

Kolaborasi Antara Panitia dan Volunteer dalam Pelayanan pada Cabang Renang PON 2024 di Sumatera Utara

Devi Hot Ida Ulina Br Siringo Ringo, Romanus Waruwu, Guswaldi Harapan Waruwu, Pius Populer Putra Daeli, Primayadi Perwira Siregar

Sekolah Tinggi Olahraga dan Kesehatan Bina Guna Medan, Indonesia.

ABSTRACT

Objectives: Menganalisis efektivitas kolaborasi antara panitia resmi dan volunteer dalam memberikan pelayanan optimal pada cabang renang PON 2024 di Sumatera Utara, serta mengidentifikasi model kerjasama yang dapat diterapkan untuk event olahraga nasional di masa mendatang.

Methods: Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan partisipatif. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan 25 responden (15 volunteer dan 10 panitia), focus group discussion (FGD), serta dokumentasi kegiatan selama penyelenggaraan PON 2024. Analisis data menggunakan teknik triangulasi untuk memvalidasi temuan.

Results: Kolaborasi panitia-volunteer berhasil meningkatkan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan peserta mencapai 89%. Model pembagian tugas terbukti efektif dengan panitia menangani aspek teknis-administratif sementara volunteer fokus pada pelayanan langsung kepada atlet dan pengunjung. Terdapat peningkatan kapasitas volunteer sebesar 75% dalam keterampilan event management dan customer service.

Conclusion: Kolaborasi sinergis antara panitia dan volunteer menciptakan model pelayanan yang efisien dan berkualitas. Model ini dapat direplikasi untuk event olahraga nasional dengan adaptasi sesuai karakteristik lokal.

Key Words: PON 2024, volunteer management, event collaboration, sports service, community engagement, Sumatera Utara

PENDAHULUAN

Pekan Olahraga Nasional (PON) merupakan event multi-olahraga terbesar di Indonesia yang diselenggarakan setiap empat tahun sekali dan berfungsi sebagai ajang pembinaan prestasi serta penguatan sport development di tingkat nasional. PON 2024 di Sumatera Utara menjadi momentum strategis tidak hanya bagi peningkatan prestasi atlet, tetapi juga bagi penguatan kapasitas manajemen penyelenggaraan event olahraga berskala besar. Khusus pada cabang olahraga renang, kompleksitas penyelenggaraan sangat tinggi karena melibatkan jumlah peserta yang besar, jadwal pertandingan yang padat, serta kebutuhan fasilitas berstandar internasional. Berdasarkan data KONI Sumut (2024), cabang renang melibatkan 450 atlet dari 34 provinsi dengan total 45 nomor pertandingan yang diselenggarakan di Aquatic Center Medan. Kompleksitas ini menjadikan cabang renang salah satu indikator penting kesuksesan penyelenggaraan PON secara keseluruhan.

Namun demikian, salah satu permasalahan mendasar yang kerap muncul dalam event olahraga skala nasional adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) profesional untuk memberikan layanan optimal kepada atlet, official, dan penonton. Surbakti et al. (2023) menegaskan bahwa kualitas layanan dalam event olahraga erat kaitannya dengan jumlah dan kapasitas personel yang terlibat. Pada PON 2024 cabang renang, data pra-PON menunjukkan bahwa panitia resmi hanya berjumlah 85 orang, sementara kebutuhan ideal untuk pelayanan optimal mencapai 200 orang. Dengan demikian, terdapat gap sebesar 57,5% yang berpotensi menurunkan kualitas operasional, memperpanjang waktu respons, serta mengurangi pengalaman positif bagi peserta dan stakeholder. Kekurangan ini bukan hanya isu teknis, tetapi juga isu strategis yang dapat memengaruhi citra penyelenggaraan secara nasional.

Dalam konteks inilah, keterlibatan volunteer menjadi solusi potensial untuk menjembatani kekurangan SDM. Studi Marpaung dan Siregar (2023) menunjukkan bahwa peran volunteer dalam event olahraga mampu meningkatkan efisiensi operasional hingga 60%. Volunteer berfungsi tidak hanya sebagai tenaga tambahan, tetapi juga sebagai agen pembelajaran yang dapat menumbuhkan nilai sportivitas, kepemimpinan, dan pengabdian sosial. Namun, tantangan yang muncul adalah koordinasi dan sinkronisasi kerja antara panitia profesional dengan volunteer yang memiliki latar belakang dan tingkat kompetensi yang beragam. Tanpa strategi koordinasi yang tepat, keberadaan volunteer justru berisiko menimbulkan inefisiensi baru.

Urgensi penanganan permasalahan ini sangat tinggi mengingat PON 2024 Sumut diposisikan sebagai *showcase* kemampuan daerah dalam menyelenggarakan event olahraga berskala internasional. Keberhasilan penyelenggaraan tidak hanya berdampak pada reputasi lokal, tetapi juga menjadi indikator kesiapan Indonesia dalam menghadapi event yang lebih besar, termasuk SEA Games 2029. Kegagalan dalam mengelola volunteer dapat menimbulkan dampak reputasional yang serius, menurunkan tingkat kepercayaan stakeholder olahraga nasional, bahkan mengurangi peluang Sumatera Utara dalam memperoleh mandat penyelenggaraan event internasional di masa depan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat ini dirancang dengan tujuan strategis: (1) mengoptimalkan kolaborasi antara panitia resmi dan volunteer dalam memberikan layanan cabang olahraga renang PON 2024, (2) meningkatkan kapasitas volunteer melalui program pelatihan terintegrasi yang menekankan aspek teknis, manajerial, dan *soft skills*, (3) mengembangkan model kerjasama yang bersifat *sustainable* untuk penyelenggaraan event olahraga di masa mendatang, dan (4) memberikan kontribusi nyata terhadap kesuksesan PON 2024 di Sumatera Utara sebagai tonggak penting dalam pengembangan olahraga nasional. Dengan demikian, program ini tidak hanya berfungsi sebagai solusi jangka pendek terhadap keterbatasan SDM, tetapi juga sebagai investasi jangka panjang dalam

METODOLOGI

Identifikasi Mitra Kegiatan

Dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini, keterlibatan mitra strategis menjadi faktor penentu keberhasilan. Mitra utama adalah Panitia Besar (PB) PON 2024 Sumatera Utara, khususnya Divisi Cabang Olahraga Renang yang diketuai oleh Bapak Drs. Rahman Situmorang, M.Pd. Divisi ini memiliki tanggung jawab langsung terhadap perencanaan teknis, koordinasi jadwal pertandingan, dan pengelolaan venue Aquatic Center Medan. Dengan kapasitas kelembagaan yang kuat, PB PON berfungsi sebagai mitra inti yang menyediakan akses, regulasi, serta dukungan operasional bagi keterlibatan mahasiswa volunteer dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan.

Selain PB PON, kegiatan ini juga mendapat dukungan dari Komite Olahraga Nasional Indonesia (KONI) Sumatera Utara. Peran KONI sangat penting dalam memberikan legitimasi formal terhadap program, menghubungkan kegiatan ini dengan kebijakan olahraga daerah, serta memastikan keselarasan dengan visi pembinaan prestasi olahraga nasional. Dukungan ini memperkuat posisi program sebagai bagian integral dari ekosistem olahraga Sumut yang sedang diproyeksikan menjadi tuan rumah event olahraga berskala internasional di masa depan.

Mitra lainnya adalah Pengurus Provinsi Persatuan Renang Seluruh Indonesia (PRSI) Sumut. Keterlibatan PRSI berperan strategis dalam memberikan masukan teknis terkait kebutuhan spesifik cabang renang, standar operasional pertandingan, serta pengawasan mutu pelayanan di lapangan. Dengan pengalaman dalam pembinaan atlet dan penyelenggaraan kejuaraan renang tingkat regional maupun nasional, PRSI menjadi mitra teknis yang memastikan kualitas penyelenggaraan sesuai standar federasi.

Tidak kalah penting adalah dukungan dari Medan Volunteer Community (MVC), sebuah komunitas relawan lokal yang telah memiliki rekam jejak panjang dalam mendukung berbagai event besar di Kota Medan. MVC memberikan kontribusi berupa penyediaan jejaring relawan berpengalaman, berbagi praktik baik dalam manajemen volunteer, serta memperkuat kapasitas mahasiswa melalui kolaborasi dan pendampingan. Kehadiran MVC menciptakan sinergi positif antara mahasiswa STOK Bina Guna dengan relawan lokal, sehingga terbentuk ekosistem kolaboratif yang saling memperkuat.

Dengan demikian, keterlibatan mitra pada berbagai level institusional, teknis, dan komunitas menunjukkan bahwa kegiatan ini dibangun di atas prinsip *multi-stakeholder collaboration*. Model kemitraan ini tidak hanya meningkatkan efektivitas operasional penyelenggaraan cabang renang PON 2024, tetapi juga memperluas dampak program dalam membangun jejaring berkelanjutan bagi pengembangan olahraga dan pemberdayaan pemuda di Sumatera Utara.

Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di Aquatic Center Medan, yang beralamat di Jalan Letda Sujono No. 7, Kota Medan, pada periode 2–15 September 2024. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan strategis, karena Aquatic Center merupakan venue resmi cabang olahraga renang pada PON XXI 2024. Dengan kapasitas tribun mencapai 2.500 penonton, fasilitas ini dirancang sesuai standar internasional, meliputi kolam utama sepanjang 50 meter dengan delapan lintasan, kolam pemanasan, ruang ganti atlet, area media, serta sistem pencahayaan dan tata suara modern yang mendukung kualitas penyelenggaraan pertandingan.

Selain aspek teknis, pemilihan Aquatic Center juga memiliki nilai simbolis karena menjadi pusat aktivitas renang nasional selama PON 2024. Lokasi ini memungkinkan mahasiswa volunteer untuk berinteraksi langsung dengan dinamika penyelenggaraan event berskala besar, mulai dari proses distribusi logistik, pengaturan teknis peralatan, hingga koordinasi lintas divisi. Waktu pelaksanaan yang berlangsung selama hampir dua pekan mencerminkan intensitas kegiatan yang tinggi, karena bertepatan dengan keseluruhan rangkaian pertandingan cabang renang. Hal ini memberikan *authentic learning experience* bagi mahasiswa untuk mengasah keterampilan manajemen event dalam kondisi riil yang penuh tekanan waktu dan kompleksitas operasional.

Lebih jauh, lokasi Aquatic Center Medan juga memiliki nilai strategis dari sisi geografis. Terletak di kawasan perkotaan yang mudah diakses melalui berbagai moda transportasi, venue ini menjadi titik temu bagi atlet, ofisial, media, dan masyarakat umum. Aksesibilitas yang baik mempermudah distribusi peralatan sekaligus mendukung kelancaran mobilitas volunteer. Dengan demikian, pemilihan lokasi dan periode pelaksanaan tidak hanya memenuhi kebutuhan teknis pertandingan, tetapi juga mendukung pencapaian tujuan program pengabdian masyarakat, yaitu menciptakan kolaborasi efektif antara mahasiswa volunteer dan panitia resmi dalam mendukung keberhasilan PON 2024.

Metode dan Pendekatan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini menggunakan metode partisipatif yang berlandaskan prinsip *collaborative management*. Pendekatan ini dipilih karena relevan dengan karakteristik penyelenggaraan event olahraga berskala besar yang membutuhkan kolaborasi lintas aktor dengan latar belakang, kompetensi, dan tingkat otoritas yang berbeda. Melalui metode ini, mahasiswa volunteer tidak ditempatkan hanya sebagai tenaga tambahan, tetapi sebagai mitra aktif yang berkontribusi dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan. Hal ini sejalan dengan pandangan Chambers (2017) yang menekankan pentingnya *participatory approaches* dalam memastikan keberlanjutan program dan meningkatkan rasa kepemilikan (*sense of ownership*) di antara para pemangku kepentingan.

Penerapan prinsip *collaborative management* memungkinkan terciptanya integrasi antara struktur formal panitia dengan fleksibilitas volunteer dalam menghadapi dinamika di lapangan. Panitia resmi berperan sebagai pengambil keputusan strategis dan penentu standar operasional, sedangkan volunteer berperan sebagai pelaksana adaptif yang mampu memberikan respon cepat terhadap perubahan situasi. Sinergi ini sangat penting mengingat cabang olahraga renang pada PON 2024 melibatkan skala operasional yang kompleks, mencakup 450 atlet dari 34 provinsi dengan total 45 nomor pertandingan. Dengan demikian, metode ini dirancang untuk meminimalisasi *coordination gap* dan memaksimalkan efektivitas distribusi sumber daya manusia maupun logistik.

Secara konseptual, kerangka kerja yang digunakan dalam program ini mengadopsi Sport Event Management Integration (SEMI) Model yang dikembangkan oleh Thompson dan Wilson (2022). Model ini menekankan integrasi tiga aspek utama, yaitu: (1) *strategic planning* yang mencakup perumusan visi, misi, dan target penyelenggaraan; (2) *operational coordination* yang fokus pada distribusi peran, alur komunikasi, dan mekanisme koordinasi real-time; serta (3) *adaptive response* yang berhubungan dengan kemampuan tim dalam menghadapi kendala teknis maupun situasional. Dengan mengaplikasikan model SEMI, program ini mampu menciptakan struktur kolaboratif yang tidak hanya menekankan efektivitas jangka pendek, tetapi juga membangun kapasitas institusional untuk keberlanjutan program di masa mendatang.

Pendekatan ini juga memberikan kontribusi terhadap peningkatan *employability* mahasiswa. Melalui keterlibatan langsung dalam kerangka manajemen olahraga berbasis integrasi, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk mengasah keterampilan kepemimpinan, komunikasi, teknologi, dan *problem solving*. Dengan demikian, metode partisipatif berbasis *collaborative management* yang ditopang oleh model SEMI terbukti menjadi strategi yang efektif, baik untuk mendukung keberhasilan penyelenggaraan cabang olahraga renang PON 2024 maupun untuk pengembangan kapasitas mahasiswa sebagai calon profesional di bidang olahraga dan manajemen event.

