

**KESEHATAN MENTAL PEGAWAI DI DEPARTEMEN PENCAIRAN
KLAIM PT TASPEN (PERSERO): STUDI KUALITATIF TERHADAP
BEBAN PSIKOLOGIS DALAM PROSES ADMINISTRATIF**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar
Gelar Sarjana dalam Ilmu Psikologi



MOCH ARIA TITO PRAYOGO

NIM. 2024031047

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA DAN SENI
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA**

2026

SURAT PERTANYAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya Mahasiswa Program Studi Psikologi Fakultas Sosial Humaniora dan
Seni Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Moch Aria Tito Prayogo

NIM : 2024031047

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul "*Kesehatan Mental Pegawai Di Departemen Pencairan Klaim Pt Taspen (Persero): Studi Kualitatif Terhadap Beban Psikologis Dalam Proses Administratif*" adalah benar-benar karya yang telah saya susun sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan/karya orang lain seolah-olah hasil pemikiran sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di universitas, termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari saya melakukan kebohongan, maka saya sanggup menanggung konsekuensinya.

Surakarta 13 Februari 2026

Moch Aria Tito Prayogo

NIM. 2024031047

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

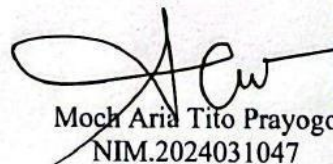
Sebagai Civitas Akademis Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Moch Aria Tito Prayogo
NIM : 2024031047
Program Studi : Psikologi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi Penelitian saya yang berjudul *“Kesehatan Mental Pegawai Di Departemen Pencairan Klaim Pt Taspen (Persero): Studi Kualitatif Terhadap Beban Psikologis Dalam Proses Administratif”*.

Beserta instrument/desain/perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalih mediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (author) dan pembimbing sebagai co-author atau pencipta dan juga sebagai hak pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya serta sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di Surakarta pada tanggal 13 Februari 2026
Yang membuat pernyataan


Moch Aria Tito Prayogo
NIM.2024031047



LEMBAR PERSETUJUAN

**KESEHATAN MENTAL PEGAWAI DI DEPARTEMEN PENCAIRAN
KLAIM PT TASPEN (PERSERO): STUDI KUALITATIF TERHADAP
BEBAN PSIKOLOGIS DALAM PROSES ADMINISTRASI**

Disusun Oleh :

MOCH ARIA TITO PRAYOGO

2024031047

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan dewan penguji pada
tanggal 6 Februari 2016

Pembimbing I

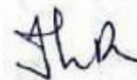


Dr. Anniez Rachmawati Musslifah,

M.Psi., Psikolog.

NIDN.06023068501

Pembimbing II



Dhian Riskiana Putri, S.Psi., M.A

NIDN.0607018803

Mengetahui,

Ketua Program Studi Psikologi



Dhian Riskiana Putri, S.Psi., M.A

NIDN.0607018803

LEMBAR PENGESAHAN

KESEHATAN MENTAL PEGAWAI DI DEPARTEMEN PENCAIRAN KLAIM PT TASPEN (PERSERO): STUDI KUALITATIF TERHADAP BEBAN PSIKOLOGIS DALAM PROSES ADMINISTRASI

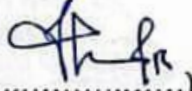
Disusun Oleh :

MOCH ARIA TITO PRAYOGO

2024031047

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh dewan penguji skripsi
Program Studi Psikologi Universitas Sahid Surakarta pada hari Jum'at
tanggal..... 20 Februari 2026

Dewan Penguji

Penguji I	Dr. Anniez Rachmawati Musslifah, M.Psi., Psikolog. NIDN. 0623068501	(<u></u>)
Penguji II	Dhian Riskiana Putri, S.Psi., M.A NIDN.0607018803	(<u></u>)
Penguji III	Sri Ernawati, S.Psi., M.Psi., Psikolog NIDN.0627087602	(<u></u>)

Mengetahui,

**Dekan Fakultas
Sosial Humaniora Dan Seni**


Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si
NIDN.0602058801

**Ketua Program Studi
Psikologi**


Dhian Riskiana Putri, S.Psi., M.A
NIDN.0607018803

MOTTO

“Pada dasarnya saat ini kita sedang berkembang dan kita tidak tahu batas potensi dalam diri kita. Meski kita sudah tahu batasnya, kita harus mengincar yang lebih tinggi.”

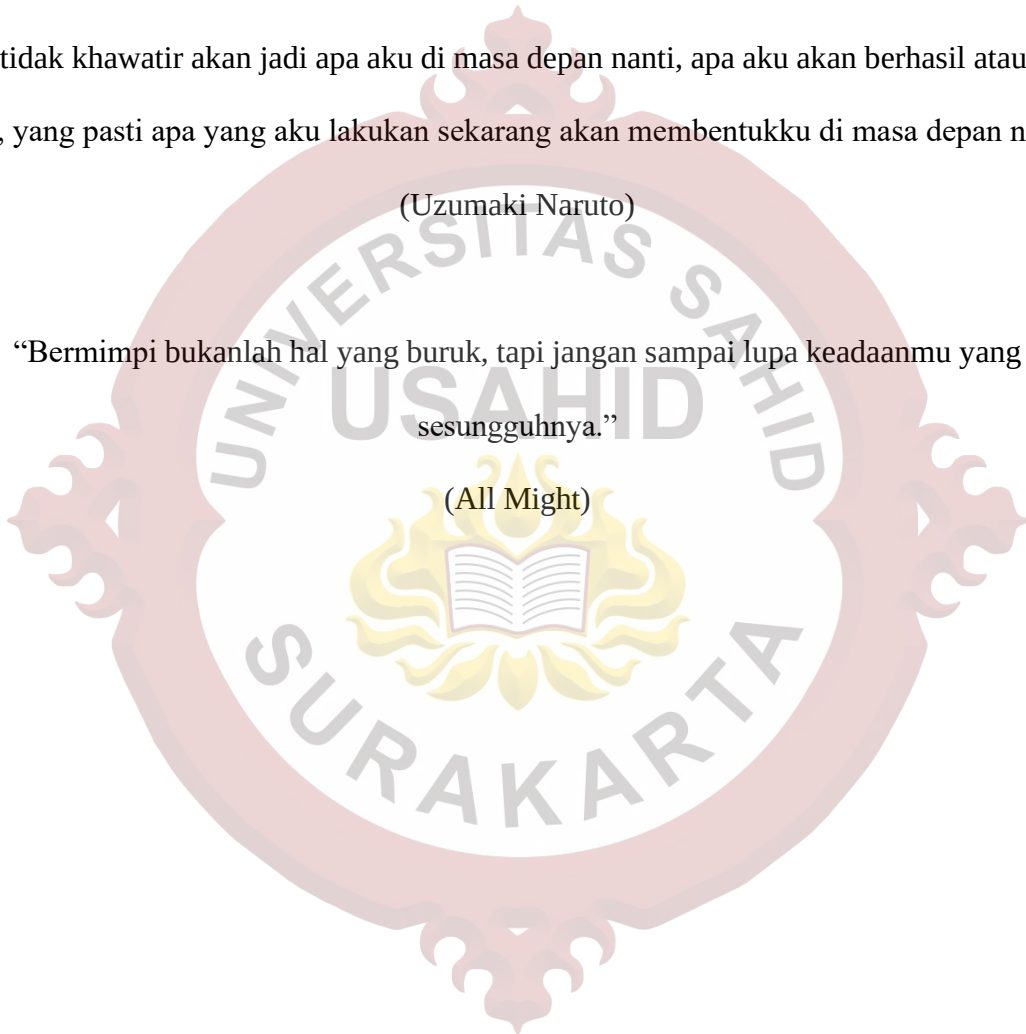
(Haikyu)

“Aku tidak khawatir akan jadi apa aku di masa depan nanti, apa aku akan berhasil atau gagal. Tapi, yang pasti apa yang aku lakukan sekarang akan membentukku di masa depan nanti.”

(Uzumaki Naruto)

“Bermimpi bukanlah hal yang buruk, tapi jangan sampai lupa keadaanmu yang sesungguhnya.”

(All Might)



PERSEMBAHAN

Karya ini dipersembahkan untuk keluarga serta orang terdekat yang telah mendukung penulis.

Terima kasih atas doa dan semangat yang penulis dapatkan hingga ada di titik ini. Semoga keberhasilan menjadi salah satu langkah awal untuk dapat meraih cita-cita.



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul berjudul “*Kesehatan Mental Pegawai Di Departemen Pencairan Klaim PT Taspen (Persero): Studi Kualitatif Terhadap Beban Psikologis Dalam Proses Administratif*”.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat, kesehatan, dan kemudahan yang diberikan.
2. Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral, serta motivasi yang tiada henti.
3. Ibu Dr. Anniez Rachmawati Musslifah, M. Psi., Psikolog selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dhian Riskiana Putri, S. Psi., M.A selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu dosen Program Studi Psikologi yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
5. Teman-teman seperjuangan serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, semangat, dan kebersamaan selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang psikologi.

Surakarta, 13 Februari 2026

Moch Aria Tito Prayogo



**KESEHATAN MENTAL PEGAWAI DI DEPARTEMEN PENCAIRAN KLAIM PT
TASPEN (PERSERO): STUDI KUALITATIF TERHADAP BEBAN PSIKOLOGIS
DALAM PROSES ADMINISTRATIF**

Moch Aria Tito Prayogo

Fakultas Sosial Humaniora dan Seni

Universitas Sahid Surakarta

Korespondensi Penulis: tito.tspn@gmail.com

ABSTRAK

Stres kerja menjadi isu penting dalam birokrasi publik, terutama pada unit yang berhubungan langsung dengan layanan finansial masyarakat. Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi tekanan psikologis, faktor penyebab, dan strategi koping pegawai Departemen Pencairan Klaim PT TASPEN (Persero). Metode kualitatif deskriptif digunakan dengan melibatkan sepuluh pegawai yang dipilih secara purposif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur, observasi non-partisipatif, dan analisis dokumen, kemudian dianalisis dengan teknik analisis tematik Braun dan Clarke. Hasil menunjukkan bahwa tekanan psikologis meliputi kecemasan akibat risiko kesalahan, tekanan waktu dan ekspektasi peserta, serta rasa takut terhadap konsekuensi hukum. Faktor yang memengaruhi antara lain prosedur birokratis kompleks, keterbatasan sistem, dan budaya organisasi yang menormalisasi tekanan. Strategi koping yang muncul mencakup regulasi diri, dukungan sosial, kepatuhan pada SOP, serta pendekatan religius. Temuan ini menegaskan pentingnya kebijakan organisasi yang peka terhadap kesehatan mental untuk menjaga kinerja dan kesejahteraan pegawai.

Kata kunci: Stres Kerja, Tekanan Psikologis, Strategi Koping, Kesehatan Mental

**MENTAL HEALTH OF EMPLOYEES IN THE CLAIM DISBURSEMENT
DEPARTMENT OF PT TASPEN (PERSERO): A QUALITATIVE STUDY OF
PSYCHOLOGICAL BURDEN IN ADMINISTRATIVE PROCESSES**

Moch Aria Tito Prayogo

Faculty of Social, Humanities and Arts

SahidSurakarta University

Corresponding

Author: tito.tspn@gmail.com

ABSTRACT

Work stress is a significant issue in the public bureaucracy, especially in units directly involved in public financial services. This study aims to explore the psychological stress, contributing factors, and coping strategies of employees in the claim disbursement department of PT TASPEN (Persero). A descriptive qualitative method was used, involving ten purposively selected employees. Data were collected through in-depth semi-structured interviews, non-participatory observation, and document analysis, and analyzed using Braun and Clarke's thematic analysis technique. The results indicate that psychological stress includes anxiety due to the risk of error, time pressure and participant expectations, as well as fear of legal consequences. Influential factors include complex bureaucratic procedures, system limitations, and an organizational culture that normalizes stress. Coping strategies that emerged included self-regulation, social support, adherence to standard operating procedures (SOPs), and religious approaches. These findings underscore the importance of organizational policies sensitive to mental health to maintain employee performance and well-being.

Keywords: Work Stress, Psychological Distress, Coping Strategies, Mental Health



DAFTAR ISI

LEMBAR SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERTANYAAN	iv
ORISINALITAS KARYA ILMIAH	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Penelitian.....	5
1.3 Manfaat Penelitian.....	5
1.4 Keaslian Penelitian	7
BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kesehatan Mental dalam Konteks Kerja	10
2.2 Beban Psikologis dalam Pekerjaan Administratif	11
2.3 Kesehatan Mental Pegawai di Sektor Publik dan BUMN.....	12

2.4	Teori Job Demands–Resources.....	13
2.5	Burnout sebagai Konsekuensi Beban Psikologis.....	14
2.6	Strategi Koping Pegawai terhadap Beban Psikologis.....	14
2.7	Kerangka Berpikir	15
2.8	Dinamika Psikologis.....	16
2.9	Pertanyaan Penelitian	19
BAB III		20
METODE PENELITIAN		20
3.1	Metode Penelitian.....	20
3.2	Informan Penelitian	20
3.3	Teknik Pengumpulan Data	21
3.4	Teknik Analisis Data	25
3.5	Validitas Data	26
BAB IV		27
HASIL DAN PEMBAHASAN		27
4.1	Gambaran Umum Informan	27
4.2	Hasil Penelitian.....	27
4.3	Pembahasan	32
BAB V		36
KESIMPULAN DAN SARAN		36
5.1	Kesimpulan.....	36
5.2	Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA		40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	42
Lampiran 2. Surat Sudah Melakukan Penelitian.....	43
Lampiran 3. <i>Guide Interview</i>	44
Lampiran 4. <i>Guide Observasi</i>	46
Lampiran 5. Lembar Konsultasi.....	50
Lampiran 6. <i>Inform Consent</i>	52
Lampiran 7. Verbatim	53
Lampiran 8. Dokumentasi Wawancara	63
Lampiran 9. Jurnal	64
Lampiran 10. LOA	76
Lampiran 11. Turnitin	77

