**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pentingnya revitalisasi kelembagaan di sektor public. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Lokus penelitian pada PT. PLN (Persero) Area Gorontalo. Data tersebut diperoleh melalui dua sumber data yaitu informan, yang terdiri dari informan kunci adalah manager Area, dan informan pendukung adalah pegawai serta pelanggan PT. PLN (Persero) Area Gorontalo, serta dokumen-dokumen. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan: (1) Komposisi sumber daya manusia yang belum siap berubah karena masih didominasi sumber daya manusia berpendidikan formal relative rendah, termasuk komposisi usia, bidang dan tingkat keahlian yang kurang ideal. (2) Revitalisasi struktur hanya pada kegiatan menata ulang perubahan posisi, tanpa diikuti penajaman fungsi di posisi baru yang menyebabkan individu tidak fleksibel dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. (3) Teknologi yang dikembangkan tidak didukung dengan ketersediaan akses di seluruh wilayah kerja PT. PLN sehingga memperlambat proses realisasinya. (4) Pelaksanaan proses bisnis perusahaan belum optimal karena belum adanya pemisahan biaya penyambungan yang menjadi tanggung jawab PT. PLN dan biaya di luar PLN, sehingga terkesan biaya penyambungan baru listrik mahal.

Kata Kunci: Revitalisasi, Kelembagaan, Pelayanan

**ABSTRACT**

This research aims to analyze and explain the process of the transformation of the Organization on the revitalization of the role and function of human resources. This research used qualitative descriptive method by a case study approach. Focus of this study was in PT. PLN Gorontalo Area. The data were obtained through the two data sources. They are key informant consisting of manager Area, and supporting informants consisting of staffs and customer of PT. PLN Gorontalo Area. Besides, the data sources were from documents. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The results showed that the revitalization of the role and functions of human resources in PT PLN Gorontalo Area is realized by supporting the knowledge reinforcement, skills and employees' motivation. This study also found that the composition of human resources is still dominated by low educated formal human resources, including the composition of age, and expertise level. Besides, the values of the culture of the organization that is not yet fully applied affect employees behave, so that it affects the provision of reliable services to the community.

**Keywords**: Transformation; Organization; Revitalization; Human Resources