

Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi Internal dan Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Asahan

Nanda Sri Wahyuni¹, Aris Siregar²

Universitas Asahan, Indonesia

nandawahyuni286@gmail.com¹, siregararis077@gmail.com²

Submitted: 10th May 2026 | **Edited:** 27th June 2026 | **Issued:** 01st July 2026

Cited on: Wahyuni, N. S., & Siregar, A. (2026). Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi Internal dan Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Asahan. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 9(3), 1305-1313.

ABSTRACT

Employee performance is an important factor in achieving organizational goals, particularly in public service institutions that require effective coordination and optimal work quality. However, employee performance may be affected by several organizational factors, including excessive work stress, ineffective internal communication, and limited organizational support. Therefore, this study aims to analyze the partial and simultaneous effects of work stress, internal communication, and organizational support on employee performance. This research employed a quantitative approach with an associative research method. The respondents consisted of 63 employees selected using a saturated sampling technique. The research data were collected through the distribution of Likert-scale questionnaires. Furthermore, the data were processed using SPSS version 25 and analyzed through multiple linear regression analysis. The results of the study indicate that work stress, internal communication, and organizational support significantly affect employee performance, both partially and simultaneously. Effective communication and strong organizational support were found to improve employee performance, while excessive work stress tended to reduce work effectiveness.

Keywords: Work Stress, Internal Communication, Organizational Support, Employee Performance, Social Service Office

PENDAHULUAN

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan organisasi, terutama pada instansi pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik secara optimal. Pada Dinas Sosial Kabupaten Asahan, kinerja pegawai menjadi aspek yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan efektivitas pelayanan sosial kepada masyarakat. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan seperti tingginya tekanan pekerjaan, kurang efektifnya komunikasi internal antarpegawai maupun antarbagian, serta kurang optimalnya dukungan organisasi terhadap pegawai. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kualitas kerja pegawai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mijaya dan Susanti (2023), stres kerja dan komunikasi internal memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dalam organisasi pemerintahan.

Stres kerja menjadi salah satu faktor yang sering memengaruhi penurunan kinerja pegawai. Beban kerja yang tinggi, tuntutan penyelesaian tugas dalam waktu singkat, serta tekanan administratif dapat menyebabkan pegawai mengalami kelelahan fisik maupun

mental. Apabila kondisi ini tidak dikelola dengan baik, maka pegawai cenderung mengalami penurunan produktivitas, kesalahan kerja, dan rendahnya motivasi dalam bekerja. Penelitian Kurniaty (2020) menunjukkan bahwa stres kerja organisasi dan stres kerja pribadi memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai pada instansi pemerintah daerah. Selain itu, Lestari, Liana, dan Aquinia (2020) juga menyatakan bahwa stres kerja menjadi salah satu variabel yang memengaruhi tingkat efektivitas kerja karyawan dalam organisasi.

Selain stres kerja, komunikasi internal juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Komunikasi internal yang baik dapat menciptakan koordinasi kerja yang efektif, memperjelas pembagian tugas, serta mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menyebabkan terjadinya miskomunikasi, konflik kerja, serta keterlambatan penyelesaian tugas. Penelitian Tombokan, Tewel, dan Lumintang (2019) menjelaskan bahwa komunikasi internal memiliki hubungan yang positif terhadap peningkatan kinerja pegawai. Hal serupa juga dikemukakan oleh Watunglawar dan Leba (2020) yang menyatakan bahwa komunikasi yang baik mampu meningkatkan efektivitas kerja pegawai dalam organisasi pemerintahan.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah dukungan organisasi. Dukungan organisasi mencerminkan sejauh mana organisasi memberikan perhatian terhadap kesejahteraan, kebutuhan, serta pengembangan pegawai. Pegawai yang memperoleh dukungan organisasi yang baik cenderung memiliki loyalitas, motivasi, dan semangat kerja yang lebih tinggi. Sebaliknya, kurangnya dukungan organisasi dapat menyebabkan pegawai merasa kurang dihargai sehingga berdampak pada rendahnya kualitas kerja. Penelitian Prastiwi, Ningsih, dan Gorda (2020) menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Dukungan organisasi juga berperan dalam meningkatkan rasa keterikatan pegawai terhadap instansi tempat mereka bekerja.

Penelitian mengenai stres kerja, komunikasi internal, dan dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai sebenarnya telah banyak dilakukan. Namun demikian, masih terdapat *research gap* dari hasil penelitian terdahulu. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai, sementara penelitian lainnya menemukan bahwa stres kerja justru dapat meningkatkan kinerja apabila berada pada tingkat tertentu. Selain itu, hasil penelitian terkait komunikasi internal dan dukungan organisasi juga menunjukkan hasil yang berbeda-beda pada setiap instansi dan karakteristik organisasi. Penelitian sebelumnya umumnya dilakukan pada sektor swasta atau instansi tertentu, sedangkan penelitian pada instansi pelayanan sosial pemerintah daerah masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian dengan menguji pengaruh stres kerja, komunikasi internal, dan dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Asahan.

Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan karena hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis maupun praktis bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia di sektor pemerintahan. Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya kajian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai, khususnya pada instansi pelayanan publik. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pimpinan Dinas Sosial Kabupaten Asahan dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif melalui pengelolaan stres kerja, peningkatan komunikasi internal, serta pemberian dukungan organisasi yang lebih

optimal kepada pegawai. Dengan demikian, peningkatan kinerja pegawai diharapkan dapat mendukung tercapainya pelayanan publik yang lebih efektif dan berkualitas.

LANDASAN TEORI

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan organisasi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kinerja pegawai menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan organisasi, khususnya pada instansi pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik. Menurut Afandi (2021), kinerja pegawai dipengaruhi oleh kemampuan kerja, motivasi, disiplin, serta kondisi lingkungan kerja yang mendukung tercapainya tujuan organisasi. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi cenderung mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif, tepat waktu, dan sesuai target organisasi. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai menjadi perhatian utama dalam manajemen sumber daya manusia karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Salah satu faktor yang memengaruhi kinerja pegawai adalah stres kerja. Stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang dialami pegawai akibat adanya tekanan pekerjaan, beban kerja yang berlebihan, konflik kerja, maupun tuntutan organisasi yang tinggi. Menurut Robbins dan Judge (2019), stres kerja dapat memengaruhi kondisi fisik, psikologis, dan perilaku individu dalam organisasi. Tingkat stres kerja yang tinggi dapat menyebabkan penurunan konsentrasi, kelelahan kerja, serta menurunkan produktivitas pegawai. Namun demikian, stres kerja dalam tingkat tertentu juga dapat menjadi pendorong bagi pegawai untuk bekerja lebih baik apabila mampu dikelola secara efektif. Oleh karena itu, organisasi perlu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif agar pegawai mampu mengendalikan tekanan kerja dengan baik sehingga tidak berdampak negatif terhadap kinerja.

Selain stres kerja, komunikasi internal juga menjadi variabel penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Komunikasi internal adalah proses penyampaian informasi, instruksi, maupun koordinasi kerja antarpegawai dan antarbagian dalam organisasi. Komunikasi yang efektif mampu menciptakan hubungan kerja yang harmonis serta meminimalkan terjadinya kesalahpahaman dalam pelaksanaan tugas. Menurut Mangkunegara (2020), komunikasi internal yang baik dapat meningkatkan koordinasi kerja, mempercepat penyelesaian pekerjaan, serta memperkuat kerja sama antarpegawai. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan konflik organisasi, keterlambatan pekerjaan, dan rendahnya efektivitas kerja pegawai. Oleh karena itu, organisasi perlu membangun sistem komunikasi internal yang terbuka dan jelas guna mendukung pencapaian tujuan organisasi secara optimal.

Faktor lain yang turut memengaruhi kinerja pegawai adalah dukungan organisasi. Dukungan organisasi merupakan persepsi pegawai terhadap sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan pegawai. Menurut Eisenberger et al. (2020), pegawai yang merasa memperoleh dukungan organisasi yang baik akan memiliki rasa tanggung jawab, loyalitas, dan motivasi kerja yang lebih tinggi. Dukungan organisasi dapat diwujudkan melalui pemberian penghargaan, perhatian terhadap kebutuhan pegawai, kesempatan pengembangan karier, serta terciptanya lingkungan kerja yang nyaman. Apabila pegawai merasa didukung oleh organisasi, maka mereka cenderung menunjukkan komitmen kerja yang lebih besar dan berusaha memberikan kinerja terbaik bagi organisasi.

Hubungan antara stres kerja dengan kinerja pegawai telah banyak dijelaskan dalam berbagai penelitian sebelumnya. Penelitian Wahyudi dan Tupti (2019) menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja pegawai karena tekanan kerja yang tinggi dapat menurunkan fokus dan efektivitas kerja. Di sisi lain, komunikasi internal memiliki hubungan positif terhadap kinerja pegawai karena komunikasi yang baik dapat memperlancar koordinasi dan meningkatkan kerja sama dalam organisasi. Penelitian oleh Purwanto dan Damayanti (2021) menjelaskan bahwa komunikasi internal yang efektif mampu meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja pegawai. Selain itu, dukungan organisasi juga memiliki hubungan positif terhadap kinerja pegawai karena pegawai yang merasa diperhatikan organisasi cenderung memiliki semangat kerja yang lebih tinggi.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, dapat dipahami bahwa stres kerja, komunikasi internal, dan dukungan organisasi merupakan faktor penting yang memengaruhi kinerja pegawai. Ketiga variabel tersebut memiliki hubungan yang saling berkaitan dalam menciptakan kondisi kerja yang efektif dan produktif. Pegawai yang mampu mengelola stres kerja dengan baik, didukung oleh komunikasi internal yang efektif serta adanya dukungan organisasi yang optimal, akan lebih mudah mencapai kinerja yang tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh stres kerja, komunikasi internal, dan dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Asahan guna memperoleh gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi peningkatan kinerja pegawai pada instansi pemerintahan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Sosial Kabupaten Asahan selama periode Januari hingga April 2026. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja, komunikasi internal, dan dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai. Menurut Sugiyono (2022), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 63 Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan seluruh populasi dijadikan sampel penelitian menggunakan teknik sampling jenuh. Teknik sampling jenuh digunakan apabila seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian karena jumlah populasi relatif kecil sehingga hasil penelitian dapat lebih representatif (Arikunto, 2020). Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert yang digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel stres kerja, komunikasi internal, dukungan organisasi, dan kinerja pegawai. Penggunaan skala Likert dalam penelitian bertujuan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat responden terhadap fenomena sosial yang diteliti (Ghozali, 2021).

Analisis data dilakukan dengan menggunakan program IBM SPSS Statistics melalui metode regresi linear berganda dengan persamaan dibawah ini untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Ghozali (2021).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur hubungan antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Sebelum dilakukan analisis regresi, data terlebih dahulu diuji melalui uji validitas untuk memastikan setiap item pernyataan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat, serta uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian (Sugiyono, 2022). Selanjutnya

dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas guna memastikan model regresi memenuhi asumsi statistik. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji-t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap kinerja pegawai dan uji-F untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi stres kerja, komunikasi internal, dan dukungan organisasi dalam menjelaskan variasi kinerja pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Asahan (Hair et al., 2019).

HASIL PENELITIAN

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Hasil analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik jawaban responden terhadap variabel penelitian yang terdiri dari stres kerja, komunikasi internal, dukungan organisasi, dan kinerja pegawai. Deskripsi data diperoleh melalui pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics terhadap 63 responden pada Dinas Sosial Kabupaten Asahan.

Tabel 1. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Stres Kerja (X1)	63	12	20	16.95	2.254
Komunikasi Internal (X2)	63	9	15	12.05	1.611
Dukungan Organisasi (X3)	63	10	15	12.63	1.569
Kinerja (Y)	63	21	30	25.97	2.546
Valid N (listwise)	63				

Sumber : Hasil Olah Data, 2026

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa variabel stres kerja memiliki nilai minimum sebesar 12 dan maksimum sebesar 20 dengan rata-rata sebesar 16,95 serta standar deviasi sebesar 2,254. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat stres kerja pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Asahan tergolong cukup tinggi dengan variasi jawaban responden yang relatif beragam. Variabel komunikasi internal memiliki nilai minimum sebesar 9 dan maksimum sebesar 15 dengan nilai rata-rata sebesar 12,05 serta standar deviasi sebesar 1,611. Data tersebut menunjukkan bahwa komunikasi internal pada instansi telah berjalan cukup baik. Selanjutnya, variabel dukungan organisasi memperoleh nilai minimum sebesar 10 dan maksimum sebesar 15 dengan rata-rata sebesar 12,63 serta standar deviasi sebesar 1,569, yang mengindikasikan bahwa pegawai merasakan adanya dukungan organisasi yang cukup baik dari instansi. Adapun variabel kinerja pegawai memiliki nilai minimum sebesar 21 dan maksimum sebesar 30 dengan rata-rata sebesar 25,97 serta standar deviasi sebesar 2,546, yang menunjukkan bahwa tingkat kinerja pegawai tergolong baik.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas pada penelitian ini dilakukan melalui grafik histogram, Normal Probability Plot, dan uji Kolmogorov-Smirnov.

Berdasarkan hasil grafik histogram diketahui bahwa pola distribusi data menyebar secara seimbang di sisi kiri dan kanan sehingga menunjukkan pola distribusi yang mendekati normal. Selanjutnya, pada grafik Normal Probability Plot terlihat titik-titik menyebar mengikuti garis diagonal. Kondisi ini menunjukkan bahwa model regresi

memenuhi asumsi normalitas. Selain menggunakan grafik, pengujian normalitas juga dilakukan melalui uji Kolmogorov-Smirnov sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

Keterangan	Nilai
N	63
Kolmogorov-Smirnov Z	0.527
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.944

Sumber : Hasil Olah Data, 2026

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,944 lebih besar dibandingkan nilai signifikansi 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal sehingga model regresi layak digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual.

Tabel 3. Hasil Uji t

Variabel	B	t hitung	Sig.
Konstanta	7.019	4.833	0.000
Stres Kerja (X1)	-0.176	-2.071	0.043
Komunikasi Internal (X2)	0.571	4.613	0.000
Dukungan Organisasi (X3)	1.191	10.577	0.000

Sumber : Hasil Olah Data, 2026

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 7.019 - 0.176X_1 + 0.571X_2 + 1.191X_3 + e$$

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel stres kerja memiliki nilai t hitung sebesar -2,071 dengan tingkat signifikansi 0,043 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Variabel komunikasi internal memiliki nilai t hitung sebesar 4,613 dengan signifikansi 0,000 sehingga komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sementara itu, variabel dukungan organisasi memperoleh nilai t hitung sebesar 10,577 dengan signifikansi 0,000 yang berarti dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel stres kerja, komunikasi internal, dan dukungan organisasi secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai.

Tabel 4. Hasil Uji F

Model	F hitung	Sig.
Regression	73.953	0.000

Sumber : Hasil Olah Data, 2026

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 73,953 lebih besar dibandingkan F tabel sebesar 2,76 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stres kerja, komunikasi

internal, dan dukungan organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Asahan.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
0.889	0.790	0.779	1.196

Sumber : Hasil Olah Data, 2026

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,779 atau 77,9%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel stres kerja, komunikasi internal, dan dukungan organisasi mampu menjelaskan variasi perubahan kinerja pegawai sebesar 77,9%, sedangkan sisanya sebesar 22,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian seperti motivasi kerja, kepemimpinan, disiplin kerja, dan lingkungan kerja.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Asahan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami pegawai, maka kinerja pegawai cenderung mengalami penurunan. Tekanan pekerjaan, tuntutan administrasi, serta beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan pegawai mengalami kelelahan fisik dan mental sehingga berdampak pada menurunnya produktivitas kerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari, Liana, dan Aquinia (2020) yang menyatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Penelitian Kurniaty (2020) juga menjelaskan bahwa peningkatan stres kerja dapat menyebabkan menurunnya efektivitas kerja pegawai pada instansi pemerintahan.

Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antarpegawai maupun antara pimpinan dengan pegawai mampu meningkatkan koordinasi kerja dan mempercepat penyelesaian tugas. Komunikasi internal yang efektif juga dapat meminimalkan kesalahan kerja serta menciptakan hubungan kerja yang harmonis dalam organisasi. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Tombokan, Tewal, dan Lumintang (2019) yang menyatakan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja pegawai. Selain itu, penelitian Ariani, Tamara, dan Misnah (2019) juga menemukan bahwa komunikasi yang efektif mampu meningkatkan kualitas kerja pegawai dalam organisasi sektor publik.

Hasil penelitian berikutnya menunjukkan bahwa dukungan organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Dukungan organisasi yang diberikan dalam bentuk perhatian pimpinan, penghargaan kerja, fasilitas kerja, dan dukungan terhadap pengembangan pegawai mampu meningkatkan motivasi dan loyalitas pegawai terhadap organisasi. Pegawai yang merasa diperhatikan oleh organisasi cenderung memiliki semangat kerja yang lebih tinggi sehingga mampu memberikan hasil kerja yang optimal. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Prastiwi, Ningsih, dan Gorda (2020) yang menjelaskan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Penelitian Yuliana dan Handayani (2022) juga menunjukkan bahwa dukungan organisasi dapat meningkatkan komitmen kerja dan kinerja pegawai.

Secara simultan, hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja, komunikasi internal, dan dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai koefisien determinasi sebesar 77,9%. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga

variabel tersebut memiliki kontribusi yang besar dalam menjelaskan perubahan kinerja pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Asahan. Temuan ini memperlihatkan bahwa peningkatan komunikasi internal dan dukungan organisasi yang baik dapat membantu pegawai dalam mengelola tekanan kerja sehingga kinerja tetap optimal. Oleh karena itu, organisasi perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung melalui komunikasi yang efektif, pengelolaan beban kerja yang baik, serta pemberian dukungan organisasi secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kinerja pegawai.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Asahan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu dalam menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi psikologis dan lingkungan organisasi tempat pegawai bekerja. Stres kerja yang tidak dikelola dengan baik berpotensi menurunkan efektivitas kerja pegawai karena dapat memengaruhi konsentrasi, stabilitas emosional, dan semangat kerja. Sebaliknya, komunikasi internal yang berjalan secara efektif mampu menciptakan koordinasi kerja yang lebih baik, memperjelas penyampaian informasi, serta memperkuat hubungan antarpegawai dalam organisasi. Selain itu, dukungan organisasi menjadi faktor penting yang mendorong munculnya rasa dihargai dan loyalitas pegawai terhadap instansi sehingga pegawai terdorong untuk memberikan kinerja terbaiknya.

Hasil penelitian ini memberikan makna bahwa peningkatan kinerja pegawai pada instansi pemerintah perlu dilakukan melalui pendekatan organisasi yang lebih menyeluruh, bukan hanya berfokus pada pencapaian target kerja semata. Organisasi perlu memperhatikan kondisi kerja pegawai dengan menciptakan lingkungan kerja yang sehat, mengurangi tekanan kerja yang berlebihan, serta membangun komunikasi yang terbuka antara pimpinan dan pegawai. Dukungan organisasi juga perlu diwujudkan secara nyata melalui perhatian terhadap kebutuhan pegawai, pemberian penghargaan atas kinerja, serta penyediaan fasilitas kerja yang memadai. Dengan demikian, pegawai akan memiliki motivasi dan keterikatan kerja yang lebih tinggi dalam menjalankan tugas pelayanan publik.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Sosial Kabupaten Asahan perlu mengembangkan kebijakan manajemen sumber daya manusia yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pegawai. Pengelolaan stres kerja dapat dilakukan melalui pembagian beban kerja yang proporsional dan peningkatan kerja sama antarpegawai. Di sisi lain, komunikasi internal perlu diperkuat melalui koordinasi rutin dan sistem penyampaian informasi yang jelas agar proses kerja menjadi lebih efektif. Organisasi juga diharapkan mampu membangun budaya kerja yang suportif sehingga pegawai merasa dihargai dan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap organisasi. Apabila kondisi tersebut dapat diterapkan secara konsisten, maka peningkatan kualitas kinerja pegawai akan berdampak positif terhadap efektivitas pelayanan sosial kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Ariani, M., Tamara, D., & Misnah. (2019). Komunikasi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Mempengaruhi Kinerja Pegawai. *Jurnal GeoEkonomi*, 11(1), 92-104.
- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Eisenberger, R., Malone, G. P., & Presson, W. D. (2020). Optimizing Perceived Organizational Support to Enhance Employee Engagement. *Society for Human Resource Management Journal*, 15(2), 45-58.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). United Kingdom: Cengage Learning.
- Kurniaty, H. (2020). Pengaruh Stres Lingkungan Kerja, Stres Kerja Organisasi dan Stres Kerja Pribadi terhadap Kinerja Pegawai. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi*, 6(2), 70-81.
- Lestari, W. M., Liana, L., & Aquinia, A. (2020). Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 27(2), 100-110.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mijaya, R., & Susanti, F. (2023). Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Agam. *Jurnal Economina*, 2(2), 562-573.
- Prastiwi, N. L. P. E. Y., Ningsih, L. K., & Gorda, A. A. N. E. S. (2020). Perceived Organizational Support dan Kinerja Pegawai: Leader Member Exchange sebagai Mediator. *Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 17(2), 321-330.
- Purwanto, A., & Damayanti, R. (2021). Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai pada Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 115-126.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). New York: Pearson Education.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tombokan, J. R., Tewal, B., & Lumintang, G. G. (2019). Pengaruh Komunikasi Internal, Dukungan Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kejaksaaan Tinggi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(4), 5593-5602.
- Wahyudi, W., & Tupti, Z. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 31-44.
- Watunglawar, B., & Leba, K. (2020). Pengaruh Komunikasi, Disiplin dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai. *SOSCIED*, 3(2), 95-105.
- Yuliana, N., & Handayani, S. (2022). Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Pegawai melalui Komitmen Organisasi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 88-97.
- Zainal, V. R., Ramly, M., Mutis, T., & Arafah, W. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Zumrotin Najiyati, S., Prasetyo, I., & Wibowo, N. M. (2025). Peran Komunikasi Organisasi dan Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai dengan Stres Kerja sebagai Variabel Intervening di Kecamatan Bojonegoro. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(5), 112-124.