

## **INTERNALISASI NILAI KEPAHLAWANAN DALAM PELAYANAN ARUS MUDIK SEBAGAI WUJUD PENGABDIAN APARATUR NEGARA**

**Muhamad Rajulan<sup>1</sup>, Asriyati<sup>2</sup>, Rahmawati Sahupala<sup>3</sup>, Maudhy Satyadharma<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara

Email : rahmawati84302@gmail.com<sup>3</sup>

### **Abstrak**

Pelayanan arus mudik Lebaran tidak hanya merupakan aktivitas teknis dalam pengelolaan transportasi, tetapi juga mencerminkan implementasi nilai kepahlawanan aparatur negara dalam bentuk pengabdian kepada masyarakat. Fenomena mudik yang memicu mobilitas massal menuntut kesiapan pelayanan yang optimal, sekaligus menghadirkan tantangan besar bagi penyelenggara transportasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis internalisasi nilai kepahlawanan dalam pelayanan arus mudik 1447 H (2026) pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, termasuk implementasi Program Mudik Gratis Bersama ASR. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan analisis data empiris lapangan dan pemberitaan media online. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai kepahlawanan tercermin melalui tanggung jawab, pengorbanan, keikhlasan, dan keberanian aparatur. Internalisasi nilai tersebut didukung oleh budaya organisasi, pelatihan, keteladanan pimpinan, serta kolaborasi lintas sektor. Namun, terdapat tantangan berupa keterbatasan sumber daya manusia dan tekanan kerja tinggi, sehingga diperlukan strategi penguatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: Aparatur Negara, Nilai Kepahlawanan, Pelayanan Arus Mudik, , Pelayanan Publik

### **Abstract**

Serving the Eid homecoming traffic is not only a technical activity in transportation management, but also reflects the implementation of heroic values by state officials in the form of community service. The homecoming phenomenon, which triggers mass mobility, demands optimal service readiness and presents significant challenges for transportation providers. This study aims to analyze the internalization of heroic values in the 1447 H (2026) homecoming traffic service at the Southeast Sulawesi Provincial Transportation Agency, including the implementation of the Free Homecoming Program with ASR. The method used is a qualitative approach with analysis of empirical field data and online media coverage. The results show that heroic values are reflected in the responsibility, sacrifice, sincerity, and courage of state officials. Internalization of these values is supported by organizational culture, training, exemplary leadership, and cross-sector collaboration. However, challenges such as limited human resources and high work pressure require strengthening strategies to improve the quality of public services.

Keywords: State Apparatus, Heroic Values, Homecoming Traffic Service, Public Services

## **PENDAHULUAN**

Arus mudik Lebaran merupakan fenomena tahunan yang memiliki dimensi sosial, budaya, dan ekonomi yang kuat dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Tradisi ini tidak hanya menjadi momentum untuk berkumpul bersama keluarga di kampung halaman saat Hari Raya Idulfitri, tetapi juga memicu mobilitas massal dalam skala besar (Arribathi & Aini, 2018; Hasina & Satyadharma, 2023). Jutaan masyarakat melakukan perjalanan dari kota ke daerah asal, sehingga menyebabkan lonjakan signifikan pada sektor transportasi, baik darat, laut, maupun udara (Mahdar & Satyadharma, 2023). Kondisi ini menimbulkan tantangan serius dalam pengelolaan arus pergerakan manusia, khususnya terkait keselamatan, keamanan, dan kenyamanan pemudik (Kadarisman et al., 2014).

Pada pelaksanaan arus mudik 1447 H (tahun 2026), intensitas mobilitas masyarakat kembali mengalami peningkatan, termasuk di Provinsi Sulawesi Tenggara. Berdasarkan pemberitaan media online, terjadi lonjakan jumlah penumpang di berbagai simpul transportasi seperti terminal, pelabuhan penyeberangan, dan jalur darat utama. Tingginya mobilitas ini dipengaruhi oleh kuatnya tradisi mudik serta meningkatnya akses layanan transportasi yang semakin terjangkau dan terintegrasi. Kondisi tersebut menuntut kesiapan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang optimal, khususnya dalam sektor transportasi (Helidiawati, 2026; Saputra, 2026; Sutrisno, 2026).



Gambar 1 Suasana Arus Mudik 1447 H (2026) di Pelabuhan Penyeberangan Kendari  
Sumber : Dishub Sultra (2026)

Dalam situasi ini, Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara memiliki peran strategis dalam mengoordinasikan pelayanan arus mudik. Tugas tersebut meliputi pengaturan lalu lintas, pengawasan operasional angkutan umum, pemeriksaan kelayakan kendaraan, serta penyediaan fasilitas pendukung transportasi (Syaiful et al., 2025). Karakteristik wilayah Sulawesi Tenggara yang berbasis kepulauan menambah kompleksitas pelayanan, karena memerlukan integrasi antara moda transportasi darat dan penyeberangan secara efektif. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan harus adaptif, responsif, dan mampu menjangkau kebutuhan masyarakat secara luas (Pemprov Sultra, 2026).

Selain upaya regulatif dan teknis, pelaksanaan pelayanan arus mudik 1447 H di Sulawesi Tenggara juga didukung oleh program inovatif pemerintah daerah, salah satunya melalui **Program Mudik Gratis Bersama ASR Tahun 2026**. Program ini menjadi salah satu bentuk intervensi kebijakan yang bertujuan untuk mengurangi beban biaya transportasi masyarakat sekaligus menekan penggunaan kendaraan pribadi yang berpotensi meningkatkan

risiko kecelakaan dan kemacetan. Melalui program ini, masyarakat diberikan akses layanan transportasi yang aman, nyaman, dan terjangkau, sehingga dapat mendukung kelancaran arus mudik secara keseluruhan (globalsultra.com, 2026).

.Program Mudik Gratis Bersama ASR juga mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang inklusif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dalam implementasinya, program ini melibatkan koordinasi lintas sektor, termasuk Dinas Perhubungan, operator transportasi, serta instansi terkait lainnya. Sinergi ini menjadi penting dalam memastikan bahwa program berjalan efektif dan tepat sasaran, serta mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, khususnya kelompok ekonomi menengah ke bawah. Namun demikian, pelaksanaan pelayanan arus mudik, termasuk melalui program mudik gratis, tidak terlepas dari berbagai tantangan. Aparatur yang terlibat di lapangan dihadapkan pada tekanan kerja yang tinggi, waktu kerja yang panjang, serta keterbatasan sumber daya dalam pelayanan arus mudik. Mereka dituntut untuk tetap profesional dalam memberikan pelayanan public termasuk arus mudik, sekaligus mampu merespons dinamika yang terjadi di lapangan (Ulum, 2018). Dalam situasi ini, aspek teknis saja tidak cukup untuk menjamin keberhasilan pelayanan, melainkan diperlukan dukungan nilai-nilai karakter yang kuat dalam diri aparatur (Asriyati et al., 2025).

Salah satu nilai yang relevan dalam konteks ini adalah nilai kepahlawanan. **Kepahlawanan dalam pelayanan publik dimaknai sebagai sikap pengorbanan, keikhlasan, tanggung jawab, dan dedikasi dalam menjalankan tugas demi kepentingan masyarakat** (Baka et al., 2026; Rajulan et al., 2025; Sjachrawy et al., 2025). Aparatur yang memiliki nilai kepahlawanan akan cenderung mengutamakan pelayanan publik di atas kepentingan pribadi, serta menunjukkan komitmen tinggi dalam menjalankan tugasnya, meskipun dihadapkan pada berbagai keterbatasan (Baka et al., 2026; Soares, 2025).

Nilai pengorbanan tercermin ketika aparatur tetap menjalankan tugas pada momen Hari Raya Idulfitri, mengesampingkan kepentingan pribadi demi pelayanan masyarakat. Keikhlasan terlihat dari pelayanan yang diberikan tanpa pamrih, sementara tanggung jawab dan keberanian diwujudkan dalam ketegasan pengawasan serta kesiapan menghadapi risiko di lapangan. Nilai-nilai tersebut menjadi fondasi penting dalam menciptakan pelayanan yang tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga humanis dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Untuk mewujudkan nilai kepahlawanan tersebut, diperlukan proses internalisasi yang sistematis dalam organisasi. Internalisasi nilai merupakan proses penanaman nilai yang

dilakukan secara berkelanjutan melalui pendidikan, pelatihan, pembiasaan, serta keteladanan (Asriyati & Satyadharma, 2023; Basir B et al., 2025; Hasanuddin et al., 2025; Wathano, 2022).

Pelayanan publik yang berkualitas sendiri ditandai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan efisiensi (Lumbanraja et al., 2025). Dalam sudut pandang pelayanan arus mudik 1447 H dan pelaksanaan Program Mudik Gratis Bersama ASR Tahun 2026, prinsip-prinsip tersebut tercermin dalam upaya pengaturan lalu lintas yang efektif, pengawasan angkutan yang ketat, serta penyediaan layanan transportasi yang aman dan layak. Pemberitaan media online juga menunjukkan bahwa masyarakat memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas pelayanan selama arus mudik, sehingga aparaturnya dituntut untuk terus meningkatkan kinerja dan profesionalismenya (Mahendra, 2026; Saviar, 2026).

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, seperti keterbatasan sarana prasarana, belum meratanya kualitas pelayanan di berbagai wilayah, serta perlunya penguatan nilai-nilai karakter dalam organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya bergantung pada kebijakan dan infrastruktur, tetapi juga pada kualitas sumber daya manusia yang menjalankannya (Masdar et al., 2009).

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan kajian yang mendalam mengenai internalisasi nilai kepahlawanan dalam pelayanan arus mudik 1447 H, khususnya pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, termasuk dalam implementasi Program Mudik Gratis Bersama ASR Tahun 2026 sebagaimana tercermin dalam pemberitaan media online. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana nilai kepahlawanan diinternalisasikan dalam diri aparaturnya serta bagaimana pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan mudik serta memperkuat karakter aparaturnya sebagai pelayan masyarakat yang profesional, berintegritas, dan berorientasi pada pengabdian.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu metode yang bertujuan untuk memahami dan menganalisis secara mendalam berbagai fenomena yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik, data empiris, serta pengalaman langsung aparaturnya di lapangan. Penelitian ini dilaksanakan di Provinsi Sulawesi Tenggara (unit pelayanan pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara) dengan fokus pada internalisasi nilai

kepahlawanan dalam pelayanan arus mudik sebagai wujud pengabdian aparatur negara. Kajian ini menitikberatkan pada bagaimana nilai-nilai kepahlawanan, seperti pengorbanan, keikhlasan, tanggung jawab, dan dedikasi, diimplementasikan dalam praktik pelayanan arus mudik, serta relevansinya dalam memperkuat karakter aparatur di tengah tantangan globalisasi dan dinamika pelayanan publik yang semakin kompleks.

Penentuan informan dilakukan melalui teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan narasumber berdasarkan kriteria dan pertimbangan tertentu yang dinilai paling sesuai dengan kebutuhan serta tujuan penelitian, sehingga data yang diperoleh lebih relevan, mendalam, dan mampu memberikan gambaran yang komprehensif terhadap fenomena yang akan diteliti. Adapun informan penelitian ini akan diuraikan dalam Tabel 1 berikut

Tabel 1 Informan Penelitian

No	Nama Informan Penelitian	Jabatan
1	Muhammad Asrin, S.Pd.,SD.,MM	Ka. UPTD Sarprashub LLAJ Wil. Kepulauan Dishub Sultra
2	La Ode Muhammad Anzar Ahlan, SE	Ka. UPTD Sarprashub LLAJ Wil. Daratan Dishub Sultra
3	Bony Herya. S.Kom	Ka UPTD Pelabuhan Penyeberangan Baubau-Waara
4	Ferima, S.Si.,MM	Plt. Ka UPTD Pelabuhan Penyeberangan Torobulu-Tampo
5	Idham Halid, SE	Plt. Ka UPTD Pelabuhan Penyeberangan Amolengo-Labuan

Sumber : Data Primer (2026)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Bentuk Internalisasi Nilai Kepahlawanan

#### a. Tanggung Jawab dalam Pelayanan

Tanggung jawab aparatur dalam pelayanan arus mudik tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencerminkan komitmen moral sebagai pelayan publik (Nuriman et al., 2025; Zein, 2023). Hal ini terlihat dari konsistensi petugas dalam menjalankan tugas meskipun menghadapi kelelahan fisik dan tekanan situasional. Tanggung jawab yang tinggi berkontribusi pada terciptanya stabilitas layanan, terutama dalam pengaturan lalu lintas dan

pengawasan transportasi. Dengan demikian, nilai tanggung jawab menjadi indikator utama keberhasilan internalisasi kepahlawanan karena menunjukkan integritas dan profesionalisme aparatur dalam menjalankan fungsi pelayanan publik secara optimal (Baka et al., 2026; Maulana & Frinaldi, 2024).

#### **b. Pengorbanan Waktu dan Tenaga**

Pengorbanan waktu dan tenaga menjadi bentuk nyata internalisasi nilai kepahlawanan yang paling terlihat dalam pelayanan arus mudik (Sjachrawy et al., 2025). Aparatur yang tetap bertugas saat hari raya menunjukkan prioritas pada kepentingan publik dibanding kepentingan pribadi. Hal ini memperkuat makna **pengabdian** sebagai bagian dari etos kerja aparatur negara. Pengorbanan tersebut juga diyakini akan berdampak pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Nawawi, 2009). Dengan demikian, nilai pengorbanan tidak hanya bersifat simbolik, tetapi memiliki implikasi nyata terhadap kualitas pelayanan dan legitimasi institusi publik di mata masyarakat.



Gambar 2 Suasana Arus Balik (H+2) 1447 H di Pelabuhan Penyeberangan Waara  
Sumber : Dishub Sultra (2026)

#### **c. Keikhlasan dalam Melayani**

Keikhlasan dalam pelayanan mencerminkan orientasi kerja yang tidak semata-mata berbasis kewajiban formal, tetapi juga didorong oleh nilai moral dan empati. Sikap ramah dan tulus dari aparatur mampu menciptakan hubungan yang lebih humanis antara pemerintah dan masyarakat (Widayanthi, 2025). Hal ini penting dalam situasi arus mudik yang seringkali diwarnai kelelahan dan stres pemudik. Keikhlasan juga menjadi faktor yang memperkuat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Oleh karena itu, nilai ini berperan sebagai fondasi

dalam membangun pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan dan kenyamanan masyarakat (Ghozi & Shodiq, 2025).



Gambar 3 Situasi di Loket Pelabuhan Dongkala dalam Melayani Arus Mudik dan Arus Balik 1447 H (Tahun 2026)  
Sumber : Dishub Sultra (2026)

#### **d. Keberanian dalam Menghadapi Risiko**

Keberanian aparatur dalam menghadapi berbagai risiko menunjukkan kesiapan mental dan profesionalisme dalam menjalankan tugas (Indrayana, 2025). Risiko seperti kecelakaan, konflik lapangan, hingga kondisi darurat membutuhkan respons cepat dan tepat. Keberanian ini tidak hanya bersifat fisik, tetapi juga mencakup kemampuan mengambil keputusan dalam situasi kritis. Nilai keberanian menjadi elemen penting dalam memastikan keberlangsungan pelayanan di tengah ketidakpastian (Sarjito & Duarte, 2024). Dengan demikian, keberanian aparatur mencerminkan kualitas kepemimpinan operasional yang sangat dibutuhkan dalam pengelolaan arus mudik yang dinamis.

#### **Faktor Pendukung Internalisasi Nilai Kepahlawanan dalam Pelayanan Arus Mudik**

Beberapa faktor pendukung dalam menginternalisasi nilai kepahlawanan dalam pelayanan arus mudik 1447 H pada lingkup Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara antara lain :

**a. Budaya organisasi yang kuat**

Budaya organisasi yang kuat berperan sebagai fondasi dalam menanamkan nilai kepahlawanan pada aparatur. Nilai-nilai seperti disiplin, integritas, dan pengabdian yang dibangun secara konsisten akan membentuk perilaku kolektif dalam organisasi (Sundari et al., 2025). Lingkungan kerja yang mendukung juga mendorong aparatur untuk menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab dan orientasi pelayanan kepada masyarakat (Katili & Sakir, 2024).

**b. Pelatihan dan pembinaan karakter**

Pelatihan dan pembinaan karakter menjadi sarana penting dalam meningkatkan pemahaman aparatur terhadap nilai kepahlawanan (Basir B et al., 2025). Melalui kegiatan ini, aparatur tidak hanya dibekali kemampuan teknis, tetapi juga nilai etika dan moral dalam pelayanan publik (Hasanah, 2019). Pembinaan yang berkelanjutan akan memperkuat sikap profesional, empati, dan komitmen dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat (Theresia et al., 2024).

**c. Keteladanan pimpinan**

Keteladanan pimpinan memiliki pengaruh signifikan dalam proses internalisasi nilai kepahlawanan (Haidah, 2024; Sjachrawy et al., 2025). Pimpinan yang menunjukkan sikap disiplin, tanggung jawab, dan pengabdian akan menjadi contoh nyata bagi aparatur di bawahnya (Zubaidi & Mukoyimah, 2021). Perilaku pimpinan yang konsisten akan mendorong terbentuknya budaya kerja yang positif, sehingga nilai kepahlawanan dapat diterapkan secara nyata dalam pelayanan publik (Setiyadi & Jumaedi, 2025).

**d. Kolaborasi lintas sektor**

Kolaborasi lintas sektor menjadi faktor penting dalam mendukung internalisasi nilai kepahlawanan, terutama dalam pelayanan arus mudik yang kompleks (Maulana & Frinaldi, 2024). Kerja sama antara berbagai instansi memungkinkan terciptanya pelayanan yang terintegrasi dan efisien. Sinergi ini juga memperkuat rasa tanggung jawab bersama, sehingga aparatur lebih terdorong untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.



Gambar 4 Kolaborasi Antar Instansi dalam Pengecekan Kelaikan Jalan (Ramp Check) Arus Mudik 1447 H di Terminal Puwatu Kendari  
Sumber : Dishub Sultra (2026)

### **Tantangan dalam Internalisasi Nilai Kepahlawanan**

Meskipun nilai kepahlawanan telah diinternalisasikan, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi, yaitu:

#### **a. Keterbatasan sumber daya manusia**

Keterbatasan sumber daya manusia menjadi tantangan utama dalam pelayanan arus mudik (Permata & Kusbandrijo, 2024). Jumlah personel yang tidak sebanding dengan volume pekerjaan menyebabkan beban kerja meningkat dan distribusi tugas menjadi kurang optimal (Asriyati et al., 2025; Utami et al., 2020). Kondisi ini berpotensi menurunkan kualitas pelayanan serta menghambat efektivitas pengawasan di lapangan, terutama pada titik-titik dengan tingkat mobilitas tinggi.

#### **b. Tekanan kerja yang tinggi**

Tekanan kerja yang tinggi selama arus mudik berdampak pada kondisi fisik dan mental aparaturnya. Jam kerja yang panjang, situasi lapangan yang dinamis, serta tuntutan pelayanan cepat dapat memicu kelelahan dan stres. Jika tidak dikelola dengan baik, kondisi ini dapat menurunkan konsentrasi, kinerja, serta kualitas interaksi aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Fauzi et al., 2025).

**c. Variasi tingkat pemahaman aparatur terhadap nilai kepahlawanan**

Perbedaan tingkat pemahaman aparatur terhadap nilai kepahlawanan menjadi tantangan dalam menciptakan keseragaman perilaku pelayanan. Tidak semua aparatur memiliki pemahaman yang sama terkait makna pengabdian dan tanggung jawab. Hal ini dapat menyebabkan inkonsistensi dalam penerapan nilai kepahlawanan di lapangan, sehingga diperlukan pembinaan yang berkelanjutan dan terarah (Maulana & Frinaldi, 2024).

**Strategi Penguatan Internalisasi Nilai Kepahlawanan**

Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan strategi sebagai berikut:

**a. Pelatihan berbasis karakter**

Pelatihan berbasis karakter menjadi strategi penting untuk memperkuat internalisasi nilai kepahlawanan pada aparatur (Basir B et al., 2025; Pulungan, 2025). Program ini menekankan pengembangan sikap seperti integritas, empati, tanggung jawab, dan dedikasi dalam pelayanan. Melalui pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan, aparatur tidak hanya meningkatkan kompetensi teknis, tetapi juga memiliki kesadaran moral dalam menjalankan tugas pelayanan publik secara optimal (Baka et al., 2026; Sirojudin et al., 2026).

**b. Penguatan budaya organisasi**

Penguatan budaya organisasi dilakukan dengan menanamkan nilai-nilai pengabdian, disiplin, dan profesionalisme dalam lingkungan kerja (MR, 2025). Budaya yang kuat akan membentuk pola perilaku aparatur secara kolektif, sehingga nilai kepahlawanan dapat diterapkan secara konsisten. Dukungan pimpinan serta sistem penghargaan dan pengawasan yang baik juga menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan budaya organisasi yang positif.



Gambar 5 Foto Bersama Instansi Terkait pada Pengecekan Kelaikan (Ramp Check) Arus Mudik 1447 H di Terminal Baruga Kendari  
Sumber : Dishub Sultra (2026)

**c. Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan**

Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja aparatur, terutama dalam pengelolaan arus mudik (Rizky et al., 2025). Teknologi membantu dalam pemantauan lalu lintas, penyebaran informasi, serta koordinasi antarinstansi secara real-time. Dengan demikian, beban kerja dapat dikurangi dan respons terhadap permasalahan di lapangan menjadi lebih cepat dengan adanya pemanfaatan teknologi, sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan (Suprianto, 2023; Yunaningsih et al., 2021).

**d. Penguatan kolaborasi lintas sektor**

Penguatan kolaborasi lintas sektor menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan public termasuk arus mudik yang terintegrasi dan responsif (Agung, 2025; Sangaji & Irianto, 2025). Kerja sama antara Dinas Perhubungan, Kepolisian, TNI, tenaga kesehatan, serta pihak lainnya memungkinkan pembagian tugas yang jelas dan koordinasi yang efektif. Sinergi ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat nilai tanggung jawab bersama dalam melayani masyarakat selama arus mudik (Pakudu, 2024).

## KESIMPULAN

Internalisasi nilai kepahlawanan dalam pelayanan arus mudik tercermin melalui tanggung jawab, pengorbanan, keikhlasan, dan keberanian aparatur dalam menjalankan tugas. Nilai-nilai tersebut didukung oleh budaya organisasi, pelatihan, keteladanan pimpinan, dan kolaborasi lintas sektor. Meskipun menghadapi berbagai tantangan, strategi penguatan yang tepat mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta memperkuat pengabdian aparatur negara kepada masyarakat.

Dinas Perhubungan Sulawesi Tenggara perlu memperkuat pelatihan berbasis karakter, meningkatkan kesejahteraan aparatur, serta mengoptimalkan pemanfaatan teknologi pelayanan. Selain itu, penguatan budaya organisasi dan kolaborasi lintas sektor harus terus dilakukan untuk menjaga konsistensi internalisasi nilai kepahlawanan dalam pelayanan mudik. Masyarakat pemudik diharapkan turut mendukung kelancaran arus mudik dengan mematuhi aturan lalu lintas, menjaga ketertiban, serta menghargai kinerja aparatur di lapangan. Partisipasi aktif masyarakat akan membantu menciptakan perjalanan yang aman, nyaman, dan kondusif selama periode mudik berlangsung. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji lebih mendalam pengaruh internalisasi nilai kepahlawanan terhadap kinerja pelayanan publik secara kuantitatif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, M. F. M. (2025). Strategi Collaborative Governance Dalam Reformasi Pelayanan Publik. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 11(1), 18–26. <https://doi.org/10.52447/ijpa.v11i1.8231>
- Arribathi, A. H., & Aini, Q. (2018). Mudik dalam Perspektif Budaya dan Agama (Kajian Realistis Perilaku Sumber Daya Manusia). *Cices*, 4(1), 45–52. <https://doi.org/10.33050/cices.v4i1.475>
- Asriyati, Sahupala, R., Musa, I. L., Nasiru, A., & Satyadharma, M. (2025). Pembekalan Nilai-Nilai ASN Berakhlak dan Etika Birokrasi bagi Pegawai P3K UPTD Sarprashub LLAJ Wilayah Daratan Dishub Sulawesi Tenggara. *Rakat: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 1–9. <https://batuajurnal.my.id/index.php/rjpkm/article/view/80>
- Asriyati, & Satyadharma, M. (2023). Peran Pemimpin dan Komunikasi Interpersonal dalam Penerapan Aplikasi Simponi ASN di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. *MASIP: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis Dan Publik Terapan*, 1(4), 16–26. <https://doi.org/10.59061/masip.v1i4.453>
- 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.
- Basir B, H., Satyadharma, M., & Prasetyo, E. W. (2025). Revitalisasi Semangat Kepahlawanan dalam Penguatan Peran Guru Sebagai Teladan Karakter Bangsa.

- Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4(02).  
<https://doi.org/10.70294/juperan.v4i02.1677>
- Fauzi, F. M., Amiruddin, S., & Stiawati, T. (2025). Manajemen Kinerja ASN Melalui Penataan Beban Dan Lingkungan Kerja: Kajian Literatur Terhadap Strategi Peningkatan Produktivitas Aparatur Pemerintah. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 12(2), 767–774.  
<https://doi.org/10.37676/professional.v12i2.9889>
- 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>
- globalsultra.com. (2026). Gubernur Sultra ASR Lepas Mudik Gratis 2026 di Pelabuhan Nusantara Kendari: Mudik Harus Gembira. *Global Sultra*.  
<https://globalsultra.com/2026/03/18/gubernur-sultra-asr-lepas-mudik-gratis-2026-di-pelabuhan-nusantara-kendari-mudik-harus-gembira/>
- Haidah, A. (2024). Internalisasi Nilai-Nilai Keteladanan Pahlawan Revolusi Termuda Pierre Tendean dalam Pembelajaran Sejarah. *Sajaratun: Jurnal Sejarah Dan Pembelajaran Sejarah*, 8(2), 1–16. <https://doi.org/10.37478/sajaratun.v8i2.3277>
- Hasanah, D. I. (2019). Moral dan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik. *JISIPOL| Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 48–58.  
<https://ejournal.unibba.ac.id/index.php/jisipol/article/view/6>
- Hasanuddin, S. N., Bakti, W. R., Syaiful, Ringo Taufan Laode, & Satyadharma, M. (2025). Keteladanan dan Kepemimpinan Bagi ASN Gen Z Di Instansi Publik. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 4(01). <https://doi.org/10.70294/jimu.v4i01.1390>
- Hasina, H., & Satyadharma, M. (2023). Pengelolaan Angkutan Lebaran Tahun 2023 di Provinsi Sulawesi Tenggara. *CERMIN: JURNAL PENELITIAN*, 7(1), 48–57.  
[https://doi.org/10.36841/cermin\\_unars.v7i1.2798](https://doi.org/10.36841/cermin_unars.v7i1.2798)
- Helidiawati. (2026). Prediksi Puncak Arus Mudik Lebaran 2026 di Sultra. *Radio Republik Indonesia*. <https://rri.co.id/kendari/arus-mudikbalik/2262531/prediksi-puncak-arus-mudik-lebaran-2026-di-sultra>
- Indrayana, Y. (2025). *Model Kepemimpinan Aparatur Sipil Negara (ASN) Yang Agile, Adaptif dan Berintegritas*. Greenbook Publisher.
- Kadarisman, M., Arubusman, D. A., & Kania, D. D. (2014). Manajemen Angkutan Lebaran Terpadu. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)*, 1(2), 103–116.  
<https://doi.org/10.25292/j.mtl.v1i2.11>
- Katili, P., & Sakir, M. (2024). Peran Budaya Organisasi Dalam Pembentukan Employee Engagement Melalui Komitmen Kerja Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Ilmu*, 3(4), 2815–2824.
- 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.
- Mahdar, & Satyadharma, M. (2023). Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Penyelenggaraan Angkutan Lebaran Tahun 2023 pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara. *Jurnal Ilmiah Komunikasi (JIKOM) STIKOM IMA*, 15(02), 100–108. <https://doi.org/10.38041/jikom1.v15i02.286>
- Mahendra, F. N. (2026). Arus Mudik Lancar Wujud Pelayanan Publik Yang Optimal. *Panorama Indonesia News*. <https://panoramaindonesianews.com/arus-mudik-lancar-wujud-pelayanan-publik-yang-optimal/>
- Masdar, S., Asmorowati, S., & Irianto, J. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis*

- Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. Airlangga University Press.
- Maulana, Y., & Frinaldi, A. (2024). Core Value BerAKHLAK Aparatur Sipil Negara Sebagai Nilai-Nilai Budaya Kerja Dalam Pelayanan Publik. *JAPAn: Jurnal Administrasi Dan Pemerintahan*, 2(1), 47–57.
- MR, M. F. A. (2025). Penguatan Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Yang Berlandaskan Pancasila. *Jurnal Pengabdian Masyarakat (JPM) Terekam Jejak*, 2(3), 52–62. <https://jpm.terekamjejak.com/index.php/home/article/view/156>
- Nawawi, J. (2009). Membangun Kepercayaan Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 2(1), 19–30. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/government/article/view/1130>
- Nuriman, E. J., Hidayat, R., Setiabudi, A., & Dewi, M. P. (2025). Bonus Demografi: Peluang atau Tantangan Bagi Kemajuan Indonesia di Tahun 2045. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 8(1), 149–161. <https://doi.org/10.61332/ijpa.v8i1.266>
- Pakudu, R. (2024). *Sinergi Birokrasi: Membangun Pelayanan Publik yang Efektif*. Mega Press Nusantara.
- Pemprov Sultra. (2026). Mudik Lebaran 2026, Gubernur Sultra Kembali Siapkan Tiket Gratis Hingga Gencarkan Pelayanan. *Facebook*. <https://www.facebook.com/biroadpimprovsultra/posts/889826473936860/>
- Permata, R. I., & Kusbandrijo, B. (2024). Pengawasan Arus Mudik 2024 di Pelabuhan Tanjung Perak Oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. *Prosiding Simposium Nasional Administrasi Publik (SIAP)*, 2(01), 88–94. <https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/puis/article/view/3914>
- Pulungan, Z. (2025). Strategi Penguatan Implementasi Nilai-Nilai ASN pada Aktualisasi Pelatihan Dasar. *Jurnal Kewidyaiswaraan*, 10(1), 227–236. <https://doi.org/10.56971/jwi.v10i1.351>
- 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>
- Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., Aiko, I. A., & Ariesmansyah, A. (2025). E-Government: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 2070–2089. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i1.17827>
- 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, L. O. M. D. (2026). BPTD Sultra: 140 Ribu Kendaraan Melintas Selama Periode Mudik Lebaran 2026. *Antara News Sultra*. <https://sultra.antaranews.com/berita/531022/bptd-sultra-140-ribu-kendaraan-melintas-selama-periode-mudik-lebaran-2026>
- Sarjito, I. A., & Duarte, E. P. (2024). *Fearless Leadership: Pengaruh Keberanian dalam Komando Militer*. Indonesia Emas Group.
- Saviar, R. H. (2026). Stabilitas Layanan Publik di Masa Mudik: Menjaga Profesionalisme Dan Integritas. *Kumparan*. <https://kumparan.com/saviarhasbi/stabilitas-layanan-publik-di-masa-mudik-menjaga-profesionalisme-dan-integritas-271Ixxj5iF6a>
- Setiyadi, D., & Jumaedi, J. (2025). *Kepemimpinan Yang Menghidupkan: Transformasi SDM Melalui Nilai, Empati, dan Karakter*. Alungcipta.
- 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.
- 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>
- Soares, E. M. P. (2025). *Etika Pemerintahan Daerah Jalan Menuju Pelayanan Publik Yang Berkeadaban*. CV. Intelektual Manifes Media.
- Sundari, P. A. G., Sara, I. M., Surasmi, I. A., Putra, I. B. U., & Mahendrawati, N. L. M. (2025). *Melayani Dengan Integritas Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi*. SCOPINDO MEDIA PUSTAKA.
- Suprianto, B. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Sutrisno, B. (2026). Lonjakan Penumpang Lebaran di Bandara Haluoleo Capai 46 Ribu Orang, Tren Naik 27 Persen. *Sultra Top*. <https://sultratop.com/lonjakan-penumpang-lebaran-di-bandara-haluoleo-capai-46-ribu-orang-tren-naik-27-persen/>
- Syaiful, S., Laode, T., Ahzar, L. M., Firmansyah, F., Satyadharma, M., Susanti, N., Hado, H., Sulisty, G. A., & Almaliki, M. F. (2025). Peningkatan Kinerja Terminal dan Kepatuhan Pengemudi Angkutan Umum di Kabupaten Kolaka Utara. *INANTA | Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.64344/inta.v1i2.61>
- Theresia, P., Tambunan, A. A., Julyanti, K. N., Satu, K. V. P., & Dermawan, I. (2024). Peran Pembinaan dan Pengawasan Pemerintah Daerah Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Sosial Simbiosis : Jurnal Integrasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(3), 273–283. <https://doi.org/10.62383/sosial.v1i3.569>
- Ulum, M. C. (2018). *Public Service: Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Universitas Brawijaya Press.
- Utami, H. N., Prasetya, A., & Hendrawan, M. R. (2020). Analisis Beban Kerja Sebagai Dasar Perencanaan Kebutuhan Pegawai. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 7(2). <https://doi.org/10.26905/jbm.v7i2.4325>
- Wathano, N. (2022). Internalisasi Nilai – Nilai Karakter Melalui Budaya Sekolah di SMKN 41 Jakarta. *Ta'dib: Jurnal Pendidikan Islam Dan Isu-Isu Sosial*, 19(2), 47–77. <https://doi.org/10.37216/tadib.v19i2.478>
- Widayanthi, D. G. C. (2025). *From People To People: Peran Kepemimpinan Pelayan, Spiritualitas Tempat Kerja, Motivasi, Dan Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi*. Deepublish.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9–16. <https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>
- Zein, M. H. M. (2023). *Reformasi Birokrasi: Dunia Birokrasi dan Pemerintahan*. Sada Kurnia Pustaka.
- Zubaidi, E., & Mukoyimah, M. (2021). Komunikasi Organisasi Pemimpin Dalam Membangun Kinerja Aparatur di IAIN Pekalongan Tahun 2019-2020. *Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 6(1), 117. <https://doi.org/10.29240/jdk.v6i1.2961>