

ANALISIS PESAN MEDIA INTERNAL DALAM MEMBANGUN SIRKULASI INFORMASI DI KELURAHAN LENGKONGJAYA KABUPATEN GARUT

M Nizar Jamaludin¹, Yosai Iriantara²

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Nusantara, Kota Bandung

ARTICLE INFO

Article history:

Received Oktober 2026

Revised Oktober 2026

Accepted Oktober 2026

Available online Oktober 2026

Email:

jamaludinnizar09@gmail.com



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author.

Abstract

As the front line of public service, the urban village (kelurahan) relies on internal media to circulate service and social assistance information to residents. However, messages sent regularly are not necessarily understood or actionable by residents. This study aims to describe the construction of administrative language and message tone, to analyze textual patterns that trigger communication clogging and gatekeeping among neighborhood (RT and RW) intermediaries, and to examine their implications for entitlement deprivation and limited resident capabilities. The study employs an interpretive paradigm with a descriptive qualitative approach. The corpus comprises 64 internal media message texts from Lengkongjaya Urban Village, Garut Regency: 34 WhatsApp Group texts, 17 Instagram texts, and 10 Information Board texts, collected through archival documentation from June to August 2026. The data were analyzed using thematic analysis (open, axial, and selective coding) and interpreted through the concept of information circulation and Amartya Sen's capability approach. Data validity was tested through persistent observation and peer examination. The findings show that the messages use simple administrative diction but lack detail, as they repeatedly refer to "applicable provisions" without specifying their content. Message tone differs across channels: directive yet polite on WhatsApp Group, institutional-persuasive on Instagram, and informative-impersonal on the Information Board. None of the 64 texts provides a complaint channel or clarification procedure. Eighteen of the 34 WhatsApp Group texts delegate information delivery to RT and RW officials without supporting tools, while operational details are concentrated in a closed channel. These conditions indicatively create informational failure that may develop into entitlement failure. The study concludes that obstacles to information circulation stem from incomplete message content and distribution structure, rather than from the absence of channels.

Keywords : internal media messages, information circulation, gatekeeping, capability, thematic analysis.

PENDAHULUAN

Komunikasi publik merupakan pilar tata kelola demokratis yang menjamin transparansi dan pemenuhan hak warga, sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Sen (1981, 1999) memandang sirkulasi informasi bukan sekadar distribusi pesan, melainkan penentu kapabilitas warga untuk mengakses hak sosialnya. Menurutnya, kegagalan informasi (*informational failure*) dapat berujung pada kegagalan hak (*entitlement failure*). Kleine dan Poveda (2020) menunjukkan bahwa ketersediaan saluran informasi secara teknis tidak otomatis meningkatkan daya tawar warga jika struktur pertukaran informasi tidak memberi ruang nyata untuk memahami dan memanfaatkannya. Yates dkk. (2022) membaca keterbatasan akses informasi program perlindungan sosial sebagai perampasan kapabilitas struktural. Roberts (2021) menegaskan bahwa sirkulasi informasi yang terbuka dan dialogis adalah syarat penalaran publik yang sehat. Walker (2020) menambahkan dimensi epistemik teks birokrasi yang elitis dan tidak transparan dapat melahirkan ketidakadilan epistemik.

Persoalan ini paling nyata pada unit birokrasi terdepan. Kelurahan Lengkongjaya, Kecamatan Karangpawitan, Kabupaten Garut, mengoperasikan tiga saluran media internal: grup

WhatsApp bersama pengurus RT dan RW, akun *Instagram*, dan papan informasi di kantor kelurahan. Observasi awal menunjukkan informasi resmi kerap terhenti pada tingkat perantara lingkungan sehingga tidak sampai utuh kepada warga. Hambatan ini diduga tidak semata-mata teknis, tetapi berkaitan dengan cara teks pesan disusun dan didistribusikan.

Kajian terdahulu telah banyak membahas media internal dan komunikasi digital. Ahda (2021) menemukan bahwa pesan instan membentuk pola komunikasi model bintang pada organisasi swasta. Sukarya dan Kristiyono (2023) menunjukkan buletin internal menopang sirkulasi informasi yang relevan dan tepat waktu. Faqihudin (2023) menemukan *Instagram* PPID menghasilkan sirkulasi informasi yang cepat dan transparan. Karuni dan Astuti (2024) menekankan perlunya adaptasi kultural dalam komunikasi digital desa, dan Mughiroh (2024) menegaskan pentingnya pengemasan konten yang komunikatif bagi media desa. Namun, studi-studi tersebut cenderung menilai efektivitas atau pemanfaatan kanal secara fungsional. Kajian pesan media sosial eksternal juga dipisahkan dari komunikasi internal tertutup. Belum ada yang membedah konstruksi linguistik teks pesan pada tingkat kelurahan yang melibatkan perantara RT/RW.

