

Manajemen Komunikasi Pengelola dalam Meningkatkan Kedisiplinan Pengunjung Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) Rusun Muara Indah

Hayati^{a,1,*},

¹ Intitut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹ hayatihilwah09@gmail.com

* Corresponding Author : hayatihilwah09@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received : August 26, 2025

Revised : January 26, 2026

Accepted : April 26, 2026

Kata Kunci :

Manajemen Komunikasi;

Kediplinan pengunjung;

RPTRA;

Ruang Publik;

Rusun Muara Indah;

ABSTRACT

Penelitian ini dilatarbelakangi ketidakdisiplinan pengunjung Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) Rusun Muara Indah . Penelitian ini mengkaji tentang manajemen Komunikasi pengelola Ruang Publik Terpadu Ramah Anak(RPTRA) dalam meningkatkan kedisiplinan Pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan evaluasi manajemen komunikasi, kendala manajemen komunikasi dan solusi mengatasi kendala manajemen komunikasi. RPTRA berfungsi sebagai ruang bermain sekaligus interaksi sosial sehingga diperlukan komunikasi yang efektif mengingat latar belakang pengunjung yang beragam. Pendekatan yang dilakukan adalah kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis difokuskan pada proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi dalam penyampaian aturan kepada pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelola menggabungkan pendekatan edukatif, persuasif dan regulatif sesuai dengan karakteristik pengunjung. Meski dihadapkan pada keterbatasan sumber daya dan rendahnya kesadaran pengunjung , pengelola tetap aktif melakukan pengawasan dan bekerjasama dengan pihak kelurahan. Penelitian ini merekomendasikan pentingnya Manajemen Komunikasi, dukungan regulasi dari pemerintah, serta keterlibatan masyarakat dalam menciptakan budaya disiplin di ruang publik.

1. PENDAHULUAN

Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) merupakan program Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk menyediakan ruang terbuka hijau sekaligus sarana interaksi sosial yang aman, nyaman, dan inklusif. Salah satunya adalah RPTRA Rusun Muara Indah yang berada di kawasan padat penduduk dan berperan penting sebagai ruang rekreasi, edukasi, serta penguatan ikatan sosial warga. Namun, dalam praktiknya muncul berbagai masalah kedisiplinan pengunjung, seperti membuang sampah sembarangan, merokok di area terlarang, merusak fasilitas, dan melanggar jam operasional. Data kunjungan tahun 2023 yang mencapai lebih dari 23.000 orang dalam satu Tahun menunjukkan tingginya pemanfaatan RPTRA sekaligus tantangan besar dalam menjaga keteraturan dan kenyamanan.

Peran pengelola menjadi kunci dalam menghadapi masalah tersebut. Mereka tidak hanya bertugas menjaga fasilitas, tetapi juga berfungsi sebagai komunikator utama dalam menyampaikan aturan, membangun kesadaran, dan mendorong perilaku tertib pengunjung. Oleh karena itu, manajemen komunikasi yang efektif meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi sangat dibutuhkan agar pesan-pesan pengelolaan dapat dipahami dan dipatuhi secara sadar. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis manajemen komunikasi pengelola RPTRA Rusun Muara Indah dalam meningkatkan kedisiplinan pengunjung, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta merumuskan solusi yang dapat diterapkan. Hasil penelitian diharapkan memberi kontribusi akademis pada pengembangan teori manajemen komunikasi sekaligus rekomendasi praktis bagi pengelola ruang publik.

2. KERANGKA KONSEPTUAL

- a. Kesadaran dan kepedulian pengunjung sangat rendah dalam mentaati peraturan-peraturan yang ada di RPTRA sehingga menimbulkan degradasi alat-alat permainan maupun fasilitas-fasilitas

di RPTRA.

- b. Manajemen Komunikasi (Riinawati, 2021) tentang perencanaan komunikasi, pengorganisasian, pengarahan/pelaksanaan dan evaluasi terhadap Pengunjung menerapkan Manajemen komunikasi yang efektif agar pengunjung mengikuti aturan yang ada di RPTRA. penggunaan media yang tepat seperti media informasi, media sosial dan personel pengelola RPTRA. Papan petunjuk atau pengumuman, mempromosikan di Sosial media kegiatan-kegiatan yang ada di RPTRA seperti facebook, Tiktok, Instagram dan lain-lain, interaksi yang baik dengan pengunjung dapat meningkatkan kesadaran dalam mematuhi aturan yang ada di RPTRA dan membuat pengunjung datang kembali ke RPTRA .
- c. Ruang Publik (Madanipour,2003) Adalah sebagai Tempat Interaksi Sosial ruang publik sebagai tempat di mana individu dapat berinteraksi dengan orang lain, berbagi pengalaman, dan membangun hubungan sosial. Peran Ruang Publik dalam Membentuk Identitas menekankan bahwa ruang publik dapat mempengaruhi identitas individu dan kelompok, serta membangun rasa kebersamaan dan komunitas. Karakteristik Ruang Publik yang Mendukung Interaksi Sosial, seperti Aksesibilitas, Kualitas lingkungan, Fasilitas dan infrastruktur, Kegiatan dan acara.
- d. Kedisiplinan (Siswanto, 2001) sikap menghormati, menghargai, tunduk, dan tunduk pada peraturan yang berlaku, baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Mematuhi aturan di ruang publik sangat penting untuk Menjaga ketertiban dan keamanan, Menghormati hak dan kepentingan orang lain. Meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab sosial Mencegah konflik dan masalah Menciptakan lingkungan yang nyaman dan harmonis

