

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pegawai di Departemen Pencairan Klaim PT TASPEN (Persero) menghadapi beban psikologis yang signifikan dalam menjalankan proses administratif pencairan klaim. Beban tersebut tidak hanya bersumber dari volume pekerjaan, tetapi terutama dari karakteristik pekerjaan administratif yang menuntut ketelitian tinggi, kecepatan layanan, tanggung jawab hukum, serta interaksi langsung dengan peserta atau ahli waris dalam kondisi emosional yang sensitif.

Tekanan psikologis yang dialami pegawai tercermin dalam bentuk kecemasan terhadap kemungkinan kesalahan administratif, tekanan emosional akibat tuntutan waktu dan ekspektasi peserta, serta rasa takut terhadap konsekuensi hukum dan audit. Kombinasi tekanan kognitif, emosional, dan akuntabilitas tersebut menjadikan proses pencairan klaim sebagai pekerjaan dengan tuntutan psikologis tinggi (*high psychological job demands*), yang berpotensi memengaruhi kesehatan mental pegawai apabila tidak dikelola secara memadai.

Penelitian ini juga menemukan bahwa tekanan psikologis dipengaruhi oleh berbagai faktor struktural dan kultural, antara lain kompleksitas prosedur birokrasi, keterbatasan sistem dan teknologi pendukung, ekspektasi eksternal dari masyarakat, serta budaya organisasi yang cenderung menormalisasi stres kerja. Faktor-faktor tersebut saling berkelindan dan memperkuat beban mental pegawai, sehingga tekanan tidak dipahami sebagai persoalan individual semata, melainkan sebagai fenomena organisasi.

Dalam menghadapi tekanan tersebut, pegawai mengembangkan berbagai strategi koping, baik secara individual maupun sosial. Strategi yang digunakan meliputi

pengelolaan diri (self-regulation), dukungan sosial antar rekan kerja, kepatuhan terhadap SOP sebagai bentuk perlindungan psikologis, serta pendekatan religius atau spiritual. Meskipun strategi-strategi ini membantu pegawai bertahan secara psikologis, penelitian ini menunjukkan bahwa mekanisme koping masih bersifat adaptasi personal dan belum sepenuhnya didukung oleh kebijakan organisasi yang sistematis dan berkelanjutan.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa kesehatan mental pegawai dalam proses administratif pencairan klaim merupakan isu penting yang perlu mendapat perhatian serius. Kesehatan mental tidak hanya berpengaruh terhadap kesejahteraan pegawai, tetapi juga terhadap kualitas layanan publik, akurasi administrasi, dan keberlanjutan kinerja organisasi secara keseluruhan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

5.2.1 Saran bagi PT TASPEN (Persero)

PT TASPEN (Persero) disarankan untuk mulai mengintegrasikan isu kesehatan mental pegawai ke dalam kebijakan sumber daya manusia dan tata kelola organisasi. Hal ini dapat dilakukan melalui penyediaan dukungan psikologis yang lebih terstruktur, seperti layanan konseling, supervisi yang bersifat suportif, atau program manajemen stres yang berkelanjutan. Selain itu, evaluasi terhadap beban kerja administratif, penyederhanaan prosedur yang memungkinkan, serta peningkatan keandalan sistem teknologi informasi perlu dipertimbangkan sebagai upaya mengurangi tekanan psikologis pegawai.

5.2.2 Saran bagi Pimpinan Unit dan Atasan Langsung

Pimpinan unit dan atasan langsung diharapkan dapat membangun budaya kerja yang lebih terbuka dan humanis, di mana pembahasan mengenai stres dan kesehatan mental tidak dipandang sebagai kelemahan, melainkan sebagai bagian dari upaya menjaga kinerja dan

kualitas layanan. Kepemimpinan yang empatik dan responsif terhadap kondisi psikologis pegawai dapat berperan sebagai buffer penting dalam menghadapi tuntutan kerja yang tinggi.

5.2.3 Saran bagi Pegawai

Pegawai disarankan untuk terus mengembangkan kesadaran akan pentingnya kesehatan mental serta memanfaatkan strategi koping yang adaptif, seperti menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, memperkuat dukungan sosial dengan rekan kerja, dan memanfaatkan nilai religius atau spiritual sebagai sumber ketenangan. Kesadaran ini penting agar pegawai tidak hanya berfokus pada tuntutan pekerjaan, tetapi juga pada keberlanjutan kesehatan mental jangka panjang.

5.2.4 Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan objek penelitian, baik dari sisi jumlah informan maupun unit kerja lain yang memiliki karakteristik administratif serupa. Selain itu, penggunaan pendekatan longitudinal dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika kesehatan mental pegawai dari waktu ke waktu. Penelitian mendatang juga dapat mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk menguji hubungan antara beban kerja administratif, dukungan organisasi, dan kesehatan mental secara lebih komprehensif.