

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era birokrasi modern yang semakin terdigitalisasi, standar pelayanan publik mengalami transformasi yang signifikan. Lembaga publik tidak lagi hanya dituntut menjalankan fungsi administratif, tetapi juga harus menghadirkan layanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Digitalisasi birokrasi membawa konsekuensi meningkatnya beban kerja kognitif dan emosional bagi pegawai, terutama pada unit kerja yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik dan pengelolaan administrasi bernilai tinggi. Perubahan ini menempatkan kesehatan mental pegawai sebagai isu strategis yang semakin relevan dalam konteks keberlanjutan organisasi publik (Yang et al., 2024).

Kondisi tersebut sangat relevan dengan peran PT TASPEN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara yang memiliki tanggung jawab strategis dalam pengelolaan dana pensiun dan tabungan hari tua aparatur sipil negara. Sebagai institusi pengelola hak finansial warga negara, PT TASPEN tidak hanya bertanggung jawab pada akurasi transaksi keuangan, tetapi juga pada kepastian dan kecepatan pelayanan yang berdampak langsung pada kesejahteraan peserta. Keterlambatan atau kesalahan dalam pelayanan dapat memicu ketidakpuasan publik serta menurunkan tingkat kepercayaan terhadap institusi.

Pada tingkat operasional, Departemen Pencairan Klaim merupakan salah satu unit kerja dengan tingkat tekanan psikologis yang tinggi. Pegawai di departemen ini dituntut untuk bekerja secara teliti, memastikan keakuratan data, kelengkapan dokumen hukum, serta kepatuhan terhadap regulasi yang ketat. Proses administratif yang kompleks dan berlapis harus diselesaikan dalam tenggat waktu tertentu, sementara peserta program, yang

sebagian besar merupakan pensiunan atau ahli waris, memiliki ekspektasi tinggi terhadap kecepatan pencairan dana. Interaksi dengan peserta yang berada dalam kondisi emosional rentan memperbesar tekanan psikologis pegawai karena mereka harus tetap profesional, empatik, dan cepat dalam situasi yang penuh tuntutan (Soemarko et al., 2024).

Tekanan kerja di Departemen Pencairan Klaim tidak hanya bersumber dari volume pekerjaan dan interaksi pelayanan, tetapi juga dari besarnya tanggung jawab hukum yang melekat pada setiap keputusan administratif. Kesalahan dalam proses verifikasi data atau pencairan klaim dapat berimplikasi pada temuan audit, pemeriksaan investigatif, atau sanksi administratif. Situasi ini menempatkan pegawai dalam dilema psikologis yang berkelanjutan, di mana tuntutan kecepatan pelayanan harus diimbangi dengan kehati-hatian dan presisi tinggi. Ketegangan antara kecepatan dan ketelitian tersebut menciptakan kondisi kerja yang berpotensi menimbulkan stres kronis.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa beban kerja administratif yang tinggi, tekanan waktu, serta tanggung jawab besar berhubungan erat dengan kelelahan emosional dan gangguan kesehatan mental. Molina-Pérez et al. (2023) menemukan bahwa pegawai administrasi dengan tingkat akurasi kerja yang tinggi dan risiko kesalahan serius cenderung mengalami stres berkepanjangan, gangguan tidur, kecemasan, serta penurunan performa kerja. Apabila kondisi ini berlangsung tanpa dukungan organisasi yang memadai, stres kerja dapat berkembang menjadi burnout dan berdampak pada kesejahteraan psikologis pegawai secara menyeluruh.

Namun demikian, isu kesehatan mental masih sering terabaikan dalam konteks birokrasi publik, termasuk di lingkungan BUMN. Budaya kerja birokratis kerap menormalisasi tekanan sebagai bagian dari loyalitas dan pengabdian terhadap organisasi. Pegawai yang mampu bertahan dalam tekanan tinggi sering dianggap sebagai pegawai yang berdedikasi, sementara pengungkapan keluhan psikologis berisiko dipersepsikan

sebagai bentuk kelemahan atau ketidakmampuan profesional. Akibatnya, banyak pegawai memilih untuk memendam stres dan beban emosional tanpa akses dukungan psikologis yang memadai.