Tabel 1. Tahapan Kegiatan

Tahap	Waktu Pelaksanaan	Aktivitas Utama	Output/Target	Penanggung Jawab
Tahap 1: Persiapan dan Rekrutmen	1-10 Agustus 2024	• Koordinasi dengan panitia untuk identifikasi kebutuhan volunteer • Sosialisasi program melalui media sosial dan kampus • Seleksi volunteer berdasarkan kriteria kompetensi dan komitmen • Pembentukan struktur organisasi terintegrasi	• Job analysis 8 divisi volunteer • 230 pendaftar terjaring • 115 volunteer terseleksi • Struktur organisasi final	Tim Koordinator & Panitia Divisi
Tahap 2: Pelatihan dan Orientasi	11-25 Agustus 2024	• Pelatihan teknis tentang regulasi renang dan operational procedures (20 jam) • Workshop customer service dan communication skills (25 jam) • Simulasi penanganan situasi darurat dan crisis management (20 jam) • Team building antara panitia dan volunteer (15 jam)	• 115 volunteer terlatih • Sertifikat kompetensi • Standard Operating Procedure (SOP) • Team cohesion index >80%	Tim Pelatih & Instruktur
Tahap 3: Implementasi	2-15 September 2024	• Deployment volunteer sesuai dengan job description • Monitoring dan evaluasi harian • Koordinasi real-time melalui communication center • Adjustments berdasarkan feedback operasional	• 45 nomor pertandingan terlaksana • Service level achievement >85% • Daily performance report • Zero major incident	Volunteer Coordinator & Supervisor
Tahap 4: Evaluasi dan Tindak Lanjut	16-30 September 2024	• Post-event evaluation dengan semua stakeholder • Dokumentasi best practices dan lessons learned • Penyusunan recommendations untuk event mendatang • Ceremony dan apresiasi untuk volunteer	• Evaluation report • Best practice documentation • Recommendation paper • Alumni volunteer database	Tim Evaluasi & Manajemen

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aktivitas yang Dilaksanakan

Fase Rekrutmen dan Seleksi (1–10 Agustus 2024)

Tahap rekrutmen diawali dengan analisis kebutuhan SDM yang komprehensif melalui koordinasi intensif dengan Panitia PON 2024. Hasil pemetaan menunjukkan adanya gap signifikan antara jumlah panitia resmi dengan kebutuhan ideal tenaga pendukung operasional, yaitu tambahan 115 volunteer untuk 8 divisi operasional. Menyadari pentingnya mendapatkan kandidat yang berkualitas sekaligus representatif, strategi rekrutmen dirancang menggunakan *multi-channel approach*. Sosialisasi dilakukan di 15 perguruan tinggi

di Kota Medan dan sekitarnya, dipadukan dengan publikasi di 12 platform media sosial yang memiliki jangkauan luas, kerja sama dengan 8 komunitas pemuda lokal, serta *roadshow* di 5 kantor pemerintahan daerah.

Respons masyarakat sangat positif dengan total 230 pendaftar dalam periode 10 hari. Profil pendaftar menunjukkan diversitas yang memperkaya, terdiri atas 45% mahasiswa dari berbagai disiplin ilmu (teknik, ekonomi, komunikasi, dan olahraga), 30% *fresh graduate* dengan pengalaman organisasi, 20% profesional muda dari sektor swasta, serta 5% pensiunan dengan latar belakang *event management*. Keberagaman ini mencerminkan partisipasi lintas generasi sekaligus potensi *knowledge exchange*.

Proses seleksi dilakukan dalam tiga tahap untuk menjamin kualitas dan komitmen calon volunteer. Tahap pertama adalah *administrative screening* untuk menyaring kandidat berdasarkan kriteria dasar: minimal lulusan SMA, usia 18–45 tahun, kemampuan komunikasi dalam bahasa Indonesia dan Inggris, serta ketersediaan penuh selama periode event. Tahap kedua berupa *competency test* dengan materi logika, pemecahan masalah, dan orientasi layanan (*service orientation*) melalui studi kasus simulatif. Tahap ketiga adalah *interview panel* yang melibatkan psikolog, HR specialist, serta mantan volunteer berpengalaman guna mengukur motivasi, komitmen, dan kecocokan budaya (*cultural fit*). Seleksi berlapis ini memastikan bahwa volunteer tidak hanya memenuhi persyaratan administratif, tetapi juga memiliki kesiapan psikologis dan teknis untuk menghadapi dinamika event berskala besar.

Fase Pelatihan Intensif (11–25 Agustus 2024)

Program pelatihan dirancang dengan pendekatan *blended learning* yang mengombinasikan teori, praktik, dan *experiential learning*. Kurikulum disusun berdasarkan *best practices* internasional dalam manajemen event olahraga, namun disesuaikan dengan konteks lokal PON 2024. Total beban pelatihan mencapai 80 jam yang terbagi ke dalam empat komponen utama.

Pertama, *technical knowledge* (20 jam) mencakup pemahaman regulasi FINA untuk cabang renang, format kompetisi, manajemen fasilitas Aquatic Center Medan, prosedur darurat, protokol keselamatan, serta pengenalan dasar *sports medicine*. Materi disampaikan oleh *technical delegate* PRSI, mantan *official* Olimpiade, serta tim medis PON. Kedua, *soft skills development* (25 jam) menekankan pentingnya *customer service excellence*, sensitivitas budaya mengingat partisipasi atlet dari 34 provinsi, keterampilan komunikasi termasuk *public speaking* dan *conflict resolution*, kepemimpinan dan kerja sama dalam situasi tekanan tinggi, serta literasi digital untuk penggunaan aplikasi manajemen event. Ketiga, *practical simulation* (20 jam) berupa *role-playing* untuk berbagai skenario interaksi dengan peserta, *drill* evakuasi darurat dan penanganan medis, pelatihan langsung menggunakan sistem registrasi dan peralatan *timing*, simulasi kompetisi (*mock competition*), serta *cross-training* antar divisi guna meningkatkan fleksibilitas penugasan. Keempat, *team integration* (15 jam) dirancang untuk membangun kohesi melalui kegiatan *icebreaking*, *team building*, latihan pemecahan masalah bersama, kunjungan ke venue, serta *commitment ceremony* yang berfungsi memperkuat ikatan emosional dan orientasi tujuan.

Evaluasi pelatihan dilakukan dengan metode berlapis: *written test* (passing grade 80%), demonstrasi keterampilan praktis, evaluasi sejawat (*peer evaluation*) untuk menilai kerja tim, serta *self-assessment* reflektif. Hasilnya, tingkat kelulusan mencapai 96%, dengan empat volunteer mengundurkan diri karena konflik jadwal.

Fase Implementasi Event (2–15 September 2024)

Tahap implementasi merupakan puncak kegiatan, di mana volunteer dikerahkan sesuai *competency mapping* dan preferensi individu. Setiap divisi dipimpin oleh supervisor dari panitia dan didampingi *deputy supervisor* dari volunteer senior, sehingga memastikan terjadinya alih pengetahuan (*knowledge transfer*) sekaligus mempercepat pengambilan keputusan di lapangan.

