



KONSEP TRANSPARANSI DAN KOMUNIKASI YANG EFEKTIF DALAM PENCAIRAN DANA BANTUAN SOSIAL UMMAT

Nengsi Gusrienti ^{1*}

***Korespondensi :**

Email :

nengsigusrienti@gmail.com

Afiliasi Penulis :

¹ UIN Sjech M. Djamil Djambek
Bukittinggi

Riwayat Artikel :

Penyerahan : 28 Juni 2025

Revisi : 19 Agustus 2025

Diterima : 22 Agustus 2025

Diterbitkan : 30 Agustus 2025

Kata Kunci :

Transparansi, Komunikasi
Efektif, Penyaluran Bantuan

Keyword :

Transparency, Effective
Communication, Aid
Distribution

Abstrak

Penyaluran dana bantuan sosial merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menjamin kesejahteraan masyarakat, khususnya kelompok rentan yang terdampak ekonomi. Namun, proses pencairan dana ini sering menghadapi kendala birokrasi yang panjang dan kurangnya transparansi informasi, sehingga menimbulkan miskomunikasi dan ketidakpuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data triangulasi, bertujuan untuk menganalisis peningkatan transparansi dan komunikasi yang efektif dalam pencairan dana bantuan sosial di Kantor Walikota Bukittinggi bagian Kesejahteraan Rakyat (Kesra). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan peran aktor komunikasi seperti opinion leader, gatekeeper, cosmopolite, bridge, dan liaison sangat berpengaruh dalam membangun jaringan komunikasi yang efektif. Transparansi informasi dan sosialisasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memperlancar proses distribusi bantuan sosial secara tepat sasaran dan akuntabel. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi turut mendukung efektivitas komunikasi dan pengelolaan data dalam penyaluran bantuan sosial.

The distribution of social assistance funds is one of the government's efforts to ensure the welfare of society, especially vulnerable groups affected economically. However, the disbursement process often faces obstacles such as lengthy bureaucracy and lack of information transparency, resulting in miscommunication and public dissatisfaction. This study uses a qualitative method with triangulation data collection techniques, aiming to analyze the improvement of transparency and effective communication in the disbursement of social assistance funds at the Bukittinggi Mayor's Office, Welfare Department. The research findings show that the roles of communication actors such as opinion leaders, gatekeepers, cosmopolites, bridges, and liaisons significantly influence the development of an effective communication network. Transparency of information and good socialization can increase public trust and facilitate the smooth distribution of social assistance in a targeted and accountable manner. Furthermore, the utilization of information technology supports communication effectiveness and data management in the distribution of social assistance.

PENDAHULUAN

Bantuan sosial, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 ayat 15 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2012, merupakan pemberian yang bersifat selektif dan tidak berkelanjutan berupa dana atau barang yang disalurkan oleh pemerintah daerah kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat tertentu dengan tujuan mengurangi dampak negatif yang disebabkan oleh risiko sosial. Selain itu, Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor

81/PMK.05/2012 menjelaskan bahwa belanja bantuan sosial mencakup pengalokasian sejumlah uang, barang, maupun jasa oleh pemerintah pusat atau daerah kepada masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup, mendorong kemandirian ekonomi, serta memberikan perlindungan terhadap berbagai kemungkinan risiko sosial. Penyaluran bantuan ini dilakukan secara tidak rutin atau sporadis dan besaran bantuan disesuaikan dengan kemampuan fiskal daerah yang melaksanakannya. Bentuk bantuan dapat berupa uang tunai maupun barang, yang diberikan dengan mempertimbangkan nilai-nilai keadilan, kepatutan, dan manfaat nyata bagi penerima. Dengan demikian, bantuan sosial berperan sebagai instrumen penting dalam mendukung pelaksanaan program pemerintah daerah yang bertujuan memperbaiki kesejahteraan masyarakat sekaligus mendorong terciptanya pemerataan dan perlindungan sosial yang efektif (Siahaan, Siregar, Aryanisah, & Pangestoeti, 2025).

Penentuan kriteria penerima Bansos Tunai dilakukan dengan mengacu pada data Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang telah terdaftar secara resmi dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang dikelola oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia (Rahmawati & Nurchayati, 2024). Selain menggunakan data tersebut, proses seleksi juga memperhitungkan usulan tambahan yang diajukan oleh pemerintah daerah sesuai dengan kondisi dan kebutuhan di wilayah masing-masing. Hal ini bertujuan agar bantuan dapat tersalurkan secara tepat sasaran kepada masyarakat yang memang benar-benar layak menerima bantuan sosial tersebut. Adapun mekanisme penyaluran Bansos Tunai terdapat dua cara utama. Pertama, penyaluran dilakukan melalui perantara Himbara atau Himpunan Bank Milik Negara, yang distribusinya dilaksanakan dengan cara mentransfer dana langsung ke rekening bank milik Keluarga Penerima Manfaat yang terdaftar. Cara ini memanfaatkan jaringan perbankan milik negara sehingga proses penyaluran dapat berjalan dengan lebih cepat dan aman (Daus, Ulhak, Lorenza, & Muhammad, 2025). Cara kedua adalah melalui PT POS Indonesia sebagai mitra penyalur. Dalam penyaluran melalui kantor pos, terdapat tiga metode yang digunakan untuk mendistribusikan dana bantuan sosial ini. Yang pertama adalah penyaluran langsung di kantor pos, di mana KPM dapat mengambil Bansos Tunai secara langsung dengan menunjukkan identitas resmi. Metode kedua adalah penyaluran di tingkat komunitas, yakni bantuan disalurkan melalui pos-pos di lingkungan masyarakat yang lebih dekat dan mudah diakses oleh para penerima. Metode ketiga yaitu penyaluran Bansos Tunai secara langsung ke alamat tempat tinggal KPM, yang dilakukan oleh petugas pos sehingga memudahkan penerima yang tidak dapat datang ke kantor pos atau lokasi komunitas tersebut. Dengan berbagai mekanismenya, diharapkan penyaluran bantuan sosial tunai dapat berjalan efektif, efisien, serta menjangkau seluruh penerima yang membutuhkan tanpa ada kendala (Gemiharto & Juningsih, 2021).

Penyaluran dana bantuan sosial merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menjamin kesejahteraan masyarakat, terutama bagi kelompok rentan dan terdampak ekonomi. Namun, dalam pelaksanaannya, proses pencairan dana kerap menghadapi kendala birokrasi yang panjang dan kompleks hingga tingkat pimpinan daerah seperti walikota dan sekda. Kondisi ini sering menimbulkan ketidakpuasan masyarakat karena minimnya informasi dan sosialisasi terkait tahapan pencairan dana. Akibatnya, masyarakat penerima bantuan sering kali tidak mengetahui status pencairan dana, dan di sisi lain cenderung menagih langsung ke kantor pegawai terkait, tanpa memahami bahwa proses pencairan melibatkan berbagai tahapan verifikasi dan validasi administratif yang harus dilalui secara berjenjang. Kurangnya transparansi informasi dan komunikasi yang efektif antara pegawai penanggung jawab dan masyarakat menjadi sumber utama miskomunikasi yang berdampak pada ketidakpahaman prosedur pencairan. Hal ini diperparah dengan minimnya akses masyarakat terhadap informas resmi mengenai perkembangan pencairan dana bantuan, sehingga menimbulkan asumsi kelambatan atau masalah dalam pencairan dana bantuan (Wanety, Sari, & Risnawati, 2025).

Dalam kondisi darurat yang sedang berlangsung, pemerintah menyalurkan bantuan sosial sebagai bentuk dukungan. Bantuan tersebut diberikan agar masyarakat yang terdampak dapat memenuhi kebutuhan hidup mereka. Dalam kondisi darurat yang tengah terjadi, pemerintah menyediakan bantuan sosial sebagai upaya penanggulangan. Tujuan dari bantuan ini adalah agar masyarakat yang terdampak bisa mencukupi kebutuhan dasarnya. (Widiastuti, 2021). Penyaluran dana bantuan sosial di Kota Bukittinggi merupakan bagian dari upaya pemerintah daerah dalam memberikan dukungan kepada masyarakat kurang mampu melalui program-program seperti Program Keluarga Harapan (PKH), bantuan pendidikan, khatam Qur'an bantuan sembako dan jenis bantuan lainnya. Proses pencairan dana tersebut melalui mekanisme birokrasi yang berjenjang, dimulai dari verifikasi data oleh kelurahan hingga pengesahan oleh pejabat daerah seperti wali kota dan sekretaris daerah (Sekda). Namun, masyarakat penerima bantuan kerap tidak memahami proses panjang dan kompleks tersebut. Mereka hanya mengetahui pentingnya dana cair sebagai realisasi bantuan, tetapi tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai tahapan birokrasi yang harus dilalui. Akibatnya, masyarakat sering datang langsung ke kantor Bagian Kesra untuk menagih dana bantuan tanpa mengetahui status pencairan yang sebenarnya. Ketidaktahuan ini diperparah oleh minimnya sosialisasi dan transparansi informasi, sehingga menimbulkan keresahan dan miskomunikasi. Banyak masyarakat yang tidak melakukan konfirmasi atau pengecekan informasi terlebih dahulu, sehingga menimbulkan kesalahpahaman dan ketidakpuasan yang berujung pada tekanan kepada pegawai Bagian Kesra. Padahal, setiap pencairan dana harus melalui proses administratif yang benar dan terstruktur untuk memastikan bantuan tepat

sasaran dan akuntabel. Oleh karena itu, peningkatan transparansi dan komunikasi yang efektif sangat dibutuhkan agar masyarakat memperoleh informasi yang jelas dan akurat mengenai proses pencairan dana bantuan sosial. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat bisa dipertahankan dan proses penyaluran bantuan dapat berjalan lebih lancar dan efektif.

Masalahlainnya yaitu Fenomena masyarakat yang lebih percaya pada informasi yang beredar di media sosial menjadi salah satu tantangan dalam penyaluran dana bantuan sosial. Informasi yang belum terverifikasi kerap beredar luas di platform media sosial, seperti pemberitaan bahwa dana bantuan sudah cair, sehingga mendorong masyarakat langsung datang ke kantor walikota bukittinggi Bagian Kesejahteraan Rakyat (Kesra) untuk menagih bantuan tersebut. Kondisi ini menimbulkan masalah karena seringkali dana bantuan sebenarnya belum cair atau masih dalam proses verifikasi dan tahapan birokrasi yang berjenjang. Kepercayaan sepihak pada informasi di media sosial tanpa melakukan konfirmasi resmi menyebabkan terjadinya kesalahpahaman antara masyarakat dan petugas pengelola bantuan. Dampaknya, terjadi ketegangan dan tekanan pada pegawai Bagian Kesra, serta muncul rasa kecewa dan ketidakpuasan dari masyarakat yang merasa bantuan tidak segera diterima. Oleh karena itu, permasalahan ini menuntut adanya peningkatan sosialisasi dan edukasi yang efektif dari pemerintah mengenai status pencairan dana serta perlunya pengelolaan informasi yang lebih baik agar masyarakat tidak mudah terpengaruh oleh informasi yang belum jelas kebenarannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan fokus pada pengamatan dan wawancara untuk menggambarkan kondisi secara ilmiah dan objektif, dengan peneliti sebagai alat utama dalam proses. Data dikumpulkan melalui teknik triangulasi, menggabungkan beberapa metode sekaligus. Analisis data hingga penarikan kesimpulan merupakan proses penting dengan tahapan terstruktur untuk mengelola informasi agar menghasilkan pemahaman mendalam serta data bermanfaat. Tahapan meliputi persiapan data, pemahaman isi, pengolahan, serta perumusan hasil penelitian. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi(gabungan). Proses analisis data hingga pengambilan kesimpulan dalam penelitian ini merupakan tahap yang kritis dan penting. Ini melibatkan langkah-langkah sistematis untuk mengolah data yang telah dikumpulkan agar dapat menghasilkan pemahaman yang mendalam dan informasi yang berguna. Berikut adalah panduan umum mengenai bagaimana data dianalisis hingga mencapai pengambilan kesimpulan: Persiapan data, pemahaman data, pengolahan data dan temuan penelitian (Fardi, Pratama, & Mataram, 2023). Narasumber dalam penelitian ini yaitu: pegawai kantor walikota bukittinggi bagian Kesejahteraan Rakyat (kesra).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pentingnya Transparansi Dalam Penyaluran Dana Bantuan Sosial

Transparansi berarti memberikan informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses masyarakat tentang pengawasan pemerintah, sehingga mereka bisa memberikan masukan, bertanya, atau melaporkan dugaan penyimpangan (Ario Purdianto, 2025).

Transparansi adalah prinsip fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menuntut adanya pengungkapan dan penyediaan informasi yang memadai serta mudah diakses oleh seluruh pemangku kepentingan. Menurut Hoesada, informasi ini biasanya disampaikan melalui berbagai saluran, seperti pemberitahuan lisan, papan pengumuman, hingga situs resmi desa yang kini semakin banyak digunakan untuk menjangkau masyarakat secara luas. Prinsip transparansi bertujuan menciptakan keterbukaan antara pemerintah desa dengan masyarakat sehingga tercipta iklim kepercayaan dan partisipasi yang aktif. Mardiasmo menguraikan bahwa transparansi memiliki tiga karakteristik utama. Pertama, sifat informativeness atau informatif, yaitu memberikan informasi berupa data, mekanisme, tahapan pelaksanaan, dan fakta secara jelas serta akurat kepada para pemangku kepentingan yang membutuhkan. Kedua, keterbukaan yang menjamin hak setiap individu untuk memperoleh informasi publik secara bebas dan tanpa diskriminasi, sehingga data atau dokumen penting dapat diakses dengan mudah dari otoritas publik yang berwenang. Ketiga, pengungkapan yang menekankan pentingnya menyampaikan laporan secara terbuka mengenai aktivitas dan kinerja keuangan pemerintah desa kepada masyarakat. Ketiga karakteristik ini saling melengkapi untuk memastikan penyelenggaraan pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Keterbukaan ini pula memungkinkan masyarakat untuk turut memberi masukan, kritik, dan saran yang konstruktif, sehingga tercipta pemerintahan yang partisipatif dan demokratis. Transparansi menjadi pondasi penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa, sekaligus memperkuat tata kelola yang bersih, responsif, dan berorientasi pada pelayanan publik. Dengan demikian, pemerintahan desa yang mengimplementasikan prinsip transparansi secara optimal dapat mewujudkan pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan sesuai dengan aspirasi masyarakat (Lazulfa, 2024).

Transparansi juga merupakan prinsip keterbukaan yang memungkinkan masyarakat memperoleh akses informasi seluas-luasnya mengenai penyaluran Bantuan Langsung Dana, sehingga menjamin kebebasan setiap individu untuk mengetahui bagaimana bantuan tersebut didistribusikan. Dengan adanya transparansi, ketidakpastian dalam pengambilan keputusan terkait penyaluran bantuan dapat diminimalisir karena informasi yang sebelumnya hanya diakses oleh pemerintah kini tersedia bagi masyarakat, memberi kesempatan bagi mereka untuk berpartisipasi, misalnya melalui musyawarah desa atau rapat.

Selain itu, transparansi juga berperan dalam mengurangi potensi korupsi di tingkat pemerintahan desa karena keterlibatan aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, transparansi sangat penting dalam proses pelaksanaan pemerintahan yang berdasarkan mandat rakyat, menyiratkan bahwa segala hal yang berhubungan dengan masyarakat harus selalu bersifat terbuka untuk semua pihak. Transparansi meliputi pengungkapan dan penyediaan informasi yang cukup dan mudah dijangkau oleh para pemangku kepentingan, biasanya disampaikan melalui pemberitahuan secara lisan, papan pengumuman, dan media lainnya. Pentingnya transparansi dalam peyaluran dana bantuan sosial yaitu:

1. adanya proses sosialisasi kepada public atau masyarakat merupakan salah satu bentuk keterlibatan masyarakat. Pemerintah wajib menjamin bahwa hasil audit disebarluaskan dengan cara yang mudah dipahami oleh masyarakat luas, bukan hanya dalam bentuk laporan teknis yang sulit diakses. Terdapat tiga indikator utama yang mencerminkan transparansi dalam pelayanan publik. Pertama, keterbukaan dalam setiap tahap proses layanan. Kedua, kemudahan pemahaman aturan serta prosedur layanan oleh para pengguna. Ketiga, adanya kemudahan akses terhadap informasi terkait berbagai aspek pemeliharaan layanan publik. Ketiga aspek ini dapat dijadikan tolok ukur untuk menilai sejauh mana transparansi pelayanan publik di Indonesia, yang kemudian bisa menjadi dasar evaluasi tingkat transparansi.
2. Transparansi dan partisipasi masyarakat saling berkaitan dan keduanya dapat memperkuat transparansi itu sendiri. Di era modern ini, terdapat banyak media yang memungkinkan akses informasi publik secara luas, sehingga individu bisa menyampaikan pendapat dan bertindak dengan lebih bebas. Hal positifnya adalah masyarakat kini dapat lebih aktif dan kritis dalam menilai kinerja pemerintah, yang terlihat melalui kampanye serta diskusi publik. Namun, partisipasi tersebut tidak semestinya berlangsung secara semena-mena. Selain itu, masyarakat juga perlu memahami batasan-batasan yang diizinkan dan yang tidak dalam mengawasi layanan publik.

Untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas penyaluran bantuan sosial, dapat dilakukan beberapa upaya seperti:

- a. Menyampaikan informasi tentang penyaluran bantuan sosial secara publik dan mudah diakses.
- b. Menyusun laporan terkait bantuan diberikan serta mendistribusikan seluruh kontribusi yang diterima: Dalam kondisi darurat, penyaluran bantuan sosial sangat berisiko menimbulkan ketidakadilan atau potensi korupsi karena fokus utama biasanya pada kecepatan dan kemudahan akses untuk segera menyelesaikan masalah. Akibatnya, aspek akuntabilitas dan transparansi sering kurang diperhatikan. Oleh

sebab itu, keterbukaan informasi menjadi elemen krusial dalam pelaksanaan pemerintahan yang baik.

- c. Menyusun prosedur operasional standar: Organisasi yang bertanggung jawab atas pengelolaan bantuan sosial perlu merancang prosedur operasional standar yang mencakup langkah-langkah pencegahan terhadap praktik suap, korupsi, penipuan, pencucian uang, serta pendanaan terorisme.
- d. Pemanfaatan teknologi informasi: Untuk meningkatkan akuntabilitas dan kualitas pelayanan dalam penyaluran bantuan sosial, pemerintah dapat memanfaatkan teknologi informasi agar akses terhadap data menjadi lebih cepat dan mudah. Hal ini diharapkan dapat mendorong peningkatan tanggung jawab serta meningkatkan efektivitas dalam proses seleksi penerima bantuan sosial. (Ilmiah & Pendidikan, 2024)

untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas penyaluran bantuan sosial, diperlukan langkah-langkah strategis seperti penyebaran informasi yang terbuka dan mudah diakses, penyusunan laporan yang lengkap dan transparan, serta penerapan prosedur operasional standar yang mencegah praktik korupsi dan penyalahgunaan dana. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi sangat penting untuk mempercepat akses data, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mendukung proses seleksi penerima bantuan agar penyaluran bantuan sosial dapat berjalan dengan tepat sasaran, efisien, dan terpercaya.

Komunikasi yang Efektif Dalam Pencairan Dana Bantuan Sosial

Pada dasarnya efektivitas komunikasi dapat dicapai ketika komunikasi dapat dikatakan efektif. Komunikasi yang efektif adalah pemahaman bersama antara orang yang menyampaikan pesan dan orang yang menerima pesan agar efektivitas komunikasi dapat dicapai (S, Octaviani, & Sari, 2024). Komunikasi yang efektif dalam pencairan dana bantuan sosial sangat penting untuk memastikan bantuan sampai tepat sasaran dan dapat diterima dengan baik oleh penerima manfaat. Komunikasi ini melibatkan jaringan yang baik antara pemerintah, petugas di lapangan, dan masyarakat, serta penggunaan berbagai media komunikasi yang sesuai untuk menjelaskan mekanisme, persyaratan, dan cara pencairan bantuan secara jelas dan transparan. Membina komunikasi yang baik merupakan cara ataupun proses untuk mendukung pemberdayaan, tanpa melihat kultur dan struktur yang ada dimasyarakat. Dalam rangka menyosialisasikan program bansos secara tepat sasaran, pemerintah dapat mengaplikasikan berbagai teknik komunikasi yang menjamin pesan sampai ke masyarakat dengan baik. Salah satu kerangka teori yang relevan adalah teori persuasi, yang mempelajari bagaimana seseorang mempengaruhi orang lain dalam interaksi komunikasi. Teori ini menekankan pentingnya faktor psikologis, sosial, dan budaya dalam membentuk persepsi dan penerimaan pesan oleh audiens. Pada pendekatan persuasi, penyampai pesan berusaha meyakinkan

penerima agar terjadi perubahan sikap atau perilaku. Konsep-konsep utama yang digunakan meliputi bujukan, otoritas, kepercayaan, aspek emosional, dan dinamika perilaku kelompok. Teknik seperti persuasi melalui retorika dan pesan bawah sadar juga menjadi bagian dari pembahasan. Dalam praktiknya, pemerintah dapat memanfaatkan teori ini untuk memperkuat efektivitas promosi program bansos sehingga tujuan sosial dapat tercapai secara optimal (Salsabila, Retpitasi, Faqih, & Prasetyo, 2020).

Strategi komunikasi merupakan metode yang diterapkan oleh suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, Pemerintah Kecamatan Prambon, Kabupaten Nganjuk, membutuhkan strategi komunikasi yang efektif agar program bansos pangan non tunai yang telah dirancang dapat terlaksana dengan baik. Beberapa pendekatan yang dapat dilakukan dalam komunikasi publik pemerintah untuk menyampaikan program bansos kepada masyarakat antara lain: pertama, memberikan penjelasan yang jelas dan sederhana mengenai tujuan program sehingga masyarakat memahami manfaat dan maksudnya. Kedua, meningkatkan peran serta para pemangku kepentingan, seperti Tenaga Kesejahteraan Sosial di tingkat kecamatan, sebagai mitra yang mendukung pelaksanaan program sehingga kinerjanya dapat optimal. Ketiga, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan menghindari istilah teknis yang membingungkan agar pesan tersampaikan dengan baik kepada semua kalangan. Keempat, membuka ruang bagi masyarakat untuk memberikan tanggapan dan masukan terkait program bansos, sehingga pemerintah dapat menyesuaikan dan memperbaiki strategi komunikasi agar lebih efektif.

Penerapan kebijakan yang efektif sangat bergantung pada komunikasi yang jelas, akurat, dan konsisten antara atasan dan pelaksana kebijakan, sehingga semua pihak memiliki pemahaman yang sama dan terhindar dari kesalahan interpretasi. Hubungan yang terjalin tidak hanya bersifat koordinasi formal, tetapi juga harus menjadi mekanisme kolaboratif yang aktif dalam mendukung proses implementasi. Koordinasi komunikasi yang baik antar pihak terkait mempercepat aliran informasi, memudahkan pengawasan, serta mengurangi hambatan dan kesalahan selama pelaksanaan kebijakan. Struktur organisasi yang jelas dan saluran komunikasi terbuka sangat penting untuk memastikan informasi mengalir lancar dan setiap kendala dapat segera diatasi. Dengan demikian, komunikasi efektif dan koordinasi yang sinergis menjadi fondasi utama keberhasilan penerapan kebijakan, karena keduanya memperkuat komitmen bersama dan meningkatkan kualitas hasil implementasi secara optimal (Armanda & Syafruddin, 2022).

Proses komunikasi melibatkan beberapa tahapan, salah satunya adalah pengulangan informasi. Tidak semua pesan yang disampaikan langsung dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam komunikasi. Oleh karena itu, seringkali pesan harus diulang dan dijelaskan kembali agar dapat dimengerti dengan lebih baik oleh penerima pesan. Data mengenai upaya menjelaskan

ulang pesan yang belum dipahami ini merupakan bagian dari proses komunikasi yang teramati melalui observasi dan wawancara selama penelitian dilakukan (S et al., 2024).

Strategi komunikasi yang efektif dalam pemberdayaan sosial pada program PKH harus mengakomodasi konteks sosial dan budaya lokal yang berbeda di setiap wilayah. Pendekatan komunikasi yang menyesuaikan dengan nilai-nilai lokal terbukti mampu mengoptimalkan peran pendamping sebagai fasilitator dan agen perubahan. Misalnya, di masyarakat dengan budaya kolektif, strategi komunikasi berbasis komunitas lebih berhasil karena menekankan kebersamaan dan solidaritas, sementara di masyarakat yang cenderung individualistik, pendekatan personal lebih relevan dan efektif. Penyesuaian ini memungkinkan pesan-pesan pemberdayaan sosial tersampaikan secara lebih optimal dan diterima oleh masyarakat. Selain itu, kajian menunjukkan bahwa penggabungan komunikasi interpersonal yang bersifat langsung dan partisipatif dengan komunikasi berbasis konteks lokal memberikan hasil terbaik. Unsur ini saling melengkapi dan memperkuat, sehingga strategi komunikasi yang dihasilkan menjadi lebih holistik, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat setempat. Pendamping PKH yang memahami karakteristik lokal dapat merancang cara komunikasi yang sesuai, meningkatkan efektivitas pemberdayaan sosial, serta memperkuat hubungan antara pendamping dan masyarakat. Dengan demikian, pendekatan komunikasi dalam pemberdayaan sosial tidak dapat diterapkan secara seragam di semua wilayah, melainkan harus disesuaikan dengan kondisi budaya, sosial, dan dinamika lokal agar hasilnya lebih maksimal dan berkelanjutan. Dengan demikian, pendekatan komunikasi dalam pemberdayaan sosial tidak dapat diterapkan secara seragam di semua wilayah, melainkan harus disesuaikan dengan kondisi budaya, sosial, dan dinamika lokal agar hasilnya lebih maksimal dan berkelanjutan. Strategi komunikasi yang adaptif dan kontekstual ini sekaligus memperkuat keberhasilan program PKH dalam meningkatkan kualitas hidup dan kemandirian masyarakat. (Journal, 2025).

Jaringan komunikasi dipahami sebagai media utama untuk pertukaran informasi antara individu dan kelompok. Penelitian menyoroti peran berbagai pihak dalam jaringan tersebut, seperti pemimpin opini, penjaga pintu informasi, orang-orang kosmopolit, jembatan penghubung, penghubung, dan yang terisolasi, dalam konteks penyaluran Bantuan Sosial Tunai (BST) (Tenggara, 2024). Pemimpin opini memakai berbagai cara untuk menyampaikan pesan kepada audiens sehingga dapat memicu respons yang sesuai dengan kondisi yang ada. Keberhasilan komunikasi dari pemimpin opini sangat tergantung pada konten pesan dan jenis umpan balik yang diantisipasi dari penerima. Struktur jaringan komunikasi yang inklusif dengan berbagai peran ini sangat penting guna memastikan distribusi bantuan sosial yang tepat sasaran dan efektif.

1. Gatekeeper penting dalam menyaring suatu informasi, memastikan yang disampaikan ke masyarakat tepat dan relevan. Dalam komunikasi Kesra, gatekeeper menghubungkan atasan, staf, dan penerima bantuan supaya tidak terjadi salah paham, sehingga informasi mengalir dengan jelas dan tepat waktu.
2. Implementasi peran Cosmopolite dalam penyaluran dana bantuan berjalan efektif. Hal ini terlihat dari proses pengumpulan informasi yang tepat mengenai warga layak penerima bantuan, yang kemudian disampaikan ke pihak kelurahan sebagai calon penerima bantuan.
3. Peran Bridge adalah menghubungkan dan memastikan informasi serta bantuan tersebar merata di seluruh kelurahan, sehingga mencegah kecemburuan sosial antarwarga. Dalam kehidupan sehari-hari, hal ini memperkuat hubungan antar komunitas, didukung oleh jaringan internet dan media sosial yang memperluas komunikasi. Selain itu, Dinas Sosial sebagai liaison memfasilitasi kelancaran komunikasi dan koordinasi antara lembaga dan masyarakat.
4. Dinas Sosial sebagai pihak luar berperan sebagai liaison berfungsi memudahkan komunikasi dan koordinasi antara lembaga dan masyarakat. Interaksi yang dinamis antar individu dan kelompok serta pemanfaatan teknologi komunikasi memungkinkan adanya umpan balik konstruktif untuk memperbaiki proses pencairan dana bantuan sosial.

Komunikasi yang efektif dalam pencairan dana bantuan sosial di Kantor Walikota Bukittinggi bagian Kesra sangat ditunjang oleh peran berbagai aktor komunikasi seperti opinion leader, gatekeeper, cosmopolite, bridge, dan liaison. Kolaborasi dan koordinasi yang baik antar peran ini memastikan informasi tersampaikan dengan benar, persyaratan terpenuhi, serta bantuan sosial didistribusikan secara tepat, merata, dan adil. Selain itu, penggunaan teknologi komunikasi modern mendukung kelancaran proses serta membangun hubungan sosial yang kuat antar warga dan instansi terkait.

KESIMPULAN

Penyaluran dana bantuan sosial di Bukittinggi masih menghadapi kendala seperti birokrasi panjang, minimnya transparansi, dan kurangnya komunikasi efektif, yang menyebabkan miskomunikasi dan ketidakpuasan masyarakat. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan peningkatan transparansi melalui penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses, serta sosialisasi yang intensif. Peran berbagai aktor komunikasi opinion leader, gatekeeper, cosmopolite, bridge, dan liaison sangat penting dalam menjamin aliran informasi yang akurat dan distribusi bantuan yang merata. Pemanfaatan teknologi informasi juga mendukung kelancaran proses. Dengan komunikasi efektif dan

transparansi yang baik, proses pencairan dana bantuan sosial dapat berjalan lebih lancar, tepat sasaran, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Komunikasi yang efektif sangat penting dalam memastikan bantuan sosial dapat sampai dengan tepat sasaran dan diterima dengan baik oleh masyarakat. Dalam proses ini, peran berbagai pihak seperti pemimpin opini, penjaga informasi, dan penghubung sangat membantu dalam menyampaikan pesan yang akurat dan relevan. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dapat mempercepat akses data dan meningkatkan koordinasi antar lembaga. Dengan transparansi yang lebih baik dan komunikasi yang jelas, proses pencairan dana bantuan sosial dapat berjalan lebih lancar dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Bibliografi

Buku

- Ario Purdianto. (2025). *Audit Manajemen Pemerintah : Strategi Mewujudkan Tata Kelola yang Baik*. PT. Penerbit Qriset Indonesia.
- Widiastuti, T. (2021). *Model Jaringan Sosial Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Airlangga University Press.

Jurnal Ilmiah.

- Ario Purdianto. (2025). *Audit Manajemen Pemerintah : Strategi Mewujudkan Tata Kelola yang Baik*. Banjarnegara: PT. Penerbit Qriset Indonesia.
- Armanda, Azira, & Syafruddin. (2022). Efektivitas Pengawasan Internal Pendamping PKH Dalam Penyaluran Bantuan Sosial di Desa Telaga Suka. *Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 1(3), 210–216.
- Daus, Fir, Ulhak, Mhd Zia, Lorenza, Dina Lorenza, & Muhammad, Maulidi. (2025). Optimalisasi Pengelolaan Zakat Berbasis Masjid untuk Meningkatkan Pemasukkan Publik dan Kesejahteraan Umat. *UANG: Journal of Fiscal and Monetary Studies*, 1(1), 43–54.
- Fardi, Muhammad, Pratama, Inka Nusamuda, & Mataram, Universitas Muhammadiyah. (2023). *Journal of Social and Policy Issues Transparansi Pendataan Program Bantuan Sosial Tunai dalam Penanggulangan Kemiskinan di Lingkungan Bebidas Kelurahan Pegesangan Kota Mataram*. 3.
- Gemiharto, Ilham, & Juningsih, Elfira Rosa. (2021). Komunikasi pemerintahan dalam implementasi kebijakan Bantuan Sosial Tunai di kabupaten Bandung. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.24198/jmk.v6i1.35510>
- Ilmiah, Jurnal, & Pendidikan, Wahana. (2024). *Tinjauan Terhadap Kasus Korupsi Bantuan Sosial Dan Dampak Bagi Kesejahteraan Masyarakat Priska Aulia Anggraeni 1 , Lutfi Uzaimah 2 Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang*. 10(24), 396–404.
- Journal, Ameena. (2025). *Strategi Komunikasi dalam Pendamping PKH sebagai*

- Instrumen Pemberdayaan Sosial untuk Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Penerima Manfaat*. 3, 25–35.
- Lazulfa, A. S. (2024). Transparansi Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Dana Desa di Desa Sera Tengah Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep. *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial ...*, 1, 1.
- Rahmawati, Alfiana Yuniar, & Nurchayati, Zulin. (2024). Strategi Komunikasi Digital Pada Komunitas Nabung Jalanan Ngawi dan Implikasinya Dalam Program Filantropi Sosial. *Metta: Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 4(2), 55–66.
- S, Mawan, Octaviani, Vethy, & Sari, Sapta. (2024). Efektivitas Komunikasi Dalam Penentuan Penerimaan Program BPNT Di Desa Paku Haji Bengkulu Tengah. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 11(1), 321–330. <https://doi.org/10.37676/professional.v11i1.6283>
- Salsabila, Aini, Retpitasi, Ellyda, Faqih, Muhammad, & Prasetyo, Hascaria Budi. (2020). Komunikasi Publik Pemerintah Kecamatan Prambon Kabupaten Nganjuk dalam Penyaluran Program Bantuan Sosial Pangan Non Tunai untuk Warga. *J-Kis: Jurnal Komunikasi Islam*, 5(1), 31–44.
- Siahaan, Sonia Trifosa, Siregar, Agatha Cristy, Aryanisah, Bintang, & Pangestoeti, W. (2025). Relevansi dan Tantangan Implementasi Program Bantuan Sosial dalam Mendorong Pemulihan Ekonomi Lokal di Kota Tanjungpinang. *Edu Sociata (Jurnal Pendidikan Sosiologi)*, 8(1), 365–370. <https://doi.org/10.33627/es.v8i1.3454>
- Tenggara, Sulawesi. (2024). *JARINGAN KOMUNIKASI PADA PENYALURAN BANTUAN SOSIAL KOTA KENDARI COMMUNICATION NETWORK FOR DISTRIBUTION OF SOCIAL CASH ASSISTANCE TO POOR PEOPLE IN PUUWATU DISTRICT , KENDARI CITY*. 1(2), 140–150.
- Wanety, Rahmita Fajri Putri, Sari, Intan Permata, & Risnawati, Beta. (2025). Peran Zakat dan Wakaf dalam Mengatasi Inflasi untuk Stabilitas dan Kesejahteraan Umat. *MANARUL ILMI: Journal of Islamic Studies*, 1(1), 1–12.
- Widiastuti, Tika. (2021). *Model Jaringan Sosial Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Jawa Timur: Airlangga University Press.

Copyright holder:
Nengsi Gusrienti (2025)

First publication right:
Baitul Maal : Journal of Sharia Economics

This article is licensed under:

