

## Strategi Komunikasi Dalam Penghapusan Barang Milik Negara Melalui Aplikasi *Online* Pada Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat

Ni Made Susanti<sup>1</sup>, Siti Zaenab<sup>2</sup>, Gusti Ayu Santi Patni R.<sup>3</sup>

Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram

E-mail Korespondensi : [madesusanti93@gmail.com](mailto:madesusanti93@gmail.com)

Keywords:	Abstract
<p>Communication Strategy, Removal of State Property, Online Application.</p>	<p><i>Logistics has an important role in a company, because its function is to facilitate the efficient and effective implementation of tasks and operations. The Logistics Bureau functions as a supporter of work unit activities in carrying out police operations to achieve security and order, as well as providing good service to the community. The aim of this research is to analyze and describe the service process for the removal of State Property, communication strategies in the service and communication feedback in the service for the removal of State Property through an online application at the West Nusa Tenggara Regional Police Logistics Bureau. Using communication accommodation theory, self-disclosure theory and hierarchy of needs theory. The results of the research were that the service process for the removal of State Property went well, where the implementation used a two-way communication model, communication strategies in the service using leadership strategies and service officer strategies as well as communication feedback in the service for the removal of State Property through an online application at the West Nusa Tenggara Regional Police Logistics Bureau. tangibility, reliability, responsiveness, empathy and always instilling the 5S culture, namely smile, greet, salute, be polite and courteous.</i></p>

Kata kunci:	Abstrak
<p>Strategi Komunikasi, Penghapusan Barang Milik Negara, Aplikasi Online</p>	<p>Logistik memiliki peran penting dalam perusahaan, karena fungsinya memfasilitasi pelaksanaan tugas dan operasi yang efisien dan efektif. Biro Logistik berfungsi sebagai pendukung kegiatan satuan kerja dalam melaksanakan kegiatan operasi kepolisian untuk mewujudkan keamanan dan ketertiban, serta memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis dan mendeskripsikan proses pelayanan penghapusan Barang Milik Negara, strategi komunikasi dalam pelayanan serta feedback komunikasi dalam pelayanan penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi onlinedi Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat. Dengan menggunakan teori akomodasi komunikasi, teori penyikapan diri (Teory Self Disclosure) dan teori hierarki kebutuhan. Hasil penelitiannya proses pelayanan penghapusan Barang Milik Negara berjalan dengan baik dimana dalam pelaksanaannya menggunakan menggunakan model komunikasi dua arah, strategi komunikasi dalam pelayanan menggunakan strategi</p>

	pimpinan dan strategi petugas pelayanan serta feedback komunikasi dalam pelayanan penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi online di Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat berwujud, kehandalan, ketanggapan, empati serta selalu menanamkan budaya 5S yaitu senyum, sapa, salam, sopan dan santun.
--	---

## I. PENDAHULUAN

Lembaga Negara, ketika merealisasikan tugas dan fungsi organisasi tentunya membutuhkan support sarana dan prasarana yang memadai, serta dapat terkelola dengan baik dan efisien guna menunjang pelayanan kepada masyarakat. Hal itu tertuang dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara bahwa: "Menteri Keuangan sebagai pembantu Presiden dalam bidang Keuangan Negara bertindak sebagai *Chief Financial Officer (CFO)* Pemerintah Republik Indonesia yang berwenang dan bertanggungjawab atas pengelolaan aset dan kewajiban negara secara nasional". Segala bentuk sarana dan prasarana yang dibeli atau diperoleh atas beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau perolehan lainnya yang sah disebut Barang Milik Negara atau disingkat BMN, yang tata cara penggunaannya telah ditetapkan. Penggunaan Barang Milik Negara telah ditetapkan dan diatur oleh pemerintah pusat berupa perundang-undangan. Dalam tahapanya penghapusan merupakan bagian terakhir dari siklus pengelolaan Barang Milik Negara (BMN). Kendati demikian, akan berbeda pada pelaksanaan yang dilakukan oleh setiap instansi, sehingga permasalahan yang timbul akan berbeda di setiap instansi. Perbedaan pelaksanaan sangat erat kaitannya dengan manajemen, semakin baik manajemen yang diterapkan, maka akan berdampak pada pelaksanaan penghapusan yang lebih baik dan meminimalisir terjadinya hambatan yang lebih besar. Seiring habisnya masa pakai barang, biasanya akan semakin besar biaya yang digunakan untuk melakukan perbaikan. Cara yang dapat dilakukan untuk membebaskan dari pertanggungjawaban pemeliharaan adalah dengan cara menghapuskan barang tersebut dari daftar inventarisasi pada aplikasi SIMAK Barang Milik Negara.

Logistik memiliki peran penting dalam perusahaan, karena fungsinya memfasilitasi pelaksanaan tugas dan operasi yang efisien dan efektif. Aktivitas kerja akan terganggu jika tidak ada logistik; kekurangan logistik akan secara signifikan menghambat kemajuan dan membuat kebutuhan menjadi sangat langka, sehingga menimbulkan risiko dan hambatan yang signifikan terhadap operasi kerja. Memperoleh pengetahuan dan mengembangkan pendekatan strategis terhadap logistik sangat penting bagi organisasi dan departemen untuk lebih berhati-hati saat memilih dan mendapatkan produk, karena persiapan awal dan perhatian terhadap detail akan menghasilkan keputusan yang lebih tepat. Di mana logistik memainkan peran penting dalam memfasilitasi alur kerja dan meminimalkan tugas-tugas berisiko tinggi. Oleh karena itu, keseriusan harus diterapkan pada perencanaan dan penelitian logistik untuk mencegah terjadinya kesalahan.

Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat bertanggung jawab untuk mengawasi dan memberikan bantuan kepada pimpinan di bawah Kapolda. Peran utamanya adalah mengelola pertumbuhan logistik, termasuk persediaan, fasilitas, dan layanan di dalam Polda. Manajemen logistik, yang juga disebut sebagai siklus logistik, mencakup berbagai kegiatan seperti perencanaan kebutuhan, penganggaran, pengadaan, pemanfaatan, pengamanan, pemeliharaan, penilaian, penghapusan, pemindahtanganan, administrasi, pembinaan, pengawasan, dan pengendalian. Kegiatan-kegiatan ini harus dilakukan secara konsisten untuk memastikan operasi dukungan logistik yang efektif dan efisien dan untuk menjamin pelaksanaan manajemen logistik di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia yang kompeten, transparan, dan akuntabel.

Salah satu hal yang cukup krusial dalam pelaksanaan penghapusan Barang Milik Negara ialah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) penghapusan Barang Milik Negara. Hal ini telah diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 83/PMK.06/2016 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemusnahan dan Penghapusan Barang Milik Negara, bahwa: “terdapat dua kondisi dalam melaksanakan tata cara penghapusan Barang Milik Negara yang dibedakan berdasar penghapusan Barang Milik Negara dalam kuasa Pengelola Barang dan penghapusan Barang Milik Negara dalam kuasa Pengguna Barang”(Menteri Keuangan, 2016). Barang Milik Negara yang dapat dilakukan penghapusan dapat berupa tanah dan/atau bangunan, serta Barang Milik Negara lainnya, tidak termasuk tanah dan/atau bangunan, yang berada dalam penguasaan Pengelola Barang/Pengguna Barang. Kendaraan bermotor merupakan salah satu contoh Barang Milik Negara yang dapat diusulkan untuk dihapuskan, selain tanah dan bangunan. Adanya potensi korelasi antara penggunaan Barang Milik Negara, yaitu kendaraan bermotor dinas, dengan biaya bahan bakar minyak dan pemeliharaan menimbulkan kekhawatiran tidak optimalnya pelaksanaan penghapusan yang dapat mengakibatkan kerugian keuangan Negara. Oleh karena itu, perlu dilakukan optimalisasi penghapusan Barang Milik Negara dari satuan kerja.

Sangat penting bagi staf Bag Pal Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat dan Staf Bag Logistik di Satker/Satwil Polres Jajaran Polda Nusa Tenggara Barat untuk membangun pola komunikasi yang efektif dan akurat. Hal ini dikarenakan komunikasi yang efektif berpotensi memberikan dampak positif dan meningkatkan kinerja anggota staf masing-masing. Salah satu permasalahan yang terjadi di Bag Logistik Satker/Satwil Polres Jajaran Polda Nusa Tenggara Barat yang merupakan permasalahan dalam proses administrasi dalam pelayanan penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi *online*. Oleh karena itu, peneliti memiliki alasan bahwa staf Bag Pal Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat dan Staf Bag Logistik Satker/Satwil Polres Jajaran Polda Nusa Tenggara Barat seharusnya sudah melaksanakan penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi *Online* sehingga tidak adanya keterikatan antara Penggunaan aset milik negara, seperti mobil dinas, beserta biaya pemeliharaan dan pelaksanaan penghapusan yang tidak optimal, menjadi perhatian karena adanya potensi kerugian keuangan yang ditimbulkan oleh negara.

## II. METODE

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode lapangan Penelitian ini dilakukan di Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat, Pemilihan lokasi ini berdasarkan pertimbangan bahwa yang diteliti mengenai strategi komunikasi dalam pelayanan penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi *online* yang dilakukan staf Bag Pal Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat dalam memberikan layanan pelaksanaan proses penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi *online*. Data primer diperoleh secara langsung dari informannya itu pihak yang bersangkutan dengan menggunakan teknik wawancara yaitu Kepala Bagian Peralatan dan Staf Bagian Peralatan Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat. Dalam menentukan informan, peneliti menggunakan teknik *purposive*. Kriteria informan dalam penelitian ini berdasarkan hasil penelusuran, yaitu satu orang yang merupakan Kepala Bagian Peralatan yang merupakan Pimpinan dari Pelayanan Penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi *Online* dan 8 orang bertugas sebagai Bintara/ASN/PHL dalam Pelayanan Penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi *Online*. Dimana delapan informan tersebut mengetahui langsung dan merupakan petugas yang menangani proses Penghapusan Barang Milik Negara. Informan tersebut merupakan anggota Bag Pal Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat yang telah berpengalaman dan bertanggung jawab atas pelaksanaan serta aktivitas pelayanan Penghapusan Barang Milik Negara. Teknik penyajian data menggunakan teknis narasi.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Penelitian

#### **3.1 Proses Administrasi dalam pelayanan penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi *online* di Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat berupa Kendaraan Dinas Bermotor.**

Penerapan Komunikasi dalam pelayanan penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi *online* di Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat dilakukan menggunakan bahasa verbal dan non verbal. Untuk bahasa verbalnya yaitu berupa komunikasi tentang tata cara atau tindakan yang dilakukan dalam proses administrasi dalam pelaksanaan penghapusan Barang Milik Negara. Sedangkan untuk nonverbalnya ialah dengan gambar, ekspresi, simbol-simbol dan gestur. Keterampilan berkomunikasi menjadi salah satu tujuan penting untuk menunjang kualitas pelayanan, karena dengan kemampuan berkomunikasi staf Bag Peralatan mudah berinteraksi dengan staf Bag Logistik Satker/Satwil Polres jajaran Polda Nusa Tenggara Barat sehingga bermanfaat dalam kelancaran proses pelayanan.

Berdasarkan hasil di lapangan staf Bag Peralatan Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat dapat berkomunikasi baik secara komunikator dan komunikan. Peristiwa komunikasi yang terjadi antarastaf Bag Peralatan mudah berinteraksi dengan staf Bag Logistik Satker/Satwil Polres jajaran

Polda Nusa Tenggara Barat harus dengan *face to face* (bertatap muka). Secara bertatap muka dilakukan supaya staf Bag Logistik Satker/Satwil Polres jajaran Polda Nusa Tenggara Barat dapat memahami apa yang menjadi bahan pembicaraan atau apa yang sedang di komunikasikan serta SOP (standar operasional prosedur) dalam pelaksanaan penghapusan Barang Milik Negara.

Hasil di lapangan peneliti melihat bahwa penerapan komunikasi yang terjadi menggunakan model komunikasi yang menunjukkan bahwa komunikasi merupakan sebuah proses dua arah dimana baik pengirim pesan dan penerima pesan saling bergantian mengirim dan menerima pesan adalah model komunikasi yang dikemukakan oleh Wilbur Schramm. Wilbur Schramm adalah seorang ahli komunikasi yang memberikan pengaruh yang sangat besar dalam memfasilitasi penggunaan model komunikasi linear pada Tahun 1950an dan kemudian bergerak untuk mengembangkan model komunikasi relasional di Tahun 1973. Berbagai penelitian komunikasi dan empiris dipengaruhi oleh model komunikasi Schramm. Dalam model komunikasi Schramm dijelaskan bahwa pengirim pesan mengirimkan informasi kepada penerima pesan. Penerima pesan kemudian menafsirkan pesan berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan umpan balik yang diberikan kepada pengirim pesan.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, ada beberapa tahapan yang harus dilakukan dalam Proses Administrasi dalam pelayanan penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi *online* di Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat berupa Kendaraan Dinas Bermotor yaitu Tahap koordinasi, tahap penilaian, tahap proses penghapusan, tahap pendaftaran melalui aplikasi *online* kemudian Tahap Proses usulan penerbitan Keputusan Penghapusan BMN.

### **3.2 Strategi Komunikasi dalam pelayanan penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi *online* di Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat.**

Dalam pelayanan penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi *online* di Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat strategi yang digunakan untuk meningkatkan efektivitas dalam proses penyelesaian sebuah tugas pelayanan publik menggunakan dua strategi yaitu strategi kepemimpinan dan strategi petugas pelayanan.

Strategi kepemimpinan merupakan suatu proses rencana yang ditetapkan oleh seorang pemimpin dengan cara mempengaruhi para bawahan yang berfokus pada tujuan jangka panjang suatu organisasi. Dengan adanya strategi, maka suatu organisasi akan memperoleh kedudukan atau posisi yang kuat dalam wilayah kerjanya. Strategi kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan pada Bag Peralatan Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat sebagai Bag penyelenggara dalam melakukan proses penghapusan Barang Milik Negara berupa Kendaraan Dinas Bermotor melalui aplikasi *online* yaitu dengan menetapkan mekanisme penghapusan Barang Milik Negara yang sama seperti SOP (Standar Operasional Prosedur), serta melakukan pelatihan kepada staf Bag Peralatan Biro Logistik guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Strategi pelayanan adalah cara bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Solusi ataupun cara diambil berdasarkan kondisi kebutuhan dan mampu memberikan jalan terbaik dari keadaan yang terjadi. Kemudian pada Bag Peralatan Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat, Staf Bag Peralatan menggunakan strategi pada setiap tahapan yang dilakukan dalam proses penghapusan Barang Milik Negara, Pada tahap pengajuan administrasi sampai selesai proses penghapusan Barang Milik Negara staf Bag Peralatan melakukan strategi komunikasi dengan cara memberikan penjelasan secara terperinci dengan tetap mengedepankan 3S (senyum, sapa, salam) dan memberikan petunjuk dan arahan untuk memudahkan proses administrasi penghapusan Barang Milik Negara.

### **3.3 Feedback Komunikasi dalam pelayanan penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi *online* di Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat.**

Salah satu elemen kunci dari setiap komunikasi dalam pelayanan publik adalah memberikan kepuasan kepada pengguna pelayanan (staf Bag Logistik Satker/Satwil Polres Jajaran Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat) sesuai yang diharapkan. Untuk menghasilkan feedback yang positif maka indikator kualitas pelayanan harus terpenuhi. Dalam pembahasan mengenai kualitas sebuah pelayanan seperti halnya pelayanan penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi *online* di Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat ada beberapa indikator kualitas dalam pelayanan tersebut yaitu, *berwujud (Tangible)*, *Kehandalan (Reliability)*, *Ketanggapan (Responsiveness)*, *Empaty (Emphaty)*.

Merujuk pada hasil peneliti di lapangan bahwa lingkungan dan sarana-sarana fisik pada saat layanan dalam penghapusan Barang Milik Negara pada Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat sudah terpenuhi serta memadai dan bahwa saat melakukan pelayanan keahliannya saat menjelaskan informasi yang akurat dan jelas kepada staf Bag Logistik Satker/Satwil Polres Jajaran Polda Nusa Tenggara Barat telah sangat handal dan sudah kategori baik seperti yang telah diungkapkan oleh beberapa staf yang mengajukan penghapusan Barang Milik Negara yang saat itu melakukan proses penghapusan Barang Milik Negara.

Hal lainnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah melaksanakan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia tidak menjadi keharusan masyarakat yang menginginkan hendaknya birokrasi anggota Polri bisa bernilai semakin baik tetapi sudah sebagai kebutuhan untuk menghasilkan penataan dan pengelolaan pemerintahan yang bagus (*good governance*). Dalam pengkajian ini, peneliti menggunakan tiga aspek seperti yang dimaksud oleh Miftah Thoha, yakni sistem sumber daya aparatur, sistem penataan birokrasi pemerintah, dan kelembagaan birokrasi pemerintah.

## **2. Pembahasan**

### **3.1 Proses Administrasi dalam pelayanan penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi online di Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat berupa Kendaraan Dinas Bermotor.**

Proses adalah urutan pelaksanaan atau kejadian yang saling terkait yang bersama-sama mengubah masukan menjadi keluaran yang pelaksanaannya dapat dilakukan oleh manusia, alam atau mesin dengan menggunakan berbagai sumber daya. Administrasi sering juga disebut sebagai manajemen. Manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, (Oemar Hamalik, 2006) yaitu suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan didalam mencapai suatu tujuan. Selanjutnya proses administrasi adalah serangkaian aktivitas yang digunakan organisasi untuk mengelola operasi internalnya. Tujuan dari proses administrasi adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam organisasi. Proses administrasi yang efektif dapat membantu organisasi mencapai tujuannya.

Pada Tahun 1954, Wilbur Schramm merumuskan sebuah model komunikasi sebagai gambaran yang menunjukkan bahwa komunikasi merupakan sebuah proses dua arah dimana baik pengirim pesan dan penerima pesan saling bergantian mengirim dan menerima pesan. Model komunikasi Wilbur Schramm diadaptasi dari berbagai teori dari teoritis lainnya yaitu Osgood dan dikenal sebagai model komunikasi Osgood dan Schramm atau model komunikasi *encode-decode*. Osgood mengganti model komunikasi linear dengan proses komunikasi sirkuler dan Schramm menambahkan dengan konsep bidang pengalaman didalamnya. Schramm meyakini bahwa latar belakang individu yang terlibat dalam komunikasi memiliki peranan yang sangat penting. Masing-masing individu memiliki pengetahuan, pengalaman, serta mempraktekkan penafsiran pesan dalam cara yang berbeda.

Konsep utama dalam model komunikasi. Schramm yang pertama adalah bidang pengalaman (*field of experience*) yaitu hal-hal yang mempengaruhi pemahaman dan penafsiran pesan seperti budaya, latar belakang sosial, kepercayaan, pengalaman, nilai, dan aturan. Pesan yang sama ditafsirkan secara berbeda oleh orang yang berbeda. Jika kata-kata dan tanda yang digunakan oleh partisipan komunikasi sangat umum maka dapat dikatakan mereka berkomunikasi secara lebih efektif. Kedua konteks hubungan (*context of the relationship*) yaitu mereka yang terlibat dalam komunikasi, pada umumnya memiliki banyak hal untuk dibicarakan dengan orang lain. Pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan kepada penerima pesan tentunya sangat penting bagi keduanya. Komunikasi yang terjalin akan menjadi lebih mudah jika sebuah pengirim pesan dan penerima pesan memiliki hubungan yang dekat. Contohnya saja, masing-masing dari kita pasti memiliki sahabat. Dengan sahabat, kita dapat berbagai cerita dan pengalaman masing-masing. Kita dapat bercerita banyak kepada sahabat kita karena memiliki kedekatan hubungan yang sangat erat. Kita menjadi lebih mudah untuk mengungkapkan siapa sebenarnya diri kita kepada sahabat kita. Hal inilah yang di kupas dalam teori penetrasi sosial. Ketiga konteks lingkungan sosial mempengaruhi bidang referensi yaitu ketika kita memasuki situasi tertentu, maka kita akan berkomunikasi berdasarkan situasi yang ada. Kita

akan berperilaku dan berkomunikasi berdasarkan tempat, waktu, alasan, serta latar belakang situasi yang kita hadapi. Terkadang, kita akan berperilaku secara berbeda ketika kita dihadapkan berbagai tujuan. Selanjutnya keempat penggunaan metafora yang digunakan untuk mempermudah kita berkomunikasi dengan orang lain. Ketika seseorang menghubungkan dengan satu hal dengan yang lain maka akan menjadi lebih mudah dalam menjelaskan dan menafsirkannya. Kemudian kelima model mental yaitu bidang pengalaman yang seringkali tumpang tindih dengan kondisi mental dan kondisi sosial seseorang.

Gambar 3.1

Komunikasi Staf Bag Peralatan dan Staf Satker  
yang mengajukan penghapusan Barang Milik Negara



Dokumen : Ni Made Susanti, 2024

Pada foto di atas menggambarkan seorang Staf Satker yang mengajukan proses penghapusan Barang Milik Negara sedang berkomunikasi dengan menggunakan komunikasi dua arah. Dalam hal ini seorang Staf Bag Peralatan Biro Logistik dan Staf Bag Logistik Satker/Satwil menunjukkan adanya komunikasi yang intens mengenai seputaran persyaratan administrasi penghapusan Barang Milik Negara sesuai prosedurnya. Kemudian terlihat seorang Staf Bag Peralatan Biro Logistik memberikan petunjuk dan arahan yang harus dilengkapi dalam proses administrasi.

Tahap proses penilaian Barang Milik Negara berupa Kendaraan Dinas Bermotor dari Kantor Kekayaan Negara dan lelang dilakukan setelah pengajuan berkas administrasi dari Satker/Satwil dari Polres jajaran Polda Nusa Tenggara Barat, yang kemudian akan di tentukan nilai limit penjualannya setelah anggota dari Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang turun langsung ke lokasi dimana tempat dilakukan penyimpanan Barang Milik Negara yang diajukan tersebut oleh Satker/Satwil untuk dilakukan proses penghapusan. Tahap proses penghapusan Barang Milik Negara melalui penjualan secara lelang melalui aplikasi *online* dilakukan setelah Kepala Kantor Kekayaan Negara dan Lelang

melakukan proses penilaian terhadap Barang Milik Negara berupa Kendaraan Dinas Bermotor yang menerbitkan persetujuan pemusnahan atas usulan dari Saker/Satwil yang mengajukan.

Setelah Satker/Satwil yang akan melakukan proses penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi *online* melengkapi dokumen lampiran yang akan di lelang selanjutnya dapat masuk ke aplikasi DJKN Lelang dengan meng-klik DJKN lelang indonesia dan akan muncul portal.lelang.go.id. Selanjutnya langkah mendaftar akun melalui portal.lelang.go.id dengan langkah-langkah: 1). Membuka wibesite lelang DJKN dengan alamat portal.lelang.go.id; 2). Pada sudut kanan atak klik sign in/Daftar kemudian klik Daftar; 3). Pilih sesuai akun yang akan dibuat yaitu: akun perseorangan WNI, akun perseorangan WNA, entitas instansi, entitas korporasi; 4). Isi form pendaftaran secara lengkap; 5). Pada bagian bawah form klik kotak kecil untuk memberi tanda centang dan klik tulisan "syarat dan ketentuan"; 6) Klik tombol "kirim" pada bagian bawah halaman daftar untuk menyelesaikan proses registrasi; 7). Setelah itu akan muncul notifikasi "Pendaftaran Akun Berhasil". Kemudian cek kontak masuk pada email yang telah didaftarkan; 8). Kemudian buka email yang telah anda daftarkan sebelumnya, klik tombol "Aktivasi Akun Saya" yang dikirmkan sistem lelang"; 9). Selanjutnya akan diarahkan ke halaman portal.lelang.go.id dan akan muncul notifikasi Berhasil.

Tahap akhir dalam proses penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi *online* yaitu tahap penerbitan Keputusan Penghapusan Barang Milik Negara dimana setelah selesai melakukan proses lelang melalui aplikasi lelang dan telah ditetapkan pemenangnya selanjutnya Staf Bag Logistik Satker/Satwil yang melakukan proses penghapusan memproses ke Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang untuk meminta risalah lelangnya yang kemudian akan diterbitkan surat keputusan penghapusan Barang Milik Negara oleh Staf Bag Peralatan Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat yang ditandatangani oleh Kepala Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat.

### **3.2 Strategi Komunikasi dalam pelayanan penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi *online* di Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat.**

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu. Di dalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema, mengidentifikasi faktor pendukung yang sama seperti prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan, dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara secara efektif. Strategi komunikasi adalah perencanaan dalam penyampaian pesan melalui kombinasi berbagai unsur komunikasi seperti frekuensi, formalitas, isi dan saluran komunikasi sehingga pesan yang disampaikan mudah diterima dan dipahami serta dapat mengubah sikap atau perilaku sama seperti tujuan komunikasi.

Indikator strategi komunikasi dalam pelayanan adalah efektivitas komunikasi saat pelayanan yaitu merupakan sistematis yang harus dilakukan dalam melaksanakan pekerjaan yang sudah

dirumuskan. Pada ruang lingkup layanan publik, prosedur untuk menyelesaikan sebuah tugas harus dilaksanakan menggunakan metode terprogram agar menghasilkan apa yang sudah ditetapkan sebelumnya terus menerus. Agar mendapatkan hasil yang terus menerus itu diperlukan suatu standar layanan sehingga pelayanan tersebut bisa bergerak dengan efektif dikarenakan sudah terdapat sebuah standar.

Selanjutnya mengenai mekanisme, dapat dipahami bahwa mekanisme berasal dari kata dalam bahasa Yunani *mechaneyang* memiliki arti instrumen, mesin pengangkat beban, perangkat, peralatan untuk membuat sesuatu dan dari kata *mechosyang* memiliki arti sarana dan cara menjalankan sesuatu. Jadi mekanisme adalah pandangan bahwa interaksi bagian-bagian dengan bagian-bagian lainnya dalam suatu keseluruhan atau sistem secara tanpa disengaja menghasilkan kegiatan atau fungsi-fungsi sama seperti tujuan

Berdasarkan prosedur penghapusan Barang Milik Negara terlihat bahwa prosedur penghapusan Baran Milik Negara mulai dari tahap awal, yaitu: 1) Tahap Kasatker/Kasatwil jajaran Polda Nusa Tenggara Barat mengusulkan administrasi penghapusan Barang Milik Negara berupa surat perintah pembentukan tim komisi panitia penelitian dan pengecekan, berita acara hasil penelitian dan pengecekan, daftar rincian Barang Milik Negara yang diusulkan penghapusan, fotokopi pendelegasian wewenang, fotokopi Kartu Identitas Barang (KIB), laporan kondisi Barang Milik Negara, surat pernyataan tanggung jawab mutlak atas nilai limit yang diajukan, surat pernyataan Barang Milik Negara tidak dipergunakan lagi sebagai penunjang tugas dan fungsi, surat pernyataan tidak akan meminta anggaran untuk barang pengganti atas barang yang dijual/lelang, surat pernyataan tidak memiliki dokumen kepemilikan berupa BPKB dan/atau STNK, surat keterangan kebenaran fotokopi dokumen berkas yang ajukan, surat pernyataan bertanggungjawab penuh atas kebenaran data dan dokumen permohonan yang diajukan baik formil maupun materiil, fotokopi Bukti Kepemilikan Barang Milik Negara (BPKB/STNK/BAST), fotokopi surat keputusan penetapan status pengguna Barang Milik Negara, foto Barang Milik Negara (BMN), Khusus kendaraan dinas bermotor yang hilang/terbakar/rusak berat karena kecelakaan lalu lintas, harus disertai surat Keterangan Kepolisian dengan lampiran Berita Acara Penyidikan di TKP (Tempat Kejadian Perkara) dan Berita Acara Tim Pemeriksa kepada Penanggung Jawab/Pengguna Kendaraan yang selanjutnya setelah berkas dilengkapi dan ditandatangani oleh Kasatker/Kasatwil akan di ajukan surat pengantar kepada Kepala Kantor Kekayaan Negara dan Lelang yang telah di tandatangani oleh Kepala Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat selaku Kuasa Pengguna Barang di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat; 2) Kapolda menyetujui usul penghapusan Barang Milik Negara; 3) Kasatker/Kasatwil meneruskan usul penghapusan Barang Milik Negara ke Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang; 4) Persetujuan dari Kantor Kekayaan Negara dan Lelang setelah di lakukan proses penilaian terhadap Barang Milik Negara yang di usulkan penghapusan kemudian Kantor Kekayaan Negara dan Lelang menerbitkan surat persetujuan penghapusan yang kemudian

Kasatker/Kasatwil melakukan proses lelang *online*; 5) Kasatker/Kasatwil melaksanakan lelang online dengan melengkapi berkas administrasi lelang *online* berupa a). Surat permohonan lelang; b). Surat keputusan penunjukan/surat tugas penjual/surat kuasa penjual; c). Daftar barang yang akan dilelang; d). Surat pernyataan Kode satker penjual dan MAP; e). Surat pernyataan penetapan nilai limit/laporan penilaian; f). Surat pernyataan bahwa objek lelang dalam penguasaan penjual (jika obyek lelang berupa barang bergerak yang berwujud); g). Foto obyek lelang berwarna minimal 4 foto; h). Salinan/fotocopy surat persetujuan/penetapan penjualan dari pengguna/pengelola barang; i). Surat pernyataan bahwa barang yang akan dilelang dalam bentuk unit atau scrap/besi tua; j). Surat permohonan pengumuman selebaran atau temple karena tidak adanya DIPA (daftar isian pelaksanaan anggaran) untuk diumumkan melalui koran (nilai limit dibawah Rp. 50.000.000); k). Surat pernyataan tidak memiliki bukti kepemilikan berupa BPKB; l). Bukti kepemilikan yaitu STNK dan BPKB (bila barang yang dilelang berupa kendaraan dan surat keterangan dari Kepolisian bila bukti kepemilikan tidak ada atau hilang); m). Salinan/fotocopy surat keputusan tentang panitia penghapusan. 6) Kasatker/Kasatwil menyetorkan ke kas Negara atas penjualan melalui lelang *online* yang kemudian dibuatkan berita acara penyerahan kepada pemenang lelang dan kemudian Kepala Kantor Kekayaan Negara dan Lelang menerbitkan Risalah Lelang; 7) Kasatker/Kasatwil melaporkan ke Bag Peralatan Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat untuk diterbitkan Keputusan kepada Kapolda dengan melampirkan bukti setor, berita acara serah terima barang dan Risalah Lelang; 8) Kapolda menerbitkan Keputusan penghapusan Barang Milik Negara yang telah di usulkan proses penghapusannya dengan tembusan kepada Kantor Kekayaan Negara dan Lelang; dan Kasatker/Kasatwil menghapus dari aplikasi SIMAN.

### **3.3 Feedback Komunikasi dalam pelayanan penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi *online* di Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat.**

Berdasarkan Zeithaml, dkk (Hardiansyah 2011:46) Berwujud (*Tangible*) adalah tingkat layanan yang seperti ruang tunggu, sarana fisik perkantoran, tempat informasi, administrasi, serta komputerisasi, dimana semua instansi yang memberikan pelayanan harus mempersiapkan serta memperhatikan penampilan sarana, keadaan lingkungan dan prasarana fisik yang terdapat disekitar tempat pelayanan menjadi bukti bahwa layanan yang disuguhkan sudah maksimal.

Menurut Parasuraman (2021:48) setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap staf diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktifitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh staf Bag Logistik Satker/Satwil Polres Jajaran Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat. Pada Bag Pal Biro Logistik Polda Nusa Tenggara

Barat, kehandalan dan kemampuan dari staf Bag Pal Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat sudah baik dalam hal pemberian pelayanan penghapusan Barang Milik Negara terhadap staf Bag Logistik Satker/Satwil Polres Jajaran Polda Nusa Tenggara Barat.

Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah dimensi kualitas pelayanan yaitu berupa kesanggupan untuk membantu dan melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Menurut Tjiptono (2012:175) ketanggapan berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pengguna layanan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Pada pelayanan penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi *online* di Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat ketanggapan para petugas pelayanan telah sama yang seperti apa yang diinginkan staf Bag Logistik Satker/Satwil Polres jajaran Polda Nusa Tenggara Barat selaku pengguna layanan.

Dalam layanan proses penghapusan Barang Milik Negara di Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat, jaminan yang diberikan yaitu jaminan pelayanan diantaranya yaitu setiap Anggota Polri wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya Staf Bag Logistik Satker/Satwil Polres jajaran Polda Nusa Tenggara Barat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, diskriminasi dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan. Dan staf Bag Pal Biro Logistik dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada Staf Bag Logistik Satker/Satwil Polres jajaran Polda Nusa Tenggara Barat.

Empati (*Emphaty*) merupakan indikator kualitas pelayanan berupa memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Menurut Budiningsih (2024:47) seseorang dapat dikatakan memiliki empati jika ia dapat menghayati keadaan perasaan orang lain serta dapat melihat keadaan luar menurut pola acuan orang tersebut, memahami perasaan, tingkah laku dan pengalaman orang tersebut secara pribadi.

Pada pelayanan penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi online di Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat para Staf Bag Pal Biro Logistik dalam memberikan perhatian kepada staf Bag Logistik Satker/Satwil Polres Jajaran sudah sangat baik sama seperti hasil observasi peneliti bahwa petugas Bag Pal Biro Logistik dalam memberikan pelayanan menerapkan budaya 5S yaitu senyum, sapa, salam, sopan dan santun kepada Staf Bag Logistik Satker/Satwil Polres jajaran Polda Nusa Tenggara Barat yang sedang melakukan proses penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi *online*.

Gambar 3.2  
Petugas Bag Pal Biro Logistik memberikan informasi kepada staf yang akan melakukan proses penghapusan Barang Milik Negara



Dokumen : Ni Made Susanti, 2024

Hal lainnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah melaksanakan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia tidak menjadi keharusan masyarakat yang menginginkan hendaknya birokrasi anggota Polri bisa bernilai semakin baik tetapi sudah sebagai kebutuhan untuk menghasilkan penataan dan pengelolaan pemerintahan yang bagus (*good governance*). Dalam pengkajian ini, peneliti menggunakan tiga aspek seperti yang dimaksud oleh Miftah Thoha, yakni sistem sumber daya aparatur, sistem penataan birokrasi pemerintah, dan kelembagaan birokrasi pemerintah.

## SIMPULAN

Proses administrasi dalam pelayanan penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi *online* di Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat berjalan dengan baik dimana dalam pelaksanaannya menggunakan menggunakan model komunikasi schramm yaitu model komunikasi yang berlangsung secara dua arah karena komunikator dan komunikan dapat saling memberi serta menerima pesan.

Strategi komunikasi dalam pelayanan penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi *online* di Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat sudah sama seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) dari proses tahap awal sampai tahap akhir dan memiliki dua strategi yaitu strategi pimpinan dan strategi petugas pelayanan.

Indikator yang digunakan untuk mengetahui *feedback* komunikasi dalam pelayanan penghapusan Barang Milik Negara melalui aplikasi *online* di Biro Logistik Polda Nusa Tenggara Barat adalah mengetahui indikator kualitas pelayanan yaitu, Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Empati (*Emphaty*). Serta adanya perbaikan reformasi

birokrasi baik dari kelembagaan, sistem dan sumber daya aparatur yang juga selalu menanamkan budaya 5S yaitu senyum, sapa, salam, sopan dan santun.

## DAFTAR PUSTAKA

- Budiningsih, A. (2005). Belajar dan Pembelajaran. RinekaCipta.
- Duska, Ronald F., and Duska, Brenda S., 2003, Accounting Ethics, Blackwell Publishing Ltd.
- Danim. 2005, Menjadi Peneliti Kualitatif. Bandung : Pustaka Setia.
- Effendy Onong Uchana, 2003 Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi, Bandung, PT Citra Aditya Bakti
- Effendy, 2001, Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_2002. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_2003. Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi Bandung : Citra Aditya Bakti.
- \_\_\_\_\_2006. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Giles, H., & Powesland, P. (1997). Accommodation theory. *Sociolinguistics: A reader*, 232-239.
- Huberman, A Michael, 2008. "Analisis Data Kualitatif". Jakarta: Universitas Indonesia UI-Press.
- Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. 1992. Qualitative data Analysis. Diterjemahkan oleh Tjep Rohendi Rohidi: Pendamping Mulyarto. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. (Buku asli diterbitkan tahun 1984).
- Mulyana. Deddy (2002). Komunikasi: Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service. The Free Press, New York.
- Patton, W., & McMahon, M. (2006). The systems theory framework of career development and counseling: Connecting theory and practice. *International journal for the advancement of counselling*, 28, 153-166.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima, Edisi Kedua. Yogyakarta. Penerbit Andi
- West Richard & Tunner Liynn H, 2007, Pengantar Teori Komunikasi, Analisis dan Aplikasi.