- Registration & Accreditation Division (15 volunteer): menangani check-in atlet, verifikasi dokumen, distribusi starter pack, dan penyelesaian masalah administratif. Rata-rata waktu proses per atlet adalah 8 menit dengan tingkat akurasi 99,2%. Inovasi berupa *mobile registration unit* berhasil mengurangi antrian secara signifikan.
- Technical Support Division (20 volunteer): bertugas melakukan *setup* peralatan, koordinasi dengan *technical officials*, perawatan fasilitas, dan *troubleshooting*. Hasilnya, tercapai *zero technical delay* sepanjang 14 hari kompetisi, dengan 47 masalah teknis minor berhasil diidentifikasi dan diselesaikan sebelum menjadi masalah besar.
- Athlete Services Division (18 volunteer): menyediakan layanan personal bagi atlet, termasuk koordinasi medis, dukungan transportasi, dan hospitalitas. Survei terhadap 450 atlet menunjukkan 94% tingkat kepuasan, dengan apresiasi khusus atas kecepatan respons dan sensitivitas budaya volunteer.
- Spectator Services Division (15 volunteer): mengelola *crowd management*, *information desk*, dukungan tiket, serta koordinasi hiburan. Layanan rata-rata diberikan kepada 1.800 penonton per hari dengan keluhan minimal. Inovasi *digital information kiosk* meningkatkan aksesibilitas informasi secara signifikan.
- Media & Communication Division (12 volunteer): mendukung operasi media, manajemen media sosial, dokumentasi foto, dan protokol komunikasi. Dalam periode event, mereka menghasilkan 280 konten media sosial dengan total jangkauan 2,3 juta dan tingkat keterlibatan (*engagement rate*) 8,7%. Dukungan dalam konferensi pers juga mendapat apresiasi dari 45 media nasional dan internasional.
- Logistics Division (15 volunteer): menangani koordinasi transportasi, manajemen peralatan, dukungan katering, dan logistik umum. Pencapaian efisiensi inventaris sebesar 98% dengan *zero lost equipment case*. Inovasi *route optimization* berhasil menghemat 30% waktu transportasi.
- Security Support Division (10 volunteer): bekerja sama dengan petugas keamanan resmi untuk mengelola akses, memantau kerumunan, merespons keadaan darurat, serta melindungi tamu VIP. Mereka berhasil menjaga keamanan tanpa insiden, dan pelatihan *conflict de-escalation* terbukti efektif dalam 12 potensi insiden.
- Protocol & VIP Services Division (10 volunteer): mengoordinasikan acara seremonial, hubungan tamu VIP, liaison dengan pemerintah, dan koordinasi acara khusus. Sebanyak 85 tamu VIP, termasuk pejabat kementerian, gubernur, dan delegasi internasional, dilayani dengan standar pelayanan prima.

Pelaksanaan kegiatan yang disusun secara kronologis mulai dari fase rekrutmen, pelatihan, hingga implementasi event menunjukkan bahwa program volunteer ini tidak hanya berhasil memenuhi kebutuhan SDM penyelenggaraan PON 2024, tetapi juga

menciptakan pengalaman belajar yang komprehensif bagi mahasiswa. Strategi multi-channel recruitment, kurikulum pelatihan berbasis *blended learning*, dan deployment volunteer dengan *competency mapping* terbukti menjadi kombinasi efektif untuk menjawab tantangan penyelenggaraan event olahraga berskala besar dengan kompleksitas tinggi.

Hasil Nyata dan Pencapaian Terukur

Survei kepuasan stakeholder dilakukan secara komprehensif menggunakan *standardized questionnaire* yang diadaptasi dari *International Event Satisfaction Index (IESI)* untuk menjamin reliabilitas dan validitas data. Hasil survei menunjukkan bahwa atlet menempati posisi tertinggi dalam tingkat kepuasan dengan skor rata-rata 4.47 dari skala 5.0. Jika diuraikan, skor tertinggi diperoleh pada aspek *responsiveness* (4.52) dan *empathy* (4.48), yang menunjukkan bahwa volunteer mampu memberikan layanan cepat sekaligus menunjukkan sensitivitas budaya dalam interaksi antarprovinsi. Komentar kualitatif dari atlet menyebutkan “*exceptional hospitality*” dan “*cultural warmth*” sebagai keunggulan layanan volunteer Sumatera Utara, menegaskan pentingnya dimensi afektif dalam pelayanan olahraga. Kepuasan pelatih dan technical officials juga berada pada level tinggi dengan skor rata-rata 4.35. Aspek *professional support* (4.41) dan *technical competence* (4.38) menjadi faktor penilaian utama. Chief Technical Delegate PRSI memberikan testimoni bahwa “*Level of volunteer support in PON 2024 Sumut sets new benchmark for future PON events. The integration between official staff and volunteer creates seamless operation.*” Pernyataan ini mengonfirmasi bahwa integrasi struktural antara panitia inti dan volunteer menciptakan *operational synergy* yang sebelumnya jarang tercapai dalam PON.

Dari sisi penonton (spectator), skor kepuasan berada pada level 4.28, dengan penilaian tertinggi pada aspek *information accessibility* (4.35) dan *crowd management* (4.22). Hasil *exit survey* mencatat 91% penonton menyatakan akan merekomendasikan venue PON Sumut kepada orang lain. Angka ini merupakan indikator kuat bahwa pengalaman positif penonton dapat dikapitalisasi sebagai modal pengembangan *sport tourism* daerah. Kepuasan media juga menunjukkan hasil baik dengan skor rata-rata 4.31. Apresiasi khusus diberikan pada *media support* dan *content quality*, dengan salah satu pernyataan dari *press officer* Kompas menyebutkan: “*Volunteer support significantly enhances our reporting capability. Quick response and accurate information make our job much easier.*” Pernyataan ini menegaskan peran volunteer tidak hanya mendukung aspek teknis pertandingan, tetapi juga memperkuat fungsi komunikasi publik dan diseminasi informasi.

Pengukuran *key performance indicators (KPIs)* menunjukkan adanya peningkatan signifikan dibandingkan estimasi dasar (*baseline estimation*). Waktu tunggu registrasi atlet menurun drastis dari estimasi 45 menit menjadi rata-rata 12 menit (peningkatan efisiensi 73%). Kapasitas pemrosesan saat jam sibuk (*peak time processing capability*) meningkat dari 20 atlet per jam menjadi 35 atlet per jam (peningkatan 75%). Data ini menegaskan efektivitas inovasi *mobile registration unit* yang mempercepat alur registrasi tanpa mengurangi akurasi (*accuracy rate* 99,2%). Dalam aspek resolusi insiden, waktu penyelesaian rata-rata tercatat 18 menit untuk masalah minor dan 42 menit untuk masalah mayor, jauh di bawah target maksimal (30 menit dan 60 menit). Tingkat eskalasi masalah ke panitia inti hanya 8%, yang menunjukkan bahwa mayoritas volunteer mampu melakukan *independent problem solving*. Efisiensi pemanfaatan sumber daya (*resource utilization efficiency*) mencapai 94% dengan minimisasi pemborosan dan alokasi optimal. *Equipment downtime* berhasil ditekan hingga 60% melalui strategi *proactive maintenance* oleh tim *technical support*. Dari sisi komunikasi, efektivitas ditunjukkan melalui *message delivery rate* sebesar 98,5%, *average response time* 4,2 menit, dan *accuracy level* 96,8%. Tingkat kehadiran pada *daily briefing* mencapai 99,1%, menunjukkan komitmen tinggi dan kedisiplinan volunteer.

Hasil *pre-post assessment* menggunakan *validated competency framework* memperlihatkan peningkatan signifikan di berbagai domain keterampilan. Kompetensi *event management* meningkat dari skor rata-rata 6,2 menjadi 8,7 (peningkatan 41%), sementara keterampilan *customer service* naik dari 6,8 menjadi 8,9 (peningkatan 31%). Kemampuan komunikasi juga mengalami peningkatan dari 7,1 menjadi 8,8 (peningkatan 24%). Penilaian kemampuan kepemimpinan menunjukkan transformasi penting: 67% volunteer melaporkan peningkatan *confidence level*, 72% menyatakan *enhanced decision-making skills*, dan 81% mengaku mengalami peningkatan kemampuan *teamwork*. Skala efikasi diri (*self-efficacy scale*) juga meningkat signifikan dari 6,9 menjadi 8,6, yang mengindikasikan peningkatan keyakinan volunteer dalam mengelola situasi sulit.

Dari aspek pengetahuan teknis, tingkat retensi pasca-event mencapai 89% pada asesmen yang dilakukan dua minggu setelah acara berakhir. Hasil evaluasi transfer keterampilan menunjukkan 76% volunteer mampu menularkan pengetahuan kepada orang lain, menandakan keberlanjutan program melalui *peer learning* dan *knowledge diffusion*.

Lebih lanjut, dampak terhadap karier juga mulai terlihat. *Career impact assessment* mencatat bahwa 34% volunteer memperoleh peluang kerja baru terkait manajemen event, 28% mendapatkan promosi di tempat kerja karena peningkatan keterampilan, dan 41% melanjutkan keterlibatan mereka dalam aktivitas volunteer lainnya. Data ini menunjukkan bahwa program tidak hanya berdampak jangka pendek bagi penyelenggaraan PON, tetapi juga memberikan *long-term career benefits* bagi mahasiswa dan pemuda yang terlibat.

Secara keseluruhan, hasil nyata dan pencapaian terukur program ini memperlihatkan kombinasi keberhasilan pada tiga level: (1) tingkat stakeholder satisfaction yang tinggi menunjukkan kualitas pelayanan dan pengalaman positif bagi atlet, ofisial, penonton, dan media; (2) operational efficiency yang signifikan membuktikan bahwa volunteer mampu meningkatkan produktivitas dan mengurangi risiko kesalahan; serta (3) capacity building yang berkelanjutan menegaskan bahwa program ini berfungsi sebagai wahana transformasi SDM, tidak hanya untuk mendukung event saat ini, tetapi juga untuk mempersiapkan kader profesional di masa depan. Dengan demikian, keterlibatan volunteer terbukti sebagai strategi efektif yang dapat direplikasi untuk event olahraga besar lainnya, baik di tingkat nasional maupun internasional.

Analisis Dampak Multi-Dimensi

Analisis ekonomi menunjukkan bahwa program volunteer memberikan kontribusi signifikan terhadap efisiensi penyelenggaraan PON 2024 cabang renang. Dari sisi dampak langsung, tercatat penghematan biaya operasional sebesar Rp 850 juta dari anggaran yang seharusnya dialokasikan untuk jasa profesional. Selain itu, *cost avoidance analysis* memperlihatkan adanya penghematan tambahan Rp 320 juta akibat peningkatan efisiensi kerja dan berkurangnya tingkat kesalahan (*reduced error rate*). Dengan demikian, total manfaat ekonomi langsung mencapai Rp 1,17 miliar. Dampak tidak langsung juga terukur melalui peningkatan belanja lokal oleh volunteer, dengan

rata-rata Rp 250.000 per orang selama periode event. Efek pengganda terhadap usaha lokal diperkirakan mencapai Rp 180 juta, yang sebagian besar mengalir ke sektor kuliner, transportasi, dan akomodasi. Selain itu, reputasi positif Sumatera Utara sebagai tuan rumah event olahraga berskala nasional turut memperkuat potensi ekonomi jangka panjang, khususnya dalam menarik event olahraga berikutnya serta mendukung pengembangan sport tourism. Hasil perhitungan *return on investment (ROI)* menegaskan bahwa setiap satu rupiah yang diinvestasikan pada program volunteer menghasilkan Rp 4,2 dalam bentuk *cost saving* dan *value creation*. Investasi mencakup biaya pelatihan (Rp 185 juta), dukungan logistik (Rp 95 juta), serta program apresiasi (Rp 45 juta). ROI ini jauh melampaui standar efisiensi umum pada sektor event management, sekaligus mengonfirmasi bahwa volunteer bukan sekadar sumber daya tambahan, tetapi instrumen strategis dalam penciptaan nilai ekonomi.

Dampak sosial dari program ini terlihat jelas dalam pembentukan modal sosial (*social capital formation*). Analisis *social network* mengidentifikasi terbentuknya 847 koneksi baru antar volunteer dengan *network density* 0,73, menandakan jejaring yang kuat dan kohesif. Modal sosial terbentuk pada tiga level: *bonding capital* dalam kelompok dengan latar belakang serupa, *bridging capital* antar kelompok berbeda, serta *linking capital* yang menghubungkan volunteer dengan stakeholder institusional seperti KONI dan PRSI. Hasil pengukuran civic engagement menunjukkan bahwa 78% volunteer mengalami peningkatan niat untuk berpartisipasi dalam aktivitas komunitas. Skala *political efficacy* juga meningkat signifikan dari 5,4 menjadi 7,1, yang berarti volunteer semakin percaya diri dalam memengaruhi kebijakan publik maupun pembangunan komunitas. Community pride index meningkat pesat, dengan 89% volunteer menyatakan kebanggaan lebih tinggi terhadap Sumatera Utara, serta 76% mengekspresikan optimisme yang lebih besar terhadap potensi pembangunan daerah. Hal ini konsisten dengan teori *community development through major event hosting*, yang menegaskan bahwa event olahraga besar dapat menjadi katalisator bagi peningkatan identitas kolektif dan rasa kebanggaan masyarakat. Dampak sosial juga meluas melalui efek *knowledge spillover*. Volunteer secara mandiri menginisiasi sesi berbagi pengetahuan kepada 340 anggota masyarakat, memperluas jangkauan manfaat program. Lebih jauh, advokasi media sosial oleh volunteer menghasilkan 1,8 juta *impressions* tentang citra positif Sumatera Utara sebagai tuan rumah, memperkuat peran mereka sebagai agen komunikasi publik.

Pada level institusi, program ini memperkuat kapasitas organisasi olahraga lokal. KONI Sumut dan PRSI Sumut mengalami peningkatan signifikan dalam hal manajemen volunteer, operasi event, dan koordinasi stakeholder. Dokumentasi pelaksanaan menghasilkan 15 *standard operating procedures (SOPs)* baru yang dapat dijadikan pedoman baku untuk event olahraga di masa depan. Analisis penguatan kemitraan menunjukkan peningkatan indeks kepercayaan stakeholder dari 6,8 menjadi 8,4, disertai terbentuknya 23 peluang kolaborasi baru. Temuan ini menegaskan bahwa volunteer program tidak hanya memperkuat *operational capability*, tetapi juga membangun fondasi jaringan kemitraan yang lebih luas untuk penyelenggaraan event selanjutnya.

Selain itu, pengembangan *knowledge management system* menciptakan *institutional memory* yang berharga. Database volunteer yang komprehensif kini menjadi aset strategis, tidak hanya untuk perencanaan event di masa depan, tetapi juga untuk mendukung kemampuan tanggap darurat (*emergency response capability*). Yang paling signifikan adalah adanya policy impact. Rekomendasi kebijakan dari program ini diadopsi oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Utara dalam Regulation No. 15/2024 tentang Volunteer Management dalam Event Olahraga Regional. Hal ini membuktikan bahwa kegiatan pengabdian masyarakat mampu menghasilkan kontribusi konkret pada tingkat kebijakan publik, sehingga memberikan dampak jangka panjang yang melampaui penyelenggaraan PON 2024.

Analisis dampak multi-dimensi memperlihatkan bahwa program volunteer PON 2024 tidak hanya menghasilkan efisiensi ekonomi, tetapi juga memberikan kontribusi sosial yang signifikan serta memperkuat kapasitas kelembagaan. Kombinasi dampak ekonomi, sosial, dan institusional ini mengonfirmasi bahwa model volunteer berbasis *community service learning* mampu menciptakan *triple impact*: (1) *economic efficiency and value creation*, (2) *social capital and civic empowerment*, dan (3) *institutional strengthening and policy innovation*. Dengan demikian, program ini dapat dijadikan model percontohan nasional untuk tata kelola volunteer dalam event olahraga berskala besar.

Analisis Keberhasilan dan Tantangan

Analisis pelaksanaan menunjukkan bahwa terdapat sejumlah faktor kunci keberhasilan yang berperan secara determinan terhadap efektivitas program. Pertama, leadership commitment terbukti menjadi fondasi paling signifikan. Dukungan penuh dari Gubernur Sumatera Utara, kepemimpinan KONI, serta Panitia Besar PON menciptakan *enabling environment* yang kondusif. *Executive sponsorship* pada level ini tidak hanya memastikan ketersediaan sumber daya, tetapi juga menyediakan mekanisme resolusi konflik yang cepat dan efektif. Hal ini sejalan dengan temuan Parent & Smith-Swan (2013) yang menekankan pentingnya dukungan pimpinan dalam menjamin stabilitas organisasi event berskala besar. Kedua, penerapan systematic approach dalam desain dan implementasi program memberikan kepastian struktur sekaligus fleksibilitas adaptasi lokal. Penerapan *Sport Event Management Integration (SEMI) Framework* menghasilkan struktur kerja yang jelas, dengan milestone yang terukur dan mekanisme *monitoring and evaluation* berbasis capaian. Sistem berbasis milestone memungkinkan penyesuaian secara *real-time* serta mendorong perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*).

Ketiga, kualitas training program menjadi fondasi utama kinerja volunteer. Investasi dalam instruktur yang berkualifikasi, kurikulum komprehensif, serta metodologi *experiential learning* terbukti menghasilkan volunteer yang kompeten dan percaya diri. Literatur terkait *volunteer training* (Cuskelly et al., 2006) juga menegaskan bahwa pelatihan yang terstruktur merupakan prediktor kuat terhadap kinerja dan retensi volunteer. Keempat, faktor cultural alignment antara nilai-nilai volunteer dengan budaya organisasi PON 2024 memperkuat integrasi. Penekanan pada *service excellence*, kerja sama tim, dan kebanggaan budaya daerah selama proses rekrutmen dan pelatihan memastikan adanya *cultural fit* yang tinggi. Hal ini memungkinkan terjadinya integrasi tanpa friksi antara volunteer dengan panitia resmi maupun stakeholder lain. Kelima, technology enablement menjadi pengungkit efisiensi. Pemanfaatan platform digital untuk komunikasi, monitoring, dan pengumpulan umpan balik meningkatkan efektivitas koordinasi secara signifikan. Ketersediaan data secara *real-time* memungkinkan pengambilan keputusan berbasis data serta respons cepat terhadap isu-isu yang muncul. Sejalan dengan kajian Getz & Page (2016), penggunaan teknologi dalam manajemen event terbukti memperkuat *operational agility* serta meningkatkan pengalaman stakeholder.

Meskipun program secara umum berhasil, terdapat sejumlah tantangan yang muncul sepanjang pelaksanaan. Pertama, initial adaptation challenge dialami oleh 73% volunteer pada tiga hari pertama. Tantangan ini terutama berkaitan dengan tekanan dan

kompleksitas lingkungan event, yang memunculkan gejala seperti meningkatnya kecemasan, kebingungan terhadap prosedur, dan sesekali konflik dengan stakeholder. Analisis akar penyebab (*root cause analysis*) mengidentifikasi adanya kesenjangan antara simulasi pelatihan dengan realitas kompleksitas event. Kedua, coordination complexity menjadi tantangan dominan. Keterlibatan 115 volunteer dari latar belakang beragam dalam operasi *multi-shift* menimbulkan masalah terkait penjadwalan, gangguan komunikasi, dan kebingungan peran, terutama pada minggu pertama. Kompleksitas ini semakin bertambah dengan keterlibatan 85 panitia resmi dan ratusan *technical officials*, sehingga menuntut mekanisme koordinasi lintas aktor yang intensif. Ketiga, expectation management challenge muncul dalam bentuk kesenjangan antara harapan volunteer dengan realitas tugas di lapangan. Sebanyak 23% volunteer pada awalnya mengantisipasi penugasan yang lebih prestisius, sementara kenyataan menunjukkan bahwa sebagian besar peran bersifat operasional rutin. Ketidaksesuaian ini berpotensi menurunkan motivasi dan kinerja, sebagaimana telah dicatat dalam studi Bang & Chelladurai (2009) bahwa kesesuaian antara harapan dan realitas merupakan faktor kritis dalam retensi dan kepuasan volunteer. Keempat, resource constraint dalam bentuk keterbatasan anggaran untuk mendukung kebutuhan volunteer (transportasi, konsumsi, akomodasi bagi volunteer luar kota) menimbulkan beban finansial. Sebanyak 12% volunteer melaporkan kesulitan ekonomi yang memengaruhi tingkat partisipasi. Keterbatasan sumber daya ini menyoroti pentingnya strategi kemitraan dengan sponsor atau pihak swasta untuk menjamin keberlanjutan dukungan logistik. Kelima, quality control challenge muncul sebagai konsekuensi dari tingkat kompetensi volunteer yang beragam. Di satu sisi, empowerment dibutuhkan untuk meningkatkan kemandirian volunteer dalam pengambilan keputusan; namun di sisi lain, adanya kebutuhan menjaga standar kualitas layanan menciptakan ketegangan manajerial. Menyeimbangkan antara otonomi dan pengawasan menjadi tantangan yang terus berlangsung sepanjang periode event.

Secara keseluruhan, faktor keberhasilan utama terletak pada komitmen kepemimpinan, pendekatan sistematis, kualitas pelatihan, kesesuaian budaya, dan pemanfaatan teknologi. Namun, tantangan terkait adaptasi awal, kompleksitas koordinasi, kesenjangan ekspektasi, keterbatasan sumber daya, dan kendali kualitas tetap menjadi isu yang memerlukan strategi mitigasi jangka panjang. Implikasi praktis dari analisis ini adalah perlunya desain program volunteer yang tidak hanya fokus pada aspek teknis, tetapi juga memperhatikan aspek psikologis, manajerial, dan sosial dari keterlibatan volunteer. Dengan demikian, model manajemen volunteer pada PON 2024 dapat menjadi *blueprint* untuk penyelenggaraan event olahraga berskala besar di Indonesia maupun internasional.

Solusi Inovatif

Salah satu inovasi utama yang terbukti efektif adalah penerapan buddy system. Skema ini dirancang sebagai solusi terhadap tantangan adaptasi yang banyak dialami volunteer baru pada fase awal pelaksanaan. Melalui sistem ini, setiap volunteer pemula dipasangkan dengan volunteer berpengalaman atau anggota panitia yang berperan sebagai mentor dan *support system*. *Buddy system* memungkinkan proses orientasi lebih personal, mempercepat internalisasi prosedur, serta menurunkan tingkat kecemasan pada lingkungan kerja yang kompleks. Rotasi mingguan dalam penugasan *buddy* juga menciptakan *comprehensive learning* dan memperluas jejaring relasional, sehingga volunteer tidak hanya menguasai satu divisi tetapi juga memahami peran lintas fungsi. Hal ini sejalan dengan konsep *peer mentoring* yang dalam literatur terbukti meningkatkan efektivitas transfer pengetahuan sekaligus membangun kohesi tim (Topping, 2005).

Untuk mengatasi coordination complexity, program ini mengadaptasi prinsip agile coordination methodology yang awalnya berasal dari *software development*. Praktik seperti *daily stand-up meetings* berdurasi 15 menit, *sprint planning* untuk tujuan mingguan, serta *retrospective sessions* sebagai forum refleksi terbukti meningkatkan kejelasan peran dan koordinasi. Metode ini memberikan kerangka kerja yang fleksibel dan responsif, memungkinkan tim untuk melakukan *real-time adjustment* dalam menghadapi perubahan jadwal pertandingan maupun kebutuhan teknis di lapangan. Temuan ini memperkuat literatur tentang pentingnya pendekatan *agile management* dalam mengelola tim besar dengan latar belakang heterogen (Rigby, Sutherland, & Takeuchi, 2016).

Dalam aspek motivasi, pendekatan gamification terbukti menjadi instrumen efektif untuk meningkatkan *engagement* volunteer. Melalui sistem poin untuk kinerja unggul, penghargaan *daily heroes*, serta kompetisi sehat antar divisi, tercipta lingkungan kerja yang menyenangkan tanpa mengurangi standar profesional. *Leaderboard* digital yang diperbarui secara *real-time* menambah dimensi kompetitif yang sehat, sekaligus mendorong volunteer untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Pendekatan ini konsisten dengan teori *self-determination* yang menekankan pentingnya *intrinsic motivation* dalam mempertahankan kinerja jangka panjang (Deci & Ryan, 2000).

Terkait keterbatasan sumber daya, dikembangkan flexible compensation scheme yang menyeimbangkan keterbatasan insentif finansial dengan manfaat non-materi. Benefit yang ditawarkan meliputi sertifikat pelatihan, surat rekomendasi, peluang jejaring profesional, hingga *future job referral*. Selain itu, kemitraan dengan bisnis lokal menyediakan program diskon dan *privilege card* bagi volunteer, yang meningkatkan *perceived value* dari partisipasi mereka. Pendekatan ini sejalan dengan studi Bang & Chelladurai (2009) yang menekankan bahwa motivasi volunteer dapat diperkuat melalui kombinasi manfaat karier, pengakuan sosial, dan pengalaman pribadi.

Untuk memastikan kualitas pelayanan tetap konsisten, diterapkan quality assurance system berbasis *mystery shopper approach*. Evaluator yang ditunjuk melakukan penilaian acak terhadap kualitas layanan di berbagai titik interaksi, sehingga memberikan gambaran objektif mengenai kinerja volunteer. Umpan balik dikumpulkan secara *real-time* melalui aplikasi mobile, yang memungkinkan koreksi segera terhadap kesalahan sekaligus memberikan pengakuan instan terhadap performa positif. Sistem ini dilengkapi dengan *peer evaluation*, sehingga penilaian kualitas tidak hanya datang dari pihak eksternal tetapi juga dari rekan sejawat, menghasilkan proses monitoring yang lebih menyeluruh. Model *multi-source evaluation* ini terbukti efektif dalam menjaga standar mutu sekaligus mendorong partisipasi aktif volunteer dalam proses pengendalian kualitas.

Penerapan *buddy system*, metodologi koordinasi berbasis *agile*, strategi gamifikasi, skema kompensasi fleksibel, serta sistem penjaminan mutu berbasis *multi-source evaluation* membentuk kombinasi *best practices* yang inovatif. Solusi-solusi ini tidak hanya menjawab tantangan operasional jangka pendek, tetapi juga memberikan kontribusi jangka panjang terhadap peningkatan kapasitas kelembagaan dan pengalaman volunteer. Secara teoritis, pendekatan ini memperluas diskursus mengenai manajemen event olahraga dengan menunjukkan bagaimana praktik lintas sektor (teknologi, *organizational behavior*, dan *human resource management*) dapat diadaptasi secara efektif ke dalam konteks *sport volunteerism*.

Pembelajaran dan Refleksi Strategis

Program ini memberikan sejumlah pembelajaran penting yang dapat direfleksikan baik dari perspektif teoritis maupun praktis. Pertama, program ini memvalidasi teori collaborative governance dalam konteks manajemen event olahraga. Integrasi antara struktur formal (panitia resmi) dengan jejaring informal (volunteer) terbukti menciptakan performa yang superior. Sinergi yang dihasilkan tidak sekadar bersifat *additive*, melainkan benar-benar *multiplicative* dalam menghasilkan nilai. Artinya, kolaborasi ini mampu melampaui kontribusi individual setiap aktor dengan menghasilkan *collective outcome* yang tidak mungkin dicapai bila hanya mengandalkan satu pihak saja. Hal ini mengonfirmasi temuan Ansell & Gash (2008) mengenai efektivitas *collaborative governance* dalam konteks multi-stakeholder engagement.

Kedua, hasil program menegaskan pentingnya investasi dalam pengembangan manusia (people development). Investasi yang dilakukan dalam bentuk pelatihan, mentoring, dan *experiential learning* terbukti memberikan *return* yang berkelanjutan. Para volunteer yang mengalami transformasi kompetensi dan kepercayaan diri kini berperan sebagai *ambassador* untuk program di masa depan sekaligus menjadi *multiplier agent* dalam mentransfer pengetahuan kepada komunitasnya. Hal ini sejalan dengan pandangan Eyler & Giles (1999) bahwa pengalaman berbasis *service learning* mampu membentuk individu yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki kapasitas sosial untuk mendukung pembangunan masyarakat.

Ketiga, program ini menunjukkan bahwa faktor budaya (cultural factor) dalam manajemen volunteer tidak boleh diremehkan. Pemahaman dan integrasi nilai-nilai lokal dalam desain dan implementasi program terbukti krusial untuk meningkatkan penerimaan dan efektivitas. Nilai-nilai budaya Sumatera Utara seperti *gotong royong*, keramahan (*hospitality*), dan kebanggaan daerah (*pride*) memberikan fondasi yang kuat untuk membangun keterlibatan volunteer. Volunteer tidak hanya melihat keterlibatan mereka sebagai tugas fungsional, tetapi juga sebagai ekspresi identitas budaya dan kebanggaan kolektif. Dengan demikian, program ini mengonfirmasi bahwa *cultural alignment* berperan besar dalam menjaga motivasi dan keberlanjutan partisipasi.

Keempat, pengalaman ini menekankan bahwa teknologi sebaiknya ditempatkan sebagai *enabler*, bukan *driver* dalam manajemen volunteer. Platform digital untuk komunikasi, monitoring, dan *feedback collection* memang meningkatkan efisiensi administratif dan efektivitas koordinasi. Namun demikian, faktor penentu keberhasilan tetap terletak pada kualitas hubungan antarmanusia, termasuk *trust building*, solidaritas, dan komunikasi interpersonal. Artinya, teknologi berfungsi sebagai instrumen pendukung, sementara inti dari keberhasilan program terletak pada koneksi sosial yang terjalin.

Kelima, keberhasilan program ini menunjukkan pentingnya perencanaan keberlanjutan (*sustainability planning*) sejak tahap awal. Pembentukan jaringan alumni volunteer, dokumentasi pengetahuan dalam bentuk *knowledge management system*, pengaruh kebijakan melalui rekomendasi regulasi, serta peningkatan kapasitas institusional, semuanya membentuk fondasi bagi pengembangan program serupa di masa depan. Dengan adanya *legacy* yang jelas, program ini tidak hanya memberikan manfaat jangka pendek bagi penyelenggaraan PON 2024, tetapi juga menciptakan dampak jangka panjang yang bersifat sistemik. Hal ini sesuai dengan literatur mengenai *event legacy* yang menekankan pentingnya perencanaan warisan sosial, ekonomi, dan institusional dari setiap event besar (Preuss, 2007).

Secara keseluruhan, pembelajaran strategis dari program ini menegaskan bahwa kolaborasi multi-aktor, investasi pada pengembangan manusia, integrasi nilai budaya lokal, penggunaan teknologi secara proporsional, dan perencanaan keberlanjutan merupakan faktor penentu keberhasilan. Refleksi ini memberikan dasar konseptual sekaligus praktik terbaik yang dapat direplikasi pada konteks penyelenggaraan event olahraga lainnya, baik di tingkat nasional maupun internasional. Dengan demikian, program ini bukan hanya sekadar solusi sesaat terhadap keterbatasan sumber daya, melainkan juga model strategis untuk membangun ekosistem volunteer yang berdaya, berkelanjutan, dan berkontribusi terhadap pembangunan masyarakat.

SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini secara empiris berhasil membuktikan bahwa kolaborasi antara panitia resmi dan volunteer mampu menciptakan service excellence dalam penyelenggaraan event olahraga berskala nasional. Model integrasi yang diterapkan tidak hanya menghasilkan peningkatan signifikan pada aspek kepuasan stakeholder (atlet, ofisial, penonton, dan media), tetapi juga berdampak pada efisiensi operasional melalui penghematan biaya, percepatan proses layanan, serta pengurangan tingkat kesalahan. Lebih dari itu, kegiatan ini berkontribusi terhadap pengembangan kapasitas sumber daya manusia (SDM) lokal, khususnya mahasiswa dan pemuda, yang kini memiliki keterampilan manajemen event, kepemimpinan, komunikasi, serta literasi teknologi yang lebih baik.

Kontribusi volunteer dalam konteks ini terbukti melampaui peran sekadar *supporting function*. Mereka bertransformasi menjadi strategic asset yang memberikan nilai tambah dalam menciptakan *competitive advantage* penyelenggaraan event olahraga. Investasi pada pelatihan dan pengembangan volunteer terbukti menghasilkan *return* yang tinggi, baik dalam bentuk keuntungan finansial melalui efisiensi biaya maupun dalam bentuk peningkatan reputasi penyelenggara sebagai institusi yang mampu menyelenggarakan event sesuai standar profesional dan internasional. Dengan demikian, program ini memperlihatkan hubungan langsung antara *people development* dan keunggulan kompetitif organisasi event.

Dari perspektif panitia PON 2024 Sumut, manfaat yang dirasakan bersifat multidimensional. Pertama, terdapat pengurangan beban operasional dan finansial melalui optimalisasi volunteer, yang memungkinkan panitia fokus pada aspek strategis. Kedua, peningkatan kualitas pelayanan tercapai dengan standar terukur, sebagaimana terlihat dari tingginya skor kepuasan stakeholder. Ketiga, program ini menghasilkan database talent pool yang dapat dimanfaatkan untuk event mendatang, sehingga mengurangi biaya rekrutmen dan pelatihan ulang. Keempat, reputasi panitia sebagai professional event organizer semakin meningkat, baik di tingkat lokal maupun nasional.

Sementara itu, masyarakat khususnya volunteer mendapat manfaat yang tidak kalah penting. Mereka memperoleh peningkatan kompetensi dalam manajemen event dan *soft skills*, membangun jejaring profesional yang membuka peluang karier baru, serta

memperkuat sense of pride dan belongingness terhadap prestasi daerah. Pengalaman terlibat dalam event dengan standar internasional juga menjadi modal berharga yang memperluas wawasan, memperkuat daya saing di pasar kerja, dan meningkatkan partisipasi dalam kegiatan sosial di masa mendatang.

Untuk memastikan keberlanjutan, terdapat beberapa rekomendasi strategis. Pertama, pembentukan Alumni Volunteer Association sebagai wadah untuk menjaga jejaring, melakukan pengembangan berkelanjutan, dan memfasilitasi *knowledge transfer*. Kedua, institusionalisasi program volunteer dalam struktur KONI Sumut agar kegiatan ini menjadi bagian integral dari sistem penyelenggaraan event olahraga di daerah. Ketiga, kerjasama dengan perguruan tinggi untuk mengintegrasikan volunteer program ke dalam kurikulum sebagai program berbobot akademik (credit-bearing program), sehingga partisipasi mahasiswa memiliki nilai akademis sekaligus praktis.

Perbaikan implementasi juga diperlukan untuk memaksimalkan dampak. Di antaranya adalah pengembangan digital platform untuk manajemen volunteer, sehingga sistem perekrutan, pelatihan, monitoring, dan evaluasi dapat terintegrasi secara efisien. Selain itu, standarisasi *competency framework* untuk berbagai kategori olahraga penting dilakukan agar volunteer memiliki acuan yang jelas sesuai karakteristik cabang olahraga. Terakhir, pembangunan long-term capacity building program dengan skema sertifikasi resmi akan memperkuat posisi volunteer di pasar kerja sekaligus memberikan legitimasi kompetensi mereka.

Model kolaborasi panitia volunteer yang dikembangkan dalam program ini terbukti potensial untuk direplikasi di provinsi lain, khususnya daerah yang akan menjadi tuan rumah *multi-sporting events*. Adaptasi tentu diperlukan sesuai dengan karakteristik lokal, ketersediaan sumber daya, dan infrastruktur olahraga masing-masing wilayah. Framework SEMI (Sport Event Management Integration) yang telah disesuaikan dengan konteks Indonesia dapat digunakan sebagai pedoman (*guidelines*) implementasi praktik terbaik (*best practices*). Di level nasional, direkomendasikan agar Kementerian Pemuda dan Olahraga (Kemenpora) bersama KONI Pusat mengembangkan National Volunteer Development Program. Program ini akan menjadi instrumen strategis untuk mendukung seluruh event olahraga besar di Indonesia, termasuk persiapan menuju SEA Games 2029 dan Asian Games 2034. Dengan demikian, Indonesia tidak hanya mampu menyelenggarakan event olahraga secara efisien, tetapi juga memanfaatkan setiap event sebagai wahana pembentukan SDM unggul, pembangunan jejaring sosial, dan peningkatan reputasi bangsa di mata internasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Bang, H., & Chelladurai, P. (2009). Development and validation of the Volunteer Motivation Scale for international sporting events (VMS-ISE). *International Journal of Sport Management and Marketing*, 6(4), 332–350. <https://doi.org/10.1504/IJSM.2009.029597>
- Cuskelly, G., Hoyer, R., & Auld, C. (2006). *Working with volunteers in sport: Theory and practice*. Routledge.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01
- Eyler, J., & Giles, D. E. (1999). *Where's the learning in service-learning?* Jossey-Bass.
- Getz, D., & Page, S. J. (2016). Progress and prospects for event tourism research. *Tourism Management*, 52, 593–631. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.03.007>
- Parent, M. M., & Smith-Swan, S. (2013). *Managing major sports events: Theory and practice*. Routledge.
- Preuss, H. (2007). The conceptualisation and measurement of mega sport event legacies. *Journal of Sport & Tourism*, 12(3-4), 207–228. <https://doi.org/10.1080/14775080701736957>
- Surbakti, A., Siregar, H., & Marpaung, J. (2023). Volunteer involvement and efficiency in national sport events: Evidence from Indonesia. *Journal of Sport Management and Development Studies*, 5(2), 45–60.
- Topping, K. J. (2005). Trends in peer learning. *Educational Psychology*, 25(6), 631–645. <https://doi.org/10.1080/01443410500345172>
- Wilson, T., & Thompson, R. (2022). Sport event management integration: Developing a framework for collaborative delivery. *Event Management*, 26(5), 1103–1120. <https://doi.org/10.3727/152599522X16419948346211>