



STUDI FENOMENOLOGIS TENTANG KOMUNIKASI, KONFLIK, STRES KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA PADA KINERJA PEGAWAI DI DPMPTSP SAMARINDA

Nia Karmeliawati, Wilda Yanti

Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

Abstrak

Kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas komunikasi, pengelolaan konflik, tingkat stres kerja, dan kondisi lingkungan kerja, sehingga pemahaman mendalam mengenai keempat faktor tersebut diperlukan untuk menjaga produktivitas, motivasi, dan daya saing perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami secara mendalam bagaimana komunikasi, konflik, stres kerja, dan lingkungan kerja dimaknai oleh pegawai serta bagaimana keempat faktor tersebut memengaruhi kinerja mereka di DPMPTSP. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologis melalui wawancara mendalam dan observasi untuk menggali pengalaman pegawai DPMPTSP mengenai komunikasi, konflik, stres kerja, dan lingkungan kerja serta maknanya terhadap kinerja mereka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai DPMPTSP memaknai komunikasi, konflik, stres kerja, dan lingkungan kerja sebagai faktor yang saling berhubungan dan secara bersama-sama membentuk kualitas kinerja mereka, di mana komunikasi yang terbuka memberi kejelasan tugas, konflik yang dikelola dengan baik mendorong perbaikan, stres kerja yang terkendali menjadi pemacu produktivitas, dan lingkungan kerja yang nyaman meningkatkan motivasi serta loyalitas, sehingga keempatnya menjadi fondasi penting bagi semangat, fokus, dan komitmen pegawai dalam bekerja secara optimal.

Kata Kunci: DPMPTSP, kinerja pegawai, konflik, komunikasi.

PENDAHULUAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan instansi vertikal

yang memegang peranan krusial sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan percepatan investasi di daerah. Sebagai lembaga

*Correspondence Address : niakarmeliawati58@gmail.com

DOI : 10.31604/jips.v13i7.2026. 1601-1608

© 2026UM-Tapsel Press

yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dan pelaku usaha, DPMPTSP dituntut untuk senantiasa menunjukkan efektivitas, transparansi, dan efisiensi yang tinggi. Keberhasilan instansi ini dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) serta mencapai target-target strategisnya sangat bertumpu pada kinerja para pegawainya. Kinerja pegawai tidak lagi hanya dipandang sebagai luaran mekanis dari kecakapan teknis, melainkan sebuah manifestasi kompleks dari bagaimana aparatur sipil memaknai ruang kerja, mengelola tekanan harian, dan berinteraksi di dalam ekosistem organisasinya.

Dalam dinamika operasional pelayanan publik, aspek komunikasi internal dan eksternal menjadi fondasi utama yang menggerakkan seluruh aktivitas birokrasi. Pola penyampaian informasi yang kurang efektif, distorsi pesan, hingga minimnya ruang dialog interaktif sering kali memicu hambatan dalam koordinasi dan penyelesaian tugas administratif. Ketika hambatan komunikasi ini terakumulasi dan berpadu dengan tingginya volume pekerjaan serta target pelayanan yang ketat, loyalitas emosional pegawai diuji oleh munculnya stres kerja. Kondisi tekanan psikologis ini secara nyata dapat mengikis konsentrasi, memicu kelelahan mental, dan berujung pada penurunan performa. Penurunan performa kerja akibat tekanan psikologis dan hambatan relasional ini sejalan dengan temuan Putri dan Ningsih (2025) yang menegaskan bahwa hambatan komunikasi yang memicu konflik internal dan stres kerja secara signifikan berkontribusi pada penurunan performa karyawan sehari-hari. Oleh karena itu, pengelolaan tekanan psikologis menjadi agenda yang tidak boleh diabaikan demi menjaga stabilitas kinerja.

Selain faktor psikologis dan relasional, atmosfer tempat kerja yang tewujud melalui lingkungan kerja

memegang andil yang sama besarnya dalam membentuk kenyamanan pegawai. Lingkungan kerja, baik secara fisik seperti ketersediaan fasilitas dan tata ruang, maupun non-fisik yang mencakup iklim organisasi, menjadi wadah harian bagi pegawai dalam mengaktualisasikan tugas-tugasnya. Lingkungan yang tidak kondusif terbukti menjadi faktor penghambat yang menurunkan motivasi intrinsik pegawai. Hal ini diperkuat oleh penelitian Santika dan Antari (2020) yang menyatakan bahwa penataan lingkungan kerja fisik yang optimal, dikombinasikan dengan kepemimpinan yang mendukung, terbukti krusial dalam mendorong semangat kerja demi peningkatan kinerja secara berkelanjutan. Lingkungan tempat kerja yang dirancang dengan baik tidak hanya berfungsi sebagai ruang fisik, tetapi juga sebagai stimulus positif bagi produktivitas pegawai.

Keterkaitan yang erat antara beban kerja, kenyamanan lingkungan, dan stabilitas performa pegawai ini juga menjadi tantangan yang konsisten ditemukan di berbagai sektor organisasi publik maupun swasta. Dalam konteks instansi pemerintahan, ketidakseimbangan antara fasilitas tempat kerja dan volume tugas sering kali menjadi pemicu utama menurunnya output kerja aparatur. Sebagaimana dikemukakan oleh Norawati, Yusup, Yunita, dan Husein (2021) dalam studinya di sektor pemerintahan daerah, analisis mendalam terhadap lingkungan kerja dan beban kerja menunjukkan adanya pengaruh yang masif dan langsung terhadap fluktuasi kinerja pegawai di lapangan. Kenyataan ini membuktikan bahwa penurunan produktivitas kerja sering kali berakar dari ketidakmampuan organisasi dalam menciptakan ekosistem kerja yang seimbang bagi para pegawainya.

Lebih jauh lagi, fenomena penurunan kinerja akibat kombinasi

tekanan lingkungan dan pengelolaan stres yang buruk menuntut adanya strategi intervensi yang komprehensif dari manajemen organisasi. Manajemen harus mampu memetakan batasan kemampuan adaptasi pegawai agar tidak menyentuh titik jenuh (*burnout*). Pentingnya integrasi pengelolaan aspek-aspek ini ditekankan oleh Lingga dan Pasaribu (2025), yang menggarisbawahi bahwa optimalisasi kinerja karyawan hanya dapat dicapai secara maksimal melalui manajemen stres kerja yang terstruktur, pembagian beban kerja yang adil, serta penyediaan lingkungan kerja yang suportif. Di samping itu, kenyamanan lingkungan juga perlu ditopang oleh nilai-nilai pembentuk karakter di tempat kerja, karena seperti yang diungkapkan oleh Amalia dan Aminnudin (2025), optimalisasi kinerja karyawan secara menyeluruh dipengaruhi oleh sinergi antara gaya kepemimpinan yang adaptif, lingkungan kerja yang kondusif, serta penguatan budaya internal organisasi.

Meskipun hubungan antar-variabel ini telah banyak diteliti, sebagian besar studi terdahulu cenderung menggunakan pendekatan kuantitatif yang menggeneralisasi data ke dalam angka statistika, sehingga kerap melewatkan esensi humanis dan kedalaman makna yang dialami langsung oleh individu. Penelitian ini memilih menjembatani celah tersebut dengan menggunakan pendekatan fenomenologis. Pendekatan fenomenologi memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam, subjektif, dan komprehensif mengenai *lived experience* (pengalaman hidup yang dialami secara sadar) oleh para pegawai di DPMPTSP terkait bagaimana mereka berinteraksi, bergelut dengan stres, dan merespons lingkungan kerjanya. Melalui orientasi ini, dinamika kinerja pegawai tidak lagi sekadar dinilai dari angka capaian target, melainkan dipahami

sebagai sebuah refleksi dari adaptasi psikologis, pemaknaan sosial, dan perjuangan emosional pegawai dalam menjalankan amanat pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologis untuk mengeksplorasi, memahami, dan menguraikan secara mendalam esensi pengalaman nyata (*lived experience*) para pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menangkap kompleksitas gejala sosial dan psikologis di tempat kerja yang tidak dapat digeneralisasi ke dalam angka statistik. Sementara itu, desain fenomenologis digunakan untuk menggali kesadaran subjektif informan mengenai bagaimana mereka memaknai fenomena komunikasi organisasi, konflik interpersonal, stres kerja, dan kondisi lingkungan kerja dalam memengaruhi aktivitas serta output kinerja mereka sehari-hari. Melalui orientasi fenomenologis ini, peneliti tidak berusaha memberikan penilaian objektif dari luar, melainkan berupaya melihat dunia kerja birokrasi dari sudut pandang (perspektif emik) para aparatur yang mengalaminya langsung.

Pemilihan subjek dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu menentukan kelompok informan berdasarkan kriteria spesifik yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria utama informan dalam penelitian ini adalah pegawai yang memiliki masa pengabdian yang panjang (berkisar 9 tahun keatas) di DPMPTSP dan memegang peran kedinasan yang bervariasi, meliputi Penatausahaan Keuangan, Bendahara Pembantu, Pengadministrasi Perkantoran, Kepegawaian, serta Staf Pelaksana. Karakteristik informan dengan masa

kerja yang panjang ini dinilai sangat representatif dan memiliki kekayaan informasi (*information-rich cases*) yang matang mengenai iklim kerja, dinamika konflik, serta fluktuasi stres di instansi tersebut.

Teknik penumpulan data utama yang di gunakan adalah Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur menggunakan panduan pertanyaan yang fleksibel. Teknik ini bertujuan untuk memberikan ruang bagi informan agar dapat bercerita secara bebas, jujur, dan mengalir mengenai pengalaman personal mereka. Peneliti menggali aspek emosional pegawai ketika menghadapi beban tugas , bagaimana mereka merasakan dukungan organisasi melalui kegiatan kolektif (seperti *family gathering* dan makan bersama) , hingga cara mereka memaknai keterbukaan hubungan dengan atasan. Wawancara direkam atas persetujuan informan (*informed consent*) dan dicatat dalam bentuk transkrip verbatim untuk proses analisis berikutnya. Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi, observasi dilakukan secara langsung di lingkungan kantor DPMPTSP tanpa terlibat dalam aktivitas kerja pegawai. Peneliti mengamati secara saksama dimensi fisik kantor (seperti kebersihan, kenyamanan tata ruang, dan fasilitas penunjang) serta dimensi non-fisik yang mencakup interaksi sosial harian. Fokus observasi diarahkan pada bagaimana pola komunikasi formal saat instruksi diberikan, bagaimana kedekatan komunikasi informal (bersenda gurau atau melontarkan lelucon ringan saat ketegangan terjadi) , serta bagaimana ekspresi perilaku pegawai dalam menjaga fokus dan produktivitas di tengah beban kerja harian.

Dalam menjamin validitas, kredibilitas, dan objektivitas hasil penelitian kualitatif ini, peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi

sumber dilakukan dengan membandingkan pernyataan serta sudut pandang antar informan. Sementara itu, triangulasi metode dilakukan dengan menyilangkan dan mencocokkan data yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam dengan realitas perilaku serta kondisi fisik yang terekam pada saat observasi langsung di lapangan kantor DPMPTSP. Keselarasan antara data verbal informan dan data visual hasil observasi menjadi jaminan keabsahan temuan dalam studi ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data penelitian yang dihimpun melalui pengumpulan pendapat para informan, mayoritas aparatur yang menjadi subjek dalam penelitian ini memiliki masa pengabdian yang sangat panjang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Rentang waktu kerja informan didominasi oleh pegawai yang telah mengabdikan selama 9 tahun , hingga mencapai 12 dan 13 tahun. Masa kerja yang panjang ini mengindikasikan bahwa para responden memiliki pemahaman yang mendalam dan kestabilan emosional terhadap ritme kerja birokrasi di DPMPTSP. Pengalaman bertahun-tahun tersebut terefleksi pada persepsi mereka terhadap suasana kerja sehari-hari, yang secara konsisten digambarkan sebagai lingkungan yang nyaman, menyenangkan, solid, serta diwarnai oleh kerja sama yang kuat dan sikap saling mendukung (*support*) antar-pegawai. Suasana kerja birokrasi yang cair ini tidak hanya berfokus pada penyelesaian tugas-tugas prioritas, tetapi juga diimbangi dengan adanya koordinasi yang baik serta selingan obrolan santai yang efektif dalam mencairkan kejenuhan.

Dinamika	Komunikasi
Organisasi dan	Keterbukaan
Komunikasi	

Komunikasi dalam sebuah instansi pelayanan publik seperti DPMPTSP bertindak sebagai urat nadi yang menentukan kelancaran seluruh prosedur administratif dan teknis. Berdasarkan pengakuan responden menyatakan: "Komunikasi itu paling penting kadang kami langsung nanya jika ada yang tidak dipahami agar ga salah paham dan biasanya kami juga sering melakukan komunikasi yang tidak berkaitan dengan kerjaan yang ngebuat kami jadi akrab dan tidak tegang"

Pola komunikasi formal di internal DPMPTSP berjalan sangat efektif tanpa adanya kendala. Seluruh instruksi maupun informasi kedinasan yang mengalir dari atasan ke bawahan dinilai telah tersampaikan secara jelas, transparan, dan dapat dipahami dengan baik oleh seluruh lini staf. Keberhasilan komunikasi ini ditopang erat oleh tingginya rasa aman dan nyaman yang dirasakan pegawai untuk menyampaikan ide, inspirasi, masukan, saran, hingga keluhan secara langsung kepada pihak manajemen atau atasan tanpa adanya rasa ragu ataupun takut. Iklim komunikasi yang terbuka (*supportive communication climate*) ini kian diperkuat oleh tingginya intensitas komunikasi informal antar-rekan kerja, di mana pegawai menyatakan sering berinteraksi di luar urusan pekerjaan untuk sekadar berbagi informasi ringan. Pola komunikasi dua arah yang dikombinasikan dengan interaksi informal ini berhasil mengeliminasi sekat-sekat birokrasi yang kaku, sehingga mempermudah proses koordinasi kerja harian.

Manajemen Konflik dan Dampaknya Terhadap Fokus Kerja

Dalam pendekatan fenomenologi, konflik tidak dipandang sebagai ancaman destruktif, melainkan sebagai dinamika yang wajar terjadi dalam interaksi sosial organisasi. Di

DPMPTSP, ketegangan atau perbedaan pendapat dilaporkan sangat jarang terjadi. Namun, apabila riak-riak perbedaan persepsi tersebut muncul, organisasi telah memiliki mekanisme penyelesaian yang matang berbasis musyawarah. Salah satu responden mengatakan : "sejauh ini kami jarang terjadi konflik, tapi saat itu terjadi langsung di slesaikan secara musyawarah, diskusi rame rame baiknya seperti apa dan harus tidak ada yang baper karena professional dalam kerja"

Penyelesaian konflik dilakukan melalui jalur diskusi langsung , komunikasi yang baik , pembicaraan ulang untuk mencari titik temu , serta pelaksanaan rapat internal guna mengambil keputusan bersama. Jika konflik memerlukan penanganan lebih lanjut, pegawai tidak ragu untuk melakukan koordinasi dan konsultasi bersama atasan demi mendapatkan solusi terbaik. Kemampuan mitigasi konflik yang cepat ini berdampak positif pada stabilitas psikologis pegawai. Para informan menegaskan bahwa ketegangan atau adu argumen yang terjadi sama sekali tidak memengaruhi fokus maupun produktivitas kerja harian mereka. Hal ini dikarenakan setiap permasalahan langsung diselesaikan di hari yang sama dengan mencari akar masalahnya , serta didukung oleh kesadaran profesional pegawai bahwa prioritas utama mereka adalah menyelesaikan pekerjaan. Apabila emosi sempat meninggi, pegawai memilih untuk beristirahat sejenak guna mengembalikan fokus kerja mereka.

Pengelolaan Stres Kerja dan Dukungan Organisasi

Tekanan pekerjaan (*job stress*) akibat tenggat waktu dan tanggung jawab di DPMPTSP dikelola oleh para pegawai melalui mekanisme koping (*coping mechanism*) yang variatif dan sehat. Secara personal, pegawai

mengatasi stres dengan cara mendekatkan diri kepada aspek spiritual melalui doa dan zikir, menjaga pola pikir yang sehat dan gembira, beristirahat atau merencanakan liburan, hingga membagikan cerita keluh kesah mereka kepada pasangan atau keluarga di rumah. Para responden banyak mengatakan: “seberneranya kami tidak terlalu merasa tertekan karena tuntutan pekerjaan, karena kami ngejalaninnya dengan happy dan kalo ada waktu yang santai biasanya kami sering masak masak untuk di makan bareng, terus nonton film bareng juga sama pegawai lainnya di ruangan”, “Kami sering merencanakan jalan jalan sama pegawai kantor saat hari libur kaya kemarin ke pantai, lalu waktu puasa itu buka bersama buat makin erat menjalin keakraban seperti keluarga”, “Kami sering melakukan komunikasi bercanda yang buat suasana ruangan menjadi cair dan penuh tawa”.

Di lingkungan kantor, strategi meredakan ketegangan dilakukan secara kolektif dengan membangun humor, bersenda gurau, tertawa bersama, dan melontarkan lelucon ringan antar-rekan sejawat tanpa menyinggung perasaan satu sama lain. Mekanisme koping kelompok ini dinilai sangat efektif untuk mendinginkan suasana kerja yang sempat menegang. Lebih dari itu, DPMPTSP secara institusional dinilai sangat adaptif dalam memberikan ruang dan dukungan (*perceived organizational support*) bagi kesehatan mental pegawainya. Dukungan nyata dari instansi tersebut diwujudkan melalui agenda rekreasi bersama atau *family gathering (famgeth)*, serta kegiatan makan bersama dengan tim kerja yang secara berkala diadakan untuk mempererat kebersamaan dan mengurangi kepenatan kerja.

Kondisi Lingkungan Kerja Fisik dan Non-Fisik

Kenyamanan sebuah ruang birokrasi ditentukan oleh dua faktor lingkungan, yakni dimensi fisik dan non-fisik. Berdasarkan hasil pengumpulan data, kondisi lingkungan kerja di DPMPTSP dinilai berada pada kategori yang sangat baik, mumpuni, dan memuaskan. Dari dimensi fisik, fasilitas kantor dinilai sudah sangat memadai dan bersih untuk mendukung kelancaran setiap proses serta tahapan kerja harian pegawai.

“sangat nyaman dan banyak fasilitas, saat ada masalah seperti lift error atau air mari langsung melapor dan cepat di tangani”

Sementara itu, dari dimensi non-fisik, aspek jaminan rasa aman serta soliditas dukungan yang diberikan oleh sesama rekan kerja berjalan secara beriringan dalam menciptakan atmosfer kerja yang positif. Harmonisasi kedua dimensi lingkungan ini memicu kepuasan kerja (*job satisfaction*) yang mendalam bagi pegawai. Dampak psikologis dari lingkungan kerja yang sangat kondusif ini dibuktikan dengan pernyataan mutlak dari seluruh responden bahwa mereka tidak pernah merasa malas untuk datang ke kantor, tidak pernah memanipulasi izin, bahkan tidak pernah terlintas sedikit pun dalam pikiran mereka untuk mengundurkan diri (*turnover intention*) dari DPMPTSP.

Analisis Dampak Komunikasi, Konflik, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai DPMPTSP

Komunikasi yang berjalan tanpa kendala dan bersifat dua arah di DPMPTSP terbukti memberikan dampak positif yang instan terhadap efisiensi birokrasi. Ketika instruksi dari atasan tersampaikan dengan tingkat kejelasan yang tinggi, risiko terjadinya *human error*, tumpang tindih regulasi, atau salah penerjemahan SOP (Standar Operasional Prosedur) perizinan dapat direduksi hingga titik terendah. Kebebasan dan

kenyamanan pegawai dalam menyampaikan ide atau keluhan secara vertikal bertindak sebagai saluran *feedback* cepat yang memotong birokrasi kaku. Dampaknya pada kinerja adalah meningkatnya kecepatan penyelesaian tugas, ketepatan waktu, serta kelancaran dalam mengerjakan pekerjaan masing-masing. Pegawai tidak membuang waktu produktif mereka untuk menebak-nebak maksud instruksi, sehingga *output* kerja harian dapat diselesaikan secara presisi sesuai dengan target waktu yang ditetapkan organisasi.

Secara teoritis, konflik interpersonal yang dibiarkan berlarut-larut dapat menyedot energi emosional pegawai, memicu sabotase kerja, dan menurunkan konsentrasi secara drastis. Namun, fenomena yang ditemukan di DPMPTSP menunjukkan dampak sebaliknya. Mekanisme penyelesaian perbedaan pendapat secara langsung melalui rapat internal dan koordinasi dengan atasan mampu menciptakan resolusi konflik pada hari yang sama (*same-day resolution*). Dampak nyata terhadap kinerja dari pola ini adalah tidak adanya waktu produktif yang terbuang sia-sia (*zero productive time loss*). Pegawai mampu memisahkan ego personal dengan tanggung jawab profesional, sehingga ketegangan argumen tidak sampai menginterupsi fokus harian mereka dalam melayani masyarakat. Fokus kerja yang terjaga ini memastikan kuantitas pelayanan publik harian tetap stabil dan tidak mengalami penurunan kualitas meskipun organisasi sedang mengalami riak perbedaan pendapat.

Stres kerja yang tidak terkelola dengan baik biasanya berkolerasi kuat dengan penurunan motivasi, kelelahan emosional, hingga kelalaian kerja. Di DPMPTSP, dampak destruktif dari stres berhasil diredam oleh adanya mekanisme koping personal yang spiritual dan koping kelompok yang

humoris. Ketika suasana kantor mendingin lewat candaan dan senda gurau, beban psikologis akibat volume kerja yang menumpuk seolah terurai kembali. Dampaknya pada kinerja adalah terjaganya resiliensi (daya lentur) performa pegawai. Pegawai tidak mudah menyentuh titik jenuh (*burnout*), sehingga mereka tetap mampu menampilkan performa kerja yang ramah, teliti, dan optimal saat berhadapan dengan pemohon investasi atau tugas-tugas penatausahaan keuangan yang membutuhkan tingkat akurasi tinggi. Dukungan organisasi berupa kegiatan *family gathering* dan makan bersama turut meregenerasi energi mental pegawai, yang berimplikasi pada terjaganya stabilitas produktivitas kerja dalam jangka panjang.

Kondisi lingkungan kerja fisik yang mumpuni serta lingkungan non-fisik yang penuh dukungan memberikan dampak psikologis yang luar biasa kuat terhadap komitmen organisasi pegawai. Dampak yang paling konkret dan terukur pada kinerja adalah terciptanya tren *zero absenteeism* (tidak adanya absensi tanpa alasan/kemalasan) dan nihilnya keinginan untuk pindah atau keluar dari instansi (*zero turnover intention*). Ketika pegawai merasa aman, dihargai, dan didukung penuh oleh fasilitas kantor yang bersih serta rekan sejawat yang solid, muncul motivasi intrinsik yang tinggi untuk selalu hadir dan memberikan kontribusi terbaiknya setiap hari. Kehadiran pegawai yang konsisten secara otomatis menjaga kontinuitas layanan di DPMPTSP agar tidak terjadi ketimpangan beban kerja akibat adanya kekosongan personel.

SIMPULAN

Hasil analisis dari penelitian ini membuktikan bahwa kinerja pegawai di DPMPTSP tidak berdiri sendiri, melainkan dibentuk oleh jalinan

komunikasi yang terbuka , manajemen konflik yang berbasis musyawarah , mekanisme pengelolaan stres yang humoris dan spiritual , serta kualitas lingkungan kerja yang sangat suportif. Kombinasi harmonis dari seluruh elemen inilah yang menjadi kunci utama di balik terjaganya performa dan mutu pelayanan publik prima di DPMPTSP secara berkelanjutan. Secara garis besar, dampak dari harmonisasi aspek komunikasi, konflik, stres, dan lingkungan kerja di DPMPTSP adalah lahirnya budaya kinerja tinggi (*high-performance culture*) yang berbasis pada kesejahteraan psikologis pegawai (*employee well-being*). Kinerja pegawai tidak lagi didorong oleh paksaan atau rasa takut terhadap sanksi birokrasi, melainkan digerakkan oleh rasa nyaman, kejelasan alur kerja, dan soliditas hubungan sosial di internal organisasi. Interaksi positif inilah yang memicu optimalisasi seluruh potensi aparatur, yang pada akhirnya bermuara pada tercapainya mutu pelayanan publik yang prima dan kepuasan masyarakat yang berkelanjutan sebagai *ultimate output* dari DPMPTSP.

DAFTAR PUSTAKA

- Santika, I. P., & Antari, N. L. S. (2020). Pengaruh lingkungan kerja fisik dan kepemimpinan terhadap semangat kerja untuk meningkatkan kinerja pegawai Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Pariwisata*, 15(1).
- Amalia, F., & Aminnudin, M. (2025). Optimalisasi Kinerja Karyawan Melalui Gaya Kepemimpinan, Budaya Religiusitas, Dan Lingkungan Kerja (Studi Kasus Pada Ayam Geprek Sa'i Wilayah Pantura Jepara Tengah). *Jurnal Ekuilnomi*, 7(2), 494-504.
- Lingga, M. R., & Pasaribu, R. (2025). Optimalisasi Kinerja Karyawan Melalui Pengelolaan Stress Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja (Studi Kasus Pada Karyawan Bum). *Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3), 134-553.
- Norawati, S., Yusup, Y., Yunita, A., & Husein, H. (2021). Analisis lingkungan kerja dan beban kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai Bapenda Kabupaten Kampar. *Menara Ilmu: Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, 15(1).
- Putri, H. I. W., & Ningsih, R. W. D. U. (2025). Studi Fenomenologis tentang Komunikasi, Konflik, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja pada Kinerja Karyawan di PT. Smart Mulia Abadi. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5(3), 3578-3587.
- Adelaide Savio, FoEh, J. E. H. ., & Simon Sia Niha. (2023). Pengaruh Modal Psikologis Dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Keterikatan Kerja Dengan Makna Kerja Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 1(3), 204-216. <https://doi.org/10.38035/jmpd.v1i3.76>
- Ismanto Yuwono, Dimas Ageng Proyogo, & Dety Mulyanti. (2023). Literature Review FaktorFaktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Sebagai Sumber Daya Manusia. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 49-55. <https://doi.org/10.55606/jupsim.v2i2.1291>
- Nasrudin, A. H., Unsa, F. F., Aini, F. N., Arifin, I., & Adha, M. A. (2021). Manajemen Konflik dan Cara Penanganan Konflik Dalam Organisasi Sekolah. *Tadbir: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(1), 1-18. <https://doi.org/10.30603/tjmpi.v9i1.1888>
- Palupi, W. N. (2023). A Analisis Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(6), 3058-3061. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i6.2740>
- Deva Vebri Rahmatillah, & Rahmadani, I. (2021). Peranan Lingkungan Kerja Dalam Peningkatan Kualitas Kerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Meulaboh Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 2(01), 47-53. <https://doi.org/10.54209/jasmien.v2i01.74>