedur, serta penguatan responsivitas dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (Nurharyoko, 2020).

Berdasarkan wawancara dengan aparatur dan pengelola pelayanan, inovasi didorong oleh kebutuhan mengatasi keterbatasan mekanisme pelayanan konvensional.. Temuan dari hasil wawancara diperkuat melalui observasi proses pelayanan, interaksi petugas dengan pengguna, serta penggunaan sarana atau sistem digital. Hasil observasi memperlihatkan bahwa perubahan menuju pelayanan berbasis inovasi membuka peluang memperbaiki proses kerja aparatur. Pemanfaatan sistem informasi, digitalisasi administrasi, pengelolaan data, pembayaran atau retribusi non-tunai, dan dashboard monitoring menunjukkan upaya menjadikan pelayanan lebih terukur dan mudah diawasi. Inovasi tidak hanya mengubah media pelayanan, tetapi juga berpotensi mengubah pola kerja, koordinasi, dan pengawasan organisasi (Sangaji & Irianto, 2025).

Temuan tersebut dapat dimaknai sebagai bentuk nasionalisme kontemporer. Nasionalisme dalam pemerintahan tidak selalu diwujudkan melalui kegiatan simbolik atau seremonial, tetapi melalui tindakan nyata aparatur dalam mengutamakan kepentingan masyarakat, melaksanakan tugas secara profesional, dan memperbaiki kualitas pelayanan. Inovasi untuk menyelesaikan persoalan pelayanan menunjukkan orientasi terhadap kepentingan publik (Sururi, 2016). Dalam konteks ini, inovasi merupakan bentuk nasionalisme praktis. Aparatur menerjemahkan kecintaan kepada negara melalui pekerjaan yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan, semakin nyata pula kehadiran negara dirasakan masyarakat. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik menjadi bentuk aktualisasi nilai kebangsaan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Inovasi Transportasi dan Penguatan Kehadiran Negara

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa pelayanan perhubungan di Sulawesi Tenggara dipengaruhi kondisi geografis, kebutuhan mobilitas, dan keberagaman layanan transportasi. Kondisi tersebut menuntut pelayanan yang adaptif terhadap karakteristik wilayah dan pengguna. Wawancara dengan informan dapat memperjelas persoalan pelayanan, seperti kendala administrasi, kebutuhan informasi, pengawasan, pengelolaan data, dan koordinasi antarunit. Temuan menunjukkan bahwa inovasi berfungsi merespons persoalan pelayanan transportasi. Inovasi tidak semata mengikuti perkembangan teknologi, tetapi dinilai dari kemampuannya menyelesaikan persoalan aparatur dan masyarakat. Keberhasilannya tidak hanya terletak pada aplikasi atau sistem digital, tetapi pada perubahan proses pelayanan yang dapat diamati. Dalam perspektif bela negara, kehadiran negara juga diwujudkan melalui pelayanan pemerintahan (Satyadharma, Sutriana, et al., 2026). Aparatur perhubungan memiliki ruang pengabdian melalui penyelenggaraan transportasi yang aman, tertib, efektif, efisien, dan akuntabel.



Gambar 1 Tampilan Interface Inovasi E-Retribusi Pelabuhan yang dikembangkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara
Sumber : Dishub Sultra (2026)

Dengan demikian, inovasi pelayanan transportasi memiliki dimensi strategis dalam mendukung mobilitas, aktivitas ekonomi, konektivitas antarwilayah, dan keterhubungan masyarakat dengan pemerintah. Dalam wilayah seperti Provinsi Sulawesi Tenggara yang memiliki wilayah daratan dan kepulauan, inovasi transportasi dapat memperkuat kehadiran negara melalui pelayanan yang mudah diakses, cepat, transparan, dan responsif (Lampouw et al., 2026).

