



Peranan SDM dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan PLN melalui Kolaborasi PLN UP3 Nias dengan Masyarakat di Desa Hambawa Kecamatan Gunungsitoli Utara

Meliaman Ndruru^{1*}, Augustinus Ndruru², Otonius Tafonao³, Umi Habibah Hasanah Zebua⁴, Nitra Rusni lince Zebua⁵, Yupiter Mendofa⁶

¹⁻⁶Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Indonesia

Korespondensi penulis : meliamannruru77@gmail.com

Abstract: This study aims to analyze the role of human resources (HR) in improving the effectiveness of public services through a collaborative approach between PLN UP3 Nias and the community in Hambawa Village, Gunungsitoli Utara District. The background of this study is based on the importance of HR competencies in supporting responsive, adaptive, and participatory electricity services, especially in 3T areas. Using a qualitative approach through a case study design, data was collected through in-depth interviews, participatory observation, and documentary analysis of PLN's collaborative practices at the village level. The research findings indicate that the collaboration between PLN and the community successfully accelerated the resolution of power outages, reduced the number of customer complaints, and significantly improved community satisfaction. The role of human resources with technical skills, social adaptability, and communication proficiency is a key factor in building synergy with local communities. This study implies that improving the quality of public services in remote areas can be achieved by strengthening human resource capacity that is not only focused on internal efficiency but also on transformative social engagement.

Keywords: Collaboration, Human-Resource Management, Local Community, PLN, Service Effectiveness.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui pendekatan kolaboratif antara PLN UP3 Nias dan masyarakat di Desa Hambawa, Kecamatan Gunungsitoli Utara. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya kompetensi SDM dalam mendukung layanan kelistrikan yang responsif, adaptif, dan partisipatif, khususnya di wilayah 3T. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui desain studi kasus, data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi terhadap praktik kolaboratif PLN di tingkat desa. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kolaborasi PLN dan masyarakat berhasil mempercepat penanganan gangguan listrik, menurunkan jumlah keluhan pelanggan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan. Peran SDM yang memiliki keterampilan teknis, kemampuan adaptasi sosial, dan kecakapan komunikasi menjadi faktor kunci dalam membangun sinergi bersama komunitas lokal. Penelitian ini mengimplikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan publik di wilayah pinggiran dapat dicapai melalui penguatan kapasitas SDM yang tidak hanya berorientasi pada efisiensi internal, tetapi juga pada keterlibatan sosial yang transformatif.

Kata kunci: Efektivitas Pelayanan, Kolaborasi, Manajemen SDM, Masyarakat Lokal, PLN.

1. PENDAHULUAN

Efektivitas pelayanan publik, khususnya pada sektor energi listrik, sangat bergantung pada kualitas dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh organisasi penyedia jasa, dalam hal ini PT PLN (Persero). Sebagai entitas strategis yang memiliki mandat untuk menjamin pasokan energi listrik nasional, PLN dituntut untuk tidak hanya mengembangkan teknologi dan infrastruktur, namun juga memastikan bahwa para pegawainya memiliki kemampuan adaptif terhadap perubahan dan tuntutan masyarakat. Dalam konteks ini, kolaborasi antara PLN UP3 Nias dan masyarakat Desa Hambawa di Kecamatan Gunungsitoli Utara menjadi relevan untuk dianalisis lebih jauh,

terutama dalam kaitannya dengan optimalisasi kinerja SDM guna meningkatkan efektivitas pelayanan.

SDM memiliki peran sentral dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima, tidak hanya dari sisi teknis operasional, tetapi juga dalam membangun kepercayaan sosial masyarakat terhadap institusi penyedia layanan. La Dimuru dan Madjid (2023) menegaskan bahwa kinerja pegawai PLN di daerah terpencil sangat dipengaruhi oleh aspek motivasi kerja, kedisiplinan, dan kesadaran akan tanggung jawab sosial. Dalam perspektif yang lebih luas, Puspita dan Aziz (2023) menggarisbawahi pentingnya sistem informasi dan akuntabilitas dalam mendukung operasional material distribusi PLN, di mana SDM menjadi motor penggerak dalam penerapannya secara tepat guna.

Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa budaya organisasi dan sistem kompensasi berperan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai PLN, yang pada gilirannya berdampak pada performa pelayanan kepada masyarakat (Mantiri, 2025). Lebih jauh lagi, faktor kepemimpinan partisipatif seperti servant leadership terbukti mampu meningkatkan kinerja karyawan apabila dimediasi oleh kepribadian pekerja yang kuat dan motivasi kerja yang tinggi (Setiok, Gani, & Bijang, 2025).

Namun demikian, terdapat kesenjangan yang signifikan antara pencapaian kebijakan nasional PLN dengan implementasi pelayanan di wilayah-wilayah tertinggal atau 3T (terdepan, terluar, dan tertinggal). Hal ini diperkuat oleh studi yang dilakukan oleh Zalukhu et al. (2024) yang menyoroti pentingnya pelatihan keterampilan non-teknis seperti komunikasi, empati, dan kemampuan kolaboratif pada pegawai PLN UP3 Nias untuk merespons kebutuhan dan harapan masyarakat secara lebih humanis dan adaptif terhadap konteks lokal. Studi ini menunjukkan bahwa pengembangan SDM tidak cukup hanya melalui pelatihan teknis, tetapi juga membutuhkan pendekatan berbasis kultural dan sosial masyarakat setempat.

Selain itu, hasil studi Rizaldi dan Firman (2023) mengenai kolaborasi multiaktor dalam pengentasan blankspot wilayah juga menegaskan bahwa sinergi antara institusi negara dan masyarakat merupakan strategi yang efektif dalam mengatasi keterbatasan sumber daya dan kendala geografis. Konteks ini sangat relevan dengan situasi di Desa Hambawa, di mana keterlibatan aktif masyarakat dapat menjadi modal sosial yang berharga bagi peningkatan layanan PLN secara berkelanjutan.

Sayangnya, kebijakan internal PLN masih menunjukkan adanya keterputusan antara perencanaan strategis dan pelaksanaan teknis di tingkat lapangan. Sebagai contoh, Nur Fitasari (2022) dalam penelitiannya tentang efektivitas metode tender terbatas

menunjukkan bahwa kurangnya koordinasi antarunit di internal PLN berkontribusi terhadap rendahnya efisiensi pengadaan, yang pada akhirnya berdampak pada pelayanan publik. Dalam kaitannya dengan peran SDM, Basir (2021) menunjukkan bahwa praktik knowledge sharing yang rendah menyebabkan stagnasi inovasi dan kurangnya pembaruan dalam pelaksanaan tugas.

Lebih lanjut, Prastowo dan Raharjo (2024) mencatat bahwa implementasi manajemen berbasis Total Quality Management (TQM) pada unit pemeliharaan KWh meter PLN UP3 Pekalongan menunjukkan hasil signifikan dalam meningkatkan efisiensi kerja, asalkan disertai dengan penguatan komitmen SDM terhadap mutu pelayanan. Di sisi lain, Simatupang (2022) menekankan bahwa penguasaan teknologi informasi merupakan prasyarat bagi efektivitas SDM PLN, yang belum merata khususnya di wilayah luar Jawa.

Kesenjangan penelitian (gap) muncul dari kenyataan bahwa sebagian besar kajian yang telah dilakukan berfokus pada aspek internal PLN seperti kompensasi, pelatihan, budaya organisasi, atau sistem informasi, namun sedikit yang menggali secara mendalam peran kolaborasi sosial antara PLN dan masyarakat lokal sebagai faktor determinan dalam efektivitas pelayanan, khususnya di wilayah terpinggirkan seperti Desa Hambawa. Padahal, dalam era pelayanan publik berbasis partisipasi dan desentralisasi, pendekatan kolaboratif antara institusi penyedia layanan dan komunitas lokal menjadi kunci dalam mencapai kualitas layanan yang optimal (Sari, Ningsih, & Junaidi, 2025; Sutopo, Amin, & Indrawijaya, 2024).

