

Analisis Proses Peminjaman Arsip Guna Meningkatkan Efisiensi Layanan Di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang

Ahmad Raihan Firdaus¹, Diana Eka Poernamawati²

Pengelolaan Arsip dan Rekaman Informasi, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang, Kota Malang, Indonesia^{1,2}

*Email Korespodensi: ikiraihan460@gmail.com

Sejarah Artikel:

Diterima 28-05-2026
Disetujui 17-06-2026
Diterbitkan 19-06-2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the process of borrowing and returning archives at BPJS Ketenagakerjaan Malang Branch Office in order to improve the efficiency of archival services. The research background is based on the absence of written Standard Operating Procedures (SOP) governing the archive borrowing and return mechanism, resulting in an informal and non-standardized process. The method used is a qualitative descriptive approach with field observation, interviews, and document analysis. The As-Is condition analysis shows that archive borrowing is still carried out through informal communication (WhatsApp and verbal), without standardized recording, without a clear return deadline, and without a verification mechanism. This condition potentially leads to risks of archive loss, misfiling, and difficulty in tracing vital archives. As the main output, this study produced a draft SOP for archive borrowing and returning that contains systematic procedures, borrowing forms, and a borrowing monitoring system. The implementation of the proposed SOP is expected to improve service time efficiency, strengthen borrower accountability, and support administrative orderliness in archival management at BPJS Ketenagakerjaan Malang Branch Office.

Keywords: *vital archives, service efficiency, archive borrowing, archival SOP, BPJS Ketenagakerjaan*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses peminjaman dan pengembalian arsip di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang dalam rangka meningkatkan efisiensi layanan kearsipan. Latar belakang penelitian ini didasari oleh belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang mengatur mekanisme peminjaman dan pengembalian arsip, sehingga proses tersebut berjalan secara informal dan tidak terstandarisasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik observasi lapangan, wawancara, dan analisis dokumen. Hasil analisis kondisi As-Is menunjukkan bahwa peminjaman arsip masih dilakukan melalui komunikasi informal (WhatsApp dan lisan), tanpa pencatatan terstandar, tanpa batas waktu pengembalian yang jelas, dan tanpa mekanisme verifikasi. Kondisi ini berpotensi menimbulkan risiko kehilangan arsip, salah letak (misfile), serta kesulitan penelusuran arsip vital. Sebagai luaran utama, penelitian ini menghasilkan draf SOP peminjaman dan pengembalian arsip yang memuat prosedur sistematis, formulir peminjaman, serta sistem monitoring peminjaman. Implementasi SOP yang diusulkan diharapkan mampu meningkatkan efisiensi waktu layanan, memperkuat akuntabilitas

peminjam, dan mendukung tertib administrasi kearsipan di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang.

Katakunci: *arsip vital, efisiensi layanan, peminjaman arsip, SOP kearsipan, BPJS Ketenagakerjaan*

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Firdaus, A. R. ., & Poernamawati, D. E. . (2026). Analisis Proses Peminjaman Arsip Guna Meningkatkan Efisiensi Layanan Di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang. Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(4), 6105-6114. <https://doi.org/10.63822/d2xfwj26>

PENDAHULUAN

Arsip merupakan salah satu komponen fundamental dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan dan lembaga publik. Keberadaan arsip tidak hanya berfungsi sebagai sumber informasi historis, tetapi juga sebagai alat bukti hukum, dasar pengambilan keputusan, serta sarana pertanggungjawaban kinerja organisasi (Sulistyo-Basuki, 2016). Dalam konteks ini, pengelolaan arsip yang baik dan terstandarisasi menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan oleh setiap instansi, termasuk lembaga layanan publik seperti BPJS Ketenagakerjaan.

BPJS Ketenagakerjaan sebagai badan hukum publik yang menyelenggarakan program jaminan sosial ketenagakerjaan memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola dokumen dan arsip yang berkaitan dengan kepesertaan, klaim, dan berbagai proses administratif lainnya. Arsip yang dikelola mencakup arsip vital dengan nilai hukum dan operasional tinggi, sehingga memerlukan sistem pengelolaan yang tertib, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (Umam, 2018). Ketidaktertiban dalam pengelolaan arsip, khususnya dalam proses peminjaman dan pengembalian, berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan serius bagi keberlangsungan pelayanan.