Digitalisasi sebagai Aktualisasi Nilai Pengabdian

Temuan wawancara dan observasi menunjukkan bahwa digitalisasi menjadi arah penting pengembangan inovasi pelayanan di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. Digitalisasi digunakan untuk mendukung administrasi, informasi, pengelolaan data, monitoring, dan keterlacakan pelayanan. Penggunaan sistem digital juga mengubah pola kerja aparatur dari proses manual menuju mekanisme yang lebih terstruktur. Namun, digitalisasi perlu dibedakan dari inovasi. Digitalisasi merupakan pemanfaatan teknologi untuk mendukung pekerjaan, sedangkan inovasi mengandung unsur pembaruan dan nilai tambah. Karena itu, keberhasilan tidak cukup diukur dari penggunaan teknologi, tetapi dari perubahan yang dihasilkan (Gobble, 2018; Värzaru & Bocean, 2024). Teknologi pada dasarnya merupakan instrumen. Nilai nasionalisme terletak pada orientasi penggunaannya. Ketika teknologi memperbaiki pelayanan, mengurangi kesulitan masyarakat, meningkatkan transparansi, dan mendukung akuntabilitas, teknologi menjadi sarana pengabdian kepada negara (Saputra, 2025).

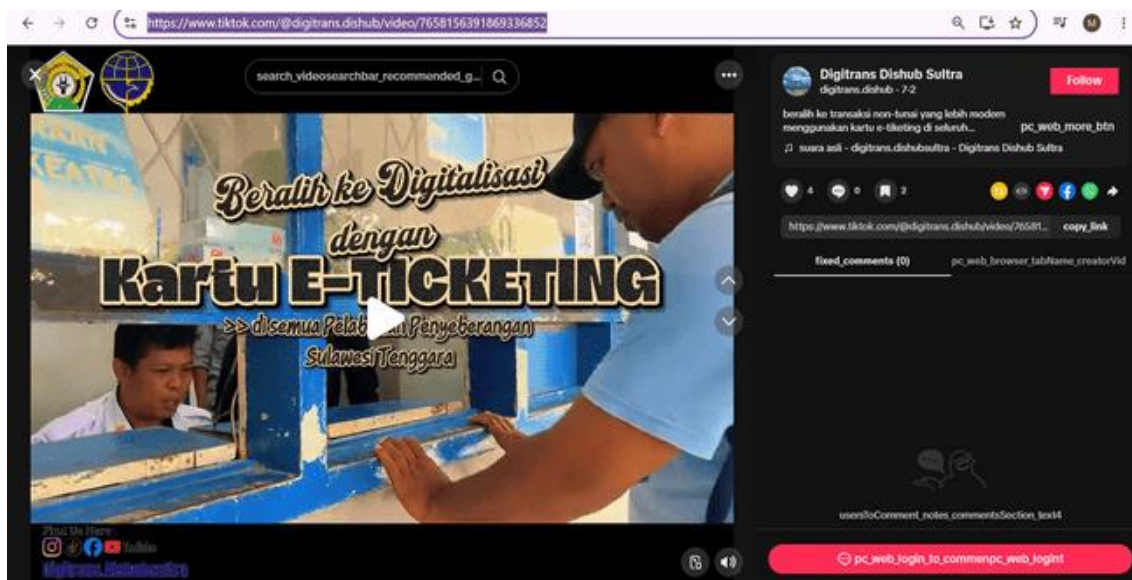
Profesionalisme Aparatur sebagai Bentuk Bela Negara

Hasil wawancara menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan berkaitan erat dengan peran aparatur sebagai pelaksana inovasi. Sistem yang baik membutuhkan aparatur yang kompeten, disiplin, bertanggung jawab, dan mampu beradaptasi. Observasi yang dilakukan menemukan bahwa pelayanan dapat menunjukkan kemampuan aparatur pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dalam menerapkan prosedur dan teknologi baru. Profesionalisme menjadi penting karena inovasi tetap membutuhkan manusia sebagai pengelola, pengawas, dan pemberi pelayanan (Podungge & Aneta, 2020). Aparatur tidak hanya dituntut mampu menggunakan teknologi, tetapi juga memahami tujuan inovasi dan memastikan manfaatnya bagi masyarakat. Dalam perspektif bela negara, pengabdian sesuai profesi merupakan bentuk kontribusi terhadap kepentingan bangsa. Aparatur perhubungan menjalankan kontribusi melalui pelayanan, pengawasan, pengelolaan transportasi, administrasi, dan pengembangan sistem pelayanan (Satyadharma, Yahni, et al., 2026).

Dengan demikian, inovasi dapat menjadi ruang aktualisasi bela negara. Profesionalisme, integritas, kompetensi, dan kemampuan beradaptasi menjadi unsur penting agar inovasi mampu memberikan manfaat dan berkelanjutan (Bilale et al., 2026).

Inovasi sebagai Jembatan antara Nasionalisme dan Kepentingan Masyarakat

Berdasarkan wawancara dan observasi, inovasi pelayanan menjadi titik temu antara nasionalisme dan kepentingan masyarakat. Inovasi muncul dari kebutuhan memperbaiki pelayanan yang kemudian mendorong aparat melakukan perubahan terhadap proses, metode, maupun penggunaan teknologi.



Gambar 2 Sosialisasi Inovasi oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara
Sumber : (Dishub Sultra, 2026)

Rangkaian tersebut dapat dimaknai sebagai berikut: kesadaran terhadap kepentingan masyarakat mendorong pengabdian; pengabdian mendorong perbaikan; perbaikan melahirkan inovasi; dan inovasi menghasilkan pelayanan yang lebih baik. Dengan demikian, nasionalisme tidak berhenti sebagai nilai, tetapi diterjemahkan menjadi tindakan nyata (Rajulan et al., 2026).

Dengan demikian, inovasi pelayanan publik menjadi bentuk nasionalisme generasi pemerintahan masa kini melalui profesionalisme, pelayanan, inovasi, dan pengabdian yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, memperkuat kepercayaan publik, serta mendorong terwujudnya pemerintahan yang adaptif, berintegritas, transparan, dan berkelanjutan. (Baka et al., 2026; Sjachrawy, Hasmawati, et al., 2025).

Tantangan Penerapan Inovasi pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa penerapan inovasi tidak terlepas dari berbagai kendala, seperti kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, kemampuan adaptasi, integrasi data, koordinasi antarunit, dan keberlanjutan sistem. Dalam sudut pandang meneropong wilayah seperti Provinsi Sulawesi Tenggara, kondisi geografis menjadi faktor penting dalam pengembangan pelayanan digital. Sistem terpusat perlu mempertimbangkan akses jaringan dan kemampuan pengguna di wilayah berbeda. Karena itu, inovasi harus dirancang berdasarkan kebutuhan organisasi sekaligus kondisi nyata masyarakat (Suryani et al., 2024).

Temuan menunjukkan bahwa inovasi membutuhkan komitmen kelembagaan. Keberlanjutan memerlukan dukungan kepemimpinan, SDM, regulasi, anggaran, infrastruktur, keamanan data, koordinasi, dan evaluasi. Dengan demikian, nasionalisme melalui inovasi membutuhkan ekosistem organisasi yang mendukung kreativitas sekaligus menjaga kepatuhan terhadap regulasi dan kepentingan publik melalui kolaborasi, integritas, akuntabilitas, profesionalisme, pemanfaatan teknologi secara bijak, serta peningkatan kapasitas aparat untuk menghadapi perubahan dan tantangan pelayanan masyarakat. (Wutoy & Uang, 2026).

Model Implementasi Nasionalisme melalui Inovasi

Berdasarkan sintesis wawancara dan observasi, inovasi pelayanan publik sebagai manifestasi nasionalisme dapat dirumuskan melalui lima prinsip utama, yaitu orientasi kepentingan masyarakat, integritas, profesionalisme, kolaborasi, dan keberlanjutan.

Pertama, orientasi kepentingan masyarakat berarti inovasi harus berangkat dari persoalan nyata pengguna layanan dan memberikan solusi (Yadisar, 2024). Orientasi ini menempatkan kebutuhan masyarakat sebagai dasar perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi inovasi, sehingga setiap perubahan pelayanan memiliki manfaat yang jelas. Dalam sektor perhubungan, prinsip tersebut dapat diwujudkan melalui penyederhanaan prosedur, kemudahan akses informasi, percepatan pelayanan, serta penyediaan layanan yang sesuai dengan karakteristik wilayah dan kebutuhan pengguna.

Kedua, integritas berkaitan dengan peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan keterlacakan pelayanan. Integritas memastikan bahwa inovasi tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga mendorong pelayanan yang jujur, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan (Mappasere, 2026). Pemanfaatan sistem digital dan pengelolaan data secara terstruktur dapat memperkuat pengawasan, mengurangi potensi kesalahan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (Wardana et al., 2025).

Ketiga, profesionalisme berkaitan dengan kesiapan aparatur mengoperasikan dan mengembangkan inovasi serta memahami tujuan pelayanan publik (Langgeng & Wilasari, 2023). Profesionalisme mencakup kompetensi, disiplin, tanggung jawab, kemampuan beradaptasi, dan kemauan melakukan pembelajaran berkelanjutan. Aparatur yang profesional tidak hanya mampu menggunakan teknologi, tetapi juga memahami kebutuhan masyarakat serta memastikan inovasi benar-benar menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan dan manfaat public secara berkelanjutan, inklusif, transparan, responsif, dan berorientasi pada kepuasan serta kepercayaan masyarakat.

Keempat, kolaborasi menunjukkan bahwa inovasi membutuhkan koordinasi antara pimpinan, aparatur, unit kerja, masyarakat, operator transportasi, dan pemangku kepentingan lainnya. Kolaborasi diperlukan karena persoalan transportasi memiliki keterkaitan antarsektor dan tidak dapat diselesaikan oleh satu pihak. Melalui koordinasi dan pertukaran informasi, pengembangan inovasi dapat menghasilkan pelayanan yang lebih terintegrasi, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta kondisi wilayah (Sentanu & Yustiari, 2024).

Kelima, keberlanjutan berarti inovasi harus dievaluasi, dipelihara, dikembangkan, dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat serta perkembangan teknologi. Keberlanjutan memastikan inovasi tidak berhenti pada tahap penerapan awal, tetapi terus memberikan manfaat dalam jangka panjang. Dukungan kepemimpinan, sumber daya manusia, anggaran, infrastruktur, regulasi, keamanan data, serta evaluasi berkala menjadi faktor penting agar inovasi tetap relevan dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten (Rizalihadi & Satispi, 2025).

Kelima prinsip tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi tidak cukup diukur dari jumlah aplikasi atau sistem yang dibangun, tetapi dari peningkatan kualitas pelayanan, kemudahan masyarakat, transparansi, efisiensi, kemampuan aparatur beradaptasi, dan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, inovasi perlu diarahkan pada perubahan nyata dalam proses kerja birokrasi, peningkatan responsivitas terhadap kebutuhan pengguna, penguatan akuntabilitas, serta terciptanya pelayanan publik yang inklusif, berkelanjutan, dan mampu memberikan manfaat secara merata bagi seluruh lapisan masyarakat.



Gambar 3 Model Implementasi Nasionalisme melalui Inovasi Layanan Digital Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara
Sumber : Data diolah (2026)

SIMPULAN

Penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara merupakan bentuk nasionalisme kontemporer melalui pengabdian profesional, peningkatan kualitas pelayanan, dan penguatan kehadiran negara. Inovasi berbasis digital, profesionalisme aparatur, integritas, kolaborasi, serta keberlanjutan mendukung pelayanan transportasi yang efektif, transparan, adaptif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat sehingga memperkuat kepercayaan publik, meningkatkan responsivitas birokrasi, serta mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang inovatif, akuntabel, dan berkelanjutan.