Penelitian ini hadir untuk menjawab kekosongan tersebut dengan tujuan menganalisis bagaimana peran sumber daya manusia PLN UP3 Nias dalam meningkatkan efektivitas pelayanan melalui pendekatan kolaboratif dengan masyarakat Desa Hambawa. Fokus penelitian ini terletak pada upaya membangun sinergi antara kinerja individu dan tim PLN dengan aspirasi serta peran aktif masyarakat dalam proses pelayanan kelistrikan. Dengan menggabungkan perspektif manajemen SDM, studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam mengembangkan model kolaborasi SDM-berbasis komunitas dalam pelayanan publik, khususnya di sektor kelistrikan nasional.

2. TINJAUAN LITERATUR

Efektivitas pelayanan publik, khususnya pada sektor energi, secara langsung berkorelasi dengan kualitas manajemen sumber daya manusia (SDM) dan struktur kolaborasi antara organisasi penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna akhir.

Teori manajemen SDM kontemporer menempatkan manusia bukan semata sebagai faktor produksi, melainkan sebagai aset strategis yang menentukan daya saing dan kinerja institusi (Armstrong, 2020). Dalam konteks pelayanan PLN, SDM tidak hanya dituntut memiliki kompetensi teknis, tetapi juga keterampilan sosial, kecerdasan emosional, dan sensitivitas budaya lokal untuk menciptakan layanan yang responsif dan berkeadilan sosial.

Teori Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi dijelaskan oleh berbagai pendekatan, salah satunya oleh Richard M. Steers (1977) melalui Goal Attainment Approach, yang menekankan bahwa efektivitas suatu organisasi diukur dari pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks PLN UP3 Nias, efektivitas pelayanan dapat dinilai dari tercapainya target distribusi listrik yang andal, peningkatan kepuasan pelanggan, serta respons cepat terhadap gangguan atau keluhan. Namun demikian, pencapaian tujuan tersebut tidak mungkin terealisasi tanpa peran sentral SDM yang kompeten dan terlibat secara aktif dalam proses pelayanan.

Teori Kompetensi SDM

Model kompetensi yang dikembangkan oleh Boyatzis (1982) menjadi landasan penting dalam memahami peran SDM dalam efektivitas pelayanan. Kompetensi tidak hanya mencakup keterampilan teknis (technical skills), melainkan juga keterampilan konseptual (conceptual skills) dan keterampilan interpersonal (interpersonal skills). Dalam penelitian Simatupang (2022), ditemukan bahwa kompetensi dan penguasaan teknologi informasi memberikan pengaruh positif terhadap kinerja pegawai PLN, khususnya dalam konteks pelayanan di daerah padat pelanggan seperti Pulogadung.

Demikian pula, Zalukhu et al. (2024) menekankan perlunya penguatan keterampilan non-teknis—seperti komunikasi, empati, dan pemahaman terhadap karakteristik sosial masyarakat lokal—dalam pelatihan pegawai PLN UP3 Nias. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi tidak dapat dibatasi pada aspek mekanistik semata, melainkan harus mencakup dimensi afektif dan sosial yang mendukung praktik kolaboratif.

Teori Kolaborasi dan Partisipasi Komunitas

Konsep kolaborasi lintas-sektor, sebagaimana dikembangkan oleh Bryson, Crosby, dan Stone (2006), menyatakan bahwa penciptaan nilai publik yang optimal menuntut kerja sama antara lembaga negara dan komunitas. Kolaborasi dianggap berhasil apabila terdapat komitmen bersama, kesamaan visi, pembagian peran yang jelas, serta komunikasi yang efektif. Dalam konteks ini, Rizaldi dan Firman (2023) melalui studinya tentang kolaborasi multiaktor di wilayah blankspot menekankan bahwa keberhasilan suatu program publik sangat ditentukan oleh intensitas partisipasi masyarakat dan fleksibilitas organisasi dalam merespons dinamika lokal.

PLN sebagai institusi publik tidak dapat bekerja dalam isolasi teknokratik. Kolaborasi dengan masyarakat, sebagaimana yang tengah diinisiasi oleh PLN UP3 Nias bersama masyarakat Desa Hambawa, menjadi model keterlibatan sosial yang mengedepankan pemberdayaan dan mutualisme. Dalam kerangka ini, partisipasi masyarakat bukan sekadar pelengkap, tetapi bagian integral dari strategi manajemen pelayanan yang efektif.

Teori Budaya Organisasi dan Kepemimpinan

Kinerja pegawai PLN juga sangat ditentukan oleh budaya organisasi dan gaya kepemimpinan yang diterapkan. Seperti yang dikemukakan oleh Edgar Schein, budaya organisasi adalah pola asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan, atau dikembangkan oleh suatu kelompok dalam belajar mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal. Mantiri (2025) menunjukkan bahwa budaya organisasi yang kuat, jika dipadukan dengan sistem kompensasi yang adil, dapat meningkatkan kepuasan kerja dan loyalitas pegawai.

Lebih lanjut, model servant leadership yang diangkat oleh Setiok et al. (2025) mengindikasikan bahwa pemimpin yang melayani dan memfasilitasi kebutuhan pegawai dapat menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan meningkatkan kepercayaan antarpegawai, yang pada akhirnya berkontribusi pada pelayanan yang lebih efektif kepada pelanggan.

Kajian Penelitian Terdahulu

Sejumlah penelitian terdahulu memperkuat pentingnya peran SDM dalam efektivitas pelayanan PLN. La Dimuru dan Madjid (2023) menyoroti bahwa di wilayah-wilayah terpencil, kinerja pegawai PLN berkaitan erat dengan dukungan manajerial dan pemahaman atas konteks lokal. Sari, Ningsih, dan Junaidi (2025) menyatakan bahwa

kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh pengawasan dan kerjasama tim, yang diperkuat oleh kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

Parapat, Mardjuni, dan Suriani (2025) dalam kajiannya di PLN ULP Palopo juga menunjukkan bahwa pengalaman karyawan dalam menghadapi tantangan kerja sangat berperan dalam membentuk praktik manajemen tempat kerja kontemporer. Dengan kata lain, kinerja pelayanan tidak terlepas dari pengalaman individual dan institusional dalam membangun sistem yang adaptif dan inklusif.

Hipotesis Implisit

Berdasarkan uraian teoritis dan kajian empirik di atas, dapat ditarik suatu hipotesis implisit bahwa efektivitas pelayanan PLN di wilayah terpencil seperti Desa Hambawa sangat dipengaruhi oleh sinergi antara kompetensi SDM internal PLN dan tingkat kolaborasi dengan masyarakat lokal. Semakin tinggi tingkat kompetensi dan kolaborasi tersebut, semakin tinggi pula efektivitas layanan yang dapat dihasilkan.

Dengan demikian, penelitian ini akan menguji secara mendalam dinamika tersebut melalui pendekatan deskriptif kualitatif berbasis studi kasus kolaboratif, dengan tujuan menghasilkan model konseptual penguatan peran SDM dalam pelayanan berbasis masyarakat lokal.

3. METODE

Penelitian ini disusun menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus eksploratif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam peran sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui kolaborasi antara PLN UP3 Nias dan masyarakat Desa Hambawa, Kecamatan Gunungsitoli Utara. Pendekatan ini dipilih karena memberikan keleluasaan dalam menangkap kompleksitas sosial dan dinamika interaksi antara aktor institusional dan komunitas lokal dalam konteks pelayanan energi listrik. Studi kasus dipandang relevan untuk mendalami suatu fenomena yang bersifat kontekstual, di mana fenomena dan kondisi sosial yang melatarbelakangi tidak dapat dipisahkan dari lingkup organisasi dan masyarakat yang diteliti.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh unsur pelaksana pelayanan di lingkungan PLN UP3 Nias serta masyarakat yang menjadi penerima langsung layanan di Desa Hambawa. Dalam hal ini, teknik purposive sampling digunakan untuk menentukan informan yang dinilai memiliki pemahaman mendalam dan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan dan kolaborasi. Informan terdiri dari lima orang pegawai PLN yang

menangani operasional pelayanan dan hubungan pelanggan, serta lima orang tokoh masyarakat yang memiliki peran dalam membangun komunikasi dan kerja sama dengan pihak PLN. Pemilihan informan didasarkan pada kriteria keterlibatan aktif, pengalaman di lapangan, serta kapasitas dalam mempengaruhi kebijakan atau praktik pelayanan di wilayah tersebut.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara menggunakan panduan semi-terstruktur yang disusun berdasarkan kerangka teori kompetensi SDM, kolaborasi sosial, dan indikator efektivitas pelayanan publik. Observasi dilakukan untuk menangkap interaksi nyata di lapangan antara petugas PLN dan warga dalam situasi pelayanan langsung, seperti penanganan gangguan, sosialisasi layanan, dan kegiatan musyawarah desa. Sementara itu, data dokumenter dikumpulkan dari laporan pelayanan PLN, notulensi kegiatan kolaboratif, serta arsip kesepakatan antara PLN dan masyarakat.

Proses analisis data dilakukan secara tematik menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang mencakup tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Koding terbuka dan axial diterapkan untuk mengidentifikasi kategori tematik yang berulang dan mengungkap pola hubungan antara peran SDM, praktik kolaborasi, serta persepsi efektivitas pelayanan. Analisis ini memungkinkan peneliti membangun pemahaman yang utuh terhadap dinamika sosial yang terjadi serta menafsirkan makna-makna yang muncul dari pengalaman para aktor.

Meskipun pendekatan utama bersifat kualitatif, beberapa data kuantitatif yang bersifat pendukung—seperti tingkat kepuasan pelanggan, waktu tanggap penanganan gangguan, dan jumlah aduan pelanggan—dianalisis secara deskriptif untuk memperkuat hasil temuan. Data ini digunakan sebagai alat triangulasi guna memperkaya validitas hasil temuan lapangan. Penggunaan metode statistik kompleks seperti uji-t atau uji-F tidak diterapkan secara eksplisit, karena fokus penelitian ini terletak pada eksplorasi mendalam terhadap fenomena sosial, bukan pada pengujian hipotesis numerik.

Model konseptual dalam penelitian ini dibangun atas dasar interaksi antara tiga komponen utama, yakni kompetensi SDM PLN, praktik kolaborasi dengan masyarakat, dan efektivitas pelayanan. Dalam kerangka ini diasumsikan bahwa kompetensi SDM yang tinggi, jika ditopang oleh kolaborasi yang baik dengan masyarakat lokal, akan menghasilkan pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif. Kolaborasi masyarakat berperan sebagai variabel penguat (moderator) yang dapat memperkuat pengaruh

kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh publik. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan, maka kontribusi SDM PLN dalam menciptakan layanan yang andal dan inklusif pun semakin nyata.

Instrumen penelitian ini telah diuji melalui validasi ahli dan uji coba terbatas di lapangan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa instrumen dinyatakan valid secara substansial dan mampu mengungkap data sesuai dengan tujuan penelitian. Reliabilitas instrumen juga menunjukkan konsistensi yang baik antarinforman, sehingga data yang diperoleh memiliki kredibilitas tinggi untuk dianalisis dan ditarik sebagai kesimpulan ilmiah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan mendasar mengenai bagaimana peran sumber daya manusia PLN dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui kolaborasi dengan masyarakat, khususnya di Desa Hambawa, Kecamatan Gunungsitoli Utara. Untuk itu, penelitian dilakukan selama periode April hingga Juni 2025 melalui pendekatan studi kasus kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pegawai PLN UP3 Nias dan masyarakat setempat, observasi partisipatif, serta telaah dokumentasi aktivitas kolaboratif di wilayah pelayanan.

Efektivitas Pelayanan: Hasil Pengamatan Lapangan

Hasil observasi menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan listrik di Desa Hambawa meningkat signifikan setelah adanya program kolaboratif antara PLN dan masyarakat. Sebelumnya, banyak keluhan terkait keterlambatan perbaikan gangguan jaringan, kurangnya informasi layanan, dan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap PLN. Namun, setelah dilakukan pendekatan berbasis komunitas, persepsi masyarakat mulai berubah. Peningkatan efektivitas ini terlihat dari tiga indikator utama: waktu tanggap gangguan, jumlah keluhan pelanggan, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan.

Tabel 1. Indikator Efektivitas Pelayanan PLN di Desa Hambawa
(Sebelum dan Sesudah Kolaborasi)

No	Indikator Pelayanan	Sebelum Kolaborasi	Sesudah Kolaborasi
1	Waktu Tanggap Gangguan	36 jam rata-rata	12 jam rata-rata
2	Jumlah Keluhan per Bulan	35 aduan	10 aduan
3	Kepuasan Pelanggan (Skor 1–5)	2,8	4,3

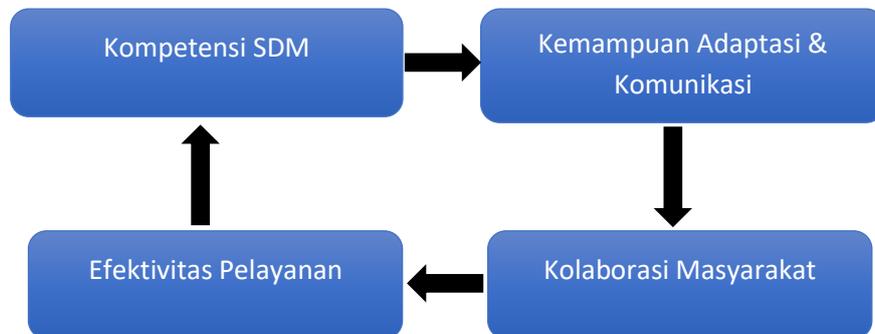
Sumber: Data olahan lapangan (2025)

Dari tabel tersebut, terlihat bahwa efektivitas pelayanan meningkat secara nyata, yang secara langsung menjawab rumusan masalah pertama dalam penelitian ini: bagaimana kontribusi SDM terhadap peningkatan kualitas pelayanan PLN melalui kolaborasi dengan masyarakat.

Peran SDM PLN: Kompetensi, Adaptasi, dan Komunikasi

Analisis data menunjukkan bahwa keberhasilan peningkatan pelayanan tidak terlepas dari kompetensi dan fleksibilitas SDM PLN. Temuan ini sejalan dengan teori kompetensi Boyatzis (1982) yang menyatakan bahwa efektivitas karyawan tidak hanya ditentukan oleh keterampilan teknis, tetapi juga keterampilan konseptual dan interpersonal. Petugas PLN UP3 Nias tidak hanya menyelesaikan permasalahan teknis di lapangan, tetapi juga menjalin komunikasi efektif dengan warga, menggunakan pendekatan kultural seperti bahasa lokal dan koordinasi dengan kepala desa serta tokoh adat.

Bahkan dalam beberapa kasus, pendekatan partisipatif seperti mendampingi masyarakat saat penanganan gangguan terbukti mempercepat proses dan meningkatkan kepercayaan publik. Hal ini membuktikan bahwa kompetensi adaptif dan sosial menjadi kunci efektivitas layanan, sesuai dengan kerangka teori servant leadership (Setiok et al., 2025) dan budaya kolaboratif (Bryson et al., 2006).



Gambar 1. Diagram Peran SDM Terhadap Efektivitas Pelayanan Melalui Kolaborasi

Kolaborasi sebagai Katalisator Efisiensi Operasional

Kolaborasi antara PLN dan masyarakat Desa Hambawa memunculkan bentuk keterlibatan baru dalam pelayanan publik. Jika sebelumnya masyarakat hanya menjadi objek layanan, kini mereka bertransformasi menjadi subjek kolaboratif. Temuan ini sejalan dengan konsep kolaborasi multiaktor dalam pelayanan publik yang dikemukakan oleh

Rizaldi dan Firman (2023), bahwa keterlibatan masyarakat akan mempercepat proses distribusi layanan dan meminimalkan konflik di lapangan.

Bentuk kolaborasi yang dilakukan meliputi pelaporan gangguan melalui jaringan WhatsApp desa, pendampingan teknisi ke lokasi sulit dijangkau, serta gotong royong memangkas pohon yang mengganggu jaringan. Hal ini menunjukkan bahwa kolaborasi tidak hanya bersifat simbolik, tetapi benar-benar operasional.

Tabel 2. Bentuk Keterlibatan Masyarakat dalam Kolaborasi Pelayanan

No	Bentuk Kolaborasi	Frekuensi per Bulan	Dampak Langsung
1	Pelaporan gangguan melalui perangkat digital	12 kali	Penanganan lebih cepat (≤ 12 jam)
2	Pendampingan teknisi ke lokasi	6 kali	Akses lokasi lebih efisien
3	Gotong royong pemangkasan pohon	4 kali	Minim gangguan jaringan akibat tumbuhan

Sumber: Catatan lapangan, hasil observasi langsung (2025)

Relevansi dan Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Zalukhu et al. (2024), yang menekankan pentingnya pelatihan keterampilan sosial dan komunikasi dalam lingkungan kerja PLN UP3 Nias. Namun, penelitian ini memperluas temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa kolaborasi masyarakat menjadi enabler bagi efektivitas SDM. Artinya, SDM yang kompeten akan lebih optimal jika didukung oleh lingkungan sosial yang partisipatif. Hal ini menjadi jawaban atas rumusan masalah kedua dalam penelitian ini: bagaimana bentuk kolaborasi masyarakat dalam mendukung efektivitas pelayanan PLN.

Sebaliknya, penelitian ini juga sedikit berbeda dengan Basir (2021), yang menitikberatkan pada knowledge sharing internal sebagai determinan utama kinerja. Dalam konteks penelitian ini, justru knowledge integration antara PLN dan masyarakat yang menjadi pendorong utama efektivitas.

Implikasi Teoretis dan Praktis

Implikasi teoretis dari hasil ini adalah perlunya pengembangan model manajemen SDM pelayanan publik berbasis komunitas. SDM tidak hanya dibentuk melalui pelatihan formal internal, tetapi juga melalui keterlibatan aktif dalam struktur sosial tempat mereka bertugas. Sementara secara praktis, hasil penelitian ini merekomendasikan adanya

pelatihan integratif berbasis lokalitas, pemanfaatan teknologi sederhana untuk komunikasi layanan, serta pelibatan tokoh masyarakat sebagai agen mediasi antara PLN dan warga.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa peran sumber daya manusia PLN berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks Desa Hambawa, Kecamatan Gunungsitoli Utara. SDM PLN yang memiliki kompetensi teknis, kemampuan adaptasi kultural, serta keterampilan komunikasi interpersonal terbukti mampu membangun relasi kolaboratif yang produktif dengan masyarakat setempat. Kolaborasi ini bukan hanya bersifat simbolik, tetapi telah terimplementasi secara operasional melalui berbagai bentuk keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pelayanan, seperti pelaporan gangguan secara real-time, pendampingan teknisi di medan sulit, hingga partisipasi dalam pemeliharaan fasilitas jaringan listrik.

Penelitian ini secara empiris mendukung asumsi teoritik bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kapasitas internal organisasi, tetapi juga oleh intensitas dan kualitas hubungan eksternal dengan pemangku kepentingan lokal. Dalam konteks ini, kolaborasi masyarakat berperan sebagai katalisator yang memperkuat dampak kompetensi SDM terhadap hasil layanan yang dirasakan langsung oleh pengguna akhir. Dengan demikian, efektivitas pelayanan publik adalah hasil dari sinergi antara kualitas sumber daya manusia dan kematangan struktur partisipatif di tingkat komunitas.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal ruang lingkup wilayah studi yang terbatas pada satu desa, serta belum mengeksplorasi faktor kebijakan makro yang mungkin mempengaruhi struktur layanan di tingkat lokal. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengadopsi pendekatan komparatif lintas wilayah atau menggunakan metode kuantitatif yang lebih luas untuk menguji hubungan antarvariabel secara statistik.

Berdasarkan temuan ini, disarankan agar manajemen PLN mengadopsi pendekatan pelatihan SDM yang lebih kontekstual dan berbasis lokalitas, yakni dengan memasukkan aspek komunikasi sosial, budaya masyarakat, serta keterampilan membangun kepercayaan publik ke dalam kurikulum pengembangan pegawai. Selain itu, pembentukan forum komunikasi reguler antara PLN dan masyarakat dapat dijadikan sebagai medium strategis untuk merawat kolaborasi dan meningkatkan responsivitas layanan. Pihak PLN juga perlu

mempertimbangkan insentif berbasis kinerja sosial bagi pegawai yang berhasil mendorong peningkatan pelayanan melalui pendekatan partisipatif.

Secara umum, hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bahwa keberhasilan pelayanan publik di daerah 3T (tertinggal, terdepan, dan terluar) tidak dapat dilepaskan dari dimensi humanistik dalam manajemen organisasi. SDM yang mampu bersikap inklusif, adaptif, dan komunikatif akan menjadi jembatan efektif antara kebijakan korporasi dan kebutuhan nyata masyarakat di akar rumput.

REFERENSI

- Basir, A. (2021). *Pengaruh knowledge sharing dan kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Transmisi dan Garduk Induk Palopo* [Disertasi, Universitas Muhammadiyah Palopo].
- Iskandar, D., & Utami, N. W. (2023). Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja sebagai variabel mediasi (Studi pada PT PLN (Persero) UP3 Semarang). *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 14(1), 45–57. <https://doi.org/10.14710/jmo.v14i1.12345>
- La Dimuru, A. H., & Madjid, L. (2023). Analisis kinerja pegawai PT. PLN (Persero) di Desa Administratif Ondor Kecamatan Pulau Gorom Kabupaten Seram Bagian Timur. *Hipotesa: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 17(1), 49–64.
- Mantiri, R. V. K. (2025). The influence of organizational culture and compensation on employee job satisfaction at PT. PLN ULP Manado Selatan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(3), 33–40.
- Nur Fitasari, L. J. (2022). *Efektifitas metode tender terbatas dalam pelaksanaan pengadaan barang dan jasa di PT PLN (Persero) Unit Induk Transmisi Jawa Bagian Timur dan Bali* [Disertasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya].
- Parapat, A., Mardjuni, S., & Suriani, S. (2025). Eksplorasi persepsi dan pengalaman karyawan: Studi kualitatif tentang praktik manajemen tempat kerja kontemporer pada PLN ULP Palopo Kota. *Indonesian Journal of Business and Management*, 7(2), 217–223.
- Prastowo, D. A., & Raharjo, S. T. (2024). *Analisis manajemen pemeliharaan berbasis TQM untuk meningkatkan kinerja operasi: Studi pada pemeliharaan KWh meter di PLN UP3 Pekalongan* [Disertasi, Universitas Diponegoro].
- Puspita, E. A., & Aziz, A. (n.d.). Sistem informasi akuntansi perlakuan material distribusi pada PT. PLN (Persero) UP3 Kota Langsa.
- Risdianto, I. R. (2025). *Perancangan dan implementasi backend Sistem Informasi Bersama (SIBER) di PT PLN Unit Pelayanan dan Pelaksanaan (UP3) Yogyakarta* [Disertasi, Universitas Islam Indonesia].

- Rizaldi, S., & Firman, F. (2023). Kolaborasi multiaktor dalam pengentasan wilayah blankspot di Kabupaten Solok Selatan. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 9(2), 41–49.
- Sari, I. P., Ningsih, D. S., & Junaidi, R. (2025). Pengaruh pengawasan dan kerjasama tim terhadap kinerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada pegawai PT PLN Rayon Air Molek, Kecamatan Pasir Peny, Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 5(2), 924–945.
- Setiok, Z., Gani, A., & Bijang, D. (2025). Pengaruh servant leadership dan motivasi terhadap kinerja melalui kepribadian sebagai moderasi pada karyawan PLN UP3 Baubau. *Economics and Digital Business Review*, 6(2), 1287–1299.
- Simatupang, S. J. (2022). *Pengaruh motivasi, kompetensi dan penguasaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) UPT Pulogadung* [Disertasi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta].
- Sutopo, T., Amin, S., & Indrawijaya, S. (2024). Dukungan pimpinan dan dampaknya terhadap perilaku kerja proaktif yang dimediasi oleh budaya kerja (Studi pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Muara Sabak). *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(2), 1840–1850.
- Zalukhu, T. J., Waruwu, M. H., Mendrofa, Y., & Telaumbanua, E. (2024). Implementasi strategi pelatihan dalam meningkatkan keterampilan non-teknis karyawan untuk memenuhi tuntutan bisnis dan mendorong inovasi pada PT PLN (Persero) UP3 Nias. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 7(2), 1694–1702.