Kondisi ini mencerminkan ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan sumber daya pendukung organisasi sebagaimana dijelaskan dalam teori Job Demands–Resources. Ketika tuntutan kerja tinggi tidak diimbangi dengan sumber daya seperti dukungan emosional, kebijakan organisasi yang adaptif, atau program kesehatan mental, pegawai cenderung mengalami penurunan kesejahteraan psikologis (Bakker & de Vries, 2021). Dalam jangka panjang, situasi ini tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan publik serta meningkatkan risiko kesalahan administratif.

Berbagai studi menekankan pentingnya peran organisasi publik dalam menjaga kesehatan mental pegawai, khususnya pada unit kerja dengan tingkat tekanan tinggi. Tummers dan Bakker (2021) menegaskan bahwa keberlanjutan kinerja sektor publik sangat bergantung pada kemampuan organisasi dalam mengelola tuntutan kerja dan menyediakan sumber daya psikologis yang memadai bagi pegawai. Organisasi yang mengabaikan kesehatan mental pegawai berisiko menghadapi peningkatan burnout, absensi, dan penurunan kualitas layanan.

Oleh karena itu, diperlukan kajian yang secara khusus menyoroti kesehatan mental pegawai di Departemen Pencairan Klaim PT TASPEN (Persero). Pendekatan kualitatif menjadi relevan karena mampu menggali pengalaman subjektif pegawai secara mendalam, termasuk bagaimana mereka memaknai beban psikologis dalam proses administratif, menghadapi tekanan pelayanan publik, serta mengembangkan strategi koping untuk mempertahankan keseimbangan psikologis. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan bahwa kesehatan mental dalam organisasi publik perlu dipahami sebagai fenomena yang

bersifat kontekstual dan pengalaman hidup pegawai, bukan sekadar indikator kuantitatif (Yang et al., 2024).

Dengan demikian, penelitian berjudul “Kesehatan Mental Pegawai di Departemen Pencairan Klaim PT TASPEN (Persero): Studi Kualitatif terhadap Beban Psikologis dalam Proses Administratif” menjadi penting untuk mengisi kekosongan kajian empiris mengenai kesehatan mental pegawai birokrasi publik di Indonesia. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman komprehensif mengenai dinamika beban psikologis pegawai serta menjadi dasar bagi perumusan kebijakan organisasi yang lebih manusiawi, adaptif, dan berorientasi pada keberlanjutan pelayanan publik.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan kondisi kesehatan mental pegawai di Departemen Pencairan Klaim PT TASPEN (Persero) dalam menjalankan proses administratif yang kompleks dan bertekanan tinggi, memahami sumber-sumber beban psikologis yang dialami pegawai yang berasal dari tuntutan kerja, tanggung jawab hukum, serta interaksi pelayanan publik, serta mengeksplorasi bagaimana pegawai memaknai pengalaman kerja tersebut dan mengembangkan strategi koping dalam menjaga keseimbangan psikologis di tengah tuntutan organisasi.

1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.3.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini memiliki manfaat teoretis dalam memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu psikologi, khususnya dalam bidang Psikologi Kerja dan Psikologi Organisasi, melalui pemahaman yang lebih mendalam mengenai kesehatan mental pegawai sektor publik. Penelitian ini memperkaya kajian tentang beban psikologis dalam

proses administratif birokrasi, serta memperluas penerapan teori kesehatan mental kerja dan Job Demands–Resources dalam konteks Badan Usaha Milik Negara. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji dinamika psikologis pegawai pada unit kerja dengan tingkat tekanan administratif dan tanggung jawab hukum yang tinggi.

1.3.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman reflektif dan pemahaman yang lebih mendalam bagi peneliti mengenai realitas psikologis pegawai birokrasi publik, khususnya dalam menghadapi tekanan administratif, tuntutan pelayanan publik, dan tanggung jawab hukum. Proses penelitian ini juga meningkatkan sensitivitas dan empati peneliti terhadap isu kesehatan mental di lingkungan kerja formal.

2. Bagi organisasi dan pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan bahan refleksi bagi manajemen PT TASPEN (Persero) serta pembaca secara umum mengenai pentingnya perhatian terhadap kesehatan mental pegawai, terutama pada unit kerja yang memiliki beban psikologis tinggi. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar pertimbangan dalam perumusan kebijakan organisasi yang lebih adaptif, manusiawi, dan berorientasi pada kesejahteraan psikologis pegawai. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mampu meningkatkan kesadaran masyarakat dan pemangku kepentingan mengenai pentingnya dukungan organisasi, sistem kerja yang sehat, serta budaya kerja yang terbuka dalam menjaga keberlanjutan kinerja pelayanan publik.

1.4 Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Giorgi, G., et al.	2020	Occupational Stress, Burnout, and Mental Health in Administrative Employees	Stres kerja, burnout, kesehatan mental	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai administratif dengan tekanan prosedural tinggi mengalami peningkatan stres psikologis dan kelelahan emosional yang signifikan.
2	López-Araújo, B., & Segovia, A. O.	2021	The Impact of Administrative Workload on Psychological Health	Beban kerja administratif, kesehatan mental	Penelitian menemukan bahwa beban administratif yang kompleks dan berulang berhubungan langsung dengan kecemasan kerja dan penurunan kesejahteraan psikologis.
3	Van der Lippe, T., & Lippényi, Z.	2022	Beyond Workload: Emotional Demands and Mental Health at Work	Tuntutan emosional, kesehatan mental kerja	Hasil menunjukkan bahwa tuntutan emosional dalam pekerjaan pelayanan publik berkontribusi besar terhadap tekanan psikologis pegawai.
4	de Vries, H., et al.	2023	Administrative Pressure, Compliance Stress, and Employee Mental Health	Tekanan kepatuhan, stres administratif, kesehatan mental	Ditemukan bahwa tekanan kepatuhan terhadap regulasi meningkatkan stres psikologis dan kelelahan kognitif pada pegawai sektor publik.
5	Kim, Y., & Beehr, T. A.	2024	Public Service Stressors and Mental Health Outcomes	Tekanan pelayanan publik, stres kerja, kesehatan mental	Penelitian menunjukkan bahwa interaksi langsung dengan publik dalam layanan administratif meningkatkan risiko kelelahan emosional dan stres berkepanjangan.
6	Navarro-Martínez, D., et al.	2024	Mental Health Challenges in Bureaucratic Organizations	Budaya birokrasi, kesehatan mental, stres kerja	Hasil penelitian menegaskan bahwa budaya birokrasi yang kaku dan minim dukungan psikologis memperburuk kondisi kesehatan mental pegawai.

Berdasarkan kajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa penelitian mengenai kesehatan mental pegawai sebagian besar menyoroti hubungan antara beban kerja, tuntutan emosional, dan stres kerja dalam konteks organisasi secara umum. Penelitian-penelitian tersebut umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif dan tidak secara spesifik menelaah pengalaman subjektif pegawai dalam unit kerja administratif yang memiliki tanggung jawab hukum dan ekspektasi publik yang tinggi.

Sampai dengan penelitian ini dilakukan, belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengkaji kesehatan mental pegawai di Departemen Pencairan Klaim PT TASPEN (Persero) dengan menggunakan pendekatan kualitatif serta berfokus pada beban psikologis yang muncul dari proses administratif, tekanan kepatuhan regulasi, dan interaksi pelayanan publik.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus kajian mengenai kesehatan mental dan tekanan kerja. Adapun perbedaannya terletak pada konteks organisasi (BUMN), unit kerja yang sangat spesifik (Departemen Pencairan Klaim), pendekatan metodologis kualitatif, serta pendalaman makna subjektif pengalaman kerja pegawai dalam menghadapi tekanan administratif dan risiko hukum.

Dengan demikian, penelitian berjudul “Kesehatan Mental Pegawai di Departemen Pencairan Klaim PT TASPEN (Persero): Studi Kualitatif terhadap Beban Psikologis dalam Proses Administratif” dapat dinyatakan memiliki unsur keaslian penelitian dan memberikan kontribusi baru bagi kajian psikologi kerja dan organisasi, khususnya pada sektor publik dan Badan Usaha Milik Negara di Indonesia.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

1.1 Kesehatan Mental dalam Konteks Kerja

Kesehatan mental merupakan kondisi kesejahteraan psikologis di mana individu mampu menyadari potensi dirinya, mengelola tekanan hidup secara efektif, bekerja secara produktif, serta berkontribusi secara bermakna dalam lingkungannya. Dalam konteks kerja, kesehatan mental tidak hanya berkaitan dengan ketiadaan gangguan psikologis, tetapi juga mencakup kemampuan individu dalam mengelola stres kerja, menjaga stabilitas emosi, serta mempertahankan fungsi kognitif dan sosial secara optimal. Organisasi Kesehatan Dunia menekankan bahwa lingkungan kerja yang tidak sehat secara psikologis berkontribusi terhadap meningkatnya stres, kelelahan emosional, dan penurunan produktivitas karyawan.

Dalam sektor publik, isu kesehatan mental menjadi semakin krusial karena karakteristik pekerjaan yang sarat dengan tuntutan administratif, tekanan pelayanan publik, serta tanggung jawab akuntabilitas yang tinggi. Pegawai sektor publik sering kali berada pada posisi yang harus menyeimbangkan kepatuhan terhadap regulasi dengan tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan cepat dan responsif. Kondisi ini menjadikan kesehatan mental sebagai faktor penting dalam menjaga keberlanjutan kinerja organisasi publik dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

1.2 Beban Psikologis dalam Pekerjaan Administratif

Beban psikologis kerja merujuk pada tekanan mental dan emosional yang dialami individu akibat tuntutan pekerjaan yang melebihi kapasitas adaptifnya. Dalam pekerjaan administratif, beban psikologis sering kali muncul dari kombinasi antara volume pekerjaan yang tinggi, kompleksitas prosedur, tenggat waktu yang ketat, serta tuntutan akurasi dan

kepatuhan terhadap regulasi. Pegawai administratif dituntut untuk bekerja secara teliti dan konsisten, karena kesalahan kecil dapat berdampak besar pada konsekuensi hukum maupun kepercayaan publik.

Penelitian menunjukkan bahwa pekerjaan administratif dengan tingkat presisi tinggi dan tekanan waktu yang konstan berhubungan erat dengan stres kerja dan kelelahan emosional. Molina-Pérez et al. (2023) menemukan bahwa pegawai administrasi yang menghadapi tuntutan kerja berulang dan risiko kesalahan serius cenderung mengalami peningkatan kecemasan, gangguan tidur, serta penurunan kesehatan mental secara umum. Beban psikologis ini semakin berat ketika pekerjaan administratif dikombinasikan dengan interaksi langsung dengan publik yang berada dalam kondisi emosional rentan.

Dalam konteks birokrasi publik, beban psikologis tidak hanya bersifat individual, tetapi juga struktural. Sistem kerja yang hierarkis, prosedur yang kaku, serta budaya organisasi yang menekankan kepatuhan sering kali membatasi ruang bagi pegawai untuk mengekspresikan tekanan psikologis yang mereka alami. Akibatnya, stres kerja menjadi fenomena laten yang tidak selalu terlihat secara eksplisit, namun berdampak signifikan terhadap kesejahteraan psikologis pegawai.

1.3 Kesehatan Mental Pegawai di Sektor Publik dan BUMN

Pegawai sektor publik dan BUMN memiliki karakteristik tekanan kerja yang berbeda dibandingkan sektor swasta. Selain tuntutan kinerja, mereka juga menghadapi tekanan akuntabilitas publik, pengawasan internal dan eksternal, serta ekspektasi sosial yang tinggi. Pegawai BUMN sering kali diposisikan sebagai representasi negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga kesalahan administratif dapat dipersepsikan sebagai kegagalan institusi secara keseluruhan.

Soemarko et al. (2024) menegaskan bahwa pegawai pelayanan publik yang berada di garis depan administratif mengalami tekanan emosional yang tinggi akibat ekspektasi

masyarakat terhadap kecepatan dan ketepatan layanan. Tekanan ini diperparah oleh keterbatasan sumber daya organisasi dan sistem birokrasi yang tidak selalu adaptif terhadap kebutuhan pegawai. Dalam jangka panjang, kondisi tersebut berpotensi menurunkan kesehatan mental pegawai dan meningkatkan risiko burnout.

Dalam konteks BUMN, budaya kerja sering kali menormalisasi tekanan sebagai bentuk dedikasi dan loyalitas terhadap organisasi. Pegawai yang mampu bertahan dalam tekanan tinggi dianggap sebagai pegawai yang tangguh, sementara keluhan terkait kesehatan mental kerap dipandang sebagai kelemahan personal. Budaya semacam ini berkontribusi pada rendahnya kesadaran organisasi terhadap pentingnya kebijakan kesehatan mental yang sistematis dan berkelanjutan.

1.4 Teori Job Demands–Resources

Teori Job Demands–Resources menjelaskan bahwa kesejahteraan dan kesehatan mental pegawai dipengaruhi oleh keseimbangan antara tuntutan kerja dan sumber daya kerja yang tersedia. Tuntutan kerja mencakup aspek fisik, psikologis, sosial, dan organisasi yang memerlukan upaya berkelanjutan dan berpotensi menimbulkan stres. Sementara itu, sumber daya kerja merujuk pada aspek pekerjaan yang membantu pegawai mencapai tujuan kerja, mengurangi tuntutan, serta mendorong pertumbuhan dan pengembangan diri.

Bakker dan de Vries (2021) menyatakan bahwa ketika tuntutan kerja tinggi tidak diimbangi dengan sumber daya yang memadai, pegawai cenderung mengalami kelelahan emosional dan penurunan kesehatan mental. Dalam konteks pekerjaan administratif, tuntutan berupa volume pekerjaan, tekanan waktu, dan risiko hukum perlu diimbangi dengan dukungan organisasi, kejelasan peran, serta akses terhadap bantuan psikologis. Ketidakseimbangan antara tuntutan dan sumber daya dapat mempercepat terjadinya burnout dan menurunkan kualitas kinerja pegawai.

Teori ini relevan untuk memahami kondisi pegawai di Departemen Pencairan Klaim, di mana tuntutan administratif dan ekspektasi publik sangat tinggi, sementara sumber daya psikososial seperti dukungan emosional dan fleksibilitas kerja sering kali terbatas.

1.5 Burnout sebagai Konsekuensi Beban Psikologis

Burnout merupakan kondisi kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian personal yang muncul akibat stres kerja berkepanjangan. Burnout sering kali terjadi pada pekerjaan yang menuntut keterlibatan emosional tinggi dan tanggung jawab besar, termasuk pekerjaan administratif pelayanan publik. Burnout tidak hanya berdampak pada kesehatan mental individu, tetapi juga pada kualitas layanan dan efektivitas organisasi.

Penelitian menunjukkan bahwa burnout berhubungan erat dengan gangguan tidur, kecemasan, depresi, serta penurunan kepuasan kerja. Pegawai yang mengalami burnout cenderung menunjukkan penurunan konsentrasi, peningkatan kesalahan kerja, dan sikap sinis terhadap pekerjaan. Dalam konteks administratif, kondisi ini sangat berisiko karena dapat berdampak langsung pada akurasi dan kepatuhan prosedural.

Bianchi et al. (2021) menyoroti bahwa burnout memiliki tumpang tindih yang signifikan dengan gejala depresi, terutama pada individu yang menghadapi stres kerja kronis. Oleh karena itu, burnout perlu dipahami sebagai isu kesehatan mental serius yang memerlukan perhatian organisasi, bukan sekadar masalah motivasi atau ketahanan individu.

1.6 Strategi Koping Pegawai terhadap Beban Psikologis

Strategi koping merujuk pada upaya kognitif dan perilaku yang dilakukan individu untuk mengelola stres dan tekanan psikologis. Dalam konteks kerja administratif, pegawai mengembangkan berbagai strategi koping, baik yang bersifat adaptif maupun maladaptif.

Strategi adaptif meliputi pengaturan waktu kerja, pencarian dukungan sosial, pemaknaan positif terhadap pekerjaan, serta pemisahan psikologis antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

Sonnentag dan Fritz (2020) menekankan pentingnya pemulihan psikologis dari stres kerja melalui kemampuan individu untuk melepaskan diri secara mental dari tuntutan pekerjaan. Namun, efektivitas strategi koping sangat dipengaruhi oleh dukungan organisasi dan budaya kerja yang ada. Pegawai yang bekerja dalam lingkungan yang tidak mendukung cenderung mengandalkan koping individual yang terbatas, seperti menekan emosi atau menghindari masalah, yang dalam jangka panjang justru memperburuk kondisi kesehatan mental.

Dalam lingkungan birokrasi, keterbatasan ruang untuk mengekspresikan tekanan psikologis sering kali membuat pegawai mengembangkan koping yang bersifat internal dan tersembunyi. Hal ini menunjukkan pentingnya peran organisasi dalam menyediakan sistem dukungan yang memungkinkan pegawai mengelola beban psikologis secara sehat.

1.7 Kerangka Berpikir



1.8 Dinamika Psikologis

Kesehatan mental pegawai di Departemen Pencairan Klaim PT TASPEN (Persero) terbentuk melalui proses interaksi yang dinamis antara faktor internal individu dan faktor eksternal lingkungan kerja birokrasi secara bersamaan. Kesehatan mental dalam konteks kerja tidak muncul secara statis, melainkan berkembang melalui proses adaptasi berkelanjutan terhadap tuntutan administratif, tekanan pelayanan publik, serta sistem organisasi yang mengatur cara kerja pegawai. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa kesehatan mental karyawan merupakan hasil dari interaksi antara karakteristik personal dengan kondisi kerja dan dukungan organisasi yang tersedia (Giorgi et al., 2020).

Faktor internal mencakup karakteristik psikologis yang dibawa oleh pegawai, seperti kemampuan regulasi emosi, penerimaan diri terhadap peran kerja, resiliensi, serta motivasi dalam menjalankan tanggung jawab administratif. Pegawai yang mampu menerima tuntutan pekerjaannya secara realistis dan memaknai peran kerjanya secara positif cenderung memiliki stabilitas psikologis yang lebih baik. Penerimaan diri terhadap keterbatasan personal dan tekanan kerja menjadi landasan penting dalam menjaga kesehatan mental, karena memungkinkan individu untuk melihat tekanan administratif sebagai bagian dari tanggung jawab profesional, bukan semata-mata sebagai ancaman psikologis. Penelitian menunjukkan bahwa regulasi diri dan resiliensi berperan signifikan dalam membantu pegawai mengelola stres kerja dan mencegah kelelahan emosional berkepanjangan (López-Araújo & Segovia, 2021).

Selain itu, motivasi kerja dan makna terhadap pekerjaan turut membentuk dinamika kesehatan mental pegawai. Pegawai yang memandang pekerjaannya sebagai bentuk kontribusi bagi pelayanan publik dan kesejahteraan peserta cenderung memiliki daya tahan psikologis yang lebih kuat dalam menghadapi tekanan administratif. Pemaknaan kerja yang positif membantu pegawai mempertahankan keseimbangan emosional, meskipun

berada dalam situasi kerja yang menuntut ketelitian tinggi dan risiko kesalahan yang besar. Sebaliknya, pegawai yang mengalami konflik internal antara tuntutan kerja dan kapasitas personal berisiko lebih tinggi mengalami stres dan kelelahan emosional.

Di sisi lain, faktor eksternal yang berasal dari lingkungan kerja birokrasi memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kesehatan mental pegawai. Lingkungan kerja administratif di Departemen Pencairan Klaim ditandai oleh prosedur yang ketat, tenggat waktu yang jelas, serta tanggung jawab hukum yang besar. Selain itu, interaksi langsung dengan peserta atau ahli waris yang berada dalam kondisi emosional rentan turut meningkatkan tuntutan emosional pegawai. Penelitian Kim dan Beehr (2024) menunjukkan bahwa pegawai pelayanan publik yang berhadapan langsung dengan masyarakat cenderung mengalami tekanan psikologis yang lebih tinggi akibat ekspektasi pelayanan dan tuntutan empati yang berkelanjutan.

Budaya organisasi dan sistem kerja juga memainkan peran penting dalam membentuk dinamika psikologis pegawai. Budaya birokrasi yang kaku dan hierarkis sering kali membatasi ruang bagi pegawai untuk mengekspresikan tekanan psikologis atau mencari bantuan. Ketika organisasi tidak menyediakan mekanisme dukungan yang memadai, seperti konseling, supervisi yang suportif, atau pengaturan kerja yang adaptif, beban psikologis cenderung dipikul secara individual. Kondisi ini berpotensi memperburuk kesehatan mental pegawai dan meningkatkan risiko stres kronis serta burnout (Navarro-Martínez et al., 2024).

Interaksi antara faktor internal dan eksternal tersebut menentukan sejauh mana pegawai mampu mengelola beban psikologis dalam proses administratif. Pegawai dengan resiliensi dan regulasi diri yang baik akan lebih mampu bertahan dalam lingkungan kerja yang menuntut, terutama jika didukung oleh lingkungan kerja yang memberikan rasa aman psikologis dan dukungan sosial. Sebaliknya, ketidakseimbangan antara kapasitas individu

dan tuntutan organisasi dapat mempercepat penurunan kesehatan mental. Dengan demikian, kesehatan mental pegawai di Departemen Pencairan Klaim PT TASPEN (Persero) merupakan hasil dari hubungan timbal balik antara faktor personal dan kondisi struktural organisasi.

Pemahaman terhadap dinamika psikologis ini menjadi penting untuk melihat kesehatan mental pegawai bukan sebagai persoalan individual semata, tetapi sebagai fenomena organisasi yang dipengaruhi oleh sistem kerja, budaya birokrasi, dan kebijakan kelembagaan. Semakin selaras interaksi antara faktor internal pegawai dan dukungan lingkungan kerja, semakin besar kemungkinan pegawai mempertahankan kesehatan mental yang optimal di tengah tuntutan administratif yang kompleks.

1.9 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan hasil kajian teori dan kerangka konseptual yang telah diuraikan, maka pertanyaan penelitian dalam studi ini dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana kesehatan mental pegawai di Departemen Pencairan Klaim PT TASPEN (Persero) ditinjau dari pengalaman subjektif mereka dalam menghadapi beban psikologis pada proses administratif?