Dishub Sultra perlu memperkuat inovasi berkelanjutan melalui peningkatan kompetensi aparatur, integrasi data, kolaborasi, evaluasi, dan pemerataan akses pelayanan agar transformasi digital mampu meningkatkan efektivitas, transparansi, akuntabilitas, serta kepuasan masyarakat secara konsisten dan berkelanjutan. Penelitian selanjutnya perlu menguji model nasionalisme melalui inovasi

dengan pendekatan kuantitatif, melibatkan masyarakat dan pemangku kepentingan secara lebih luas serta mengukur pengaruh inovasi, profesionalisme, kolaborasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan publik secara objektif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, A., Pratiwi, A. F., Febriani, A., Sholeh, K., & Sukardi, S. (2026). Keterkaitan Infrastruktur Transportasi Dan Pertumbuhan Ekonomi Wilayah Perkotaan. *Indo Green Journal*, 4(2), 1403–1410. <https://doi.org/10.31004/green.v4i2.434>
- 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.
- Bilale, N., Nuramila, N., & Tamsil, A. (2026). Profesi Kependidikan di Era Digital: Tantangan, Peluang, dan Strategi Penguatan Profesionalisme Guru. *Maximal Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya Dan Pendidikan*, 3(3), 59–66. <https://malaqbipublisher.com/index.php/MAKSI/article/view/907/828>
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://jurnal2.untagsmg.ac.id/index.php/jma/article/view/67>
- Dishub Sultra. (2026). *Beralih Ke Transaksi Non-tunai Yang Lebih Modern Menggunakan Kartu E-tiketing Di Seluruh Pelabuhan Penyeberang Lingkup Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara*. Tiktok. <https://www.tiktok.com/@digitrans.dishub/video/7658156391869336852>
- Fikri, S. M., & Uluputty, I. (2025). *Inovasi Smart Transportasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Lalu Lintas Melalui Area Traffic Control System (ATCS)*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- 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>
- Gobble, M. M. (2018). Digitalization, Digitization, and Innovation. *Research-Technology Management*, 61(4), 56–59. <https://doi.org/10.1080/08956308.2018.1471280>
- Harlina, W. O., Rianse, I. U., & Baka, W. K. (2025). *Kearifan Lokal Pembangunan Pertanian Berbasis Wilayah di Provinsi Sulawesi Tenggara*. CV Eureka Media Aksara.
- Hasina, H., Mursalim, S., Sulisty, G. A., & Sutriana, R. (2026). Implementasi Nilai Nasionalisme dalam Pengembangan Infrastruktur: The Implementation of Nationalism Values in Infrastructure Development. *JAGADDHITA: Jurnal Kebhinnekaan Dan Wawasan Kebangsaan*, 5(2), 28–40. <https://doi.org/10.30998/0arxav34>
- Hendiyani, M. F. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Di Kota Kreatif Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pemerintah Di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 103–126. <https://doi.org/10.33701/jt.v11i1.635>
- Ikhsan, Z., Laode, R. T., Satyadharma, M., & Susanti, N. (2025). Implementasi Prinsip Good Governance dalam Mendorong Optimalisasi Layanan Publik (Tinjauan Literatur). *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 3(4), 28–35. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17157664>
- Ilham, R. (2026). Evaluasi Strategi Reformasi Birokrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Tata Kelola*, 1(1), 31–38. <https://ojs.feliciajurnal.com/index.php/JAPTK/article/download/15/15>
- Iqbal, M. A., & Juhad, H. M. (2026). Inovasi dalam Pelayanan Publik: Penggunaan Teknologi untuk Meningkatkan Efektivitas Layanan Pemerintah. *Jurnal Media Administrasi*, 11(1), 113–125. <https://doi.org/10.56444/jma.v11i1.3628>
- Istiqomah, H. Z., Oktavernanza, C. O., Saputri, A. S., Zacky, M. F., & Muthqia, S. (2025). Internalisasi Nilai Nasionalisme dalam Aktivitas Sehari-Hari Generasi Muda Indonesia. *Mutiara : Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, 3(3), 166–179. <https://doi.org/10.59059/mutiara.v3i3.2459>