Efisiensi dalam pengelolaan arsip menjadi faktor kunci keberhasilan layanan administrasi modern. Menurut Sedarmayanti (2018), efisiensi layanan kearsipan ditentukan oleh tersedianya prosedur kerja yang terstandarisasi, sumber daya manusia yang kompeten, serta sarana dan prasarana yang memadai. Tanpa adanya standar yang jelas, pengelolaan arsip cenderung berjalan berdasarkan kebiasaan kerja individual yang tidak konsisten dan rentan terhadap kesalahan.

Kondisi yang terjadi di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang menunjukkan bahwa proses peminjaman dan pengembalian arsip masih berlangsung secara informal dan belum didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis. Permintaan peminjaman arsip disampaikan melalui komunikasi lisan atau pesan WhatsApp tanpa disertai pencatatan resmi yang terstandar. Kondisi ini menyebabkan sulitnya penelusuran arsip yang sedang dipinjam, meningkatnya risiko kehilangan arsip, serta tidak adanya kendali terhadap masa peminjaman (Priyatno & Haryani, 2020).

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi SOP dalam pengelolaan arsip mampu meningkatkan efisiensi layanan secara signifikan. Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni dan Aziz (2019) di salah satu instansi pemerintah daerah membuktikan bahwa penerapan SOP peminjaman arsip berhasil mengurangi waktu pencarian arsip hingga 60% dan meminimalkan kejadian misfile. Sementara itu, Nuraeni dan Rahayu (2021) menegaskan bahwa standarisasi prosedur kearsipan berkontribusi langsung pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi publik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis kondisi aktual di lapangan mengenai proses peminjaman arsip di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang (2) mengidentifikasi permasalahan dan hambatan yang muncul dari kondisi yang belum terstandarisasi serta (3) menyusun draf SOP peminjaman dan pengembalian arsip sebagai rekomendasi perbaikan guna meningkatkan efisiensi layanan kearsipan. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi praktis bagi penguatan tata kelola arsip di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis kondisi aktual proses peminjaman dan pengembalian arsip secara mendalam. Pendekatan ini dipilih karena penelitian difokuskan pada pemahaman fenomena sosial dalam konteks naturalnya, yaitu proses kerja di lingkungan kantor (Sugiyono, 2019). Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi langsung terhadap proses peminjaman arsip, wawancara semi-terstruktur dengan petugas arsip dan pengguna layanan, serta analisis dokumen terkait aktivitas peminjaman arsip periode Juni hingga November 2025.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Malang yang beralamat di Jl. Dr. Sutomo No. 1 Kota Malang. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa instansi tersebut memiliki intensitas peminjaman arsip yang tinggi namun belum memiliki *Standard Operating Procedure (SOP)* peminjaman arsip yang baku. Penelitian dilaksanakan pada bulan September hingga November tahun 2025.

C. Sumber Data

Dalam penelitian ini, data diperoleh dari dua sumber, yaitu:

1. Data Primer Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lapangan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kegiatan observasi dan wawancara langsung dengan informan yang terlibat dalam proses pengelolaan dan peminjaman arsip di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Malang. Adapun informan dalam penelitian ini meliputi kepala bidang umum dan sumber daya manusia, petugas pengelola arsip, serta pegawai yang sering melakukan peminjaman arsip.

2. Data Sekunder Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu melalui dokumen-dokumen yang relevan dengan fokus penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi formulir peminjaman arsip apabila tersedia, catatan atau buku ekspedisi arsip, kebijakan internal instansi terkait pengelolaan arsip, serta peraturan perundang-undangan di bidang kearsipan yang berlaku.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga teknik, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek atau fenomena yang diteliti. Menurut Sugiyono (2019), observasi digunakan apabila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan apabila responden yang diamati tidak terlalu besar jumlahnya. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara non-partisipan, artinya peneliti hadir di lokasi penelitian dan mengamati secara langsung proses peminjaman arsip yang berlangsung tanpa ikut terlibat dalam aktivitas tersebut.