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk menggali secara mendalam praktik manajemen komunikasi pengelola RPTRA Rusun Muara Indah dalam meningkatkan kedisiplinan pengunjung. Fokus utama penelitian kualitatif adalah menggambarkan fenomena berdasarkan pengalaman subjek, tanpa reduksi ke dalam angka, melainkan melalui kata-kata, makna, dan interaksi sosial. Operasionalisasi Konsep. Penelitian ini mengacu pada tiga konsep utama, yaitu manajemen komunikasi (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, evaluasi), ruang publik (kenyamanan, keamanan, keselamatan, aksesibilitas, keindahan, kesehatan), dan kedisiplinan pengunjung (kepatuhan terhadap aturan, menjaga kebersihan, tidak merusak fasilitas, serta menghormati pengguna lain). Indikator operasional dijabarkan melalui sintesis literatur, kemudian dihubungkan dengan data empiris melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Informan dalam penelitian adalah orang atau pelaku serta terlibat langsung dengan masalah penelitian. Informan berasal dari beberapa pengunjung, pengelola RPTRA dan Akademisi ahli. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, maka peneliti sangat erat kaitannya dengan faktor-faktor kontekstual, jadi dalam hal ini sampling dijangin sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber. Maksud kedua dari informan adalah untuk menggali informasi yang menjadi dasar dan rancangan teori yang dibangun.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) Rusun Muara Indah beralamat di Gedung Pompa Rusun Muara Baru Indah, Kelurahan Penjaringan kecamatan Penjaringan Jakarta Utara. Objek Utama Penelitian ini adalah Manajemen komunikasi pengelola RPTRA terhadap Peningkatan kedisiplinan pengunjung. Bentuk Komunikasi yang Dilakukan Pengelola Pengelola RPTRA secara aktif menerapkan komunikasi interpersonal dan komunikasi massa untuk menyampaikan aturan dan nilai-nilai disiplin kepada pengunjung. Komunikasi dilakukan melalui Pemasangan media visual seperti papan pengumuman berisi peraturan, larangan dilarang merokok, dan imbauan menjaga kebersihan. Komunikasi langsung, yakni edukasi oleh petugas

kepada pengunjung yang melanggar aturan secara sopan dan persuasif. Pemanfaatan media sosial seperti *Facebook* dan *Instagram*, untuk menyampaikan informasi terkait kegiatan dan imbauan disiplin. Respons dan Perilaku Pengunjung Hasil observasi dan wawancara menunjukkan perubahan perilaku pengunjung secara bertahap Pengunjung mulai terbiasa membuang sampah pada tempatnya setelah diingatkan secara konsisten. Orang tua lebih aktif mengawasi anak-anak saat bermain setelah sosialisasi tentang tanggung jawab dan keselamatan anak. Jumlah pelanggaran kecil (seperti merokok atau merusak fasilitas) menurun selama periode penelitian. Peran Petugas dan Koordinasi antar pengelola dilakukan setiap minggu untuk membahas permasalahan disiplin yang muncul. Dampak Positif Komunikasi Terhadap Kedisiplinan Terdapat peningkatan kedisiplinan berdasarkan laporan harian pengelola RPTRA. Peningkatan jumlah partisipasi warga dalam kegiatan komunitas juga berdampak pada terciptanya norma sosial positif di RPTRA. Hasil penelitian ini merupakan pembahasan dan analisis berdasarkan data dan fakta yang ada di lapangan, serta teori yang digunakan. Berdasarkan metode penelitian yang digunakan yaitu metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif dan pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan ini merupakan hasil wawancara dengan informan dan dilengkapi dengan hasil observasi langsung.

a. Manajemen komunikasi Pengelola dalam meningkatkan kedisiplinan Pengunjung Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) Rusun Muara Indah

Pengelola RPTRA menyusun Perencanaan Manajemen komunikasi berdasarkan analisis karakteristik pengunjung. Komunikasi yang digunakan menekankan penyampaian pesan secara edukatif dan persuasif. Materi komunikasi dirancang agar mudah dipahami oleh semua kalangan, termasuk anak-anak dan orang tua, serta disisipkan dalam berbagai kegiatan interaktif seperti lomba dan permainan edukatif. Hal ini menunjukkan adanya upaya untuk menyesuaikan pesan dengan kondisi psikologis dan sosial masyarakat pengguna RPTRA.

Pengorganisasian (*Organizing*) Terdapat pembagian peran dan struktur organisasi yang jelas antara pengelola dan pengurus RPTRA. Pengurus RPTRA di tingkat kelurahan memiliki fungsi strategis sebagai pembina dan pendamping pengelola. Penjadwalan petugas dilakukan secara bergilir untuk memastikan kehadiran petugas di lapangan, serta menjamin keberlanjutan sosialisasi aturan. Koordinasi antara pengurus dan pengelola menjadi kunci untuk menyatukan visi dan misi dalam menjaga RPTRA sebagai ruang yang disiplin dan ramah anak.

Pelaksanaan (*Actuating*) komunikasi dilakukan melalui berbagai pendekatan interpersonal (tatap muka), media visual seperti banner dan papan informasi, serta integrasi pesan dalam kegiatan harian. Pengelola juga aktif mendekati pengunjung secara langsung untuk mengingatkan atau menyampaikan aturan dengan pendekatan yang santun dan tidak menimbulkan konfrontasi. Inisiatif seperti menyapa, memberi arahan ringan, hingga membangun dialog menjadi metode yang efektif dalam membentuk hubungan yang akrab dengan pengunjung. Evaluasi (*Evaluating*) dilakukan melalui pengawasan langsung oleh petugas lapangan setiap hari. Pelanggaran aturan dicatat sebagai bahan refleksi dan diskusi dalam rapat internal pengelola. Selain itu, evaluasi juga mencakup aspek kebersihan, pemeliharaan fasilitas, dan efektivitas media komunikasi. Keberhasilan komunikasi dinilai dari perubahan perilaku pengunjung dalam mematuhi aturan secara sukarela. Evaluasi bersifat berkelanjutan dan adaptif, artinya pengelola terus memperbarui pendekatan komunikasi berdasarkan dinamika yang terjadi di lapangan.

Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) tidak hanya berfungsi sebagai fasilitas fisik, tetapi juga sebagai arena sosial tempat berlangsungnya interaksi antara pengunjung dan pengelola. Dalam konsep ruang publik, prinsip-prinsip seperti kenyamanan, keamanan, aksesibilitas, kebersihan, dan keindahan menjadi landasan utama. Keberadaan RPTRA memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah yang aktif dan dinamis. Lingkungan yang mendukung secara fisik dan sosial turut meningkatkan efektivitas komunikasi serta kesadaran kolektif untuk menjaga kedisiplinan.

RPTRA sebagai ruang publik juga menjadi media pembelajaran sosial, tempat masyarakat mengenal nilai-nilai kedisiplinan, toleransi, dan tanggung jawab bersama. Kualitas ruang publik sangat memengaruhi keterlibatan masyarakat dalam menjaga aturan dan merawat fasilitas. Dalam

praktiknya, pengawasan langsung oleh petugas RPTRA menunjukkan bahwa pelanggaran aturan sering terjadi tidak hanya oleh anak-anak, tetapi juga oleh orang dewasa. Oleh karena itu, pendekatan komunikasi yang inklusif dan edukatif sangat diperlukan.

b. Kendala Manajemen Komunikasi dalam meningkatkan kedisiplinan Pengunjung Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) Rusun Muara Indah

Dalam pelaksanaan manajemen komunikasi, pengelola RPTRA menghadapi beberapa tantangan dan hambatan, antara lain:

- 1) Kurangnya kesadaran sebagian pengunjung terhadap pentingnya mentaati aturan, terutama dari kalangan orang dewasa. Meskipun aturan telah disampaikan, masih ditemukan perilaku tidak disiplin seperti membuang sampah sembarangan atau menggunakan fasilitas anak-anak oleh orang dewasa.
- 2) Keterbatasan jumlah petugas yang berjaga, sehingga pengawasan tidak dapat dilakukan secara optimal di semua area. Hal ini menyebabkan respons terhadap pelanggaran menjadi kurang cepat dan menyeluruh.
- 3) Media komunikasi yang belum merata di seluruh bagian RPTRA, menyebabkan tidak semua pengunjung menerima informasi yang sama. Beberapa bagian taman belum memiliki papan informasi atau visualisasi aturan yang cukup menarik.
- 4) Kurangnya partisipasi aktif masyarakat dalam menjaga dan mengingatkan sesama pengunjung. Masyarakat cenderung menyerahkan tanggung jawab pengawasan sepenuhnya kepada petugas, tanpa mengambil peran sebagai bagian dari komunitas yang peduli terhadap fasilitas umum.
- 5) Ketidakkonsistenan perilaku pengunjung, di mana kepatuhan kadang hanya terjadi ketika ada petugas. Kesadaran internal belum terbentuk secara menyeluruh di kalangan pengunjung RPTRA.

c. Solusi mengatasi kendala Manajemen Komunikasi dalam meningkatkan kedisiplinan Pengunjung Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) Rusun Muara Indah

Beberapa solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala di atas meliputi:

- 1) **Peningkatan Kapasitas SDM**
Melalui pelatihan manajemen komunikasi, pengelola dapat meningkatkan kemampuan interpersonal, teknik persuasi, dan penyampaian pesan yang efektif.
- 2) **Desain Media Informasi yang Lebih Visual dan Atraktif**
Menggunakan infografis, simbol visual, bahasa yang sederhana, dan media digital (misalnya layar elektronik atau media sosial) untuk menyampaikan aturan secara lebih menarik.
- 3) **Penguatan Regulasi dan Kebijakan**
Mendorong pemerintah daerah untuk membuat peraturan yang mendukung pengelolaan ruang publik, termasuk pemberian sanksi terhadap pelanggaran.
- 4) **Pelibatan Masyarakat dan Komunitas**
Masyarakat sekitar, termasuk tokoh warga dan relawan, dapat diajak menjadi mitra dalam menyosialisasikan aturan dan menegakkan disiplin di RPTRA.
- 5) **Sistem Monitoring dan Evaluasi Partisipatif**
Pengunjung bisa dilibatkan dalam sistem penilaian atau pengawasan, misalnya melalui kotak saran, survei kepuasan, atau forum warga.
- 6) **Pengembangan Program Edukasi Kreatif**

Menyelenggarakan kegiatan tematik seperti “Hari Disiplin RPTRA”, lomba kebersihan, atau permainan edukatif untuk anak-anak dan orang tua guna memperkuat pemahaman akan pentingnya disiplin di ruang publik.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Manajemen komunikasi pengelola RPTRA Rusun Muara Indah berperan signifikan dalam membentuk kedisiplinan pengunjung melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi komunikasi. Meski demikian, hambatan internal dan eksternal masih mengurangi efektivitasnya. Solusi strategis berbasis penguatan SDM, partisipasi masyarakat, media komunikasi, serta dukungan kebijakan diperlukan untuk memperkuat budaya disiplin di ruang publik.

Saran

1. Pengelola RPTRA perlu ditingkatkan kembali keterampilan komunikasi publik melalui pelatihan.
2. Media informasi harus didesain sederhana, komunikatif, dan menarik.
3. Partisipasi masyarakat sekitar perlu diperluas melalui tokoh masyarakat, RT/RW, dan kader PKK.
4. Pembentukan Duta/Sahabat RPTRA sebagai mitra komunikasi dan motivator disiplin.
5. Monitoring dan evaluasi berkala dengan melibatkan pengunjung.
6. Dukungan kebijakan pemerintah daerah terkait status kepegawaian pengelola dengan kontrak satu Tahun agar ditingkatkan menjadi lebih baik .

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. 2003. *Analisis data penelitian kualitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Cangara, Hafied. 2018. *Perencanaan & Strategi Komunikasi*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Deddy Mulyana. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif, Paradigma Baru Ilmu Komunikasi & Ilmu Sosial lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Dien Emawati , 2015 *Pedoman Pengelolaan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak Jakarta : Badan Pemberdayaan Masyarakat Perempuan dan Keluarga Berencana*
- Effendy, Onong Uchjana 2013, *Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Jauhari, H. 2015. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Hakim, R. (1987). *Arsitektur lanskap: Prinsip perencanaan dan perancangan*. Jakarta: PT Intermedia.
- Kriyantono, Rahmat. 2018. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Madanipour, A. (2003). *Public and Private Spaces of the City*. London: Routledge.
- Moleong, Lexy J. 2011, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosdakarya
- Mulyadi, M., 2011, *Metode Penelitian Praktis: Kuantitatif dan Kualitatif*, Jakarta, Publica Press
- Nanawi, M., & Martini. 2004. *Metodologi penelitian kualitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Riinawati, 2019 . *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi dan Organisasi Jogjakarta : PT. Pustaka Baru*

Ruslan, Rosady. 2013. *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Siswanto, (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono, 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA)

Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta