

Pengaruh Penerapan *E-Government* dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi

Sasi Eriyanti^{1*}, Rike Setiawati², Mar Atun Saadah³

¹Manajemen Pemerintahan, Universitas Jambi, Indonesia

²Jurusan Ilmu Manajemen, Universitas Padjadjaran, Indoensia

³Jurusan Administrasi Publik, Universitas Gadjah Mada, Indoensia

**Penulis Korespondensi: sasieriyanti1@gmail.com*

Abstract. This study aims to identify how *e-government* and competence affect employee performance at the Jambi City Regional Tax and Retribution Management Agency. This study is based on the fact that government agencies need to utilize information technology and improve their human resource capabilities to improve their work efficiency. The method used in this study is quantitative with multiple linear regression analysis techniques used. After the questionnaire was distributed to 54 members of the Jambi City BPPRD, the data were processed using the SPSS version 25 program. The results of the study indicate that *e-government* partially has a positive and significant influence on employee performance, and competence also partially has a positive and significant influence on employee performance at the Jambi City Regional Tax and Retribution Management Agency, and simultaneously, *e-government* and competence together provide a positive and significant influence on employee performance at the Jambi City Regional Tax and Retribution Management Agency.

Keywords: BPPRD; Competence; *E-Government*; Employee Performance; SIMPATTI.

Abstrak. Studi ini bertujuan untuk megidentifikasi bagaimana *e-government* dan kompetensi mempengaruhi kinerja karyawan di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi. Studi ini didasarkan pada fakta bahwa lembaga pemerintah perlu memanfaatkan teknologi informasi dan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia mereka untuk meningkatkan efisiensi kerja mereka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda digunakan. Setelah kuesioner dibagikan kepada 54 anggota BPPRD Kota Jambi, data diolah menggunakan program SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-government* secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan kompetensi juga secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi, dan secara simultan, *e-government* dan kompetensi bersama-sama memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi.

Kata kunci: BPPRD; *E-Government*; Kinerja Pegawai; Kompetensi; SIMPATTI.

1. LATAR BELAKANG

Kemajuan pada bidang teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak perubahan yang signifikan terhadap penyelenggaraan kepemerintahan, khususnya pada peningkatan kualitas pelayanan. Masyarakat menuntut pemerintah untuk bekerja secara lebih transparan, efektif, dan efisien, serta mampu mengadakan layanan yang mudah diakses dan responsif kepada kebutuhan publik. Kondisi tersebut menuntut pemerintah untuk mengadopsi prinsip dasar tata kelola pemerintahan yang efektif dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi digital dalam proses administrasi dan pelayanan.

Penerapan *e-government* adalah salah satu strategi penting untuk mewujudkan transformasi birokrasi yang Berfokus pada peningkatan efektivitas dan kinerja serta kualitas layanan. Pemanfaatan sistem berbasis teknologi diharapkan bisa mempercepat proses kerja, meningkatkan ketepatan pengelolaan data dan memperkuat akuntabilitas kinerja aparatur

pemerintah. Implementasi *e-government* bukan hanya berkaitan dengan penggunaan perangkat teknologi, namun juga menuntut kesiapan organisasi, dukungan kebijakan, Serta didukung oleh kapasitas sumber daya manusia yang kompeten sehingga sistem yang diterapkan dapat berfungsi secara optimal..

Kota Jambi merupakan salah satu daerah yang telah menginisiasi pengembangan layanan pemerintahan berbasis teknologi melalui kebijakan Smart City sejak tahun 2019. Kebijakan itu bertujuan agar meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efisiensi pengelolaan pemerintahan daerah, termasuk dalam lingkup Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi. Bentuk implementasinya adalah pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pajak dan Retribusi Daerah Terintegrasi (SIMPATTI) yang dirancang untuk mendukung proses pengelolaan pajak dan retribusi daerah secara lebih efektif serta terintegrasi.

Sebelum penerapan Sistem Informasi Manajemen Pajak dan Retribusi Daerah Terintegrasi atau SIMPATTI, Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi menggunakan sistem pengelolaan pajak dan retribusi yang bersifat terbatas serta belum terintegrasi secara menyeluruh. Seiring dengan diberlakukannya kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, dilakukan penyesuaian sistem menuju penggunaan SIMPATTI sebagai platform yang lebih modern. Perubahan sistem tersebut menuntut kemampuan pegawai dalam mengoperasikan teknologi, memahami prosedur kerja baru, serta menyesuaikan diri dengan pola kerja berbasis digital. Oleh karena itu, kompetensi pegawai menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan penerapan *e-government* di lingkungan organisasi.

Hasil evaluasi internal menunjukkan bahwa kualitas kompetensi pegawai belum sepenuhnya berada pada tingkat yang optimal. Meskipun terdapat peningkatan pada kategori kompetensi tertentu, namun capaian tersebut belum mampu mendorong peningkatan kinerja secara maksimal. Selain itu, kinerja strategis Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi masih menunjukkan adanya perbedaan antara target dan realisasi, khususnya pada aspek penerimaan pajak dan pengelolaan pendapatan daerah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa penerapan sistem berbasis teknologi belum sepenuhnya diimbangi dengan kesiapan sumber daya manusia.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memfokuskan kajian mengenai pengaruh penerapan *e-government* dan kompetensi terhadap kinerja pegawai pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh terkait antara pemanfaatan teknologi pemerintahan, kemampuan aparatur, dan kinerja organisasi. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat

memberikan andil bagi pengembang kajian administrasi publik dan menjadi bahan pertimbangan praktis untuk pemerintah daerah sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat melalui penguatan *e-government* dan pengembangan kompetensi pegawai.

2. KAJIAN TEORITIS

E-government

E-government adalah pendekatan pengurusan kepemerintahan yang memanfaatkan teknologi guna mendukung proses administrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pengaplikasian *e-government* diarahkan pada terciptanya tata kelola pemerintahan yang efektif dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi digital dalam proses administrasi dan pelayanan. Adanya *e-government* dapat memunculkan interaksi antara pemerintahan dan warga diharapkan dapat berlangsung secara lebih cepat, terbuka, dan terstruktur.

Keberhasilan implementasi *e-government* bukan hanya ditentukan dengan ketersediaan teknologi, namun juga oleh dorongan kebijakan dan kemampuan organisasi. Dalam konteks implementasi, terdapat tiga elemen utama yang memengaruhi keberhasilan *e-government*, yaitu dukungan (*support*) dan kapasitas (*capacity*) serta manfaat (*value*). Elemen ini mencerminkan komitmen pimpinan dan kebijakan yang mendukung penerapan sistem berbasis elektronik. Elemen kapasitas berkaitan dengan ketersediaan sumber daya, baik dari sisi infrastruktur, pendanaan, maupun kompetensi sumber daya manusia. Sementara itu, elemen manfaat menekankan sejauh mana penerapan *e-government* mampu memberikan nilai tambah yang dirasakan oleh masyarakat dan organisasi pemerintah sebagai pengguna layanan.

Kompetensi

Kompetensi menggambarkan kemampuan individu untuk melaksanakan tugas dan bertanggung jawab pada pekerjaan dengan efektif sesuai tuntutan jabatan. Kompetensi terdiri atas penguasaan pengetahuan, kemampuan keterampilan teknis, serta sikap dan perilaku kerja yang selaras dengan tujuan organisasi. Pegawai yang memiliki kompetensi yang selaras dengan kebutuhan organisasi cenderung mampu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik, adaptif terhadap perubahan, serta berkontribusi positif terhadap kinerja institusi.

Kompetensi pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya yaitu tingkat pendidikan, pengalaman kerja, pelatihan, motivasi, dan karakteristik individu. Indikator kompetensi dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam memahami tugas, keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan, serta perilaku kerja yang mencerminkan tanggung jawab dan profesionalisme. Dalam lingkungan kerja yang berbasis teknologi, kompetensi pegawai

menjadi faktor kunci dalam mendukung keberhasilan penerapan sistem digital dan peningkatan kinerja organisasi.

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai dapat diartikan sebagai capaian kerja yang diperoleh pegawai dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya, dilihat dari aspek mutu dan kuantitas, sesuai dengan standar organisasi yang berlaku. Kinerja menunjukkan tingkat efektivitas pegawai dalam menjalankan peran dan fungsi yang diemban, serta kontribusinya guna mencapai tujuan organisasi.

Pencapaian kinerja pegawai tidak terlepas dari berbagai faktor, seperti kemampuan kerja, kompetensi, motivasi, disiplin, serta dukungan lingkungan kerja. Indikator kinerja pegawai umumnya Meliputi kualitas output kerja, volume pekerjaan yang dituntaskan, ketepatan waktu penyelesaian, serta sikap dan etika kerja. Dalam lingkup organisasi publik, kinerja pegawai memiliki peran strategis karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan publik yang diberi kepada masyarakat.

Sistem Informasi Manajemen Pajak dan Retribusi Daerah Terintegrasi

Sistem Informasi Manajemen Pajak dan Retribusi Daerah Terintegrasi (SIMPATTI) merupakan aplikasi berbasis teknologi informasi yang dikembangkan untuk mendukung pengelolaan pajak serta retribusi daerah secara terintegrasi pada lingkungan BPPRD Kota Jambi. Sistem ini dirancang untuk memfasilitasi berbagai proses administrasi, seperti pendaftaran wajib pajak, pembayaran, serta pelaporan pajak daerah, guna menunjang kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. SIMPATTI dikembangkan oleh BPPRD Kota Jambi sebagai sistem berbasis website yang memanfaatkan teknologi digital dalam operasionalnya.

SIMPATTI secara resmi diluncurkan pada 18 Juli 2023 bertempat di Aula Kantor BAPPEDA Kota Jambi. Penerapan sistem terintegrasi ini memungkinkan proses pembayaran dan pelaporan pajak daerah dilakukan secara daring dan real time, sehingga memberikan kemudahan baik bagi aparatur pengelola pajak dan retribusi daerah maupun bagi subjek pajak. Kehadiran SIMPATTI diharapkan mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas pelayanan, sekaligus mempersingkat waktu penyelesaian layanan. Adapun fitur utama yang tersedia dalam SIMPATTI meliputi layanan pembayaran pajak, pendaftaran wajib pajak, pembukuan dan pelaporan pajak, pendataan pajak, notifikasi pajak, fasilitas live chat, serta pemantauan pajak (monitoring).

Hipotesis

- H1 : Penerapan *e-government* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi
- H2 : Penerapan Kompetensi memberikan pengaruh positif kepada kinerja pegawai pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi
- H3 : Penerapan *e-government* dan Kompetensi berpengaruh positif kepada kinerja pegawai pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan sumber data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert yang disebarluaskan kepada 54 pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi. Penentuan subjek penelitian dilakukan dengan teknik simple random sampling dari total populasi sebanyak 116 pegawai. Dalam penelitian ini, penerapan *e-government* dan kompetensi digunakan sebagai variabel independen, sedangkan kinerja pegawai ditetapkan sebagai variabel dependen. Proses pengolahan dan proses analisis data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25 melalui beberapa tahapan, antara lain pengujian validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear berganda yang dilengkapi uji F dan uji t serta koefisien determinasi dalam mengkaji hubungan serta pengaruh antar variabel.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Gambaran Umum Responden

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang menghasilkan data yang dihasilkan berupa data berbentuk angka. Lokasi penelitian dilaksanakan di lingkungan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi. Informan penelitian merupakan pegawai pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi ini dengan jumlah 54 orang.

Karakteristik Responden

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden.

Jenis Kelamin	Jumlah	Percentase (%)
Laki-laki	22	41
Perempuan	32	59
Total	54	100

Penjelasan pada tabel 10 menunjukkan yakni mayoritas responden adalah Perempuan yang berjumlah 32 orang atau dalam persentase yaitu 59%. Sedangkan responden Laki-laki hanya berjumlah 22 orang atau dalam persentase yaitu 41%. Fakta ini menunjukkan yakni tenaga kerja pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi cenderung didominasi oleh Perempuan yang mencerminkan pada partisipasi responden.

Tabel 2. Bidang Pekerjaan Responden.

Bidang Pekerjaan	Jumlah	Percentase (%)
Umum	8	15
Analisis Kepegawaian	11	20
Pendaftaran, Pendataan dan Penetapan	15	28
Penagihan dan Keberatan	9	17
Pembukuan dan Pelaporan	6	11
Pengembangan dan Evaluasi	5	9
Total	54	100

Berdasarkan tabel 11 di atas dari 54 responden terbagi menjadi 6 bagian bidang yaitu Umum sebanyak 8 orang (15%), Analisis Kepegawaian 11 orang (20%), pendaftaran, pendataan dan penetapan 15 orang (28%), penagihan dan keberatan 9 orang (17%), pembukuan dan pelaporan 6 orang (11%) dan Pengembangan Dan Evaluasi berjumlah 5 orang (9%).

Uji Instrumen

Uji Validitas

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini di uji validitasnya melalui uji korelasi, di mana data dikategorikan valid apabila nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel. Taraf signifikansi yang diterapkan adalah 0,05, nilai r tabel ditemukan melalui $df = (N-2)$, yaitu $(54-2) = 52$ dan nilai r tabel dari 52 adalah 0,268. Berikut hasil data yang diperoleh dengan menggunakan SPSS 25 untuk uji validitas di variabel X dan Y seluruh item pernyataan dinyatakan valid, sebab seluruh nilai r hitungnya lebih tinggi dibandingkan nilai r tabel (0,268).

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Temuan Uji Reliabilitas.

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha
<i>E-government</i> (X1)	0,781
Kompetensi (X2)	0,766
Kinerja Pegawai (Y)	0,761

Dari hasil uji reliabilitas di tabel 16, dapat disimpulkan yakni Sebanyak 54 pernyataan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria reliabilitas, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien Cronbach's Alpha pada variabel *e-government* (X1) sebesar 0,781 pada variable Kompetensi (X2) sebesar 0,766 dan pada variable Kinerja Pegawai (Y)

sebesar 0,761. Maka dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai koefisien cronbach's alpha $> 0,7$. Sehingga dapat dinyatakan bahwa data tersebut reliabel.

Uji Asumsi Klasik

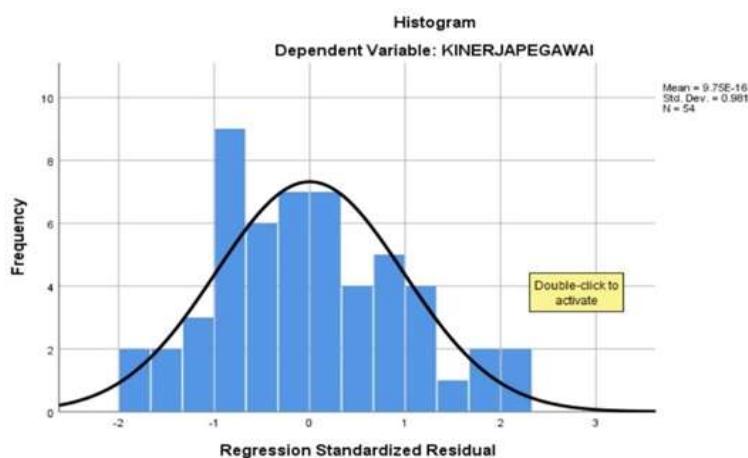
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		54
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.03854734
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.064
	Negative	-.048
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

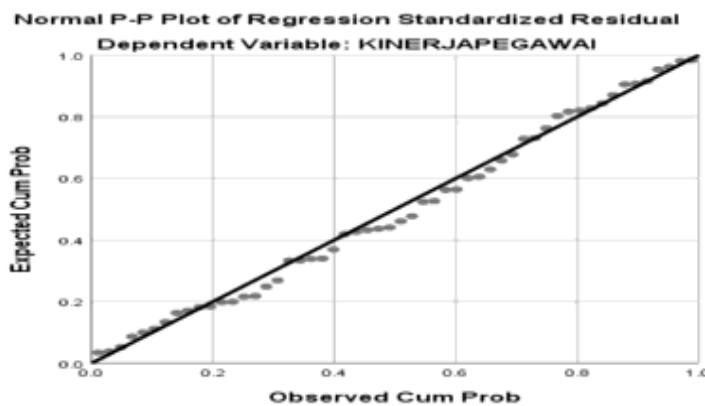
Gambar 1. Hasil Pengujian Normalitas.

Berdasarkan gambar di atas memperlihatkan bahwa hasil uji normalitas memperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200, yang lebih tinggi dari pada tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, data pada analisis ini dikategorikan berdistribusi normal. Grafik histogram berikut menunjukkan hasil uji normalitas tersebut:



Gambar 2. Grafik histogram Uji Normalitas Data.

Gambar 2 memperlihatkan bahwa histogram memiliki pola distribusi menyerupai lonceng dengan garis yang sejajar serta tidak mengalami penyimpangan ke kiri, yang menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Berikut ini gambar dari hasil uji normalitas yang ditampilkan melalui grafik *P-Plot* pada *Regression Standardized Residual*:



Gambar 3. Visualisasi uji normalitas melalui P-Plot.

Berdasarkan gambar 4 menunjukkan bahwa titik-titik data tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti pola garis tersebut, sehingga data dalam penelitian ini dapat dikategorikan berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

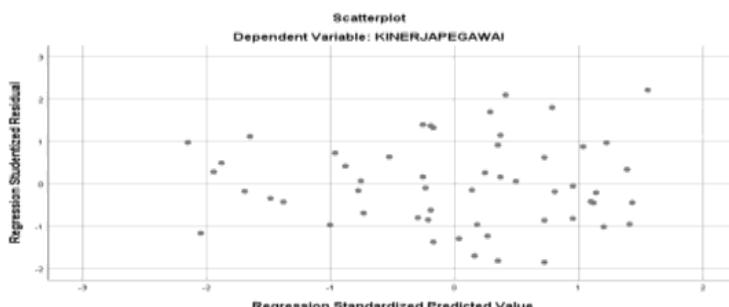
Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1	EGOVERNMENT	.930	1.075
	KOMPETENSI	.930	1.075

a. Dependent Variable: KINERJAPEGAWAI

Gambar 4. Hasil Pengujian Multikolinearitas.

Temuan uji multikolinearitas memperlihatkan bahwa nilai VIF dan *tolerance* pada variabel *e-government* (X1) dan kompetensi (X2) berada pada batas yang dapat diterima, sehingga model regresi ini bebas dari multikolinearitas. Pada variabel *e-government* (X1) diperoleh nilai *tolerance* sebesar 0,930 dengan nilai VIF 1,075, sedangkan pada variabel kompetensi (X2) nilai *tolerance* juga sebesar 0,930 dengan nilai VIF 1,075. Karena seluruh nilai VIF dibawah dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,01, menunjukkan bahwa model regresi ini terbebas dari indikasi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 5. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.

Gambar 4 menunjukkan bahwa titik-titik data tidak memperlihatkan pola yang jelas dan tersebar acak di sekitar nilai 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini terbebas dari adanya heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.407	6.647		.061 .951
	EGOVERNMENT	.470	.116	.459	4.041 .000
	KOMPETENSI	.537	.109	.562	4.950 .000

a. Dependent Variable: KINERJAPEGAWAI

Gambar 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = 0,407 + 0,470(X_1) + 0,537(X_2)$$

Persamaan tersebut menunjukkan:

- 1) Nilai konstanta 0,407 dalam persamaan regresi mengindikasikan bahwa apabila variabel *e-government* (X1) dan kompetensi (X2) bernilai nol, maka kinerja pegawai (Y) tetap berada pada angka 0,407.
- 2) Nilai koefisien regresi pada variabel *e-government* yaitu 0,470 mengindikasikan jika terdapat peningkatan *e-government* sebesar 1% akan meningkatkan Kinerja Pegawai sebesar 0,470 sementara faktor-faktor yang lain diasumsikan tidak berubah.
- 3) Koefisien regresi pada variabel Kompetensi 0,537 dapat disimpulkan bahwa setiap kenaikan Kompetensi sebesar 1% akan berdampak pada peningkatan Kinerja Pegawai sebesar 0,537 dengan faktor-faktor lain dianggap tidak berubah.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (t)

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.407	6.647		.061 .951
	EGOVERNMENT	.470	.116	.459	4.041 .000
	KOMPETENSI	.537	.109	.562	4.950 .000

a. Dependent Variable: KINERJAPEGAWAI

Gambar 7. Hasil Pengujian Parsial (t).

Berdasarkan uji statistik, nilai sig digunakan untuk menentukan pengaruh antara variabel. Apabila nilai sig lebih rendah dari 0,05 maka disimpulkan yakni berpengaruh

signifikan. Sebaliknya, apabila nilai Sig. lebih tinggi atau sama dengan 0,05 maka tidak berpengaruh signifikan seperti yang ditunjukkan dalam tabel:

- 1) *E-government* (X1) terhadap Kinerja Pegawai (Y) menunjukkan pengaruh yang signifikan dimana nilai sig <0.05 (0,000 < 0.05).
- 2) Kompetensi (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) menunjukkan pengaruh yang signifikan dimana nilai sig <0.05 (0,000 < 0.05).
- 3) *E-government* (X1) dan Kompetensi (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) berpengaruh signifikan dimana nilai sig <0.05 (0,000 < 0.05).

Uji Simultan (F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	551.077	2	275.539	16.256	.000 ^b
Residual	864.423	51	16.949		
Total	1415.500	53			

a. Dependent Variable: KINERJAPEGAWAI

b. Predictors: (Constant), KOMPETENSI, EGOVERNMENT

Gambar 8. Hasil Pengujian Simultan (F).

Diperoleh nilai sig (0,000) dari uji f (ANOVA). Nilai sig yang jauh lebih kecil dari 0,05 mengindikasikan bahwa model regresi dapat digunakan serta terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antar variabel *e-government*, Kompetensi, dan Kinerja Pegawai.

Koefisien Determinan (R Square)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.624 ^a	.389	.365	4.11697

a. Predictors: (Constant), KOMPETENSI, EGOVERNMENT

Gambar 9. Hasil Uji Koefisien Determinan.

Berdasarkan hasil diatas diperoleh Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,365 mengindikasikan yakni variabel *e-government* dan Kompetensi mampu menerangkan perubahan Kinerja Pegawai sebesar 36,5%, hal tersebut menunjukkan kondisi Kinerja Pegawai Pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi sebesar 36,5%.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Hasil penelitian mengindikasikan yakni penerapan *e-government* dan kompetensi serta kinerja pegawai di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi pada prinsipnya berada pada kelompok tinggi. Nilai rata-rata variabel *e-government* sebesar 183, kompetensi sebesar 197, dan kinerja pegawai sebesar 184 mencerminkan bahwa pemanfaatan sistem digital serta kemampuan pegawai telah berjalan dengan baik dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi.

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa penerapan *e-government* serta kompetensi secara masing-masing menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penerapan *e-government* melalui elemen support, capacity, dan value membantu meningkatkan efisiensi kerja, ketepatan penyelesaian tugas, serta kualitas hasil pekerjaan. Di sisi lain, kompetensi pegawai yang mencakup pengetahuan, keterampilan, kemampuan, serta sikap kerja berperan penting dalam memastikan sistem dapat dimanfaatkan secara optimal dan pekerjaan dapat diselesaikan sesuai prosedur.

Secara simultan, penerapan *e-government* dan kompetensi memberikan kontribusi sebesar 36,5% pada kinerja pegawai. Hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa peningkatan kinerja aparatur tidak semata-mata bergantung pada ketersediaan sistem berbasis teknologi, namun juga pada kualitas SDM yang mengelolanya. Maka dari itu, penguatan penerapan *e-government* yang disertai dengan pengembangan kompetensi pegawai secara berkelanjutan menjadi faktor utama dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan publik di BPPRD Kota Jambi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar BPPRD Kota Jambi terus melakukan evaluasi dan pengembangan sistem *e-government* agar lebih mudah diakses dan digunakan secara optimal oleh seluruh pegawai. Selain itu, peningkatan kompetensi perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan, pendampingan teknis, serta monitoring kinerja yang terstruktur guna memastikan pegawai mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan tuntutan kerja. Untuk penelitian berikutnya, disarankan agar memperluas kajian melalui penambahan variabel baru sehingga memiliki potensi memengaruhi kinerja pegawai, misalnya motivasi kerja, kepemimpinan, atau faktor lainnya, guna mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

- Afandi, P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia: Teori, konsep, dan indikator* (Edisi ke-2). Zanafa Publishing.
- Astuti, S. (2022). *Manajemen kinerja pegawai: Konsep dan implementasi dalam organisasi*. Deepublish.
- Azis, Y. M., et al. (2022). Pengaruh e-government, kompetensi, dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja aparatur sipil negara pada Badan Keuangan Daerah Kota Parepare. *Jurnal*, 3(6).
- Basuki, E., & Firdaus, D. (2021). Pengaruh e-government dan efektivitas kerja terhadap kinerja pegawai di Kecamatan Mangaran Kabupaten Situbondo. *Acton*, 17(2), 18–26. <https://doi.org/10.36841/acton.v18i2.2638>
- Gustomy, R. (n.d.). Menguji sistem e-government Kota Malang menuju smart city. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(1).
- Indrajit, R. E. (2004). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi Offset.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Izhar, G. M. (2024). Pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal*, 14(1), 56–72.
- Julaili, I. (2021). *Pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kementerian Agama Wilayah Provinsi Riau* (Skripsi). Universitas Islam Riau.
- Kurnia, et al. (2023). Pengaruh penerapan e-government terhadap kinerja pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 489–496. <https://doi.org/10.30596/japk.v3i2.17246>
- Lutfiyah, et al. (2020). Pengaruh kompetensi dan budaya kerja terhadap person-job fit dan kinerja karyawan pada PT Andromedia. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(3), 684–699. <https://doi.org/10.26740/jim.v8n3.p684-699>
- Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 1 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Smart City.
- Rahayu, A., et al. (2020). *Pelayanan publik dan e-government*. Rajagrafindo Persada.
- Rahmatullah, A. F., et al. (2020). Rencana pembangunan jangka menengah daerah Kota Jambi 2013–2018: Sudahkah memasukkan pentingnya konsep smart city? *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6(1).
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan inovasi teknologi informasi melalui program electronic government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan: Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*, 1(1), 141–161. <https://doi.org/10.24905/jip.1.1.2016.141-161>
- Sutrisno. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Prenada Media Group.
- Tiara, F. (2023). *Analisis penerapan e-government pada Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan* (Skripsi). Universitas Sriwijaya.
- Tupti, Z., et al. (2022). Faktor-faktor kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 5(2), 161–176.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wahyuni, R. T., & Martini, N. (2022). Pengaruh kompetensi dan penempatan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karawang. *YUME: Journal of Management*, 5(3), 206–219. <https://doi.org/10.31219/osf.io/pwe7t>

Waruwut, M. H., et al. (2023). Implementasi pelayanan publik dalam pengurusan perizinan berbasis online pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(6), 6915–6924.

Wibowo. (2018). *Manajemen kinerja*. PT Raja Grafindo Persada.

Wijaya, E., et al. (2021). Determinan kinerja karyawan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Administrasi dan Ilmu Sosial*, 1(2), 84–94. <https://doi.org/10.54957/jolas.v1i2.103>