- Lampouw, S. M., Satyadharma, M., Almaliki, M. F., & Setiawati, I. R. (2025). Inovasi E-Retribusi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Jasa di Pelabuhan Penyeberangan (Tinjauan Policy Brief). *Jurnal Formasi*, 10(1), 41–50. <https://ojs.brida.sultraprov.go.id/index.php/formasi/article/view/54/>
- Lampouw, S. M., Satyadharma, M., & Hado. (2026). Penguatan Pelayanan Publik Melalui Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Operator Kapal (Sip-ok) Pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 5(3), 3980–3991. <https://publisherqu.com/index.php/pediaqu/article/view/4869>
- Langgeng, Y. S., & Wilasari, M. F. (2023). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi (Tinjauan Literatur). *Nusantara Innovation Journal*, 2(1), 103–113. <https://doi.org/10.70260/nij.v2i1.28>
- Mappasere, F. A. (2026). *Etika Dan Akuntabilitas Dalam Birokrasi Digital: Strategi Transformasi Administrasi Publik*. PT Bukuloka Literasi Bangsa.
- Muta'ali, L. (2024). *Geografi Pemerintahan: Peran Geografi Dalam Manajemen Pemerintahan*. PT. Star Digital Publishing.
- Nurharyoko, G. O. (2020). *Inovasi Birokrasi*. Kepustakaan Populer Gramedia.
- Podungge, A. W., & Aneta, A. (2020). Profesionalisme Pegawai Ditinjau Dari Aspek Pengorganisasian Dalam Pelayanan Publik. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 55. <https://doi.org/10.31314/pjia.9.1.55-65.2020>
- Putri, D. R. D., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Strategi Inovatif dalam Pelayanan Publik: Mengintegrasikan Teknologi untuk Responsivitas yang Lebih Baik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 354–364. <https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1315>
- Rajulan, M., Asriyati, Sahupala, R., & Satyadharma, M. (2026). Internalisasi Nilai Kepahlawanan dalam Pelayanan Arus Mudik Sebagai Wujud Pengabdian Aparatur Negara. *Al-Furqan: Jurnal Agama, Sosial, Dan Budaya*, 5(2), 922–937. <https://publisherqu.com/index.php/Al-Furqan/article/view/4139>
- Rajulan, M., Sulisty, G. A., Syaiful, & Satyadharma, M. (2025). Semangat Pahlawan Sebagai Teladan dalam Membangun Transportasi Berkeadilan. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 3(04), 1326–1334. <https://doi.org/10.70294/jimu.v3i04.1536>
- Ramadhany, R., Rustiyana, R., Rianty, E., Baskoro, S. E., Hardini, I. R., & Anitasari, M. (2025). *Transformasi Digital Sektor Publik*. Star Digital Publishing.
- Rizalihadi, T., & Satispi, E. (2025). *Manajemen Pelayanan Publik: Teori, Regulasi, Inovasi, dan Tantangan Era Society 5.0*. Penerbit Widina.
- Safitri, T. N., & Satyadharma, M. (2025). Nasionalisme Warga (Perilaku Pengibaran Bendera Merah Putih Selama Bulan Agustus). *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, 2(02), 888–903. <https://ojs.ruangpublikasi.com/index.php/jpim/article/view/797>
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54–70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Saputra, E. (2025). *Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan di Pendidikan Tinggi: Membangun Karakter Bangsa Serta Tantangan Kontemporer*. PT Mafy Media Literasi Indonesia.
- Satyadharma, M., Palupi, M. P., Oktaviani, S., Abdulhadi, D., Ibrahim, A. H. H., Sjachrawy, L. O. M. I., & Hasina, H. (2026). *Pelayanan Publik: Konsep, Strategi dan Inovasi*. Star Digital Publishing.
- Satyadharma, M., Sutriana, R., Mursalim, S., & Barmuddin, B. (2026). Aktualisasi Bela Negara melalui Reformasi Pelayanan Publik di Sektor Perhubungan di Provinsi Sulawesi Tenggara. *JURNAL DWIJA KUSUMA*, 14(1), 11–21. <https://doi.org/10.63824/jdk.v14i1.431>
- Satyadharma, M., Wulansari, I., Waris, I. M., Syaifuddin, M. F. A., Bakri, M. D., Batara, I. C., Askar, M., & Tamrin, M. (2026). *Sistem Transportasi Cerdas (Intelligent Transportation System)*. Arsy Media.
- Satyadharma, M., Yahni, N., Cahyaniza, & Hado. (2026). Aktualisasi Nilai Bela Negara Dalam Pelaksanaan Program Mudik Gratis Bersama ASR Tahun 2026 di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Al-Furqan: Jurnal Agama, Sosial, Dan Budaya*, 5(2), 987–1002. <https://publisherqu.com/index.php/Al-Furqan/article/view/4157>