Celah itulah yang diisi artikel ini. Kebaruannya terletak pada tiga hal, pertama unit analisisnya adalah teks pesan itu sendiri, bukan efektivitas saluran, kedua 3 saluran dibandingkan dalam satu korpus, dan ketiga RT/RW diperlakukan sebagai simpul struktural sirkulasi, lalu struktur teks dihubungkan dengan risiko kehilangan hak melalui kerangka kapabilitas Sen. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan konstruksi bahasa administratif dan nada pesan pada media internal kelurahan, menganalisis pola teks yang memicu kemacetan arus komunikasi dan potensi penyaringan pada perantara RT/RW, dan mengkaji implikasinya terhadap kerentanan hak dan kapabilitas warga.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlandaskan paradigma interpretif (Denzin & Lincoln, 2024), yang memandang teks kelembagaan sebagai artefak komunikasi yang memuat relasi kuasa dan konstruksi makna. Pendekatan yang dipakai adalah kualitatif (Creswell & Creswell, 2023) dengan desain deskriptif (Neuman, 2021). Jenis kajiannya adalah penelitian teks (*textual research*) dengan analisis tematik sebagai metode analisis.

Penelitian dilakukan di Kelurahan Lengkongjaya, Kabupaten Garut, pada Juni-Agustus 2026. Lokasi dipilih karena kelurahan ini telah memanfaatkan beberapa saluran media internal, sementara struktur wilayahnya membentuk simpul perantara (RT/RW) dalam penyaluran informasi. Penelitian ini tidak menggunakan populasi dan sampel dalam pengertian survei. Subjek penelitiannya adalah korpus teks pesan dari tiga kanal resmi kelurahan. Unit analisisnya adalah pesan siaran dan instruksi administratif pada grup *WhatsApp*, unggahan *Instagram*, serta naskah pada papan informasi fisik. Korpus berjumlah 64 teks (34 *WhatsApp*, 17 *Instagram*, 10 papan informasi). Teks dipilih berdasarkan relevansinya dengan fokus penelitian, yaitu pesan yang bersentuhan dengan layanan publik, bantuan sosial, pendataan, dan kegiatan kelurahan.

Data dikumpulkan melalui dokumentasi arsip teks. Peneliti mengurus perizinan dan membangun hubungan dengan aparat kelurahan dan pengurus RT/RW, lalu mengumpulkan tangkapan layar percakapan *WhatsApp*, mengunduh arsip unggahan *Instagram*, dan menyalin naskah papan pengumuman (Creswell & Poth, 2018).

Analisis mengikuti enam tahap analisis tematik Braun dan Clarke (2022): familiarisasi, pengkodean awal, pembentukan tema, peninjauan tema, pendefinisian tema, dan penulisan laporan. Tahap pengkodean dioperasionalkan dalam tiga langkah. Pertama *open coding* yaitu pembacaan baris demi baris untuk menandai satuan makna, misalnya instruksi persyaratan dan penyampaian melalui RT/RW. Kedua *axial coding* pengelompokan kode ke dalam kategori

berdasarkan hubungan makna dan fungsi komunikasi. Ketiga *selective coding* yaitu pengintegrasian kategori ke dalam tema inti, yang kemudian ditafsirkan dengan konsep sirkulasi informasi dan pendekatan kapabilitas Sen. Analisis tidak berhenti pada frekuensi kata, tetapi menafsirkan makna manifes dan laten. Keabsahan data dijaga melalui pembacaan berulang, penyajian kutipan teks sebagai dasar tiap tafsir, ketekunan pengamatan, dan pemeriksaan sejawat.

HASIL

Informasi yang menjadi perhatian meliputi pelayanan, administrasi masyarakat, kegiatan pembangunan, kegiatan kesehatan, konsultasi masyarakat, serta pemberitahuan kelembagaan. Pada Grup *WhatsApp*, pesan berfungsi terutama untuk koordinasi, pemberitahuan, instruksi, penerusan informasi, dan respons. Pada *Instagram* Instagram berada pada ruang publik yang lebih terbuka, pesan dikemas melalui poster, foto, *caption*, pengumuman, dan informasi kegiatan sehingga masyarakat dapat mengaksesnya secara langsung melalui kanal publikasi. Papan Informasi, teks berfungsi terutama sebagai publikasi dan penyediaan informasi yang dapat diakses masyarakat secara langsung di Kelurahan.

Korpus Data WhatsApp Group

No.	Tanggal	Konten	Kutipan Teks
1	8 Juni 2026	Informasi pelayanan warga	"Pa RW, punten kangge enjing supados diinfokan ka warga."
2	10 Juni 2026	Informasi kegiatan kelurahan	"Mohon bantuan Bapak/Ibu RT dan RW untuk menyampaikan informasi ini kepada warga."
3	12 Juni 2026	Koordinasi kegiatan masyarakat	"Mohon untuk segera dikoordinasikan kepada warga masing-masing."
4	15 Juni 2026	Informasi pelayanan administrasi	"Bagi warga yang membutuhkan pelayanan agar membawa persyaratan yang telah ditentukan."
5	18 Juni 2026	Informasi bantuan masyarakat	"Mohon diinformasikan kepada warga yang menerima bantuan agar membawa persyaratan."
6	20 Juni 2026	Koordinasi RT/RW	"Mohon bantuan Bapak/Ibu RT dan RW untuk menginformasikan kepada warga."
7	22 Juni 2026	Informasi kegiatan kelurahan	"Kegiatan akan dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditentukan."
8	24 Juni 2026	Rapat koordinasi	"Assalamualaikum Bapak dan Ibu Ketua RW, berikut undangan terkait rapat koordinasi."
9	26 Juni 2026	Rapat penyelesaian program	"Undangan Rapat Koordinasi Penyelesaian Program PTSL Tahun 2020-2021."
10	29 Juni 2026	Informasi pelayanan warga	"Mohon kepada Bapak/Ibu untuk menyampaikan informasi tersebut kepada warga."

11	2 Juli 2026	Pendataan masyarakat	"Mohon data warga agar segera disampaikan melalui pengurus wilayah masing-masing."
12	5 Juli 2026	Informasi bantuan	"Bagi penerima bantuan agar membawa dokumen yang diperlukan."
13	8 Juli 2026	Koordinasi lingkungan	"Mohon kepada seluruh warga untuk menjaga kebersihan lingkungan."
14	11 Juli 2026	Informasi kegiatan sosial	"Mohon bantuan RT/RW untuk mendata warga yang membutuhkan bantuan."
15	14 Juli 2026	Pendataan lansia, anak yatim, dan disabilitas	"Abi nyuhunkeun data lansia, anak yatim, sareng disabilitas anu teu acan kenging bantosan."
16	17 Juli 2026	Informasi administrasi	"Data yang diperlukan agar segera disampaikan kepada pihak kelurahan."
17	21 Juli 2026	Penyebarluasan informasi	"Mohon agar informasi ini dapat disebarluaskan kepada masyarakat."
18	24 Juli 2026	Koordinasi kegiatan warga	"Mohon bantuan Bapak/Ibu RT dan RW untuk menginformasikan kepada warga."
19	28 Juli 2026	Surat/informasi dari kecamatan	"Mohon untuk ditindaklanjuti dan disampaikan kepada pihak terkait."
20	31 Juli 2026	Pelayanan masyarakat	"Warga yang akan melakukan pelayanan agar melengkapi persyaratan."
21	3 Agustus 2026	Informasi kewaspadaan lingkungan	"Mohon kepada seluruh warga agar tetap waspada dan menjaga keamanan lingkungan."
22	5 Agustus 2026	Informasi gempa	"Info Gempa Mag: 5.3, 05-Agu-26 21:55:41 WIB."
23	7 Agustus 2026	Informasi kebencanaan	"Mohon kepada seluruh warga agar tetap waspada dan mengikuti informasi selanjutnya."
24	10 Agustus 2026	Informasi bantuan pangan	"Untuk mulai pengiriman beras dan minyak diundur menjadi mulai besok."
25	13 Agustus 2026	Distribusi bantuan	"Supados diinfoken wae ka warga bilih enjing arangkat ka kelurahan."
26	17 Agustus 2026	Informasi kegiatan masyarakat	"Mohon kepada seluruh pengurus wilayah untuk menyampaikan informasi kegiatan."
27	20 Agustus 2026	Pelayanan masyarakat	"Bagi warga yang akan mendapatkan pelayanan agar mengikuti ketentuan yang berlaku."
28	23 Agustus 2026	Koordinasi kelurahan	"Mohon bantuan Bapak/Ibu RT dan RW untuk menyampaikan informasi kepada warga."

29	26 Agustus 2026	Informasi insentif	“Assalamualaikum, ka Bapa/Ibu RT/RW, insentif SASIH Agustus insya Allah jam 1 siang tiasa ka kelurahan.”
30	28 Agustus 2026	Penutupan akses jalan	“Surat Pemberitahuan Penutupan Akses Jalan dan Lampiran. Mohon bantuannya untuk diinformasikan kepada warga.”
31	31 Agustus 2026	Informasi kegiatan kelurahan	“Mohon agar informasi ini dapat disampaikan kepada masyarakat.”
32	31 Agustus 2026	Perubahan jadwal kegiatan	“Punten anu jadwal dinten ayeuna diundur heula, supados diinformasikeun ka warga.”
33	31 Agustus 2026	Monitoring bantuan Bulog	“Margi bade aya monitoring ti pihak Bulog terkait komplek warga.”
34	31 Agustus 2026	Koordinasi pengurus wilayah	“Pengganti serahkeun ka pengurus setempat, da anu apal kana warga téh pasti pengurus setempat.”

*Tabel 1. Korpus Data WhatsApp Group
(Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2026)*

Korpus Data Instagram

No	Tanggal	Konten	Kutipan Teks
1	10 Juni 2026	Informasi pelayanan kelurahan	“Pelayanan kepada masyarakat merupakan bagian dari komitmen Kelurahan Lengkongjaya.”
2	15 Juni 2026	Kegiatan kelurahan	“Kelurahan Lengkongjaya terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.”
3	20 Juni 2026	Informasi masyarakat	“Mari bersama-sama menjaga lingkungan agar tetap aman, bersih, dan nyaman.”
4	25 Juni 2026	Kegiatan pelayanan	“Pelayanan masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jadwal yang berlaku.”
5	30 Juni 2026	Informasi administrasi	“Pastikan dokumen dan persyaratan pelayanan telah dipersiapkan dengan lengkap.”
6	5 Juli 2026	Kegiatan masyarakat	“Kegiatan bersama masyarakat menjadi bagian dari upaya memperkuat kebersamaan.”
7	10 Juli 2026	Informasi bantuan	“Penyaluran bantuan ditujukan kepada masyarakat yang telah memenuhi ketentuan.”
8	15 Juli 2026	Pelayanan publik	“Kelurahan Lengkongjaya hadir memberikan pelayanan kepada masyarakat.”
9	20 Juli 2026	Kegiatan sosial	“Mari bersama-sama membangun lingkungan yang peduli dan saling membantu.”
10	25 Juli 2026	Informasi kegiatan	“Kegiatan dilaksanakan sebagai bentuk koordinasi dan pelayanan kepada masyarakat.”

11	30 Juli 2026	Informasi lingkungan	“Menjaga kebersihan dan ketertiban merupakan tanggung jawab bersama.”
12	5 Agustus 2026	Informasi kebencanaan	“Masyarakat diimbau untuk tetap waspada terhadap informasi kebencanaan.”
13	10 Agustus 2026	Informasi bantuan pangan	“Informasi penyaluran bantuan pangan kepada masyarakat Kelurahan Lengkongjaya.”
14	15 Agustus 2026	Kegiatan masyarakat	“Bersama masyarakat, kita wujudkan lingkungan yang aman dan nyaman.”
15	20 Agustus 2026	Informasi pelayanan	“Kami terus berupaya memberikan informasi pelayanan secara terbuka kepada masyarakat.”
16	25 Agustus 2026	Kegiatan kelurahan	“Kegiatan Kelurahan Lengkongjaya bersama masyarakat.”
17	30 Agustus 2026	Informasi pembangunan	“Pembangunan dan pemeliharaan lingkungan dilaksanakan untuk mendukung kebutuhan masyarakat.”

*Tabel 2. Korpus Data Instagram
(Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2026)*

Korpus Data Papan Informasi

No	Tanggal	Konten	Kutipan Teks
1	12 Juni 2026	Informasi pelayanan masyarakat	“Informasi pelayanan administrasi Kelurahan Lengkongjaya.”
2	25 Juni 2026	Informasi kebersihan	“Mari menjaga kebersihan lingkungan dan membuang sampah pada tempatnya.”
3	8 Juli 2026	Informasi kegiatan masyarakat	“Pengumuman kegiatan masyarakat Kelurahan Lengkongjaya.”
4	21 Juli 2026	Informasi administrasi	“Masyarakat diharapkan melengkapi persyaratan sebelum melakukan pelayanan.”
5	4 Agustus 2026	Informasi bantuan	“Daftar penerima bantuan masyarakat Kelurahan Lengkongjaya.”
6	15 Agustus 2026	Informasi kegiatan	“Pemberitahuan kegiatan masyarakat di wilayah Kelurahan Lengkongjaya.”
7	28 Agustus 2026	Informasi penutupan jalan	“Pemberitahuan penutupan akses jalan untuk kepentingan kegiatan.”
8	29 Agustus 2026	Informasi pelatihan	“Pemberitahuan kegiatan pelatihan bagi masyarakat.”
9	29 Agustus 2026	Informasi pelayanan	“Jadwal pelayanan Kelurahan Lengkongjaya.”
10	30 Agustus 2026	Informasi lingkungan	“Himbauan menjaga keamanan, kebersihan, dan ketertiban lingkungan.”

*Tabel 2. Korpus Papan Informasi
(Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2026)*

Penyusunan korpus data tersebut memudahkan proses *coding* dalam analisis tematik. Pada tahap *open coding*, peneliti mengidentifikasi unit-unit makna yang muncul dalam teks, antara lain informasi pelayanan, persyaratan administrasi, jadwal pelayanan, informasi bantuan, pemberitahuan kegiatan, informasi pelatihan, penutupan akses jalan, kebersihan, keamanan, ketertiban, dan partisipasi masyarakat. Kode-kode tersebut kemudian dikelompokkan melalui *axial coding* berdasarkan hubungan maknanya. Kode mengenai pelayanan, persyaratan, dan jadwal dikelompokkan ke dalam kategori komunikasi pelayanan dan administrasi, kode mengenai bantuan dikelompokkan sebagai informasi bantuan masyarakat, sedangkan pemberitahuan kegiatan, pelatihan, dan penutupan jalan dikelompokkan sebagai informasi dan kepentingan umum. Sementara itu, pesan mengenai kebersihan, keamanan, ketertiban, dan partisipasi masyarakat dikelompokkan sebagai komunikasi sosial. Pada tahap *selective coding*, kategori-kategori tersebut dihubungkan untuk menemukan tema yang lebih luas.

Tema yang terbentuk menunjukkan bahwa Papan Informasi Kelurahan Lengkongjaya berfungsi sebagai media penyampaian informasi pelayanan, administrasi, kegiatan, bantuan, dan imbauan sosial kepada masyarakat secara langsung melalui ruang informasi kelurahan. Karakter pesan yang muncul cenderung singkat, informatif, dan instruktif. Berbeda dengan data *WhatsApp* Group yang banyak memperlihatkan pola koordinasi melalui RT/RW, dan *Instagram* yang lebih menonjolkan publikasi kegiatan serta komunikasi publik, Papan Informasi lebih memperlihatkan fungsi penyediaan informasi tertulis yang dapat menjadi rujukan masyarakat mengenai pelayanan, kegiatan, bantuan, dan kondisi lingkungan. Hal ini sesuai dengan fokus penelitian yang menempatkan media internal kelurahan sebagai saluran sirkulasi informasi kelembagaan kepada masyarakat.

Analisis tematik atas 64 teks menghasilkan satu argumen sentral. Kelurahan Lengkongjaya memiliki saluran yang beragam, tetapi masih menggunakan pola birokrasi lama yang instruksional dan bergerak dari atas ke bawah. Media digital mengubah cara pesan dikirim, belum cara pesan disusun. Temuan ini dibaca sebagai "perilaku lama dengan cara baru".

Bahasa administratif yang sederhana tetapi tidak rinci. Diksi pada ketiga media tergolong sederhana ("mohon", "agar", "bagi warga"). Jargon teknis jarang muncul, dan hanya program PTSL yang tampak sebagai istilah khusus. Kesulitan justru bersumber dari pola perujukan. Teks berulang kali menunjuk pada "persyaratan yang telah ditentukan" (WAG-4), "jadwal yang telah ditentukan" (WAG-7), atau "ketentuan yang berlaku" (WAG-27) tanpa menguraikan isinya. Pola yang sama muncul di *Instagram* (IG-7) dan papan informasi (PI-4). Temuan ini memberi nuansa pada kerangka konseptual penelitian. Hambatan semantik (*semantic noise*) di Lengkongjaya tidak terutama berasal dari jargon yang sulit, melainkan dari ketiadaan rincian. Hal ini sejalan dengan Wahyono dan Aditia (2022) teks yang sederhana tetapi tidak lengkap tetap tidak dapat ditindaklanjuti pembacanya. Pola ini dapat dibaca sebagai ritualisme birokrasi, yaitu pesan dianggap tuntas setelah ketentuan disebut, bukan setelah ketentuan itu dipahami dan dapat dijalankan warga.

Nada pesan berbeda antarsaluran, tetapi ketiganya menempatkan warga sebagai penerima. Pada *WhatsApp*, nada direktif dilunakkan oleh kesantunan: kata "mohon" muncul pada 17 dari 34 teks, dan tujuh teks memakai bahasa Sunda. Pada *Instagram*, nada bersifat persuasif-institusional dan berpusat pada citra lembaga. Pada papan informasi, nada informatif-impersonal berupa kalimat nominal tanpa penerima yang jelas. Tidak satu pun dari 64 teks memuat nomor narahubung, kanal aduan, atau tata cara klarifikasi. Arus ke bawah dominan, sedangkan arus ke atas hampir seluruhnya berupa penyeteroran data yang diminta kelurahan. Ajakan "mari bersama-sama" di *Instagram* sekilas partisipatif, tetapi tanpa

mekanisme umpan balik. *Instagram* di sini lebih berfungsi sebagai etalase kegiatan daripada ruang keterlibatan warga (*civic engagement*) sebagaimana dikonsepsikan Sari dan Veri (2025).

Sebanyak 18 dari 34 teks *WhatsApp* (sekitar 53%) menggantungkan penyampaian informasi kepada warga pada RT/RW, dengan formula yang nyaris identik: "mohon bantuan Bapak/Ibu RT dan RW untuk menyampaikan informasi ini kepada warga". Permintaan itu tidak disertai ringkasan pesan, naskah siap teruskan, daftar persyaratan yang dapat disalin, batas waktu, maupun konfirmasi penerimaan. Beban penerjemahan dan pemilahan dialihkan seluruhnya kepada perantara, dan struktur ini dilegitimasi kelurahan sendiri (WAG-34). Kemacetan dengan demikian lebih tepat dibaca sebagai persoalan desain distribusi, bukan semata perilaku individu pengurus. Kelengkapan informasi juga timpang antarsaluran. Rincian operasional (jadwal, jam pencairan, lampiran surat) terkonsentrasi di grup *WhatsApp* yang tertutup bagi pengurus wilayah. Saluran yang terbuka bagi warga memuat informasi yang lebih umum. Contohnya penutupan jalan pada 28 Agustus 2026: versi *WhatsApp* disertai lampiran, sedangkan versi papan informasi tidak menyebut ruas jalan maupun waktunya. Daftar penerima bantuan pada papan informasi (PI-5) menjadi pengecualian yang patut dicatat sebagai praktik transparansi yang baik. Warga di luar jangkauan perantara pada umumnya tidak dapat memperoleh rincian dari saluran publik.

Ketersediaan saluran tidak otomatis meningkatkan kapabilitas selama struktur pertukaran informasi tidak memberi warga kemampuan nyata untuk memahami dan memanfaatkan informasi. Macetnya jalur formal juga membuka kekosongan informasi (*information void*) yang rentan diisi jalur informal.

Dalam kerangka Sen (1981, 1999), program bantuan dan layanan di Lengkongjaya tersedia. Yang rentan adalah jalur informasi untuk mengklaimnya. Korpus menunjukkan empat titik kerentanan:

1. persyaratan yang disebut tanpa rincian
2. perubahan jadwal yang disampaikan melalui perantara
3. pendataan kelompok rentan (lansia, anak yatim, penyandang disabilitas) yang bergantung pada pengetahuan dan kesediaan perantara
4. ketiadaan ruang sanggah tertulis.

Pada tingkat konstruktif, pesan searah tanpa umpan balik menempatkan warga sebagai penerima pasif yang bergantung pada tafsir perantara. Temuan yang paling menuntut kehati-hatian adalah bahwa komunikasi kelurahan tampak lancar, pesan terkirim berkala melalui tiga saluran aktif. Namun, kelancaran itu hanya terjadi pada tingkat transmisi, belum pada tingkat pemahaman dan tindakan warga. Ilusi ini dijelaskan oleh tiga konsep, ritualisme birokrasi (ukuran keberhasilan bergeser menjadi "sudah diumumkan"), kesenjangan rancangan-kenyataan (platform baru dianggap perubahan padahal praktiknya sama), dan ruang evaluasi kapabilitas Sen (ukuran yang relevan adalah apa yang mampu dilakukan warga dengan informasi, bukan jumlah saluran).

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pesan media internal Kelurahan Lengkongjaya dikonstruksi dengan bahasa administratif yang sederhana dari diksi tetapi tidak rinci dari isi. Teks berulang kali merujuk pada ketentuan tanpa menguraikannya, bernada direktif-santun, persuasif-institusional, atau informatif-impersonal sesuai salurannya, dan tidak memuat ruang umpan balik. Kemacetan arus komunikasi bersumber dari desain distribusi. penyampaian kepada warga digantungkan pada RT/RW tanpa perangkat pendukung, sementara rincian operasional terpusat pada saluran tertutup.

Kondisi ini membuka ruang penyaringan oleh perantara dan menimbulkan indikasi kerentanan warga dalam mengakses bantuan sosial dan pelayanan publik, yang dalam istilah Sen merupakan kegagalan informasi yang berpotensi menjadi kegagalan hak. Hambatan sirkulasi informasi di kelurahan ini tidak terutama disebabkan ketiadaan saluran, melainkan kelengkapan isi pesan dan struktur distribusinya. Karena korpus hanya berasal dari sisi kelurahan, kesimpulan ini bersifat indikatif dan kontekstual.

SARAN

Karena hambatan bersumber dari isi teks dan struktur distribusi, perbaikan paling langsung ada pada penyusunan pesan. Skripsi merumuskan lima prinsip rekonstruksi yang selaras dengan UU No. 14 Tahun 2008 dan UU No. 25 Tahun 2009:

1. pesan yang berdiri sendiri (siapa berhak, apa yang dibawa, kapan, di mana, kepada siapa bertanya);
2. pesan dua lapis untuk perantara (instruksi dan naskah siap teruskan)
3. kesetaraan isi lintas saluran
4. ruang umpan balik tertulis
5. bahasa kontekstual yang memadukan bahasa Indonesia sederhana dan bahasa Sunda.

Secara praktis, kelurahan disarankan merinci persyaratan, tanggal, jam, dan tempat dalam setiap pesan, menyediakan naskah siap teruskan dengan konfirmasi sederhana bagi RT/RW, menyamakan rincian lintas saluran, serta mencantumkan narahubung dan kanal aduan. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan membandingkan naskah asli kelurahan dengan teks terusan di grup RT/RW, melengkapi analisis teks dengan wawancara warga, pengurus, dan aparat, memperluas periode dan kanal, serta melakukan studi komparatif dengan kelurahan atau desa lain.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Braun, V., & Clarke, V. (2022). *Thematic analysis: A practical guide*. SAGE Publications.
- Creswell, J. W. (2019). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.)*. SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (6th ed.)*. SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.)*. SAGE Publications.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2024). *The SAGE handbook of qualitative research (6th ed.)*. SAGE Publications.
- Kriyantono, R. (2020). Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif (Edisi ke-2). Kencana Prenada Media Group.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook (4th ed.)*. SAGE Publications.
- Neuman, W. L. (2021). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches (8th ed.)*. Pearson.
- Saldaña, J. (2021). *The coding manual for qualitative researchers (4th ed.)*. SAGE Publications.
- Sen, A. (1981). *Poverty and famines: An essay on entitlement and deprivation*. Oxford University Press.
- Sen, A. (1999). *Development as freedom*. Oxford University Press.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory (2nd ed.)*. SAGE Publications.

Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Tracy, S. J. (2020). *Qualitative research methods: Collecting evidence, crafting analysis, communicating impact (2nd ed.)*. Wiley-Blackwell.

Jurnal:

Ahda, M. H. (2021). Pola komunikasi penggunaan aplikasi Telegram sebagai media informasi karyawan Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center. *PIKMA: Publikasi Media dan Komunikasi*, 4(1). <https://doi.org/10.24076/PIKMA.V4I1.602>

Fauziah, L. (2020). Verifikasi dalam penarikan kesimpulan penelitian kualitatif. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 9(1), 33-40.

Firdiansjah, A. (2022). Paradigma interpretif dalam perspektif realitas sosial dan ilmu pengetahuan. *Jurnal Ekonomi*, 5(6).

Fitriani, R. (2020). Penggunaan desain deskriptif kualitatif dalam penelitian pendidikan. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 15(1), 45-52.

Karuni, A., & Astuti, V. F. (2024). Implementasi dan pemanfaatan komunikasi digital dalam program Desa Berdaya oleh CSR PT. PLN Corporate University. *JCSR-POLITAMA: Journal of Community Service and Research*, 4(2). <https://doi.org/10.55606/jcsr-politama.v4i2.6144>

Kleine, D., & Poveda, S. (2020). *Digital technologies, small business and the Capability Approach: A case study of craft enterprises in Chile. The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 86(4),. <https://doi.org/10.1002/isd2.12130>

Laksana, A., Handayani, P., & Priatna, A. N. (2025). Analisis proses komunikasi organisasi dalam penyusunan standar operasional prosedur di Inspektorat Daerah Kota Serang. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora (JURRISH)*, 5(1). <https://doi.org/10.55606/jurrish.v5i1.6840>

Maulidah, W., & Marzuki, M. E. (2025). Analisis komunikasi organisasi terkait penanganan pelanggaran Pilkada 2024 oleh BAWASLU Kabupaten Pasuruan. *Majelis*, 2(3). <https://doi.org/10.62383/majelis.v2i3.1122>

Mughiroh, A. F. (2024). Membangun dan mengelola media komunikasi dan informasi digital Desa Plosogenuk Kabupaten Jombang. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2). <https://doi.org/10.53696/27214834.777>

Roberts, J. M., & El-Haj, A. (2021). *Deliberative democracy, public reason and Amartya Sen's capability approach: A critical realist perspective. Journal of Critical Realism*, 20(3), 263-280. <https://doi.org/10.1080/14767430.2021.1925345>

Sari, M. N., & Veri, J. (2025). Peran media sosial dalam komunikasi publik di era digital: Kajian literatur sistematis berbasis PRISMA. *Daya Saing: Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(3). <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v11i3.2403>

Sukarya, S. D., & Kristiyono, J. (2023). *The impact of internal bulletins on information needs in Balai Besar Wilayah Sungai Brantas*. Lontar: *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(1). <https://doi.org/10.30656/lontar.v11i1.6491>

Suradigama, I. W., Antara, I. W., & Dharma, I. B. W. (2023). Mewujudkan pelayanan publik yang prima pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tabanan. *Ganec Swara*, 17(4). <https://doi.org/10.35327/gara.v17i4.614>

Wahyono, T., & Aditia, R. (2022). Unsur-unsur komunikasi pelayanan publik (sebuah tinjauan literatur). *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(4). <https://doi.org/10.37676/mude.v1i4.2720>

Walker, M. (2020). Epistemic capabilities in local development: Human development and epistemic justice. *Journal of Human Development and Capabilities*, 21(2), 134-149. <https://doi.org/10.1080/19452829.2020.1738799>

Wijayanto, W., Marlita, D., Nasution, N. A. S., dkk. (2025). *The analysis of service quality and service facilities on public satisfaction through public trust at the Motor Vehicle Testing Management Unit*, Cilincing, 2025. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI)*, 7(1). <https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i1.6479>

Yates, O. P., Harris, K. L., & Davis, M. C. (2022). *Information deprivation as capability failure: Evaluating transparency and social policy delivery at the local level*. *Social Policy & Administration*, 56(6), 912-927. <https://doi.org/10.1111/spol.12814>

Skripsi :

Faqihudin, R. (2023). Analisis konten media sosial Instagram sebagai media penyebaran dan pengelolaan informasi pada akun @ppidkotasemarang (Skripsi sarjana, Universitas Semarang). e-Skripsi USM. <http://eskripsi.usm.ac.id>