



PENINGKATAN KOMUNIKASI ORGANISASI MELALUI KEGIATAN INTERVENSI INTERAKTIF DI KELURAHAN MERUYA UTARA

Putri Anjani Manan¹, Naufal Muamal Artama², Tasya B. Bangun³, Riana Sahrani⁴

Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia^{1,2,3,4}

e-mail: putrianjani@stu.untar.ac.id, naufal.705230100@stu.untar.ac.id,
tasya.705230387@stu.untar.ac.id, rianas@fpsi.untar.ac.id

Diterima: 07/06/2026; Direvisi: 17/06/2026; Diterbitkan: 30/06/2026

ABSTRAK

Komunikasi organisasi merupakan aspek penting dalam mendukung efektivitas kerja pegawai, khususnya pada instansi pelayanan publik. Namun, hambatan komunikasi seperti kesalahpahaman informasi dan kurang optimalnya koordinasi kerja masih ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan di lingkungan pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan komunikasi organisasi di Kelurahan Meruya Utara serta mengetahui efektivitas kegiatan intervensi komunikasi dalam meningkatkan koordinasi dan kerja sama antarpegawai. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan dukungan data kuantitatif berupa hasil *pre-test* dan *post-test*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara nonformal, penyebaran kuesioner, serta pelaksanaan intervensi komunikasi. Intervensi dilakukan melalui tiga kegiatan, yaitu *Miscommunication Challenge*, *Puzzle Information*, dan *Pundak Lutut Kaki*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebelum intervensi masih ditemukan hambatan komunikasi berupa kesalahpahaman informasi, kurangnya koordinasi kerja, dan keterlambatan penyampaian informasi antarpegawai. Setelah pelaksanaan intervensi, terjadi peningkatan pada seluruh aspek komunikasi kerja, yaitu pemahaman informasi kerja dari 68% menjadi 87%, kemudahan memperoleh informasi dari 65% menjadi 85%, ketepatan penyampaian informasi dari 70% menjadi 89%, keterbukaan komunikasi dari 67% menjadi 86%, serta efektivitas komunikasi kerja dari 69% menjadi 88%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kegiatan intervensi interaktif mampu meningkatkan komunikasi organisasi, koordinasi kerja, dan kerja sama antarpegawai di lingkungan kelurahan. Penelitian ini memberikan kontribusi berupa penerapan model intervensi komunikasi berbasis aktivitas kelompok pada instansi pelayanan publik tingkat kelurahan yang masih relatif jarang diteliti.

Kata kunci: *Komunikasi Organisasi, Komunikasi Interpersonal, Efektivitas Kerja, Pelayanan Publik, MBKM*

ABSTRACT

Organizational communication is an important aspect in supporting employee work effectiveness, particularly in public service institutions. However, communication barriers such as misunderstandings, ineffective coordination, and delays in information delivery are still commonly found in government work environments. This study aimed to identify organizational communication barriers in Meruya Utara Village Office and examine the effectiveness of communication intervention activities in improving coordination and teamwork among employees. The study employed a qualitative descriptive method supported by quantitative data from pre-test and post-test results. Data were collected through observations, informal interviews, questionnaires, and communication intervention activities.



The interventions were conducted through three activities, namely *Miscommunication Challenge*, *Puzzle Information*, and *Pundak Lutut Kaki*. The findings revealed that prior to the intervention, communication barriers were identified in the form of information misunderstandings, lack of work coordination, and delays in information delivery among employees. After the intervention, improvements were found in all aspects of organizational communication, including understanding of work information from 68% to 87%, ease of obtaining information from 65% to 85%, accuracy of information delivery from 70% to 89%, communication openness from 67% to 86%, and effectiveness of work communication from 69% to 88%. These findings indicate that interactive intervention activities were effective in improving organizational communication, work coordination, and teamwork among employees in the village office environment. This study contributes by applying a group activity-based communication intervention model in public service institutions at the village government level, which remains relatively underexplored.

Keywords: *Organizational Communication, Interpersonal Communication, Work Effectiveness, Public Service, MBKM*

PENDAHULUAN

Program *Merdeka Belajar Kampus Merdeka* (MBKM) merupakan kebijakan pendidikan yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman belajar secara langsung di luar lingkungan kampus. Program ini dirancang untuk memperluas pengalaman belajar mahasiswa melalui berbagai aktivitas, seperti pertukaran mahasiswa, magang, proyek kemanusiaan, penelitian, dan bentuk pembelajaran lainnya yang mendukung pengembangan kompetensi akademik maupun profesional mahasiswa (Apoko et al., 2022; Loisa et al., 2022). Melalui program MBKM, mahasiswa tidak hanya memperoleh pemahaman teoritis, tetapi juga pengalaman praktis dalam menghadapi situasi nyata di lingkungan kerja dan masyarakat. Keterlibatan mahasiswa dalam berbagai kegiatan lapangan diharapkan mampu meningkatkan kemampuan berpikir kritis, komunikasi, kerja sama, serta adaptasi terhadap permasalahan sosial yang dihadapi di masyarakat.

Salah satu implementasi MBKM diwujudkan melalui kegiatan Proyek Kemanusiaan yang melibatkan mahasiswa dalam aktivitas sosial dan pelayanan publik di lingkungan masyarakat maupun instansi pemerintahan. Kegiatan ini memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk terlibat secara langsung dalam proses pelayanan publik, koordinasi kerja, serta interaksi organisasi di lingkungan pemerintahan. Pelaksanaan kegiatan MBKM di Kelurahan Meruya Utara menunjukkan bahwa komunikasi organisasi memiliki peran penting dalam mendukung koordinasi kerja dan efektivitas pelayanan publik. Dalam organisasi publik, komunikasi yang efektif menjadi prasyarat utama agar pelaksanaan tugas dapat berlangsung secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan baik. Davoudi dan Johnson (2024) menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif mampu memperkuat koordinasi antarpelaksana dalam organisasi publik sehingga proses kerja berjalan lebih optimal. Sejalan dengan itu, Setiawan et al. (2025) menyatakan bahwa komunikasi organisasi yang baik berkontribusi terhadap kelancaran arus informasi, memperkuat koordinasi antarpegawai, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai instansi pemerintahan tingkat dasar, kelurahan memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Pelayanan yang optimal memerlukan komunikasi organisasi yang baik agar penyampaian informasi, koordinasi kerja, dan pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar. Kim (2021) menjelaskan bahwa komunikasi



organisasi merupakan proses strategis dalam pertukaran informasi dan pembentukan hubungan antaranggota organisasi untuk menciptakan pemahaman bersama serta mendukung pencapaian tujuan organisasi. Komunikasi organisasi yang efektif juga membantu memperlancar koordinasi kerja sehingga pelaksanaan pekerjaan menjadi lebih terarah dan tujuan organisasi lebih mudah dicapai (Gunawan & Zulhaida, 2022). Selain itu, komunikasi yang jelas dan tepat dapat meminimalkan kesalahan penyampaian informasi serta meningkatkan kinerja pegawai (Agustini et al., 2022). Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat memicu miskomunikasi, keterlambatan pekerjaan, konflik kerja, hingga menurunnya kualitas pelayanan publik.

Dalam lingkungan pemerintahan, komunikasi tidak hanya terjadi antara atasan dan bawahan, tetapi juga berlangsung antarpegawai dalam proses koordinasi kerja sehari-hari. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal dan komunikasi internal menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas kerja pegawai. Penelitian Pesiwarissa dan Manafe (2024) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai dalam organisasi. Selain itu, Dhone dan Sarwoko (2022) menjelaskan bahwa komunikasi internal yang efektif dapat meningkatkan kinerja pegawai karena informasi tersampaikan dengan lebih jelas, memperkuat hubungan antara organisasi dan karyawan, serta mendukung koordinasi kerja yang lebih baik. Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian Waru et al. (2024) dan Sinitsyna et al. (2023) yang menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai, komitmen organisasi, serta pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif.

Berdasarkan hasil observasi awal selama pelaksanaan kegiatan MBKM di Kelurahan Meruya Utara, ditemukan beberapa hambatan komunikasi dalam lingkungan kerja. Hambatan tersebut meliputi kurang jelasnya penyampaian informasi, perbedaan pemahaman antarpegawai, serta koordinasi kerja yang belum berjalan secara optimal. Dalam beberapa situasi, informasi yang disampaikan antarpegawai mengalami perubahan ketika diteruskan kepada pihak lain sehingga menimbulkan kesalahan pemahaman dalam pelaksanaan pekerjaan. Kondisi ini menyebabkan beberapa tugas perlu dikonfirmasi kembali karena arahan yang diterima tidak sepenuhnya sama antarpegawai. Hasil wawancara nonformal juga menunjukkan bahwa sebagian pegawai mengalami kesulitan memahami instruksi kerja karena informasi yang diterima terkadang kurang lengkap, disampaikan secara terburu-buru, atau berubah saat diteruskan kepada pegawai lainnya. Selain berdampak pada proses koordinasi kerja, kondisi tersebut juga berpotensi menghambat efektivitas pelayanan kepada masyarakat apabila tidak segera ditangani dengan komunikasi yang lebih terarah dan jelas.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi organisasi di lingkungan Kelurahan Meruya Utara masih memerlukan peningkatan, terutama dalam aspek fokus mendengarkan, ketepatan penyampaian pesan, dan koordinasi kerja. Kang dan Moon (2024) menjelaskan bahwa kemampuan mendengarkan secara aktif menjadi kompetensi penting dalam komunikasi internal karena memengaruhi kualitas pertukaran informasi dan efektivitas koordinasi. Selain itu, Kaneko (2023) menyatakan bahwa penggunaan saluran komunikasi internal yang tepat dapat mendukung kejelasan penyampaian pesan dan kelancaran koordinasi organisasi. Berbagai penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai, namun sebagian besar masih berfokus pada hubungan antarvariabel tanpa mengkaji bentuk intervensi secara langsung. Penelitian mengenai intervensi komunikasi berbasis aktivitas kelompok pada instansi pemerintahan tingkat kelurahan pun masih relatif terbatas. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan komunikasi organisasi melalui

kegiatan yang melibatkan partisipasi aktif pegawai dalam komunikasi, kerja sama kelompok, dan koordinasi kerja.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan ialah melalui kegiatan intervensi interaktif yang dirancang untuk melatih fokus mendengarkan, ketepatan penyampaian pesan, kerja sama kelompok, dan koordinasi antarpegawai. Penelitian ini menerapkan tiga kegiatan intervensi interaktif, yaitu *Miscommunication Challenge*, *Puzzle Information*, dan *Pundak Lutut Kaki* sebagai strategi peningkatan komunikasi organisasi di lingkungan pelayanan publik tingkat kelurahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan komunikasi organisasi yang terjadi di Kelurahan Meruya Utara serta mengetahui efektivitas kegiatan intervensi interaktif dalam meningkatkan komunikasi dan koordinasi antarpegawai. Kebaruan penelitian ini terletak pada penerapan model intervensi komunikasi interaktif berbasis permainan kelompok pada lingkungan pelayanan publik tingkat kelurahan yang masih jarang diteliti.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan dukungan data kuantitatif berupa hasil *pre-test* dan *post-test*. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi komunikasi organisasi di lingkungan Kelurahan Meruya Utara sebelum dan sesudah pelaksanaan intervensi. Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Meruya Utara, Kecamatan Kembangan, Jakarta Barat selama kurang lebih empat bulan sesuai dengan periode pelaksanaan MBKM Proyek Kemanusiaan semester genap tahun akademik 2025/2026. Partisipan penelitian berjumlah 20 orang pegawai Kelurahan Meruya Utara yang terlibat dalam pelayanan masyarakat dan kegiatan intervensi komunikasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*, yaitu seluruh pegawai yang mengikuti kegiatan intervensi dijadikan responden penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara nonformal, penyebaran kuesioner, serta pelaksanaan *pre-test* dan *post-test*. Observasi dilakukan secara langsung untuk melihat pola komunikasi, koordinasi kerja, dan interaksi antarpegawai dalam lingkungan kerja, sedangkan wawancara nonformal dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai hambatan komunikasi dan proses koordinasi kerja selama pelayanan berlangsung. Kuesioner diberikan kepada pegawai sebelum pelaksanaan intervensi untuk mengetahui kondisi awal komunikasi organisasi di lingkungan kerja. Instrumen penelitian disusun berdasarkan beberapa indikator komunikasi organisasi yang meliputi kejelasan informasi, akses informasi, penyampaian informasi, keterbukaan komunikasi, dan efektivitas komunikasi. Adapun indikator dan subindikator penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Sub-Indikator	Butir Pernyataan
Komunikasi Organisasi	Kejelasan informasi	Informasi mudah dipahami	Informasi kerja disampaikan dengan jelas
Komunikasi Organisasi	Akses informasi	Kemudahan memperoleh informasi	Pegawai mudah memperoleh informasi pekerjaan
Komunikasi Organisasi	Penyampaian informasi	Ketepatan penyampaian pesan	Informasi diterima dengan baik

Komunikasi Organisasi	Keterbukaan komunikasi	Kenyamanan menyampaikan pendapat	Pegawai nyaman menyampaikan pendapat
Komunikasi Organisasi	Efektivitas komunikasi	Koordinasi kerja	Komunikasi membantu menyelesaikan pekerjaan

Berdasarkan Tabel 1 tersebut, penelitian ini memfokuskan pengukuran komunikasi organisasi pada aspek kejelasan informasi, akses informasi, ketepatan penyampaian pesan, keterbukaan komunikasi, dan efektivitas koordinasi kerja antarpegawai yang digunakan sebagai dasar penyusunan kuesioner, pelaksanaan *pre-test* dan *post-test*, serta evaluasi efektivitas intervensi interaktif. *Pre-test* dilakukan sebelum pelaksanaan intervensi, sedangkan *post-test* dilakukan setelah seluruh kegiatan selesai sebagai bentuk evaluasi perubahan komunikasi organisasi. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara nonformal, kuesioner, serta *pre-test* dan *post-test*, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk mengidentifikasi hambatan komunikasi organisasi, sedangkan data kuesioner dan hasil tes dianalisis secara deskriptif kuantitatif menggunakan persentase untuk mengetahui perubahan indikator komunikasi sebelum dan sesudah intervensi. Hasil analisis digunakan untuk mengevaluasi efektivitas kegiatan intervensi interaktif dalam meningkatkan komunikasi dan kerja sama pegawai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan MBKM di Kelurahan Meruya Utara, ditemukan bahwa komunikasi organisasi antarpegawai belum berjalan secara optimal. Hambatan komunikasi terlihat pada beberapa aktivitas kerja, seperti keterlambatan penyampaian informasi, perubahan pesan ketika diteruskan antarpegawai, serta koordinasi kerja yang belum efektif. Hasil wawancara nonformal juga menunjukkan bahwa sebagian pegawai masih mengalami kesulitan memahami arahan kerja karena informasi yang diterima sering berubah ketika disampaikan kembali oleh pegawai lain. Selain itu, beberapa pegawai terlihat kurang aktif dalam menyampaikan pendapat saat diskusi kelompok berlangsung. Sebagai upaya meningkatkan komunikasi organisasi, dilakukan tiga kegiatan intervensi berbasis permainan kelompok yang berfokus pada kemampuan komunikasi, koordinasi kerja, dan kerja sama tim. Deskripsi pelaksanaan dan temuan pada setiap intervensi disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Pelaksanaan Intervensi dan Temuan Kegiatan

Intervensi	Tujuan Kegiatan	Temuan Selama Pelaksanaan
<i>Miscommunication Challenge</i>	Melatih ketepatan penyampaian informasi dan kemampuan mendengarkan	Ditemukan beberapa kesalahan dalam penyampaian pesan. Informasi yang diterima pegawai pertama mengalami perubahan ketika diteruskan kepada pegawai berikutnya sehingga menimbulkan perbedaan pemahaman.

<i>Puzzle Information</i>	Meningkatkan kerja sama dan koordinasi komunikasi kelompok	Pegawai mulai lebih aktif berdiskusi, saling bertukar informasi, dan menunjukkan keterbukaan komunikasi yang lebih baik dibandingkan intervensi sebelumnya.
<i>Pundak Lutut Kaki</i>	Melatih fokus, konsentrasi, dan kemampuan memahami instruksi	Pegawai terlihat lebih fokus, lebih cepat memahami instruksi, serta menunjukkan koordinasi dan kerja sama tim yang lebih baik.

Hasil pelaksanaan intervensi menunjukkan adanya perubahan perilaku komunikasi pegawai selama kegiatan berlangsung. Pada intervensi pertama, pegawai masih mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi secara tepat sehingga terjadi miskomunikasi antaranggota kelompok. Namun, pada intervensi berikutnya terlihat peningkatan keterbukaan komunikasi, kemampuan koordinasi, dan kerja sama antarpegawai. Pegawai juga mulai lebih aktif dalam berdiskusi dan membantu rekan kerja ketika mengalami kesulitan memahami instruksi. Perubahan tersebut diperkuat oleh hasil pre-test dan post-test yang menunjukkan peningkatan pada seluruh aspek komunikasi organisasi setelah pelaksanaan intervensi. Data perbandingan disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Perbandingan Pre-test dan Post-test Komunikasi Organisasi

Aspek Komunikasi	Sebelum Intervensi (%)	Setelah Intervensi (%)	Peningkatan (%)
Pemahaman informasi kerja	68	87	27,9
Kemudahan memperoleh informasi	65	85	30,8
Ketepatan penyampaian informasi	70	89	27,1
Keterbukaan komunikasi	67	86	28,4
Efektivitas komunikasi kerja	69	88	27,5

Berdasarkan Tabel 3, seluruh aspek komunikasi organisasi mengalami peningkatan setelah pelaksanaan intervensi. Peningkatan tertinggi terdapat pada aspek kemudahan memperoleh informasi sebesar 30,8%, diikuti keterbukaan komunikasi sebesar 28,4%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kegiatan intervensi membantu meningkatkan proses pertukaran informasi, koordinasi kerja, dan interaksi antarpegawai. Peningkatan pada aspek efektivitas komunikasi kerja juga menunjukkan bahwa pegawai mulai lebih mudah memahami instruksi dan menyampaikan informasi secara lebih jelas dibandingkan sebelum intervensi dilakukan. Selama kegiatan berlangsung, pegawai terlihat lebih aktif berpartisipasi dalam diskusi kelompok, lebih terbuka dalam menyampaikan pendapat, serta menunjukkan kemampuan kerja



sama yang lebih baik. Secara keseluruhan, hasil intervensi menunjukkan bahwa kegiatan berbasis permainan kelompok membantu meningkatkan komunikasi interpersonal, keterbukaan komunikasi, dan koordinasi kerja antarpegawai di lingkungan Kelurahan Meruya Utara.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi di Kelurahan Meruya Utara masih menghadapi beberapa hambatan yang memengaruhi efektivitas koordinasi kerja antarpegawai. Hambatan tersebut terlihat dari keterlambatan penyampaian informasi, perubahan pesan ketika informasi diteruskan antarpegawai, serta kurang optimalnya koordinasi kerja dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Selain itu, sebagian pegawai juga terlihat kurang aktif dalam menyampaikan pendapat saat diskusi kelompok berlangsung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses komunikasi dalam organisasi belum berjalan secara efektif karena informasi yang disampaikan belum sepenuhnya dipahami secara sama oleh seluruh pegawai. Sun et al. (2021) menjelaskan bahwa komunikasi internal yang berlangsung secara dua arah (*symmetrical internal communication*) membantu pegawai memahami informasi organisasi secara lebih baik, sehingga meningkatkan pemahaman bersama dan mengurangi kesalahpahaman dalam organisasi. Selain itu, Kim dan Kim (2023) menyatakan bahwa komunikasi internal yang efektif mampu membangun identifikasi pegawai terhadap organisasi serta meningkatkan pemahaman mengenai tujuan dan peran kerja, sehingga mendorong perilaku kerja yang lebih efektif. Dalam lingkungan organisasi pemerintahan, komunikasi yang kurang efektif dapat memengaruhi kualitas koordinasi kerja dan memperlambat proses pelayanan kepada masyarakat.

Pelaksanaan intervensi berbasis permainan kelompok menunjukkan adanya perubahan perilaku komunikasi pegawai selama kegiatan berlangsung. Pada intervensi *Miscommunication Challenge*, pegawai masih mengalami kesulitan dalam menyampaikan pesan secara tepat sehingga terjadi perubahan informasi ketika pesan diteruskan kepada anggota lain. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan mendengarkan dan ketepatan penyampaian informasi masih perlu ditingkatkan agar tidak menimbulkan miskomunikasi dalam lingkungan kerja. Qin dan Men (2022) menjelaskan bahwa kemampuan mendengarkan secara aktif (*internal listening*) merupakan komponen penting dalam komunikasi organisasi karena membantu memastikan informasi dipahami secara tepat, meningkatkan kualitas hubungan kerja, serta mencegah terjadinya kesalahpahaman antarpegawai. Selain itu, Maneerutt (2021) menyatakan bahwa miskomunikasi di tempat kerja umumnya disebabkan oleh penyampaian pesan yang kurang jelas, pemilihan saluran komunikasi yang tidak tepat, dan kegagalan penerima dalam memahami informasi, sehingga organisasi perlu memperkuat kualitas komunikasi internal untuk meminimalkan kesalahan komunikasi. Namun, kegiatan ini membantu pegawai memahami bahwa kesalahan kecil dalam penyampaian pesan dapat menyebabkan perbedaan pemahaman yang berdampak pada pelaksanaan pekerjaan.

Pada intervensi *Puzzle Information*, pegawai mulai menunjukkan peningkatan keterbukaan komunikasi. Yu et al. (2022) menjelaskan bahwa keterbukaan komunikasi mendorong anggota tim untuk lebih aktif berbagi informasi, meningkatkan kohesi tim, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi. Selanjutnya, kemampuan koordinasi kerja juga mengalami peningkatan. Kaneko (2025) menyatakan bahwa komunikasi tim yang efektif melalui penggunaan saluran komunikasi yang sesuai berkontribusi terhadap koordinasi yang lebih baik, keterlibatan anggota tim, dan peningkatan kinerja tim secara keseluruhan. Pegawai terlihat lebih aktif berdiskusi, saling bertukar informasi, dan mulai



bekerja sama dalam menyusun informasi secara lengkap. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antarpegawai mulai berkembang lebih baik dibandingkan sebelum intervensi dilakukan. Sementara itu, pada kegiatan *Pundak Lutut Kaki*, pegawai terlihat lebih fokus, lebih cepat memahami instruksi, dan lebih mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan instruksi yang diberikan. Selain itu, kerja sama tim juga terlihat lebih baik karena pegawai mulai saling membantu ketika terdapat anggota kelompok yang mengalami kesulitan memahami arahan.

Efektivitas kegiatan intervensi juga diperkuat oleh hasil pre-test dan post-test yang menunjukkan peningkatan pada seluruh aspek komunikasi organisasi. Peningkatan tertinggi terdapat pada aspek kemudahan memperoleh informasi sebesar 30,8%, diikuti keterbukaan komunikasi sebesar 28,4%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kegiatan intervensi membantu memperbaiki proses pertukaran informasi antarpegawai sehingga komunikasi menjadi lebih terbuka dan koordinasi kerja menjadi lebih efektif. Peningkatan pada aspek efektivitas komunikasi kerja juga menunjukkan bahwa pegawai mulai lebih mudah memahami instruksi dan menyampaikan informasi secara lebih jelas dibandingkan sebelum intervensi dilakukan. Men et al. (2022) menjelaskan bahwa komunikasi yang transparan melalui pemilihan saluran komunikasi yang tepat mampu meningkatkan pemahaman pegawai terhadap informasi dan instruksi organisasi serta mengurangi ketidakpastian dalam pelaksanaan pekerjaan. Selain itu, Mbhele dan De Beer (2022) menyatakan bahwa komunikasi internal yang efektif menghasilkan informasi yang lebih berkualitas dan mudah dipahami oleh pegawai, sehingga mendukung keterlibatan karyawan dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan intervensi interaktif berbasis permainan kelompok efektif dalam membantu meningkatkan komunikasi interpersonal, keterbukaan komunikasi, dan koordinasi kerja antarpegawai di lingkungan Kelurahan Meruya Utara. Kegiatan interaktif tidak hanya membantu pegawai memahami pentingnya ketepatan penyampaian informasi, tetapi juga mendorong terciptanya hubungan kerja yang lebih aktif, terbuka, dan kooperatif dalam pelaksanaan tugas organisasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi di Kelurahan Meruya Utara masih menghadapi beberapa hambatan, seperti perubahan informasi ketika pesan diteruskan antarpegawai, keterlambatan penyampaian informasi, serta koordinasi kerja yang belum optimal. Kondisi tersebut menyebabkan perbedaan pemahaman dalam pelaksanaan tugas dan memengaruhi efektivitas komunikasi kerja di lingkungan pelayanan publik. Pelaksanaan intervensi melalui kegiatan *Miscommunication Challenge*, *Puzzle Information*, dan *Pundak Lutut Kaki* terbukti efektif dalam meningkatkan komunikasi dan koordinasi antarpegawai. Peningkatan terlihat pada aspek pemahaman informasi kerja, kemudahan memperoleh informasi, ketepatan penyampaian informasi, keterbukaan komunikasi, serta efektivitas komunikasi kerja. Selain itu, pegawai menunjukkan perubahan perilaku komunikasi yang lebih aktif, terbuka, fokus, dan kooperatif selama kegiatan berlangsung sehingga proses koordinasi kerja menjadi lebih baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa intervensi komunikasi berbasis aktivitas kelompok dapat menjadi alternatif program pengembangan sumber daya manusia pada instansi pelayanan publik, khususnya dalam meningkatkan komunikasi interpersonal, kerja sama tim, dan koordinasi kerja pegawai. Oleh karena itu, kegiatan pelatihan komunikasi interaktif dan kerja sama kelompok perlu dilaksanakan secara berkala untuk mendukung efektivitas



pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan pada jumlah partisipan yang relatif terbatas dan waktu pelaksanaan yang singkat sehingga evaluasi jangka panjang belum dapat dilakukan secara mendalam. Selain itu, pelaksanaan intervensi juga menyesuaikan jadwal pelayanan pegawai sehingga tidak seluruh peserta dapat mengikuti seluruh rangkaian kegiatan secara penuh. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melibatkan jumlah partisipan yang lebih luas, waktu pelaksanaan yang lebih panjang, serta mengembangkan bentuk intervensi komunikasi yang lebih variatif agar diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas komunikasi organisasi di lingkungan pemerintahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, F., Amanah, D., & Harahap, D. A. (2022). Employee Attitude Towards Communication Effectiveness At State-Owned Enterprises In Indonesia. *World Journal Of Advanced Research And Reviews*, 13(2), 389–400. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2022.13.2.0160>
- Apoko, T. W., Hendriana, B., Umam, K., Handayani, I., & Supandi. (2022). The Implementation Of Merdeka Belajar Kampus Merdeka Policy: Students' Awareness, Participation, And Its Impact. *Journal Of Education Research And Evaluation*, 6(4), 759–772. <https://doi.org/10.23887/jere.v6i4.48040>
- Davoudi, S., & Johnson, M. (2024). Preconditions Of Coordination In Regional Public Organizations. *Public Management Review*, 26(4), 988–1012. <https://doi.org/10.1080/14719037.2022.2134915>
- Dhone, M. Y., & Sarwoko, E. (2022). Internal Communication And Employee Performance: The Mediating Role Of Motivation. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 18(2), 255–263. <https://doi.org/10.21067/jem.v18i2.6709>
- Gunawan, H., & Zulhaida. (2022). Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Koordinasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru. *Indonesian Journal Of Business Economics And Management*, 1(2). <https://doi.org/10.57152/ijbem.v1i2.388>
- Kaneko, A. (2023). The Impacts Of Communication Channel Usage By CEO, Managers, And Peers On Internal Organizational Communication. *The Journal Of International Business Communication*, 82, 37–46. https://doi.org/10.57330/jbca.2023.82_37
- Kaneko, A. (2025). Team Communication In The Workplace: Interplay Of Communication Channels And Performance. *Management Communication Quarterly*, 39(2). <https://doi.org/10.1177/23294906231190584>
- Kang, M., & Moon, B. (2024). Organizational Employee Listening Competency For Participatory Employee Communication: Employee Perspectives. *Journal Of Public Relations Research*, 36(6), 441–468. <https://doi.org/10.1080/1062726x.2024.2390466>
- Kim, S., & Kim, J. (2023). How Does Internal Brand Communication Affect Organizational Outcomes? The Mediating Roles Of Brand Identification And Employee Behaviors. *Journal Of Public Relations Research*, 35(4), 259–280. <https://doi.org/10.1080/1062726x.2023.2181814>



- Kim, Y. (2021). Building Organizational Resilience Through Strategic Internal Communication And Organization–Employee Relationships. *Journal Of Applied Communication Research*, 49(5), 589–608. <https://doi.org/10.1080/00909882.2021.1910856>
- Loisa, R., Paramita, S., & Sari, W. P. (2022). Penerapan Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka Tingkat Fakultas Di Universitas. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, Dan Seni*, 6(1), 213–220. <https://doi.org/10.24912/jmishumsen.v6i1.16052.2022>
- Maneerutt, G. (2021). Miscommunication At The Workplace: Causes And Ways To Improve Internal Communication. *AU-GSB E-Journal*, 14(2), 155–166. <https://doi.org/10.14456/augsbejr.2021.23>
- Mbhele, S., & De Beer, E. (2022). Achieving Employee Engagement Through Effective Internal Communication. *Communicare: Journal For Communication Studies In Africa*, 40(2), 153–182. <https://doi.org/10.36615/jcsa.v40i2.1315>
- Men, L. R., Neill, M. S., Yue, C. A., & Verghese, A. K. (2022). The Role Of Channel Selection And Communication Transparency In Enhancing Employee Commitment To Change. *Journalism & Mass Communication Quarterly. Advance Online Publication*. <https://doi.org/10.1177/10776990221100518>
- Pesiwarissa, B. I. J., & Manafe, L. A. (2024). Komunikasi Interpersonal Atasan Dan Bawahan Dalam Membangun Efektivitas Kerja Pegawai. *Economics And Digital Business Review*, 5(2). <https://doi.org/10.37531/ecotal.v5i2.1531>
- Qin, Y. S., & Men, L. R. (2022). Why Does Listening Matter Inside The Organization? The Impact Of Internal Listening On Employee–Organization Relationships. *Journal Of Public Relations Research*, 33(5), 365–386. <https://doi.org/10.1080/1062726x.2022.2034631>
- Setiawan, A., Saputra, S., & Azarkasi, B. (2025). Organizational Communication At The Tanjung Batu Village Office, Ogan Ilir Regency In Improving Public Services. *International Journal Of Health, Economics, And Social Sciences*, 8(1). <https://doi.org/10.56338/ijhess.v8i1.9988>
- Sinitsyna, E., Anand, A., Dumazert, J.-P., & Kazakov, S. (2023). The Role Of Internal Communication On Employee Outcomes: A Review And Direction. *Management And Labour Studies*, 48(4), 426–444. <https://doi.org/10.1177/23197145231209643>
- Sun, R., Li, J. Y. Q., Lee, Y., & Tao, W. (2021). The Role Of Symmetrical Internal Communication In Improving Employee Experiences And Organizational Identification During COVID-19 Pandemic-Induced Organizational Change. *Management Communication Quarterly*, 36(4), 559–585. <https://doi.org/10.1177/23294884211050628>
- Waru, A. P. D. T., Andriani, R., & Janah, Y. (2024). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(1), 12–16. <https://doi.org/10.31294/jab.v4i1.3469>



CENDEKIA: Jurnal Ilmu Pengetahuan

Vol. 6, No. 3, Mei-Juli 2026

e-ISSN : 2774-4183 | p-ISSN : 2774-8030

Online Journal System : <https://jurnalp4i.com/index.php/cendekia>



Jurnal P4I

Yu, T., Zhang, X., Wang, Q., Zheng, F., Et Al. (2022). Communication Openness And Nosocomial Infection Reporting: The Mediating Role Of Team Cohesion. *BMC Health Services Research*, 22, Article 1416. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08646-3>