- Sentanu, I. G. E. P. S., & Yustiari, S. H. (2024). *Mengelola Kolaborasi Stakeholder dalam Pelayanan Publik*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Siswadh, H. F. (2026). *Good Governance Digital: Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di Era E-Government*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Sjachrawy, L. O. M. I., Hasmawati, Morini, & Satyadharma, M. (2025). Pahlawanku Teladanku: Internalisasi Nilai Kepahlawanan Dalam Peningkatan Layanan Publik di Indonesia. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 3(04). <https://doi.org/10.70294/jimu.v3i04.1554>
- Sjachrawy, L. O. M. I., Thasman, T., Satyadharma, M., Susanti, N., & Hado, H. (2025). Transformasi Birokrasi melalui Inovasi Pelayanan Publik: Kajian Literatur tentang Reformasi dan Akuntabilitas Pemerintahan. *Parabela: Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal*, 5(1), 37–52. <https://doi.org/10.51454/z7ysp660>
- Sulistiyo, U. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Salim Media Indonesia.
- Sururi, A. (2016). Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual dan Empiris). *Jurnal Sawala*, 4(3), 1–14.
- Suryani, E., Hasanah, N. N., Fauzi, F. M., Suhaedi, E., & Cadith, J. (2024). Budaya Inovasi: Upaya Membangun Organisasi Publik yang Agile. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 11(1), 81–92. https://www.researchgate.net/publication/382250909_Budaya_Inovasi_Upaya_Membangun_Organisasi_Publik_Yang_Agile
- Sutrisno, R., Satyadharma, M., Octaviani, S. W. D., & Akbar, L. O. M. (2026). Makna Semangat Melayani Negeri bagi Aparatur Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Journal of Science, Technology, and Innovation*, 1(3), 351–362. <https://doi.org/10.65310/c5r8s978>
- Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Deepublish.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Sumber Daya Nasional Untuk Pertahanan Negara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Värzaru, A. A., & Bocean, C. G. (2024). Digital Transformation and Innovation: The Influence of Digital Technologies on Turnover from Innovation Activities and Types of Innovation. *Systems*, 12(9), 359. <https://doi.org/10.3390/systems12090359>
- Wardana, R., Meilya Putri, K. A., & Fatati, K. (2025). Good Governance di Era Digital: Pemerintah Kabupaten Sumedang Sebagai Model Transformasi Pelayanan Publik. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 7(1), 66–80. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i1.5094>
- Wutoy, M., & Uang, D. P. (2026). *Kepemimpinan Pemerintahan: Paradigma Pemimpin Yang Melayani*. Greenbook Publisher.
- Yadisar, A. M. (2024). Partisipasi Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat. *FOKUS: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 22(2). <https://doi.org/10.51826/fokus.v22i2.1237>
- Yusman, Y., Putra, R. R., & Sinaga, I. (2024). *Penerapan Sistem Informasi Untuk Meningkatkan Tata Kelola dan Pelayanan Publik di Era Digital*. Serasi Media Teknologi.
- Zulfia, H., & Frinaldi, A. (2022). Urgensi Penerapan Budaya Inovasi bagi ASN dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Publik dalam Mewujudkan Reformasi Birokrasi. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 7(1). <https://doi.org/10.31506/jipags.v7i1.17555>