

## ABSTRAK

Pegawai BPJS dituntut untuk mampu menyesuaikan dengan perubahan yang terjadi, tuntutan itu karena pekerjaan yang bersifat human service atau bidang pekerjaan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan diharapkan penuh dengan tanggung jawab dan membutuhkan ketrampilan yang tinggi, sehingga bila tidak mampu beradaptasi akan sulit melepaskan diri dari tekanan yang dihadapi sehingga menimbulkan kejenuhan kerja (burnout). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dukungan sosial dan job burnout terhadap kinerja pegawai melalui komunikasi internal sebagai variabel moderasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan bantuan program SPSS. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 55 responden yang bekerja di Kantor BPJS Kesehatan Kota Semarang. Uji interaksi (*Moderated Regression Analysis*) ini digunakan untuk menguji adanya efek moderasi dari variabel komunikasi internal dalam pengaruh social support dan job burnout terhadap kinerja pegawai. Hasil uji signifikansi variabel independen, variabel moderasi dan variabel interaksi menunjukkan bahwa variabel komunikasi internal memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai BPJS Kesehatan Kota Semarang. Variabel interaksi keduanya juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi internal dalam penelitian ini merupakan variabel moderasi.

**Kata Kunci: Dukungan Sosial, Job Burnout, Komunikasi Internal dan Kinerja Pegawai**