

RINGKASAN

Penelitian ini menyoroti pentingnya kinerja pegawai sebagai tolak ukur keberhasilan organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Purwokerto telah menunjukkan peningkatan kinerja selama lima tahun terakhir, tetapi masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu diatasi, seperti kurangnya penguasaan teknologi, keterlambatan penyelesaian tugas, kurangnya kerja sama dan respons aktif serta budaya sadar risiko yang belum optimal. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi dan pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai di KPPN Purwokerto.

Konsep dan teori yang berkaitan dengan administrasi publik, manajemen publik, manajemen sumber daya manusia (MSDM) serta faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai menjadi penting untuk dikaji dalam menganalisis pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi dan pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai KPPN Purwokerto. Indikator pengukuran dalam penelitian ini dikembangkan untuk membantu penelitian empiris, sementara studi teoritis yang mendalam menjadi dasar teoritis.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif eksplanatori. Data diperoleh melalui kuesioner, observasi dan dokumentasi, kemudian diolah dan dianalisis menggunakan SPSS versi 29 dengan teknik statistik korelasi *kendall tau* dan korelasi *kendall's w* untuk mengetahui hubungan serta regresi ordinal untuk mengetahui pengaruh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pemanfaatan teknologi dan kompetensi tidak berpengaruh signifikan dengan diperoleh nilai *chi square* hitung < *chi square* tabel. Pemanfaatan teknologi memperoleh nilai $5,878 < 7,878$ dan kompetensi memperoleh nilai $9,344 < 10,597$. Sedangkan secara parsial, kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai *chi square* yang diperoleh $11,923 > 10,597$. Selain itu, secara simultan pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi dan pengalaman kerja juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan diperoleh nilai *chi square* hitung < *chi square* tabel ($14,836 > 29,819$).

Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi memiliki hubungan yang lemah dan pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan kompetensi dan gabungan dari ketiga variabel memiliki hubungan yang kuat tetapi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Disamping itu, pengalaman kerja memiliki hubungan yang kuat dan pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Untuk itu, perlunya instansi meningkatkan kompetensi dan pengalaman kerja, memaksimalkan adaptasi teknologi informasi serta memberikan fokus terhadap integrasi ketiganya sehingga dapat mendukung dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Kata kunci: kompetensi, kinerja pegawai, pemanfaatan teknologi informasi, pengalaman kerja, pelayanan publik

SUMMARY

This research highlights the importance of employee performance as a measure of the success of public organizations in providing services to the community. The Purwokerto State Treasury Service Office has shown improved performance over the past five years, but there are still some problems that need to be overcome, such as lack of mastery of technology, delays in completing tasks, lack of cooperation and active response and a risk-aware culture that is not yet optimal. The purpose of this research is to analyze and explain the effect of information technology utilization, competence and work experience on employee performance at KPPN Purwokerto.

Concepts and theories related to public administration, public management, human resource management (HRM) and factors that affect employee performance are important to study in analyzing the effect of information technology utilization, competence and work experience on the performance of KPPN Purwokerto employees. The measurement indicators in this study were developed to assist empirical research, while in-depth theoretical studies became the theoretical basis of the study.

This research uses explanatory quantitative methods. Data were obtained through questionnaires, observation and documentation, then processed and analyzed using SPSS version 29 with statistical techniques of kendall tau correlation and kendall's w coefficient to determine the relationship and ordinal regression to determine the effect. The results showed that partially the utilization of technology and competence had no significant effect with the obtained value of chi square count < chi square table. Technology utilization obtained a value of $5.878 < 7.878$ and competence obtained a value of $9.344 < 10.597$. While partially, competence has a significant effect on employee performance with the chi square value obtained $11.923 > 10.597$. In addition, simultaneously the use of information technology, competence and work experience also does not have a significant effect on employee performance with the calculated chi square value obtained < chi square table ($14.836 > 29.819$).

The conclusion of this study confirms that the utilization of information technology has a weak relationship and significant influence on employee performance, while competence and the combination of the three variables have a strong relationship but no significant influence on employee performance. In addition, work experience has a strong relationship and significant influence on employee performance. For this reason, agencies need to improve competence and work experience, maximize the adaptation of information technology and focus on the integration of the three so that they can support in providing quality public services.

Keywords: competency, employee performance, information technology utilization, work experience, public service