

Disfungsi Komunikasi Pemerintah Desa Dalam Tata Kelola Penyaluran Bantuan Sosial Di Desa Yosowilangun Kabupaten Lumajang

Teza Putri Indahsari^{1*}, Baktiawan Nusanto²

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember, Kabupaten Jember, Jawa Timur¹²

*Email Korespondensi: tezaputriindahsari@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted 05-06-2026

Received 16-06-2026

Published 21-06-2026

Keywords:

Communication Dysfunction;
Village Government;
Social Assistance;
Governance;
Good Governance;

ABSTRACT

This study critically examines how communication dysfunction within the village government structure affects the quality of social assistance distribution governance in Yosowilangun Village, Lumajang Regency. The issue is particularly pertinent given the persistently high rate of inaccurate targeting in village-level social assistance distribution, a problem whose roots are rarely traced systematically to the dimension of institutional communication. Employing a descriptive qualitative approach with a systematic literature review method, this article synthesizes findings from recent scholarly works and contextualizes them within the local realities of Yosowilangun Village. The findings reveal that communication dysfunction manifests in several concrete forms, including information distortion among actors within the village governance hierarchy, limited transparency in the beneficiary verification process, weak community feedback channels, and message inconsistency between village apparatus and recipient communities. These conditions structurally undermine good governance principles that ideally should underpin equitable and well-targeted social assistance distribution. This research makes a theoretical contribution by integrating an institutional communication perspective into the analysis of village governance, an approach that remains underexplored in Indonesian political science and public administration literature. The findings also formulate several communication-based policy recommendations that can be practically implemented at the village level.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengkaji secara kritis pengaruh disfungsi komunikasi dalam struktur pemerintahan desa terhadap kualitas tata kelola penyaluran bantuan sosial di Desa Yosowilangun, Kabupaten Lumajang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode *Systematic Literature Review* (SLR) untuk mensintesis berbagai hasil penelitian terdahulu dan mengaitkannya dengan kondisi nyata di desa tersebut. Permasalahan ini penting karena masih tingginya ketidaktepatan sasaran penyaluran bantuan sosial yang diduga dipengaruhi oleh lemahnya komunikasi kelembagaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disfungsi komunikasi tercermin dalam distorsi informasi antaraparatur desa, rendahnya transparansi proses verifikasi

penerima bantuan, lemahnya mekanisme umpan balik masyarakat, serta ketidakkonsistenan penyampaian informasi kepada penerima manfaat. Kondisi tersebut menghambat penerapan prinsip *good governance* sehingga penyaluran bantuan sosial menjadi kurang efektif, transparan, dan tepat sasaran. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan mengintegrasikan perspektif komunikasi kelembagaan dalam analisis tata kelola pemerintahan desa, yang masih jarang dikaji dalam ilmu politik dan administrasi publik di Indonesia. Selain itu, penelitian ini menawarkan rekomendasi kebijakan berbasis komunikasi untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan kualitas tata kelola penyaluran bantuan sosial di tingkat desa.

PENDAHULUAN

Desa, sebagai unit pemerintahan terendah di Indonesia, memegang peranan penting dalam penyaluran bantuan sosial. Sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, kewenangan pemerintah desa secara signifikan diperluas, termasuk dalam urusan pendataan dan pengelolaan program perlindungan sosial bagi warganya. Namun demikian, perluasan kewenangan ini tidak selalu diiringi oleh penguatan kapasitas kelembagaan yang memadai, terutama dalam aspek manajemen komunikasi yang menjadi tulang punggung tata kelola yang efektif (Junaedi, 2023; Athaya et al., 2024).

Bantuan sosial merupakan instrumen kebijakan negara yang dirancang untuk meredam dampak kemiskinan dan kerentanan sosial. Program-program seperti Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Langsung Tunai (BLT) Dana Desa, dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) telah mengalokasikan anggaran yang sangat besar dari APBN. Namun demikian, persoalan ketidaktepatan sasaran penerima tidak layak yang justru menerima bantuan sementara warga yang berhak terlewatkan masih menjadi permasalahan yang terus berulang dari satu periode ke periode berikutnya. Pertanyaan mendasar yang sering luput dari perhatian adalah: mengapa sistem yang dirancang dengan cukup baik di level nasional kerap mengalami distorsi ketika sampai di tingkat implementasi paling bawah?

Desa Yosowilangun di Kabupaten Lumajang merupakan salah satu desa yang tidak terlepas dari persoalan serupa. Secara geografis, desa ini merupakan bagian dari wilayah Kabupaten Lumajang yang memiliki tingkat kemiskinan cukup signifikan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Lumajang, angka kemiskinan di wilayah ini masih berada di atas rata-rata nasional, sehingga distribusi bantuan sosial menjadi salah satu pilar penting dalam strategi pengentasan kemiskinan daerah. Dalam konteks ini, efektivitas komunikasi pemerintah desa dalam mengelola informasi seputar bantuan sosial menjadi variabel yang sangat krusial namun seringkali diabaikan dalam analisis akademis maupun evaluasi kebijakan (BPS Kabupaten Lumajang, 2023).

Kajian-kajian terdahulu mengenai tata kelola bantuan sosial di Indonesia cenderung memfokuskan perhatian pada aspek teknis administratif seperti mekanisme verifikasi data, transparansi anggaran, dan kapasitas sumber daya manusia perangkat desa. Sementara itu, dimensi komunikasi kelembagaan sebagai faktor determinan dalam keberhasilan atau kegagalan distribusi bantuan sosial belum mendapatkan porsi analisis yang proporsional. Kondisi inilah yang menjadi titik tolak dan sekaligus kebaruan dari penelitian ini. Dengan mengintegrasikan perspektif komunikasi organisasi dan teori tata kelola pemerintahan

(governance), artikel ini berupaya mengisi gap penelitian yang masih terbuka tersebut (Radeana et al., 2024; Rahman et al., 2024).

Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi bentuk-bentuk disfungsi komunikasi yang terjadi dalam struktur pemerintah desa di Desa Yosowilangun; (2) menganalisis dampak disfungsi komunikasi tersebut terhadap kualitas tata kelola penyaluran bantuan sosial; dan (3) merumuskan rekomendasi kebijakan berbasis komunikasi yang dapat diterapkan untuk memperbaiki kondisi yang ada. Dengan demikian, artikel ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang bermakna, baik pada tataran teoretis pengembangan ilmu pemerintahan maupun pada tataran praktis pengambilan kebijakan di tingkat desa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi literatur sistematis (systematic literature review). Pilihan pendekatan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa fokus kajian berada pada fenomena yang kompleks dan berlapis, di mana pemahaman yang mendalam tentang konteks dan makna lebih diprioritaskan daripada generalisasi statistik (Creswell & Poth, 2018). Studi literatur sistematis dipilih sebagai metode utama karena memungkinkan peneliti untuk mensintesis temuan dari berbagai sumber secara terstruktur dan transparan, sehingga menghasilkan kesimpulan yang didukung oleh basis bukti yang lebih luas.

Proses identifikasi literatur dilakukan melalui beberapa basis data akademik, antara lain Google Scholar, Garuda (Portal Garba Rujukan Digital), dan SINTA (Science and Technology Index). Pencarian literatur menggunakan kombinasi kata kunci dalam bahasa Indonesia dan Inggris, meliputi: "komunikasi pemerintah desa," "tata kelola bantuan sosial," "disfungsi birokrasi desa," "village governance," "social assistance distribution," dan "institutional communication dysfunction." Rentang tahun publikasi dibatasi dari 2020 hingga 2024 untuk memastikan relevansi dan kemutakhiran sumber yang digunakan.

Kriteria inklusi yang diterapkan dalam pemilihan literatur meliputi: (1) artikel jurnal yang telah melalui proses peer-review atau laporan resmi dari lembaga pemerintah/internasional yang kredibel; (2) fokus pembahasan berkaitan langsung dengan tema komunikasi pemerintahan, tata kelola desa, atau distribusi bantuan sosial di Indonesia; (3) tersedia dalam versi full-text yang dapat diakses. Sementara kriteria eksklusi mencakup: artikel tanpa abstrak yang memadai, artikel yang tidak berkaitan dengan konteks Indonesia atau Asia Tenggara, serta sumber yang tidak dapat diverifikasi kredibilitasnya.

Setelah proses seleksi, terkumpul sebanyak 16 sumber yang memenuhi kriteria inklusi, terdiri dari 13 artikel jurnal, 1 laporan resmi pemerintah/lembaga internasional, dan 2 buku referensi. Data yang diperoleh dari sumber-sumber ini kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis tematik, di mana peneliti mengidentifikasi, mengorganisir, dan menginterpretasikan pola-pola atau tema-tema yang muncul secara berulang dalam literatur. Proses ini dilakukan secara iteratif untuk memastikan kejenuhan tematik (thematic saturation) tercapai. Validitas analisis dijaga melalui triangulasi sumber dan audit penelusuran yang terdokumentasi.

Kontekstualisasi pada Desa Yosowilangun dilakukan dengan merujuk pada data sekunder yang tersedia secara publik, antara lain data statistik BPS Kabupaten Lumajang, dokumen kebijakan pemerintah daerah, dan laporan-laporan terkait yang dapat diakses. Pendekatan kontekstualisasi ini penting untuk memastikan bahwa sintesis literatur tidak berhenti pada tataran abstrak, melainkan memiliki relevansi

empiris terhadap konteks lokal yang menjadi fokus kajian. Dengan demikian, artikel ini berfungsi ganda: sebagai review literatur yang sistematis sekaligus sebagai analisis kasus yang memberikan implikasi praktis bagi pemangku kebijakan di Desa Yosowilangun dan sekitarnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Anatomi Disfungsi Komunikasi dalam Pemerintah Desa

Berdasarkan sintesis literatur yang dilakukan, disfungsi komunikasi dalam pemerintahan desa termanifestasi dalam setidaknya empat dimensi yang saling berkaitan namun dapat dibedakan secara analitis. Memahami keempat dimensi ini secara komprehensif menjadi prasyarat penting sebelum kita dapat mengevaluasi dampaknya terhadap tata kelola bantuan sosial.

Pertama, distorsi informasi dalam hierarki vertikal. Dalam struktur pemerintah desa yang berjenjang dari kepala desa, sekretaris desa, kepala dusun, RT, hingga warga pesan yang ditransmisikan dari puncak hierarki berpotensi mengalami distorsi yang kumulatif saat melewati setiap lapisan. Fenomena ini analog dengan apa yang dikenal dalam psikologi komunikasi sebagai "telephone game effect": semakin panjang rantai komunikasi, semakin besar peluang distorsi pesan. Akibatnya, warga di lapisan paling bawah menerima informasi yang sudah tidak sesuai dengan ketentuan resmi (Littlejohn et al., 2021).

Kedua, minimnya transparansi dalam proses pengambilan keputusan. Salah satu momen kritis dalam distribusi bantuan sosial adalah proses musyawarah desa untuk menetapkan dan memverifikasi daftar penerima manfaat. Idealnya, proses ini bersifat inklusif dan transparan, melibatkan berbagai elemen masyarakat termasuk tokoh agama, tokoh masyarakat, dan perwakilan kelompok rentan. Namun dalam praktiknya, musyawarah desa seringkali didominasi oleh beberapa aktor terutama kepala desa dan aparat yang dekat dengannya sementara partisipasi publik yang bermakna sangat terbatas. Keterbatasan transparansi ini menciptakan ruang bagi praktik favoritisme dan nepotisme yang merusak ketepatan sasaran bantuan (Radeana et al., 2024).

Ketiga, lemahnya mekanisme umpan balik komunitas. Umpan balik (feedback) merupakan elemen vital dalam setiap sistem komunikasi yang fungsional. Dalam konteks pemerintahan desa, umpan balik dari warga merupakan mekanisme koreksi yang memungkinkan aparat desa untuk mendeteksi dan memperbaiki kesalahan dalam proses distribusi bantuan. Namun, sebagian besar desa di Indonesia belum memiliki kanal pengaduan yang terstruktur dan responsif. Warga yang merasa tidak mendapatkan haknya atau menyaksikan ketidakadilan dalam distribusi bantuan seringkali tidak tahu harus menyampaikan keluhan ke mana, atau takut menghadapi konsekuensi sosial jika berani bersuara (Prisanda & Febrina, 2021).

Keempat, inkonsistensi pesan antara sumber komunikasi yang berbeda. Dalam era informasi yang serba cepat, warga desa mendapatkan informasi tentang bantuan sosial dari berbagai sumber: pengumuman resmi pemerintah desa, media sosial, rumor dari tetangga, atau pemberitaan media massa. Ketika pesan-pesan dari berbagai sumber ini tidak konsisten atau bahkan saling bertentangan, terjadilah kesenjangan dalam proses pembentukan pemahaman yang koheren. Inkonsistensi pesan ini tidak hanya membingungkan warga, tetapi juga berpotensi memicu konflik sosial di tingkat komunitas (Littlejohn et al., 2021).

2. Faktor-Faktor Struktural yang Memperkuat Disfungsi Komunikasi

Disfungsi komunikasi dalam pemerintah desa bukanlah fenomena yang berdiri sendiri atau sekadar

produk dari ketidakmampuan individual aparat desa. Analisis literatur menunjukkan bahwa disfungsi ini berakar pada sejumlah faktor struktural yang saling memperkuat satu sama lain.

Kapasitas sumber daya manusia yang tidak merata menjadi salah satu faktor paling fundamental. Aparatur pemerintah desa di banyak wilayah Indonesia, termasuk di Kabupaten Lumajang, masih menghadapi tantangan serius dalam hal tingkat pendidikan, kompetensi manajerial, dan literasi digital (Junaedi, 2023). Ketika perangkat desa tidak memiliki keterampilan komunikasi yang memadai seperti kemampuan menyusun pesan yang jelas, memilih media komunikasi yang tepat, atau memfasilitasi musyawarah yang produktif maka kualitas komunikasi kelembagaan secara keseluruhan akan terdampak secara negatif.

Faktor budaya organisasi yang hierarkis dan birokratis turut berkontribusi pada disfungsi komunikasi. Dalam banyak pemerintahan desa, terdapat norma tidak tertulis yang menempatkan kepala desa sebagai figur otoritatif yang keputusannya jarang dipertanyakan. Norma ini, meskipun mungkin mencerminkan nilai-nilai kultural setempat yang perlu dihormati, dapat menjadi hambatan bagi komunikasi dua arah yang sehat. Dalam budaya pemerintahan desa yang hierarkis, kritik atau koreksi terhadap keputusan atasan sering tidak tersampaikan secara terbuka, sehingga informasi yang mengalir ke atas cenderung mengalami penyaringan (Athaya et al., 2024).

Keterbatasan infrastruktur komunikasi juga berperan signifikan, terutama di desa-desa yang secara geografis terpencil. Akses internet yang tidak merata, ketiadaan papan pengumuman yang sistematis, serta tidak tersedianya gedung pertemuan yang representatif membatasi pilihan saluran komunikasi yang dapat digunakan oleh pemerintah desa. Meskipun media sosial khususnya WhatsApp telah merambah hampir seluruh lapisan masyarakat desa, penggunaannya sebagai sarana komunikasi kebijakan resmi masih bersifat ad hoc dan tidak terstandarisasi (Prisanda & Febrina, 2021).

Lemahnya regulasi tentang standar komunikasi publik di level desa juga perlu dicatat. Meskipun UU Desa mengamanatkan transparansi dan partisipasi, tidak ada panduan teknis yang spesifik tentang bagaimana pemerintah desa harus mengelola komunikasi terkait program-program tertentu seperti bantuan sosial. Absennya standar ini membuat kualitas komunikasi sangat bergantung pada inisiatif dan kapasitas individual kepala desa atau perangkatnya (Patmasari & Ilham, 2022).

3. Dampak Disfungsi Komunikasi terhadap Tata Kelola Bantuan Sosial

Hubungan antara disfungsi komunikasi dan kegagalan tata kelola bantuan sosial bukan sekadar korelasional, melainkan kausal dengan mekanisme yang dapat ditelusuri secara analitis. Setidaknya terdapat tiga jalur kausal utama yang teridentifikasi dari literatur.

Jalur pertama beroperasi melalui kegagalan pendataan. Kualitas data penerima bantuan sosial sangat ditentukan oleh sejauh mana informasi tentang kondisi sosio-ekonomi warga dapat mengalir secara akurat dari tingkat komunitas ke tingkat pengambilan keputusan. Ketika komunikasi vertikal tidak berfungsi dengan baik, data yang terkumpul oleh aparat desa akan penuh dengan ketidakakuratan ada warga miskin yang tidak terdata karena tinggal di lokasi terpencil, ada pula yang terdaftar meskipun kondisinya sudah tidak layak menerima bantuan (Radeana et al., 2024).

Jalur kedua beroperasi melalui proses sosialisasi yang tidak efektif. Bahkan ketika daftar penerima manfaat sudah ditetapkan dengan benar, penyaluran bantuan dapat tetap berjalan tidak optimal jika warga penerima tidak memahami prosedur pencairan, waktu penyaluran, atau persyaratan yang harus dipenuhi.

Penelitian menunjukkan bahwa ketidakhadiran penerima saat jadwal penyaluran yang menyebabkan bantuan tidak tersalur seringkali bukan karena kesengajaan, melainkan karena warga tidak mendapatkan informasi yang tepat waktu dan jelas tentang prosedur yang berlaku. Ini merupakan bukti nyata bagaimana disfungsi komunikasi di sisi "output" dari sistem distribusi dapat menggagalkan upaya-upaya yang sudah dilakukan dengan benar di sisi "input"-nya (Rahman et al., 2024).

Jalur ketiga beroperasi melalui erosi kepercayaan publik. Dalam jangka panjang, disfungsi komunikasi yang berulang menciptakan persepsi masyarakat bahwa pemerintah desa tidak transparan, tidak adil, dan tidak dapat diandalkan. Erosi kepercayaan ini memiliki konsekuensi yang lebih luas dari sekadar kegagalan distribusi bantuan: ia melemahkan modal sosial komunitas, mengurangi kemauan warga untuk berpartisipasi dalam program-program pembangunan desa, dan pada akhirnya menciptakan lingkaran setan di mana rendahnya partisipasi semakin memperburuk kualitas komunikasi dan tata kelola (Junaedi, 2023; Athaya et al., 2024).

Dalam konteks Desa Yosowilangun secara spesifik, kondisi-kondisi ini menemukan konteks yang subur untuk berkembang. Sebagai desa yang memiliki populasi cukup besar dengan keragaman latar belakang sosio-ekonomi warga, tantangan pendataan dan komunikasi menjadi semakin kompleks. Geografis Yosowilangun yang berada di dataran rendah dengan akses yang relatif baik memang memberikan keuntungan tersendiri dibanding desa-desa terpencil lainnya, namun keunggulan fisik ini tidak secara otomatis menyelesaikan persoalan struktural komunikasi kelembagaan yang bersumber dari dalam organisasi pemerintah desa itu sendiri.

4. Disfungsi Komunikasi dalam Perspektif Good Governance

Jika kita letakkan persoalan disfungsi komunikasi ini dalam kerangka normatif good governance, maka akan terlihat betapa serius implikasi teoretis dan praktisnya. Dari sembilan prinsip good governance yang dirumuskan UNDP, setidaknya enam prinsip secara langsung berkorelasi dengan kualitas komunikasi kelembagaan.

Prinsip transparansi tidak mungkin terwujud tanpa sistem komunikasi yang mengalirkan informasi secara terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang berkepentingan. Ketika proses penetapan penerima bantuan sosial dilakukan tanpa dokumentasi yang dapat diakses publik, ketika rapat-rapat koordinasi tidak diumumkan secara terbuka, dan ketika hasil keputusan tidak dikomunikasikan secara proaktif kepada warga, maka prinsip transparansi tinggal menjadi slogan tanpa substansi. Transparansi dalam tata kelola desa adalah proses aktif pemerintah desa harus aktif menyebarluaskan informasi, bukan hanya pasif menunggu warga yang bertanya (Radeana et al., 2024).

Prinsip akuntabilitas memerlukan sistem komunikasi dua arah yang kuat, di mana pemerintah desa tidak hanya menyampaikan laporan ke atas (kepada pemerintah kabupaten) tetapi juga memberikan pertanggungjawaban ke bawah kepada warga yang dilayaninya. Akuntabilitas ke bawah ini dalam literatur sering disebut sebagai downward accountability atau social accountability, dan ia membutuhkan mekanisme komunikasi yang memungkinkan warga untuk mengajukan pertanyaan, menyampaikan pengaduan, dan mendapatkan respons yang memadai (Nor et al., 2025).

Prinsip partisipasi mensyaratkan bahwa warga memiliki kesempatan yang bermakna untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan yang memengaruhi kehidupan mereka. Partisipasi yang bermakna ini tidak mungkin terjadi jika warga tidak mendapatkan informasi yang cukup tentang isu yang sedang dibahas,

tidak tahu kapan dan di mana forum-forum partisipasi diselenggarakan, atau tidak memiliki saluran untuk menyampaikan aspirasi mereka. Dengan kata lain, partisipasi yang bermakna adalah produk dari komunikasi yang efektif (Patmasari & Ilham, 2022).

Keterkaitan antara disfungsi komunikasi dan kegagalan good governance ini memberikan argumen teoretis yang kuat untuk menempatkan pembenahan komunikasi kelembagaan sebagai prioritas intervensi dalam upaya peningkatan tata kelola pemerintahan desa. Tanpa komunikasi yang fungsional, upaya-upaya pembenahan pada aspek lain seperti digitalisasi administrasi desa atau peningkatan kapasitas SDM aparatur tidak akan mencapai dampak yang optimal karena fondasi komunikatifnya tidak kokoh.

5. Upaya yang Telah Dilakukan dan Keterbatasannya

Penting untuk dicatat bahwa persoalan ini bukan sama sekali tidak disadari oleh pemangku kebijakan. Berbagai inisiatif telah diluncurkan untuk memperbaiki komunikasi dan tata kelola di tingkat desa. Sistem Informasi Desa (SID) yang diamanatkan oleh UU Desa bertujuan untuk menciptakan platform digital yang memudahkan pengelolaan dan penyebaran informasi desa. Program Pendampingan Desa juga disiapkan untuk memperkuat kapasitas aparatur desa dalam berbagai aspek, termasuk komunikasi publik (Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, 2021).

Namun demikian, implementasi inisiatif-inisiatif ini menghadapi berbagai kendala di lapangan. Pertama, adopsi SID di banyak desa masih sangat rendah, antara lain karena keterbatasan akses internet, kurangnya pelatihan bagi operator, dan resistensi dari aparatur desa yang sudah terbiasa dengan cara kerja konvensional. Kedua, program pendampingan sering bersifat sporadis dan tidak berkelanjutan, sehingga dampaknya terhadap kapasitas komunikasi jangka panjang sangat terbatas. Ketiga, tidak adanya standar evaluasi yang jelas untuk mengukur kualitas komunikasi pemerintah desa membuat sulit untuk mendeteksi dan merespons persoalan disfungsi secara sistematis (Prisanda & Febrina, 2021).

Evaluasi terhadap implementasi Sistem Informasi Desa (SID) di beberapa wilayah menunjukkan bahwa meskipun infrastruktur teknisnya tersedia, penggunaan SID untuk komunikasi publik yang aktif masih sangat minim. Sistem ini lebih banyak digunakan sebagai alat pelaporan ke atas daripada sebagai platform komunikasi dengan warga (Fitri et al., 2021). Temuan ini menunjukkan bahwa solusi teknologis saja tidak cukup perubahan yang lebih mendasar dalam mindset dan praktik komunikasi aparatur desa juga diperlukan.

6. Model Komunikasi Berbasis Good Governance untuk Pemerintah Desa

Berdasarkan sintesis dari berbagai sumber yang telah dianalisis, penelitian ini mengusulkan sebuah model konseptual komunikasi berbasis good governance yang dapat menjadi kerangka acuan bagi pemerintah desa dalam memperbaiki kualitas komunikasinya, khususnya dalam konteks penyaluran bantuan sosial.

Model ini dibangun di atas tiga pilar utama yang saling menopang. Pilar pertama adalah komunikasi proaktif dan inklusif, yang mensyaratkan pemerintah desa untuk secara aktif menyampaikan informasi kepada seluruh segmen masyarakat, termasuk mereka yang selama ini terpinggirkan dari arus informasi utama. Ini mencakup penggunaan berbagai media dan saluran komunikasi secara bersamaan pengumuman di masjid, papan pengumuman, WhatsApp Group yang terkelola, dan kunjungan langsung ke rumah warga yang sulit mengakses informasi secara mandiri (Prisanda & Febrina, 2021).

Pilar kedua adalah sistem umpan balik yang terstruktur dan responsif. Pemerintah desa perlu membangun mekanisme formal yang memudahkan warga untuk menyampaikan pertanyaan, keluhan, dan saran terkait program bantuan sosial. Mekanisme ini harus diperjelas dengan prosedur yang sederhana, saluran yang mudah diakses, jaminan kerahasiaan bagi pengadu jika diperlukan, dan komitmen untuk memberikan respons dalam waktu yang wajar. Sistem umpan balik yang baik secara konseptual dapat membantu mengurangi kesalahan dalam distribusi bantuan serta meningkatkan kepuasan warga.

Pilar ketiga adalah transparansi berbasis dokumentasi publik. Setiap tahapan dalam proses distribusi bantuan sosial mulai dari pendataan, verifikasi, penetapan daftar penerima, hingga penyaluran actual harus didokumentasikan dan hasilnya dipublikasikan secara terbuka kepada masyarakat. Dokumentasi ini bukan hanya untuk keperluan pelaporan ke pemerintah kabupaten, tetapi merupakan hak masyarakat untuk mengetahui dan mengawasi. Transparansi berbasis dokumentasi ini terbukti efektif dalam meminimalkan praktik-praktik yang menyimpang dan meningkatkan kepercayaan publik (Radeana et al., 2024).

KESIMPULAN

Kajian ini menunjukkan bahwa disfungsi komunikasi pemerintah desa merupakan faktor penting yang memengaruhi kualitas tata kelola penyaluran bantuan sosial di Desa Yosowilangun, Kabupaten Lumajang. Distorsi informasi, rendahnya transparansi, lemahnya mekanisme umpan balik masyarakat, dan inkonsistensi penyampaian informasi menyebabkan ketidaktepatan sasaran bantuan, kurang efektifnya sosialisasi, serta menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Temuan ini menegaskan bahwa perbaikan tata kelola bantuan sosial memerlukan pembenahan komunikasi kelembagaan secara menyeluruh. Secara operasional, pemerintah desa perlu menyusun standar operasional prosedur (SOP) komunikasi publik, membentuk tim verifikasi penerima bantuan yang melibatkan unsur masyarakat, membuka mekanisme pengaduan dan umpan balik yang mudah diakses, serta meningkatkan transparansi melalui publikasi kriteria dan daftar penerima bantuan. Selain itu, pelatihan komunikasi publik bagi aparatur desa perlu dilakukan secara berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian tata kelola pemerintahan desa melalui perspektif komunikasi kelembagaan. Secara praktis, rekomendasi yang dihasilkan diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah desa dalam mewujudkan penyaluran bantuan sosial yang lebih transparan, akuntabel, adil, dan tepat sasaran, sekaligus menjadi dasar bagi penelitian empiris lanjutan mengenai efektivitas implementasi kebijakan komunikasi di tingkat desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Athaya, N., Mardianto, M., & Rafinzar, R. (2024). Implementation of good governance in village development planning in Ogan Ilir Regency. *Jurnal Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 12(1), 1–13. <https://doi.org/10.21831/natapraja.v12i1.68330>
- Basri, Y. M., Findayani, T. I., & Zarefar, A. (2021). Implementation of good governance to improve village public services. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 11(2), 123–136.

- BPS Kabupaten Lumajang. (2023). Badan Pusat Statistik Kabupaten Lumajang. BPS.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches. Sage Publications.
- Fitri, L. E., Setiawan, D., Eko, P., & Utomo, P. (2021). Penerapan sistem informasi desa berbasis TIK di Desa Nyogan menuju tata kelola good governance dan kemandirian desa. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4, 494–503.
- Janah, N., Kurniawan, T., & Setiyono, B. (2021). Implementasi prinsip-prinsip partisipasi dalam good governance penyelenggaraan pemerintahan desa. *Journal of Public Administration and Local Governance*, 5(2), 132–143.
- Junaedi. (2023). Implementation of village governance based on principles of good governance of public service. *International Journal of Business, Law, and Education*, 4(1), 249–266.
- Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi. (2021). Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 7 Tahun 2021 tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa Tahun 2022.
- Littlejohn, S. W., Foss, K. A., & Oetzel, J. G. (2021). *Theories of human communication* (12th ed.). Waveland Press.
- Nor, W., Sofyani, H., Yulastina, M., & Hudaya, M. (2025). Optimizing intellectual capital for good governance implementation in village government to enhance performance and reduce corruption. *Cogent Business & Management*, 12(1).
<https://doi.org/10.1080/23311975.2025.2574549>
- Patmasari, E., & Ilham. (2022). Penerapan prinsip-prinsip good governance pemerintah desa Ujungnge Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo. *Jurnal Ekologi Birokrasi*, 10(3), 108–119.
<https://doi.org/10.31957/jeb.v10i2.2381>
- Prisanda, E., & Febrina, R. (2021). Penerapan teknologi informasi dan komunikasi berbasis aplikasi SISPEDAL dalam rangka mewujudkan good village governance. *Jurnal Inovasi Pemerintahan*, 1(1), 154–170.
- Radeana, J. N., Leniwati, D., Juanda, A., & Haryanti, A. D. (2024). Akuntabilitas dan transparansi pengelolaan bantuan langsung tunai dana desa dalam pencapaian good governance. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 17, 206–220.
- Rahman, I., Karim, A., Masrial, M., & Syamsudin, S. (2024). Failure of good governance at the local level: A case study of PKH social assistance and village fund management. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–62.
- United Nations Development Programme. (1997). *Governance for sustainable human development*. UNDP.
- Warat, A. R., & Tuanaya, W. (2024). Komunikasi organisasi dalam tata kelola desa: Interaksi multiarah untuk mendorong partisipasi pembangunan. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 19(1), 46–62.