

# Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia E-BMD untuk Mewujudkan Public Service Excellence

Tita Veby Wulansari<sup>1</sup>, Hayat<sup>2</sup>, Retno Wulan Sekarsari<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universitas Islam Malang, Indonesia ; titaveby@gmail.com

<sup>2</sup> Universitas Islam Malang, Indonesia; hayat@unisma.ac.id

<sup>3</sup> Universitas Islam Malang, Indonesia; sekarsari@unisma.ac.id

IDAROTUNA: Jurnal Administrative  
Science

Vol 7 No 1 May 2026  
<https://doi.org/10.54471/idarotuna.v7i1.216>

Received: April 06, 2026  
Accepted: April 25, 2026  
Published: May 30, 2026

**Publisher's Note:** Program Study Office Administrative stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.



**Copyright:** © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract:** The use of information technology to improve the effectiveness, accountability, and transparency of governance, including in the management of Regional Assets (BMD), is driven by digital transformation in government administration. Electronic Regional Assets (E-BMD) is an electronic-based asset management system implemented by the Malang City Government through the Regional Finance and Assets Agency (BKAD). The capabilities of the human resources running this system have a significant impact on the success of its implementation. To achieve Public Service Excellence in the Malang City BKAD, this study aims to assess the capabilities of human resources in operating E-BMD, identify supporting and inhibiting factors, and investigate their roles. A descriptive qualitative methodology was employed in this study. In-depth interviews, observations, and documentation of staff members involved in E-BMD management were used to collect data. Afterward, an interactive data analysis model with triangulation of sources and methods for validity testing was used to examine the data. The findings indicate that human resource competency in E-BMD operations is quite strong, as evidenced by work attitudes, knowledge, and skill mastery. Training, technical advice, mentoring, organizational support, and employee dedication all contribute to developing competency. Operator changes, varying user capabilities in information technology, and potential data entry errors are examples of inhibiting factors. In regional asset management, equipment competency has been shown to improve asset data accuracy, administrative effectiveness, accountability, and transparency. To enable effective E-BMD implementation and achieve Public Service Excellence, enhancing human resource capabilities is strategically crucial.

**Keywords:** *E-BMD; Human Resources Competence Public Service Excellence; Regional Asset Management.*

## **Pendahuluan**

Administrasi pemerintahan telah berubah menjadi lembaga yang lebih efisien, akuntabel, dan transparan sebagai hasil dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Komponen kunci dalam mencapai tata kelola pemerintahan yang baik melalui penerapan sistem informasi berbasis elektronik yang terintegrasi adalah penggunaan teknologi digital di sektor publik (Indrajit, 2016). Oleh karena itu, pemerintah Indonesia menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 untuk meningkatkan efektivitas administrasi pemerintahan dan kualitas pelayanan publik.

Pengelolaan Aset Daerah (BMD) merupakan komponen penting dalam implementasi SPBE. Semua aset yang diperoleh melalui Anggaran Pendapatan dan Pengeluaran Daerah (APBD) dan sumber-sumber resmi lainnya disebut sebagai aset daerah. Sebagai sumber utama dukungan bagi pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan, aset daerah memiliki peran strategis yang penting. Untuk mendorong optimalisasi kinerja pemerintah daerah, administrasinya harus terbuka, akuntabel, efisien, efektif, dan tertib (Siregar, 2018).

Pengelolaan aset daerah masih menghadapi sejumlah masalah dalam praktiknya, termasuk data aset yang tidak konsisten, inventaris yang tidak memadai, pengawasan yang minim, dan pelaporan aset yang buruk (Mahmudi, 2019). Selain menimbulkan bahaya hukum dan menyebabkan kerugian daerah, masalah-masalah ini dapat mengganggu efektivitas administrasi. Pemerintah Kota Malang juga berada dalam situasi yang serupa. Pemerintah daerah memiliki 11.715 bidang aset riil, termasuk lahan di bawah jalan raya, menurut data dari Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) Kota Malang untuk tahun 2024–2025. Hanya 3.844 bidang yang telah mendapatkan sertifikasi; sisanya, 7.871 bidang, masih menunggu sertifikasi. Menurut statistik ini, sebagian besar aset daerah memiliki sedikit status hukum, sehingga membutuhkan pengelolaan yang lebih terkoordinasi dan terorganisir.

Sistem Aset Daerah Elektronik (E-BMD) diterapkan oleh Pemerintah Kota Malang melalui Badan Pengelola Aset Daerah (BKAD) untuk meningkatkan standar pengelolaan aset. Sistem ini mendukung pencatatan, inventarisasi, transfer, pelaporan, dan pemantauan aset secara elektronik. Diharapkan E-BMD akan meningkatkan akurasi data aset, mempercepat prosedur administrasi, dan meningkatkan akuntabilitas serta transparansi dalam pengelolaan

aset daerah. Hasilnya, digitalisasi pengelolaan aset merupakan kemajuan teknologi sekaligus alat penting untuk meningkatkan standar tata kelola.

Kualitas sumber daya manusia yang menjalankan E-BMD sama pentingnya dengan tingkat kecanggihan teknologi bagi keberhasilannya. Kompetensi, menurut Sutrisno (2017), adalah seperangkat kemampuan, sikap, dan pengetahuan yang memungkinkan seseorang untuk melakukan pekerjaannya dengan baik. Untuk memastikan bahwa proses memasukkan, mengelola, dan melaporkan data aset dapat diselesaikan secara efektif dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, kompetensi aparat merupakan komponen penting dalam konteks pengelolaan aset regional.

Namun, masalah terkait kualitas sumber daya manusia sering muncul seiring dengan pemasangan sistem informasi pemerintah. Efektivitas sistem dapat terpengaruh oleh rendahnya kemampuan teknologi informasi, kurangnya pengetahuan tentang hukum pengelolaan aset, pelatihan yang tidak memadai, dan tingginya tingkat pergantian operator (Hasibuan, 2019). Keadaan ini dapat mengakibatkan anomali dalam data aset, kesalahan administrasi, dan keterlambatan pelaporan, yang semuanya dapat menurunkan standar pengendalian aset regional.

Di sisi lain, pekerja terampil akan mampu menjalankan sistem secara optimal, menghasilkan data yang lebih akurat, meningkatkan efektivitas administrasi, dan memperkuat akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan aset daerah. Upaya untuk mencapai Keunggulan Pelayanan Publik—yaitu, penyampaian pelayanan publik yang unggul, efisien, responsif, dan berfokus pada kepuasan—juga terkait dengan keahlian sumber daya manusia (Hayat, 2017). Dalam kerangka Badan Pelayanan Publik Daerah (BKAD) Kota Malang, perencanaan, penganggaran, dan penyediaan fasilitas dan infrastruktur publik yang lebih baik dapat didukung oleh pengelolaan aset yang akurat dan terorganisir dengan baik.

Keberhasilan penerapan sistem pemerintahan berbasis digital dipengaruhi oleh kemampuan pegawai negeri sipil, menurut sejumlah penelitian sebelumnya. Menurut Rahmawati dan Sari (2021), kompetensi pegawai negeri sipil memengaruhi seberapa baik implementasi e-government. Prasetyo dan Hidayat (2023) menyimpulkan bahwa tata kelola yang lebih baik dapat dicapai dengan meningkatkan kemampuan pegawai negeri sipil melalui pelatihan digital. Sementara itu, Nugraha dan Putri (2023) menunjukkan bahwa

kaliber sumber daya manusia yang menjalankan sistem informasi aset memiliki dampak pada optimalisasi pengelolaan aset daerah.

Namun, masih terdapat kekurangan penelitian yang secara khusus mengkaji kompetensi sumber daya manusia dalam operasional E-BMD dan bagaimana kompetensi tersebut membantu mencapai Keunggulan Pelayanan Publik. Mayoritas penelitian sebelumnya lebih berfokus pada manajemen aset regional secara umum atau pengembangan sistem informasi. Oleh karena itu, studi ini menyediakan metode baru untuk meneliti kompetensi sumber daya manusia para manajer E-BMD sebagai elemen yang berkontribusi pada manajemen aset regional yang efisien, akuntabel, dan transparan, yang menghasilkan Public Service Excellence

Berdasarkan uraiannya, tujuan penelitian ini adalah untuk menilai kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan E-BMD di BKAD Kota Malang, mengidentifikasi unsur-unsur yang membantu dan menghambat kompetensi aparat tersebut, dan menyelidiki bagaimana kemampuan tersebut berkontribusi pada pencapaian Keunggulan Pelayanan Publik melalui pengelolaan sumber daya lokal yang efisien dan bertanggung jawab.

### **Metode Penelitian**

Untuk memahami sepenuhnya kompetensi sumber daya manusia dalam pengoperasian Aset Daerah Elektronik (E-BMD) dan kontribusinya terhadap terwujudnya Keunggulan Pelayanan Publik di Dinas Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) Kota Malang, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan di BKAD Kota Malang, sebuah lembaga daerah yang memiliki kewenangan untuk mengawasi aset dan keuangan daerah, termasuk administrasi sistem E-BMD. Pengambilan sampel bertujuan (*purposive sampling*) digunakan untuk mengidentifikasi informan penelitian, yaitu staf dan pejabat yang terlibat langsung dalam pengelolaan dan fungsi E-BMD. Data primer dan sekunder yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi membentuk data penelitian. Pengetahuan, kemampuan, dan sikap kerja para pejabat terkait penggunaan E-BMD diselidiki melalui wawancara, dan proses pengelolaan aset regional diamati secara langsung melalui observasi. Laporan, arsip, dan peraturan terkait digunakan sebagai dokumentasi untuk melengkapi data. Sepanjang tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan

penarikan kesimpulan, analisis data interaktif dilakukan. Triangulasi sumber dan teknik digunakan untuk menjaga validitas data dan menjamin keandalan, konsistensi, dan akurasi kesimpulan penelitian.

## **Hasil dan Pembahasan**

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam hal pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja mendorong kompetensi sumber daya manusia dalam pengoperasian E-BMD di BKAD Kota Malang. Hasil ini konsisten dengan definisi kompetensi Sutrisno (2017), yang menyatakan bahwa pengetahuan, kemampuan, dan sikap seseorang adalah hal yang memungkinkan mereka untuk melakukan pekerjaannya dengan baik. Ketiga elemen yang saling terkait ini memainkan peran penting dalam menentukan seberapa baik sistem informasi diimplementasikan dalam organisasi sektor publik (Sutrisno, 2017).

Temuan studi menunjukkan bahwa staf Dinas Kepegawaian Daerah (BKAD) Kota Malang memiliki pemahaman yang baik tentang tujuan, sasaran, dan protokol E-BMD. Pengetahuan ini diperoleh melalui berbagai kegiatan, termasuk pengalaman kerja di bidang pengelolaan aset daerah, penyuluhan, pendampingan, dan pemberian nasihat teknis. Keahlian tersebut tidak hanya terbatas pada penggunaan aplikasi, tetapi juga mencakup pengetahuan tentang proses inventarisasi aset, prosedur pengalihan aset, peraturan pengelolaan aset daerah, dan pembuatan laporan aset daerah. Situasi ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi aparat terkait erat dengan pemahaman unsur administratif dan substantif yang menjadi dasar pelaksanaan tugas.

Hasil penelitian ini menguatkan hasil penelitian Putra dan Nugroho (2022), yang menyatakan bahwa efektivitas administrasi publik dan kualitas manajemen data sangat dipengaruhi oleh pemahaman karyawan terhadap sistem informasi pemerintah. Pengetahuan tentang peralatan biasanya menurunkan kesalahan administrasi dan meningkatkan kualitas data yang dihasilkan oleh sistem. Namun, penelitian ini berbeda dari penelitian lain karena menghubungkan upaya untuk mencapai Public Service Excellence melalui peningkatan tata kelola aset daerah di samping menyoroti dampak pengetahuan terhadap efektivitas sistem informasi (Putra & Nugroho, 2022).

Dengan demikian, agar E-BMD dapat diimplementasikan dengan sukses, keterampilan sama pentingnya dengan pengetahuan. Menurut penelitian, staf memiliki kemampuan teknis yang memadai untuk mengoperasikan sistem, termasuk entri data, verifikasi aset, pembaruan informasi aset, dan penyusunan laporan menggunakan aplikasi E-BMD. BKAD Kota Malang menyediakan pelatihan untuk memfasilitasi perolehan keterampilan ini melalui pendidikan berkelanjutan. Karyawan dengan keterampilan teknis yang kuat dapat melakukan pekerjaan mereka dengan lebih sukses dan efisien, yang mengurangi kesalahan dalam pengelolaan data aset.

Hasil ini konsisten dengan penelitian Rahmawati dan Sari (2021), yang menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik berkorelasi positif dengan keterampilan digital pejabat sipil. Efektivitas penggunaan sistem informasi untuk mendukung prosedur administrasi pemerintahan meningkat seiring dengan tingkat kemahiran teknis pengguna. Menurut penelitian ini, kemahiran staf dengan E-BMD meningkatkan akurasi data aset dan mempercepat prosedur administrasi untuk mengelola aset daerah (Rahmawati & Sari, 2021).

Namun, studi ini juga menemukan bahwa tingkat kompetensi pengguna sistem bervariasi. Beberapa operator E-BMD yang baru ditugaskan membutuhkan waktu untuk membiasakan diri dan memahami fungsi sistem. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi harus dilakukan secara konsisten melalui program pelatihan dan pendampingan yang sistematis, bukan dilakukan secara kebetulan. Hasil ini mendukung gagasan bahwa keberhasilan transformasi digital di sektor publik bergantung pada investasi jangka panjang dalam pengembangan sumber daya manusia (Hasibuan, 2019).

Sikap kerja karyawan merupakan faktor lain yang membantu keberhasilan penerapan E-BMD. Menurut temuan penelitian, personel Badan Pengelola Aset Daerah (BKAD) Kota Malang memiliki dedikasi yang tinggi terhadap pengelolaan aset daerah. Para pekerja menunjukkan kesiapan untuk mengikuti pelatihan, menyesuaikan diri dengan modifikasi dalam proses kerja, dan berupaya untuk menjaga kualitas data yang mereka awasi. Agar transformasi digital pemerintah berhasil, pandangan optimis ini sangat penting. Hasil ini konsisten dengan penelitian Prasetyo (2023), yang menjelaskan bahwa komitmen institusional untuk membina lingkungan yang memfasilitasi pembelajaran sama pentingnya

dengan akuntabilitas individu dalam keberhasilan implementasi sistem informasi pemerintah.

Namun, penelitian ini menemukan sejumlah kendala yang masih ada saat menggunakan E-BMD. Transfer pengetahuan yang suboptimal merupakan akibat dari seringnya pergantian operator. Hal ini meningkatkan kemungkinan kesalahan dalam manajemen data aset dan menyebabkan kesenjangan kompetensi di antara pengguna. Hasil ini konsisten dengan penelitian oleh Kurniawan (2021), yang menyatakan bahwa tingkat pergantian personel yang tinggi dapat memengaruhi stabilitas manajemen sistem informasi karena dibutuhkan waktu bagi pengguna baru untuk terbiasa dengan protokol dan mekanisme operasional yang relevan.

Tingkat kesalahan entri data dan perbedaan kemampuan teknologi informasi antar karyawan terbukti menjadi tantangan tambahan. Meskipun kompetensi pengguna umumnya dianggap baik, pengelolaan aset yang optimal tetap terhambat oleh perbedaan bakat individu. Untuk menjamin bahwa semua pengguna memiliki standar kompetensi yang relatif setara, diperlukan inisiatif peningkatan kapasitas yang berkelanjutan.

Selain itu, temuan penelitian menunjukkan bahwa pencapaian Keunggulan Pelayanan Publik difasilitasi oleh keahlian sumber daya manusia dalam operasi E-BMD. Peningkatan akurasi data aset, efisiensi administrasi, transparansi informasi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan aset daerah merupakan hasil dari kontribusi ini. Dalam konteks operasi E-BMD, Badan Pelayanan Sipil Daerah (BKAD) tidak secara langsung melayani masyarakat, tetapi pengelolaan aset yang efektif secara tidak langsung meningkatkan standar pelayanan publik.

Hayat (2017) menyatakan bahwa penyampaian layanan yang efektif, efisien, responsif, dan bertanggung jawab dapat mengarah pada Public Service Excellence. Hasil penelitian ini, salah satu elemen yang mendorong pengembangan pelayanan administrasi berkualitas tinggi adalah kemahiran pejabat sipil dalam E-BMD. Data aset yang tepat membantu pemerintah daerah merencanakan pembangunan, membuat anggaran, dan menyediakan infrastruktur serta fasilitas umum yang dibutuhkan masyarakat.

Oleh karena itu, studi ini menunjukkan bahwa pencapaian Public Service Excellence dan memfasilitasi keberhasilan implementasi E-BMD bergantung pada kemampuan sumber daya manusia. Hasil studi ini mendukung klaim bahwa kualitas sumber daya manusia yang menggunakan teknologi sama pentingnya dengan teknologi itu sendiri dalam hal

transformasi digital di sektor publik. Oleh karena itu, untuk memungkinkan pengelolaan aset daerah yang efisien, transparan, dan bertanggung jawab, kompetensi staf harus terus ditingkatkan melalui pelatihan, pendampingan, dan peningkatan kapasitas.

## **Kesimpulan**

Operasional Sistem Data Aset Daerah Elektronik (E-BMD) Dinas Keuangan dan Aset Daerah Kota Malang (BKAD) sangat bergantung pada keahlian sumber daya manusia. Kompetensi, yang meliputi pengetahuan, kemampuan, dan sikap kerja, berada dalam kondisi baik dan memungkinkan pengelolaan aset daerah yang lebih efisien, tepat, dan bertanggung jawab. Karyawan di BKAD memiliki kemampuan teknis dalam sistem E-BMD, kesadaran akan protokol pengelolaan aset, dan kapasitas untuk beradaptasi dengan transformasi digital tata kelola. Kualitas pengelolaan data aset daerah telah terbukti meningkat melalui peningkatan kompetensi melalui berbagai kegiatan, termasuk pelatihan, konsultasi teknis, pendampingan, dan penilaian berkala.

Kerja sama yang kuat antar lembaga regional, dukungan organisasi, ketersediaan fasilitas, dan dedikasi personel semuanya berkontribusi pada keberhasilan operasional E-BMD. Meskipun demikian, masih ada sejumlah tantangan, seperti pergantian operator, perbedaan kemampuan IT pengguna, dan kemungkinan kesalahan entri data. Secara keseluruhan, kompetensi sumber daya manusia membantu mencapai Keunggulan Pelayanan Publik melalui pengelolaan aset regional yang lebih akuntabel, transparan, dan terorganisir. Oleh karena itu, untuk memaksimalkan penggunaan E-BMD dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan peningkatan kapasitas yang berkelanjutan pada aparat tersebut.

## Referensi

- BKAD Kota Malang. (2024). *Laporan Tahunan Pengelolaan Barang Milik Daerah*. Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Malang.
- Damayanti, E., Anisa, N. A., & Megasari, A. D. (2023). Implementasi aplikasi SIMBADA pada pelatihan pengelolaan aset dan inventaris sekolah dalam peningkatan kinerja pegawai administrasi SMA Negeri 22 Surabaya. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(3).
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Hayat. (2025). *Manajemen Pelayanan Publik: Inovasi, Kualitas, dan Kepuasan Masyarakat di Era Digital*. Jakarta: Kencana.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kuncoro, M. (2020). *E-Government dan Digitalisasi Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Maulidia, & Lutfia, C. (2025). Implementasi SIMBADA Melalui Program MBKM Untuk Meningkatkan Efektivitas Pengelolaan Aset di Pemerintahan Daerah. *JDISTIRA*, 5(2).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Muhamad, F., Dwiharyadi, A., & Yuhefizar. (2022). Analisis Faktor-Faktor Kesiapan Pemerintah Daerah Dalam Menerapkan Permendagri Nomor 47 Tahun 2021 Perihal Pemanfaatan Aplikasi E-BMD Dalam Pengelolaan Barang Milik Daerah Kota Bukittinggi. *Akuntansi dan Manajemen*, 17(2), 41–57.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryono, H. (2021). *Bahan Ajar Manajemen Aset*. Malang: UB Press.
- Wambrauw, M. P. (2020). Analisis Penatausahaan Aset Tetap Kendaraan Dinas Melalui Sistem Informasi Manajemen Barang Milik Daerah. *Accounting and Business Information Systems Journal*, 6(1).
- Wibowo, A. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Organisasi Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.