JMPIS: JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL
E-ISSN: 2716-375x
P-ISSN: 2716-3758
DINASTI REVIEW
https://dinastirev.org/JMPIS dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455

DOI: https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i1
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 20 November 2024 | **Revised:** 02 Januari 2025 | **Accepted:** 02 Januari 2025

Pengaruh Pengalaman Kerja, Pelatihan dan Kemampuan Berkomunikasi Terhadap Kinerja Petugas Pendataan

Raden Prima Deddy Iswahyudi[1*], Hapzi Ali[2]
[1]Universitas Terbuka, Indonesia, rprimadeddy@gmail.com
[2]Universitas Terbuka, Indonesia, hapzi.ali@gmail.com

[*]Corresponding Author: rprimadeddy@gmail.com

Abstract: *This article examines the influence of work experience, training, and communication skills on the performance of data collection officers, using a literature review approach in the field of Human Resource Management. The primary objective of this article is to formulate hypotheses regarding the relationships among variables, which can serve as a foundation for further research. The literature review was conducted using online platforms such as Google Scholar, Mendeley, and other academic online sources. This study employs the library research method by utilizing e-books and open-access e-journals. The analysis is carried out qualitatively and descriptively to provide an in-depth understanding of the relationships among the variables under investigation. The findings indicate that: 1) Work experience positively contributes to the improved performance of data collection officers; 2) Training enhances the competence and work effectiveness of officers; and 3) Good communication skills support performance by strengthening interaction and facilitating effective information delivery.*

Keywords: *Work Experience, Training, Communication Skills, Performance, Data Collection Officer*

Abstrak: Artikel ini membahas pengaruh pengalaman kerja, pelatihan, dan keterampilan komunikasi terhadap kinerja petugas pendataan, dengan pendekatan studi pustaka dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia. Tujuan utama artikel ini adalah merumuskan hipotesis terkait hubungan antar variabel yang dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut. Kajian pustaka dilakukan menggunakan platform online seperti Google Scholar, Mendeley, serta sumber akademik online lainnya. Penelitian ini menggunakan metode *library research*, dengan memanfaatkan e-book dan jurnal elektronik akses terbuka. Analisis dilakukan secara deskriptif kualitatif untuk memberikan pemahaman mendalam tentang hubungan antar variabel yang diteliti. Hasil kajian menunjukkan bahwa: 1) Pengalaman kerja berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja petugas pendataan; 2) Pelatihan berperan dalam meningkatkan kompetensi dan efektivitas kerja petugas; dan 3) Keterampilan komunikasi yang baik turut mendukung kinerja dengan memperkuat interaksi dan penyampaian informasi yang lebih efektif.

Kata Kunci: Kinerja, Pengalaman Kerja, Pelatihan, Kemampuan Berkomunikasi, Petugas Pendataan

PENDAHULUAN

Mahasiswa dari berbagai tingkat pendidikan tinggi, mulai dari Strata 1 (S1), Strata 2 (S2), hingga Strata 3 (S3), diwajibkan untuk melakukan penelitian sebagai bagian dari persyaratan akademik, seperti skripsi, tesis, atau disertasi. Hal ini juga berlaku bagi dosen, peneliti, dan tenaga profesional lainnya yang aktif terlibat dalam penelitian serta menulis artikel ilmiah untuk dipublikasikan di jurnal akademik.

Penyusunan karya ilmiah telah menjadi komponen penting yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dalam menyelesaikan program studinya di berbagai perguruan tinggi di Indonesia. Persyaratan tersebut mencakup pembuatan skripsi untuk program S1, tesis untuk program S2, dan disertasi untuk program S3.

Namun, berdasarkan pengalaman di lapangan, tidak sedikit mahasiswa maupun penulis yang menghadapi kesulitan dalam menemukan referensi artikel yang relevan untuk mendukung karya ilmiah mereka. Artikel-artikel ini diperlukan untuk merujuk pada penelitian sebelumnya, memperkuat teori yang sedang diteliti, memahami hubungan antar variabel, dan membantu dalam penyusunan hipotesis. Artikel ini secara khusus membahas pengaruh pengalaman kerja, pelatihan, dan keterampilan komunikasi terhadap kinerja petugas pendataan, dengan pendekatan kajian literatur dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

Oleh karena itu, tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk merumuskan hipotesis yang dapat digunakan dalam penelitian lebih lanjut, yaitu: 1) Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Petugas Pendataan; 2) Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Petugas Pendataan; dan 3) Pengaruh Kemampuan Berkomunikasi terhadap Kinerja Petugas Pendataan.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penyusunan artikel ini adalah metode Kajian Pustaka (*library research*) dan *Systematic Literature Review* (SLR), yang kemudian dianalisis secara deskriptif dan kualitatif. Literatur yang digunakan diambil dari berbagai sumber daring, seperti Google Scholar, Mendeley, serta platform akademik lainnya.

Systematic Literature Review (SLR) merupakan metode sistematis yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menganalisis semua bukti penelitian yang relevan guna menjawab pertanyaan penelitian tertentu (Kitchenham et al., 2009). Dalam analisis kualitatif, kajian pustaka dilaksanakan dengan mengikuti pendekatan metodologis yang relevan secara konsisten. Salah satu alasan utama memilih analisis kualitatif adalah karena sifat penelitian ini bersifat eksploratif (Ali, H., & Limakrisna, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja

Kinerja menurut (Armstrong, M., & Taylor, 2020) adalah hasil yang dicapai individu yang mendukung tujuan organisasi melalui tindakan yang efektif dan berkelanjutan. Mereka mendefinisikan kinerja sebagai proses yang melibatkan hasil kerja dan kontribusi nyata dari setiap individu dalam upaya mencapai sasaran organisasi. (Hasibuan, 2016) menjelaskan bahwa kinerja adalah pencapaian kerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang ditetapkan organisasi. Kinerja dinilai dari seberapa baik seseorang melaksanakan tugas-tugasnya berdasarkan standar yang berlaku, serta didorong oleh motivasi dan pemahaman terhadap peran yang diembannya. Sementara itu, (Wibowo, 2017) menekankan bahwa kinerja bukan hanya soal hasil akhir, tetapi juga mencakup perilaku dan usaha yang diambil untuk mencapai tujuan serta bagaimana individu terus mengembangkan kemampuannya demi hasil

kerja yang optimal. Berdasarkan ketiga teori ini, Kinerja petugas pendataan dapat disintesiskan sebagai hasil kerja petugas dalam menjalankan tugas pengumpulan dan verifikasi data dengan memenuhi standar organisasi, dipengaruhi oleh kemampuan teknis, motivasi, lingkungan kerja, serta pelatihan yang diterima. Kinerja ini diukur melalui produktivitas, kualitas hasil, dan keterlibatan dalam mencapai tujuan organisasi. Kinerja ini sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya diantaranya adalah (Purwanto, 2017), (Mulyana, 2018) dan (Wahyu, 2020).

Kemampuan Berkomunikasi

Menurut (Adler, R. B., & Proctor, 2018), komunikasi adalah proses interaksi sosial di mana pesan disampaikan untuk mencapai pengertian bersama. Mereka mengemukakan bahwa komunikasi yang efektif mencakup kemampuan mendengarkan, berbicara, membaca, dan menulis, yang menjadi dasar untuk menjalin hubungan interpersonal dan mencapai tujuan bersama dalam organisasi. (Purwanto, 2017) menekankan bahwa komunikasi tidak hanya tentang penyampaian informasi, tetapi juga mencakup kemampuan untuk menyesuaikan gaya komunikasi dengan audiens dan tujuan yang ingin dicapai, sehingga memperkuat hubungan kerja. Sementara itu, (Mulyana, 2015) menambahkan bahwa komunikasi efektif adalah inti dari kolaborasi, di mana individu dapat memahami sudut pandang orang lain dan mengatasi hambatan dalam penyampaian pesan. Berdasarkan ketiga teori ini, kemampuan berkomunikasi petugas pendataan dapat disintesiskan sebagai kemampuan petugas untuk menyampaikan dan menerima pesan secara efektif dan efisien, dengan menyesuaikan komunikasi sesuai kebutuhan responden, serta mampu mendengarkan secara aktif untuk memahami dan merespon apa yang disampaikan oleh responden dengan baik. Kemampuan ini penting untuk menciptakan interaksi yang baik dengan responden, yang pada akhirnya mendukung proses pengumpulan data yang akurat. Dimensi komunikasi ini meliputi kejelasan pesan, kemampuan mendengarkan, serta responsivitas terhadap apa yang disampaikan oleh responden, yang semuanya berperan penting dalam mencapai kinerja yang optimal dalam organisasi. Kemampuan berkomunikasi ini sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya diantaranya adalah (Biryanto et al., 2018), (Syardiansah et al., 2023) dan (Ozyilmaz & Taner, 2018).

Pengalaman Kerja

Menurut (Armstrong, M., & Taylor, 2020) mendefinisikan pengalaman kerja sebagai akumulasi pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang diperoleh seseorang dari keterlibatannya dalam berbagai tugas dan tanggung jawab selama periode waktu tertentu. Mereka menekankan bahwa pengalaman kerja memberikan dasar yang kuat untuk pengembangan keterampilan dan meningkatkan efektivitas seseorang dalam pekerjaannya. Sementara itu, menurut (Hasibuan, 2016) mendefinisikan pengalaman kerja sebagai durasi atau lamanya waktu seseorang melakukan pekerjaan tertentu yang mempengaruhi kemampuan dan keahliannya dalam tugas yang serupa. Menurut Hasibuan, semakin lama seseorang bekerja dalam suatu peran, semakin baik kemampuan dan pemahaman mereka terhadap pekerjaan tersebut. Pengalaman kerja juga melibatkan pemahaman yang mendalam terhadap proses, alat, dan standar organisasi. Kemudian, menurut (Rivai, V., & Sagala, 2019) mengemukakan bahwa pengalaman kerja adalah akumulasi pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pekerjaan sebelumnya yang memungkinkan seseorang menjadi lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas-tugas berikutnya. Pengalaman kerja tidak hanya dinilai dari berapa lama seseorang bekerja, tetapi juga dari seberapa banyak dan beragam tugas serta tanggung jawab yang telah dihadapi. Berdasarkan ketiga teori ini, pengalaman kerja petugas pendataan dapat disintesiskan sebagai kumpulan pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman yang diperoleh dari berbagai tugas dan tanggung jawab yang pernah dilakukan. Pengalaman ini dapat membantu petugas bekerja lebih efektif dan efisien. Selain itu, pengalaman juga memberikan pemahaman yang lebih baik tentang proses dan prosedur, serta kemampuan untuk

menyesuaikan diri dengan berbagai situasi yang mungkin dihadapi. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman kerja antara lain lama masa kerja, banyaknya variasi tugas yang pernah diakukan, serta seberapa sering individu berperan aktif dalam kegiatan yang berhubungan langsung dengan pekerjaannya. Pengalaman kerja ini sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya diantaranya adalah (Ratnawati et al., 2020). (Nurdin, 2023) dan (Purnomo et al., 2023).

Pelatihan Kerja

Menurut (Noe, 2017), pelatihan kerja adalah proses sistematis yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi karyawan, sehingga mereka mampu melaksanakan tugas dengan lebih efektif. Ia menekankan bahwa pelatihan yang berkualitas dapat memberikan bekal kepada karyawan untuk menghadapi berbagai tantangan dalam pekerjaannya dan meningkatkan produktivitas. (Simamora, 2018) menambahkan bahwa pelatihan adalah investasi penting dalam pengembangan sumber daya manusia yang bertujuan untuk memenuhi standar kerja serta meningkatkan kapasitas individu melalui penguasaan keterampilan yang relevan. Sementara itu, (Sudjana, 2017) mendefinisikan pelatihan sebagai suatu proses pembelajaran yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis dan interpersonal karyawan sehingga mereka dapat berkontribusi secara optimal dalam organisasi. Berdasarkan ketiga teori ini, pelatihan kerja dapat disintesiskan sebagai proses pengembangan yang terstruktur guna meningkatkan keterampilan teknis dan nonteknis petugas agar dapat bekerja lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Dimensi pelatihan kerja meliputi penyesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan organisasi, kualitas instruktur, metode pelatihan yang sesuai, dan evaluasi untuk memastikan bahwa hasil pelatihan berkontribusi terhadap meningkatnya kinerja petugas. Berbagai penelitian tentang pelatihan kerja ini telah banyak dilakukan oleh para peneliti diantaranya (Farida & Sopiah, 2022), (Mvuyisi & Mbukanma, 2023) dan (Khan et al., 2016).

Review Artikel Relevan

Mereview artikel-artikel terkait sebagai landasan dalam merumuskan hipotesis penelitian dengan menguraikan hasil dari penelitian sebelumnya, serta menjelaskan kesamaan dan perbedaannya dengan rencana penelitian ini, sebagaimana ditunjukkan dalam tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1: Hasil Penelitian Relevan

No	Author (Tahun)	Hasil Riset Terdahulu	Persamaan dengan Artikel Ini	Perbedaan dengan Artikel ini	H
1	(Ridha et al., 2020)	Pengalaman kerja meningkatkan kinerja pegawai melalui kepuasan kerja.	Pengalaman kerja memiliki kontribusi terhadap meningkatnya kinerja petugas pendataan	Pelatihan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja petugas pendataan	H1
2	(Putri, 2020)	Pengalaman kerja dan karakteristik tugas berpengaruh pada pencapaian kinerja.	Pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja petugas pendataan	Pengalaman kerja, pelatihan dan kemampuan berkomunikasi berpengaruh terhadap kinerja petugas pendataan	H1
3	(Nazriah, 2022)	Pengalaman mendukung efektivitas kerja	Pengalaman kerja memiliki dampak positif	Pelatihan kerja berkontribusi terhadap	H1

No	Author (Tahun)	Hasil Riset Terdahulu	Persamaan dengan Artikel Ini	Perbedaan dengan Artikel ini	H
		karyawan pemerintahan.	terhadap kinerja petugas pendataan	meningkatnya kinerja petugas pendataan	
4	(Khan et al., 2016)	Pelatihan berdampak pada kepuasan dan kinerja dalam sektor telekomunikasi.	Pelatihan kerja berdampak positif terhadap kinerja petugas pendataan	Pengalaman kerja, pelatihan dan kemampuan berkomunikasi berpengaruh terhadap kinerja petugas pendataan	H2
5	(Mvuyisi & Mbukanma, 2023)	Pelatihan di tempat kerja meningkatkan produktivitas karyawan di pendidikan.	Pelatihan kerja berpengaruh terhadap meningkatnya kinerja petugas pendataan	Pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja petugas pendataan	H2
6	(Andri & Mandataris, 2023)	Pelatihan meningkatkan kinerja melalui peningkatan kompetensi.	Pelatihan kerja berpengaruh terhadap meningkatnya terhadap kinerja petugas pendataan	Pengalaman kerja berpengaruh terhadap meningkatnya kinerja petugas pendataan	H2
7	(Biryanto et al., 2018)	Keterampilan komunikasi berperan dalam meningkatkan kinerja ASN.	Kemampuan berkomunikasi berpengaruh terhadap kinerja petugas pendataan	Pelatihan kerja berkontribusi terhadap meningkatnya terhadap kinerja petugas pendataan	H3
8	(Soekardi et al., 2020)	Komunikasi meningkatkan interaksi staf dan kinerja di rumah sakit.	Kemampuan berkomunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja petugas pendataan	Pengalaman kerja, pelatihan dan kemampuan berdampak positif terhadap meningkatnya kinerja petugas pendataan	H3
9	(Ummi, 2022)	Kompetensi komunikasi mendukung kinerja pegawai pemerintahan.	Kemampuan berkomunikasi berpengaruh positif terhadap meningkatnya kinerja petugas pendataan	Pelatihan kerja berkontribusi terhadap meningkatnya terhadap kinerja petugas pendataan	H3

Review Artikel Relevan

Berdasarkan kajian teori, artikel tinjauan pustaka ini bertujuan untuk mereview artikel-artikel yang relevan, menganalisis hubungan antar variabel, serta menyusun kerangka berpikir untuk rencana penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian, artikel ini berfokus pada tinjauan artikel-artikel yang relevan, analisis hubungan antar variabel, serta penyusunan kerangka berpikir untuk rencana penelitian.

Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Petugas Pendataan

Pengalaman kerja mengacu pada keterampilan, pengetahuan, dan pemahaman yang diperoleh individu melalui keterlibatan langsung dalam berbagai tugas selama jangka waktu tertentu. Inti dari pengalaman kerja meliputi penguasaan prosedur, kemampuan pemecahan masalah, serta fleksibilitas dalam menghadapi situasi yang baru. Penelitian yang dilakukan oleh (Ridha et al., 2020) menunjukkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh besar terhadap kinerja, terutama melalui peningkatan kepuasan kerja dan efisiensi dalam menyelesaikan tugas. Hal serupa ditemukan oleh (Putri, 2020), yang menyimpulkan bahwa pengalaman kerja memainkan peran kunci dalam pencapaian kinerja seseorang, terutama bila dipadukan dengan tugas-tugas yang penuh dengan tantangan seperti pekerjaan yang membutuhkan upaya ekstra, pemikiran kritis, atau kemampuan pemecahan masalah yang lebih tinggi. Tugas-tugas semacam ini mendorong individu keluar dari zona nyamannya, memungkinkan mereka untuk mengembangkan keterampilan baru dan memperdalam pemahaman terhadap pekerjaan mereka. Hasil ini diperkuat oleh (Nazriah, 2022), yang menyatakan bahwa semakin banyak pengalaman yang dimiliki seseorang, semakin tinggi pula efektivitas kerjanya. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pengalaman kerja mencakup lama waktu bekerja, banyaknya tugas atau pekerjaan yang pernah dilakukan, serta peluang untuk terlibat dalam berbagai kegiatan yang dapat meningkatkan kemampuan atau keterampilan petugas. Darisini, maka untuk meningkatkan kinerja petugas pendataan dengan mempertimbangkan pengalaman kerja, pihak manajemen disarankan untuk memberikan peluang yang memungkinkan petugas ini terlibat dalam berbagai tugas dan selalu memberikan saran atau masukan yang bersifat konstruktif dan dapat diterapkan guna mencapai hasil kerja yang lebih baik di masa mendatang.

Adanya Pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ratnawati et al., 2020), (Purnomo et al., 2023) dan (Yani, D., & Suyarti, 2023).

Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Petugas Pendataan

Pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja petugas pendataan menunjukkan bahwa pelatihan yang efektif dapat meningkatkan kualitas dan produktivitas kerja petugas. Pelatihan kerja adalah proses pembelajaran yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi yang relevan dengan pekerjaan. Prinsip-prinsip utama dalam pelatihan mencakup kesesuaian materi pelatihan dengan tugas pekerjaan, metode pelatihan yang interaktif, dan evaluasi apakah hasil pembelajaran telah diterapkan dalam tugas sehari-hari. Berdasarkan penelitian oleh (Khan et al., 2016), (Mvuyisi & Mbukanma, 2023), serta (Andri & Mandataris, 2023), pelatihan yang dipersepsikan secara positif oleh karyawan berkontribusi pada peningkatan kinerja, terutama dalam tugas-tugas lapangan yang membutuhkan ketepatan dan efisiensi. Sebaliknya, pelatihan yang tidak relevan atau tidak memadai dapat menghambat kinerja dan menyebabkan penurunan kualitas kerja. Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelatihan meliputi kualitas instruktur, metode pelatihan yang sesuai, serta dukungan dari manajemen untuk penerapan keterampilan baru. Untuk meningkatkan kinerja petugas pendataan dengan memperhatikan pelatihan kerja, manajemen perlu menyediakan program pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan di lapangan, memberikan kesempatan untuk dapat ikut serta pada berbagai pelatihan, dan memastikan bahwa keterampilan yang diperoleh ketika pelatihan dapat diterapkan dengan baik, khususnya ketika mengerjakan survei-survei rutinan.

Adanya Pengaruh pelatihan terhadap kinerja ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Farida & Sopiah, 2022), (Jumiati, J., Mursidi, M., & Rumijati, 2023) dan (Niati et al., 2021).

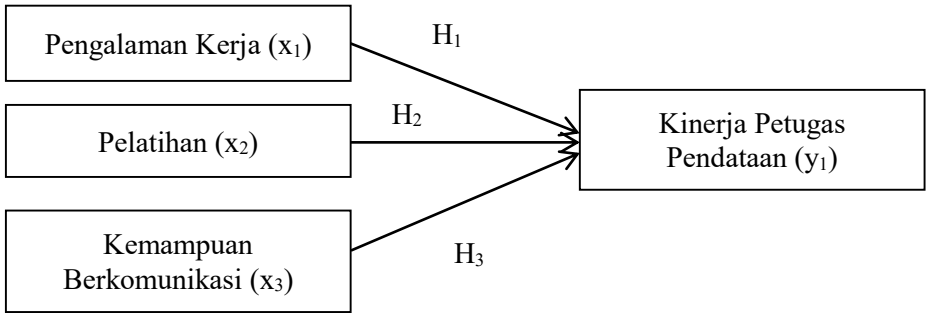
Pengaruh Kemampuan Berkomunikasi Terhadap Kinerja Petugas Pendataan

Kemampuan berkomunikasi adalah keterampilan untuk menyampaikan informasi dengan jelas, mendengarkan secara efektif, dan memahami sudut pandang orang lain (Biryanto et al., 2018). Prinsip utama dari komunikasi efektif meliputi kejelasan pesan, adaptasi gaya komunikasi sesuai dengan audiens, serta sikap keterbukaan terhadap interaksi dua arah. Kemampuan berkomunikasi berpengaruh terhadap kinerja petugas pendataan, di mana komunikasi yang dipersepsikan baik akan berdampak pada persepsi kinerja yang positif, demikian pula sebaliknya (Soekardi et al., 2020). Dengan kata lain, komunikasi yang baik membantu petugas agar dapat bekerja dengan lebih efisien dan meningkatkan kualitas interaksi, sehingga berkontribusi langsung pada pencapaian hasil yang lebih optimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan berkomunikasi meliputi keterampilan interpersonal, kepercayaan diri, dan pemahaman tentang bagaimana cara berkomunikasi yang tepat dengan responden untuk mendapatkan data yang akurat, seperti memilih bahasa yang mudah dipahami atau mampu mengelola respon yang sensitif. Untuk meningkatkan kinerja petugas pendataan dengan memperhatikan kemampuan komunikasi, manajemen perlu membekali petugas sehingga memiliki keterampilan komunikasi efektif melalui pelatihan komunikasi yang berfokus pada praktik mendengarkan dan memperhatikan apa yang disampaikan oleh responden, memahami isi pesan, dan memberikan tanggapan yang relevan. Selain itu, petugas juga perlu dibekali dengan keterampilan berkomunikasi secara asertif dimana komunikasi ini berada di antara komunikasi pasif (yang cenderung menghindar) dan agresif (yang mungkin mendominasi), serta praktek bagaimana teknik komunikasi ini diterapkan sesuai dengan kebutuhan tugas di lapangan (Ummi, 2022).

Adanya Pengaruh kemampuan berkomunikasi terhadap kinerja ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yu & Ko, 2017), (Setyawati et al., 2023) dan (Moghtader & Aziz, 2019).

Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, pembahasan, dan penelitian terkait, kerangka konseptual untuk artikel ini disusun seperti pada gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar kerangka konseptual di atas, maka pengalaman kerja, pelatihan, dan kemampuan berkomunikasi berpengaruh terhadap kinerja petugas pendataan. Selain dari tiga variabel eksogen yang mempengaruhi kinerja petugas pendataan, masih banyak variabel lain, diantaranya adalah:

1. Lingkungan kerja (Pandey, 2019);
2. Dukungan pimpinan (Diamantidis & Chatzoglou, 2019); dan
3. Stress dan beban kerja (Omar et al., 2022)

KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan, hasil, dan pembahasan, kesimpulan artikel ini adalah merumuskan hipotesis untuk penelitian berikutnya yaitu:

1. Pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja petugas pendataan;
2. Pelatihan berpengaruh terhadapa kinerja petugas pendataan; dan
3. Kemampuan berkomunikasi berpengaruh terhadap kinerja petugas pendataan.

REFERENSI

Adler, R. B., & Proctor, R. F. (2018). *Communication Skills for Business and the Professions*. Oxford University Press.

Ali, H., & Limakrisna, N. (2013). *Metodologi Penelitian : Petunjuk Praktis untuk Pemecahan Masalah Bisnis, Penyusunan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Deepublish.

Andri, S., & Mandataris, M. (2023). The Effect Of Job Training, Job Supervision And Employee Commitment To Job Performance. *Jurnal Pamator : Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo*. https://doi.org/10.21107/pamator.v16i2.20017

Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's Handbook of Performance Management: An Evidence-Based Guide to Delivering High Performance*. Kogan Page.

Biryanto, B., Hubeis, A., Matindas, K., & Sarma, M. (2018). *The Influence of Communication Skills towards Job Performance of The State Civil Apparatus*. *9*, 393–419. https://doi.org/10.18196/jgp.9386

Diamantidis, A. D., & Chatzoglou, P. (2019). Factors affecting employee performance: an empirical approach. *International Journal of Productivity and Performance Management*. https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2018-0012

Farida, I., & Sopiah, S. (2022). The Influence of Work Training on Employee Performance: Systematic Literature Review. *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*. https://doi.org/10.47191/ijmra/v5-i11-42

Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.

Jumiati, J., Mursidi, M., & Rumijati, A. (2023). The Effect of Job Training and Motivation on Employee Performance with Job Satisfaction as a Mediating Variable. *Business Innovation Management and Entrepreneurship Journal (BIMANTARA)*. https://doi.org/https://doi.org/10.22219/bimantara.v2i01.25351

Khan, A., Abbasi, S. O. B. H., Waseem, R. M., Ayaz, M., & Ijaz, M. (2016). Impact of Training and Development of Employees on Employee Performance through Job Satisfaction: A Study of Telecom Sector of Pakistan. *Business Management and Strategy*, *7*, 29–46. https://doi.org/10.5296/BMS.V7I1.9024

Kitchenham, B., Pearl Brereton, O., Budgen, D., Turner, M., Bailey, J., & Linkman, S. (2009). Systematic literature reviews in software engineering – A systematic literature review. *Information and Software Technology*, *51*(1), 7–15. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.infsof.2008.09.009

Moghtader, H., & Aziz, R. G. G. (2019). THE RELATIONSHIP BETWEEN COMMUNICATION SKILLS AND MANAGERS' THINKING STYLE FUNCTIONS WITH THE JOB PERFORMANCE OF ELEMENTARY SCHOOL TEACHERS IN URMIA, IRAN IN THE ACADEMIC YEAR 2018-2019. *European Journal of Education Studies*. https://doi.org/10.46827/EJES.V0I0.2571

Mulyana, D. (2015). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya.

Mulyana, D. (2018). Training Impact on Employee Competency in Achieving Optimal Job Performance. *Journal of Human Resources and Development.*

Mvuyisi, M., & Mbukanma, I. (2023). Assessing the impact of on-the-job training on employee performance. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147-4478)*. https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i1.2248

Nazriah, A. (2022). Assessing Employee Performance of Civil Servants in Indonesia. *International Journal of Management Research and Social Science*. https://doi.org/10.30726/ijmrss/v9.i1.2022.91005

Niati, D. R., Siregar, Z., & Prayoga, Y. (2021). *The Effect of Training on Work Performance and Career Development: The Role of Motivation as Intervening Variable*. *4*, 2385–2393. https://doi.org/10.33258/BIRCI.V4I2.1940

Noe, R. A. (2017). *Employee Training and Development*. McGraw-Hill Education.

Nurdin, M. (2023). The Effect of Work Experience and Hard Skill on Employee Performance of PT. Multi Kencana Niagatama. *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen*. https://doi.org/10.31602/atd.v7i1.9221

Omar, S. N. Z., Cob, C. M. S. C., Sakarji, S., Thani, A. K. A., & Bakar, A. A. (2022). A Preliminary Study of Factors Influencing on Employee Performance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. https://doi.org/10.6007/ijarbss/v12-i1/12234

Ozyilmaz, A., & Taner, D. (2018). Communication skills shape voice effects in organizations. *The Service Industries Journal*, *42*, 606–629. https://doi.org/10.1080/02642069.2018.1506444

Pandey, J. (2019). Factors affecting job performance: an integrative review of literature. *Management Research Review*. https://doi.org/10.1108/MRR-02-2018-0051

Purnomo, M. V., Perizade, B., & Syapril, Y. (2023). The Effect of Training and Work Experience on Performance with Competence as an Intervening Variable at the Head of the Technical Implementation Unit of PT. Indonesian Railways. *International Journal of Social Service and Research*. https://doi.org/10.46799/ijssr.v3i8.499

Purwanto, A. (2017). The Influence of Work Experience and Motivation on Employee Performance. *Journal of Business and Management Research*.

Putri, I. A. J. (2020). THE EFFECT OF WORK EXPERIENCE AND CHARACTERISTICS OF JOBS ON EMPLOYEE WORK ACHIEVEMENT IN THE SHIPPING COMPANY. *Development of Management and Entrepreneurship Methods on Transport (ONMU)*. https://doi.org/10.31375/2226-1915-2020-2-26-34

Ratnawati, E., Sukidjo, S., & Efendi, R. (2020). The Effect of Work Motivation and Work Experience on Employee Performance. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, *7*, 109–116. https://doi.org/10.18415/IJMMU.V7I8.1809

Ridha, M., Mahfudnurnajamuddin, Semmaila, B., & Mursalim, M. (2020). The Mediating Role of Job Satisfaction in the Development of Officer's Performance. *European Journal of Business and Management Research*. https://doi.org/10.24018/EJBMR.2020.5.5.518

Rivai, V., & Sagala, E. J. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. PT Raja Grafindo Persada.

Setyawati, N. W., Agustina, C., & PG, D. S. W. (2023). Employee Performance Impact on Communication and Work Environment. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*. https://doi.org/10.55927/eajmr.v2i1.2610

Simamora, H. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.

Soekardi, A., Indrawati, R., & Erni, N. (2020). *The influence of communication skill toward employee performance in radiology installation unit of hospital*. *4*, 31–42. https://doi.org/10.26661/2522-1566/2020-4/14-03

Sudjana, N. (2017). *Metode dan Teknik Pembelajaran Partisipatif*. PT Remaja Rosdakarya.

Syardiansah, S., Ardianti, D. A., & Septian, R. (2023). THE EFFECT OF COMMUNICATION SKILLS, JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT TO EMPLOYEE PERFORMANCE. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Performa*. https://doi.org/10.29313/performa.v20i1.11376

Ummi, K. (2022). Correlation of Communication Competence With The Performance of State Civil Apparatus. *JIAPI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Pemerintahan Indonesia*. https://doi.org/10.33830/jiapi.v3i2.84

Wahyu, R. (2020). Technical Skills and Commitment as Determinants of Effective Job Performance in Organizations. *Journal of Organizational Development*.

Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja*. PT Raja Grafindo Persada.

Yani, D., & Suyarti, S. (2023). The influence of knowledge and work experience on employee performance with work motivation as a moderating variable. *Journal of Management*. https://doi.org/https://doi.org/10.35335/enrichment.v13i1.1225

Yu, S., & Ko, Y. (2017). Communication competency as a mediator in the self-leadership to job performance relationship. *Collegian*, *24*, 421–425. https://doi.org/10.1016/J.COLEGN.2016.09.002