Aspek-aspek yang diamati dalam kegiatan observasi meliputi alur dan mekanisme peminjaman arsip yang berjalan, ketersediaan sarana pencatatan peminjaman, kondisi fisik ruang penyimpanan arsip, serta perilaku dan kebiasaan kerja pegawai dalam mengelola proses peminjaman arsip. Hasil observasi dicatat dalam lembar observasi dan dijadikan bahan triangulasi dengan data yang diperoleh melalui wawancara

dan dokumentasi.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi langsung antara peneliti dan informan guna memperoleh informasi yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Menurut Moleong (2018), wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, yaitu peneliti menyiapkan pedoman wawancara sebagai acuan pokok, namun tetap memberikan ruang bagi informan untuk menyampaikan informasi secara lebih terbuka dan mendalam. Teknik ini dipilih agar peneliti dapat menggali informasi yang lebih luas dan tidak terbatas pada pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Wawancara dilakukan kepada informan yang dipilih secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa informan tersebut mengetahui dan terlibat langsung dalam proses peminjaman arsip di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Malang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui penelusuran dan pengkajian dokumen-dokumen yang relevan dengan fokus penelitian. Menurut Sugiyono (2019), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara.

Dokumen-dokumen yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi kebijakan atau peraturan internal instansi terkait pengelolaan arsip, atau buku catatan peminjaman arsip yang tersedia, struktur organisasi unit pengelola arsip, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan sistem kearsipan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Malang. Data dokumentasi selanjutnya dianalisis dan dikonfirmasi dengan hasil observasi serta wawancara untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

E. Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian ini, digunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2019), triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Penelitian ini menggunakan triangulasi teknik, yaitu dengan membandingkan dan mengonfirmasi data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi dan kebenaran informasi yang didapatkan.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Menurut Miles dkk. (2014), analisis data kualitatif terdiri atas tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan dan berlangsung terus-menerus, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

1. Kondensasi Data

Kondensasi data merupakan proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang diperoleh dari catatan lapangan, hasil wawancara, dan dokumen. Miles dkk. (2014) menyatakan bahwa kondensasi data bukanlah sesuatu yang terpisah dari analisis, melainkan merupakan bagian dari analisis itu sendiri. Dalam tahap ini, peneliti memilah dan memfokuskan data yang relevan

dengan permasalahan penelitian, yaitu proses peminjaman arsip dan kesenjangan dengan prosedur ideal, serta membuang data yang tidak relevan.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Menurut Miles dkk. (2014), penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif. Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif, tabel, maupun bagan alur yang menggambarkan kondisi aktual proses peminjaman arsip di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Malang. Penyajian data dilakukan secara sistematis agar mudah dipahami dan dapat dijadikan dasar dalam penarikan kesimpulan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap terakhir dalam analisis data model Miles dkk. (2014) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukungnya pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil kondensasi dan penyajian data untuk mengidentifikasi permasalahan dalam proses peminjaman arsip sekaligus merumuskan rekomendasi penyusunan SOP yang sesuai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian hasil dan pembahasan bisa dibagi ke dalam beberapa sub bahasan. Pemaparan hasil dan pembahasan harus memberikan deskripsi yang jelas dan tepat mengenai temuan penelitian, interpretasi penulis terhadap temuan tersebut, dan kesimpulan yang dapat ditarik.

1. Kondisi Aktual Proses Peminjaman Arsip di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang, ditemukan bahwa proses peminjaman arsip masih berlangsung secara informal dan belum didukung oleh SOP tertulis. Mekanisme yang berjalan saat ini sepenuhnya bergantung pada kebiasaan kerja dan kesepakatan informal antara petugas arsip dengan unit kerja peminjam. Kondisi ini bertentangan dengan prinsip-prinsip pengelolaan arsip yang baik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.

Dalam praktiknya, permintaan peminjaman arsip disampaikan kepada petugas arsip melalui komunikasi langsung (tatap muka) atau melalui pesan WhatsApp. Informasi yang disampaikan umumnya hanya mencakup jenis arsip yang dibutuhkan, tanpa disertai data peminjam yang lengkap, tujuan peminjaman, maupun jangka waktu penggunaan arsip. Setelah arsip ditemukan oleh petugas, penyerahan dilakukan langsung tanpa pencatatan peminjaman yang terstandar. Kondisi ini sejalan dengan temuan Priyatno dan Haryani (2020) yang menyebutkan bahwa proses peminjaman arsip yang informal dan tidak terdokumentasi merupakan salah satu faktor utama penyebab ketidakefisienan layanan kearsipan.

Proses pengembalian arsip dilakukan secara fleksibel tanpa ketentuan waktu yang jelas. Berdasarkan data monitoring yang diperoleh, terdapat beberapa kasus di mana arsip yang dikembalikan

tidak sesuai dengan jumlah arsip yang dipinjam, sehingga berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian data dan meningkatkan risiko kehilangan arsip. Fenomena ini mengonfirmasi penelitian Rufaidah (2019) yang menegaskan bahwa ketidakterediaan prosedur pengembalian yang jelas merupakan faktor risiko utama terhadap integritas koleksi arsip.

2. Analisis Data Peminjaman Arsip

Data peminjaman arsip selama periode Juni hingga November 2025 menunjukkan tren yang signifikan. Berdasarkan diagram peminjaman yang dikompilasi dari monitoring spreadsheet, intensitas peminjaman arsip mengalami peningkatan yang tajam pada periode Juli hingga September 2025. Peningkatan ini berkorelasi langsung dengan meningkatnya aktivitas operasional pada pertengahan tahun, yang mencerminkan tingginya ketergantungan unit kerja terhadap arsip dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Tingginya mobilitas arsip keluar dari unit kearsipan pada periode tersebut, tanpa didukung oleh mekanisme peminjaman yang terstandarisasi, memperbesar potensi terjadinya berbagai permasalahan. Hal ini senada dengan temuan Hasibuan dan Lubis (2021) yang menyatakan bahwa volume peminjaman yang tinggi tanpa sistem pengendalian yang memadai berbanding lurus dengan peningkatan risiko kehilangan arsip dan keterlambatan pengembalian. Kondisi demikian apabila dibiarkan berlarut-larut akan berdampak pada menurunnya keandalan sistem kearsipan secara keseluruhan.

3. Identifikasi Permasalahan dan Analisis Efisiensi

Berdasarkan analisis kondisi aktual, dapat diidentifikasi tiga kelompok permasalahan utama yang menghambat efisiensi layanan kearsipan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang.

- a. Pertama, dari aspek efisiensi waktu, tidak adanya batas waktu peminjaman yang ditetapkan secara resmi menyebabkan durasi penggunaan arsip tidak dapat dikendalikan. Arsip dapat berada di luar unit kearsipan dalam jangka waktu yang tidak terukur, sehingga menyulitkan petugas arsip dalam memastikan ketersediaan arsip ketika dibutuhkan oleh pihak lain. Kondisi ini bertentangan dengan prinsip efisiensi layanan arsip yang dikemukakan oleh Widjaja (2017), yang mensyaratkan adanya kendali waktu dalam setiap peminjaman arsip.
- b. Kedua, dari aspek kendala operasional, permasalahan yang paling sering muncul adalah kesulitan dalam menelusuri arsip yang sedang dipinjam. Tidak adanya pencatatan resmi menyebabkan petugas arsip harus mengandalkan ingatan atau melakukan komunikasi ulang dengan peminjam untuk mengetahui lokasi arsip. Selain itu, risiko kehilangan arsip, salah letak (misfile), maupun kerusakan arsip menjadi lebih besar. Kondisi ini sangat kritis mengingat arsip yang dipinjam sebagian besar tergolong arsip vital dan operasional tinggi. Menurut Yusuf dan Suhendar (2018), arsip vital yang tidak terkontrol pergerakannya berisiko menimbulkan kerugian yang sulit dipulihkan bagi instansi.
- c. Ketiga, dari aspek akuntabilitas, tidak adanya formulir peminjaman resmi menyebabkan tidak ada bukti tertulis mengenai siapa yang meminjam arsip, kapan dipinjam, dan untuk keperluan apa. Ketiadaan dokumentasi ini menghilangkan mekanisme pertanggungjawaban peminjam dan mempersulit proses audit atau evaluasi pengelolaan arsip (Handoko & Setiawan, 2020).

4. Draf SOP Peminjaman dan Pengembalian Arsip

Berdasarkan hasil analisis dan identifikasi permasalahan, penelitian ini menghasilkan draf SOP peminjaman dan pengembalian arsip sebagai luaran utama. Draft SOP dirancang untuk menstandarisasi proses kerja, memperjelas alur peminjaman dan pengembalian arsip, serta meningkatkan efisiensi dan pengendalian arsip vital. SOP ini mencakup dua prosedur utama, yaitu prosedur peminjaman arsip dan prosedur pengembalian arsip.

Prosedur peminjaman arsip dimulai dari pengajuan permohonan peminjaman oleh peminjam, dilanjutkan dengan verifikasi dan persetujuan oleh petugas arsip, pengisian formulir peminjaman, verifikasi kelengkapan formulir, dan diakhiri dengan penyerahan arsip kepada peminjam dengan disertai pencatatan dalam buku atau log peminjaman. Prosedur ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap peminjaman arsip tercatat secara lengkap dan akuntabel, sebagaimana direkomendasikan oleh Rifauddin (2016) dalam prinsip-prinsip pengendalian peminjaman arsip.

Prosedur pengembalian arsip dimulai dari pengembalian arsip oleh peminjam sesuai waktu yang ditentukan, pemeriksaan kondisi dan kelengkapan arsip oleh petugas, pencatatan pengembalian dalam sistem monitoring, dan diakhiri dengan penyimpanan kembali arsip sesuai sistem klasifikasi yang berlaku. Kelengkapan prosedur ini mengacu pada standar pengelolaan arsip aktif yang dikemukakan oleh Barthos (2016) dan Amsyah (2015).

Selain dua prosedur utama tersebut, draf SOP juga memuat format formulir peminjaman arsip yang berfungsi sebagai alat kontrol sekaligus bukti administratif peminjaman. Formulir dirancang untuk mencatat identitas peminjam, informasi arsip yang dipinjam, tujuan peminjaman, batas waktu pengembalian, serta tanda tangan peminjam dan persetujuan petugas arsip. Formulir ini sejalan dengan rekomendasi Nuraeni dan Rahayu (2021) yang menekankan pentingnya dokumentasi formal dalam setiap transaksi peminjaman arsip.

Komponen ketiga dari luaran penelitian adalah sistem monitoring peminjaman arsip berbasis spreadsheet digital. Sistem ini berfungsi sebagai alat pencatatan dan pengendalian aktivitas peminjaman arsip, memungkinkan petugas arsip untuk melakukan pemantauan terhadap arsip yang sedang dipinjam dan mengidentifikasi arsip yang belum dikembalikan atau mengalami keterlambatan pengembalian. Meskipun masih berbasis manual, sistem ini merupakan langkah awal yang penting menuju pengelolaan arsip yang lebih terstruktur dan terdokumentasi (Kurniawan & Fatmawati, 2022).

5. Rekomendasi Implementasi SOP

Implementasi draf SOP yang diusulkan memerlukan pendekatan yang terencana dan bertahap agar dapat diterima oleh seluruh pihak yang terlibat. Langkah pertama yang direkomendasikan adalah sosialisasi internal kepada petugas Unit Kearsipan dan unit kerja peminjam arsip. Sosialisasi difokuskan pada pemahaman alur peminjaman dan pengembalian arsip, kewajiban pengisian formulir, serta penetapan batas waktu pengembalian. Sosialisasi yang efektif merupakan kunci keberhasilan implementasi SOP, sebagaimana ditegaskan oleh Hartatik (2014) yang menyatakan bahwa resistensi terhadap SOP baru dapat diminimalkan melalui pendekatan komunikatif dan partisipatif.

Langkah kedua adalah penerapan formulir peminjaman arsip secara konsisten pada setiap transaksi peminjaman. Petugas arsip harus memastikan formulir diisi dengan lengkap dan benar sebelum arsip diserahkan kepada peminjam. Penerapan formulir ini juga berfungsi sebagai alat kontrol untuk memastikan akuntabilitas peminjam. Untuk mengatasi potensi keterlambatan pengembalian arsip, diperlukan mekanisme monitoring masa pinjam secara berkala, termasuk pengiriman pengingat (reminder) kepada peminjam menjelang jatuh tempo pengembalian.

Tantangan utama dalam implementasi SOP adalah resistensi terhadap perubahan kebiasaan kerja yang sebelumnya bersifat informal. Oleh karena itu, diperlukan dukungan pimpinan serta pendekatan persuasif yang menekankan bahwa SOP disusun berdasarkan kebutuhan nyata di lapangan. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia dapat diatasi dengan penerapan SOP secara bertahap, dimulai dari arsip vital yang paling sering dipinjam. Pendekatan bertahap ini sejalan dengan rekomendasi Tjipto Atmoko (2019) yang menyarankan agar implementasi SOP dilakukan secara inkremental untuk memaksimalkan peluang keberhasilan.

KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil menganalisis kondisi aktual proses peminjaman dan pengembalian arsip di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang, mengidentifikasi permasalahan yang muncul dari ketiadaan SOP tertulis, dan menghasilkan draf SOP sebagai solusi perbaikan. Beberapa kesimpulan utama dapat dirumuskan sebagai berikut.

Kondisi aktual proses peminjaman arsip di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang masih berlangsung secara informal, tidak terdokumentasi, dan tidak memiliki batas waktu yang jelas. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidaktertiban administrasi, keterlambatan pengembalian, serta risiko kehilangan dan salah letak arsip vital. Permasalahan utama yang teridentifikasi meliputi tiga dimensi, yaitu inefisiensi waktu akibat tidak adanya batas waktu peminjaman, hambatan operasional berupa sulitnya penelusuran arsip yang sedang dipinjam, serta lemahnya akuntabilitas akibat tidak adanya dokumentasi resmi peminjaman. Draft SOP yang dihasilkan mencakup prosedur peminjaman dan pengembalian arsip yang sistematis, formulir peminjaman arsip sebagai instrumen dokumentasi dan kontrol, serta sistem monitoring peminjaman berbasis spreadsheet. Implementasi SOP ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi layanan, memperkuat pengendalian arsip vital, dan mendukung tertib administrasi kearsipan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang.

Penelitian ini merekomendasikan agar manajemen BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang segera mengesahkan dan mengimplementasikan draf SOP yang telah disusun, disertai dengan sosialisasi yang komprehensif kepada seluruh pihak yang terlibat. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengkaji dampak implementasi SOP terhadap efisiensi layanan kearsipan secara terukur, serta mengeksplorasi kemungkinan digitalisasi sistem peminjaman arsip sebagai langkah lanjutan dalam modernisasi pengelolaan kearsipan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, Z. (2015). *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Barthos, B. (2016). *Manajemen Kearsipan untuk Lembaga Negara, Swasta, dan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dewi, R. S., & Kusumawati, A. (2021). Pengaruh Pengelolaan Arsip terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 28(2), 112–124.
- Handoko, T., & Setiawan, D. (2020). Efektivitas Implementasi SOP Kearsipan dalam Meningkatkan Layanan Administrasi. *Jurnal Manajemen Perkantoran dan Kearsipan*, 7(1), 45–58.
- Hartatik, I. P. (2014). *Mengembangkan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Laksana.

- Hasibuan, M. F., & Lubis, R. (2021). Analisis Risiko Kearsipan pada Instansi Pemerintah: Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. *Jurnal Kearsipan*, 16(1), 55–72.
- Kurniawan, A., & Fatmawati, E. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efisiensi Layanan Kearsipan di Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 9(1), 33–47.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Muhidin, S. A., & Winata, H. (2016). *Pengelolaan Arsip Aktif secara Efektif dan Efisien*. Bandung: Alfabeta.
- Nuraeni, Y., & Rahayu, S. (2021). Standarisasi Prosedur Kearsipan dan Dampaknya terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Publik. *Jurnal Administrasi Perkantoran*, 12(2), 78–91.
- Priyatno, H., & Haryani, S. (2020). Problematika Pengelolaan Arsip Vital pada Lembaga Pelayanan Publik. *Jurnal Kearsipan*, 15(2), 101–115.
- Rifauddin, M. (2016). Pengelolaan Arsip Elektronik Berbasis Teknologi. *Jurnal Khizanah Al-Hikmah*, 4(2), 168–178.
- Rufaidah, E. (2019). Analisis Pengelolaan Arsip Dinamis dalam Mendukung Layanan Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan*, 21(1), 30–44.
- Sedarmayanti. (2018). *Tata Kearsipan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. (2016). *Manajemen Arsip Dinamis: Pengantar Memahami dan Mengelola Informasi dan Dokumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjipto Atmoko. (2019). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Bandung: Selaras.
- Umam, K. (2018). *Manajemen Perkantoran: Referensi untuk Para Akademisi dan Praktisi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Wahyuni, T., & Aziz, F. (2019). Implementasi SOP Peminjaman Arsip dan Pengaruhnya terhadap Efisiensi Pelayanan. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 89–102.
- Widjaja, A. W. (2017). *Administrasi Kearsipan: Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yusuf, P. M., & Suhendar, Y. (2018). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana.