

## Analisis Pengelolaan Arsip Klaim Jaminan dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang

Hadyan Zanuar Ugraha<sup>1\*</sup>, Halid Hasan<sup>2</sup>

Sarjana Terapan Pengelolaan Arsip dan Rekaman Informasi, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang, Kota Malang, Indonesia<sup>1,2</sup>

\*Email Korespodensi: [hadyanzanuarugraha@gmail.com](mailto:hadyanzanuarugraha@gmail.com)

Diterima: 05-05-2026 | Disetujui: 13-05-2026 | Diterbitkan: 15-05-2026

### ABSTRACT

*This study analyzes the management of claim archive in BPJS Ketenagakerjaan Malang Branch Office and its contribution to administrative service effectiveness. Using descriptive qualitative methods through participatory observation, in-depth interviews, and documentation, this research examines seven stages of active archive management: creation, sorting and filing, box arrangement, rack arrangement, box labeling, archive list creation, and archival services. The results indicate that each stage is carried out in accordance with internal standards set in PERDIR BPJS Ketenagakerjaan No. 28/PERDIR.01/122024, contributing to faster document retrieval, minimizing loss and damage risks, and improving accountability. The systematic archive management significantly supports administrative service efficiency in claim processing at BPJS Ketenagakerjaan Malang Branch Office.*

**Keywords:** *active archive management; claim archive; BPJS Ketenagakerjaan; administrative service; archive retrieval*

### ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengelolaan arsip klaim jaminan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang dan kontribusinya terhadap efektivitas pelayanan administrasi. Menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi, penelitian ini mengkaji tujuh tahapan pengelolaan arsip aktif: penciptaan, pemilahan dan pemberkasan, penataan dalam boks, penataan boks, pelabelan boks, pembuatan daftar arsip, dan pemberian layanan kearsipan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap tahapan dilaksanakan sesuai standar internal yang ditetapkan dalam PERDIR BPJS Ketenagakerjaan Nomor 28/PERDIR.01/122024, berkontribusi pada percepatan temu kembali dokumen, minimalisasi risiko kehilangan dan kerusakan, serta peningkatan akuntabilitas. Pengelolaan arsip yang sistematis secara signifikan mendukung efisiensi pelayanan administrasi dalam proses klaim di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang.

**Kata kunci:** pengelolaan arsip aktif; arsip klaim jaminan; BPJS Ketenagakerjaan; pelayanan administrasi; temu kembali arsip

### Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Ugraha, H. Z. ., & Hasan, H. . (2026). Analisis Pengelolaan Arsip Klaim Jaminan dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(2), 1461-1471. <https://doi.org/10.63822/0rjbcc93>

## PENDAHULUAN

Setiap kegiatan administrasi di lembaga pemerintah dan swasta dibantu oleh arsip, yang merupakan sumber informasi penting. Karena menyimpan berbagai dokumen dan data yang berkaitan dengan tugas administrasi, arsip berfungsi sebagai pusat ingatan organisasi dan memudahkan proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi operasi organisasi (Purwanti & Eryanto, 2025). Selain itu, arsip juga berfungsi sebagai sumber pengambilan keputusan dan pertanggungjawaban, sehingga pengelolaan arsip yang baik dan teratur sangat penting agar data dapat diakses dengan cepat dan akurat.

Pentingnya pengelolaan arsip berlaku pula dalam lingkungan BPJS Ketenagakerjaan sebagai lembaga penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. Dalam instansi ini, arsip memiliki peranan penting dalam menjamin ketertiban administrasi serta kecepatan dan keakuratan pelayanan kepada peserta. Arsip menjadi sumber informasi utama dalam proses klaim dan pemenuhan hak peserta, sehingga sistem tata kelola dokumen harus berjalan efektif dan efisien (Putri & Azizah, 2024). Salah satu jenis arsip yang memiliki keterkaitan langsung dengan hak peserta atas manfaat jaminan sosial adalah arsip klaim jaminan yang mencakup dokumen Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Pensiun (JP).

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji aspek-aspek pengelolaan arsip di instansi publik dan BPJS Ketenagakerjaan. Purwanti dan Eryanto (2025) mengkaji pengelolaan arsip kepesertaan inaktif pada BPJS Ketenagakerjaan dan menemukan bahwa pengelolaan arsip yang tidak teratur berdampak signifikan terhadap efisiensi pelayanan administrasi. Alghifari dan Aini (2024) mengidentifikasi bahwa prosedur penyusutan arsip yang tidak terorganisir di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Banda Aceh menimbulkan penumpukan arsip dan kesulitan akses dokumen, sehingga penataan sistematis sangat diperlukan. Putri dan Azizah (2024) menunjukkan bahwa sistem tata kelola tagihan pembayaran klaim jaminan kecelakaan kerja yang baik berkontribusi terhadap kecepatan layanan di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya. Sementara itu, Ariyana dan Martadinata (2025) menegaskan bahwa sistem informasi dan pencatatan arsip berperan penting dalam mempercepat proses layanan klaim jaminan. Afandi et al. (2025) mengkaji implementasi aplikasi Jamsostek Mobile dalam pengajuan klaim JHT dan menemukan bahwa meskipun layanan digital berkembang pesat, arsip fisik tetap menjadi bukti legal utama dalam proses administrasi.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus kajian yang menyeluruh terhadap tujuh tahapan pengelolaan arsip klaim jaminan secara terintegrasi dalam mendukung pelayanan administrasi, tidak hanya terbatas pada satu aspek seperti penyusutan atau digitalisasi, serta menganalisis secara komprehensif keterkaitan antar tahapan pengelolaan arsip dengan efektivitas layanan administrasi di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang yang belum pernah dikaji sebelumnya di lokasi tersebut. Berdasarkan kondisi di lapangan, pengelolaan arsip klaim jaminan masih menghadapi berbagai permasalahan seperti penyimpanan arsip yang belum terpusat, penataan arsip yang belum sepenuhnya sistematis, serta kendala dalam proses temu kembali arsip yang berpotensi menghambat kelancaran pelayanan administrasi kepada peserta. Oleh karena itu, penelitian ini merumuskan permasalahan mengenai pelaksanaan tahapan pengelolaan arsip, kendala yang dihadapi, serta kontribusinya terhadap efektivitas pelayanan administrasi, dengan tujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara komprehensif pengelolaan arsip klaim jaminan beserta kendala yang dihadapi serta kontribusinya dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang. Kondisi tersebut menyebabkan proses temu kembali arsip pada situasi tertentu masih membutuhkan waktu yang cukup lama,

terutama ketika arsip dibutuhkan secara mendesak oleh bagian pelayanan atau keuangan untuk proses verifikasi klaim peserta.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisa fenomena, peristiwa, atau kondisi sosial secara mendalam berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan (Nasution, 2003). Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam proses pengelolaan arsip klaim jaminan dan dampaknya terhadap pelayanan administrasi.

### **Objek dan Lokasi Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang yang beralamat di Jl. Dr. Soetomo No. 1, Malang. Subjek penelitian adalah para pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang yang terlibat langsung dalam proses pengelolaan arsip klaim jaminan, mulai dari tahap penciptaan hingga penyusutan.

### **Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik. Pertama, observasi partisipatif, yaitu peneliti terlibat langsung dalam kegiatan pengelolaan arsip klaim jaminan, mencakup seluruh tahapan mulai dari pemilahan arsip, pemberkasan, penataan dalam boks, pelabelan boks, hingga pemberian layanan kearsipan. Kedua, wawancara mendalam dengan staf terkait untuk mendapatkan informasi mengenai prosedur, kendala, dan dampak pengelolaan arsip terhadap pelayanan. Ketiga, dokumentasi, yaitu pengumpulan data melalui dokumen yang telah tersedia seperti Peraturan Direksi BPJS Ketenagakerjaan, daftar arsip, dan katalog arsip. Informan dalam penelitian ini terdiri atas tenaga kerja kearsipan, petugas pelayanan klaim, pegawai bagian keuangan, dan pegawai kepesertaan yang terlibat langsung dalam pengelolaan arsip klaim jaminan. Penelitian dilaksanakan selama kegiatan magang berlangsung di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang sehingga peneliti dapat melakukan observasi partisipatif secara langsung terhadap aktivitas pengelolaan arsip sehari-hari. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

### **Metode Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dkk. (2014) yang meliputi proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang. Selanjutnya, proses reduksi data dilakukan dengan memilah, merangkum, dan memfokuskan informasi yang diperoleh agar sesuai dengan topik penelitian mengenai pengelolaan arsip klaim jaminan. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk naratif untuk mempermudah pemahaman dan analisis, mencakup aspek-aspek seperti sistem penyimpanan arsip, proses pengelolaan arsip klaim jaminan, dan proses temu kembali arsip, sehingga dari

penyajian data tersebut dapat diambil penarikan kesimpulan terkait kegiatan pengelolaan arsip klaim jaminan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Pengelolaan Arsip Klaim Jaminan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang merupakan salah satu instansi penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan yang dalam seluruh proses operasionalnya sangat bergantung pada ketersediaan arsip yang terkelola dengan baik. Setiap aktivitas pelayanan, mulai dari pendaftaran peserta, verifikasi data kepesertaan, proses pengajuan klaim, hingga pencairan manfaat, senantiasa membutuhkan arsip sebagai bukti autentik sekaligus dasar pengambilan keputusan yang sah secara hukum dan administratif. Tanpa pengelolaan arsip yang tertib dan sistematis, keseluruhan rantai pelayanan tersebut berisiko mengalami hambatan yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya kualitas layanan kepada peserta.

Arsip klaim jaminan yang dikelola di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang tergolong dalam kategori arsip aktif, yaitu arsip yang frekuensi penggunaannya masih sangat tinggi dan secara terus-menerus diperlukan dalam kegiatan administrasi harian. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan selama penelitian, diperoleh informasi bahwa volume arsip klaim jaminan di kantor ini terus mengalami pertumbuhan setiap harinya seiring dengan meningkatnya jumlah peserta yang mengajukan klaim dari berbagai program jaminan. Kondisi ini menuntut adanya prosedur pengelolaan arsip yang jelas, terstandar, dan dilaksanakan secara konsisten oleh seluruh pihak yang terlibat.

Secara keseluruhan, pengelolaan arsip aktif klaim jaminan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang dilaksanakan melalui tujuh tahapan yang saling berkesinambungan, yaitu: (1) penciptaan arsip, (2) pemilahan dan pemberkasan, (3) penataan dalam boks, (4) penataan boks, (5) pelabelan boks, (6) pembuatan daftar arsip, dan (7) pemberian layanan kearsipan. Setiap tahapan dirancang untuk memastikan arsip dapat tersimpan dengan aman, terorganisir secara sistematis, dan dapat ditemukan kembali dengan cepat pada saat dibutuhkan.

### Tahapan Pengelolaan Arsip Aktif Klaim Jaminan

#### 1. Penciptaan Arsip

Tahap penciptaan arsip merupakan fase paling awal sekaligus paling menentukan dalam keseluruhan siklus kearsipan. Pada tahap ini, arsip mulai dihasilkan sebagai konsekuensi dari berlangsungnya suatu kegiatan administrasi. Di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang, penciptaan arsip klaim jaminan berlangsung sejak proses pelayanan klaim pertama kali dimulai, yakni ketika peserta atau ahli warisnya datang dan mengajukan permohonan klaim kepada petugas pelayanan. Arsip klaim jaminan tidak diciptakan oleh satu unit kerja saja, melainkan merupakan hasil dari serangkaian aktivitas yang melibatkan beberapa divisi secara berurutan dan terkoordinasi. Masing-masing divisi menciptakan arsip sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dalam alur pelayanan klaim (Kennedy & Schauder, 1998).

Divisi pertama yang terlibat dalam penciptaan arsip adalah Bagian Kepesertaan. Divisi ini bertanggung jawab atas proses pendaftaran dan validasi data calon peserta BPJS Ketenagakerjaan. Proses

dimulai dengan penyampaian informasi kepada calon peserta mengenai program-program jaminan yang tersedia beserta syarat dan manfaatnya. Selanjutnya, petugas melakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap kelengkapan dan keabsahan dokumen identitas serta data yang diajukan oleh calon peserta. Dokumen yang telah dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat kemudian diinput ke dalam sistem kepesertaan secara cermat. Ketelitian dalam tahap ini sangat krusial karena keakuratan data kepesertaan akan menjadi pondasi bagi seluruh proses klaim di kemudian hari.

Divisi kedua yang berperan dalam penciptaan arsip adalah Bagian Pelayanan, yang terbagi menjadi dua sub-bagian dengan fungsi yang berbeda namun saling melengkapi. Pelayanan luar bertugas melakukan pendampingan langsung kepada peserta dalam proses pengajuan klaim, termasuk memastikan bahwa seluruh persyaratan dokumen klaim telah terpenuhi sebelum berkas diserahkan untuk diproses lebih lanjut. Sementara itu, pelayanan dalam berfokus pada pengolahan administrasi klaim jaminan, dengan salah satu tugas utamanya adalah menyusun manual jaminan. Manual jaminan merupakan dokumen penting yang dibuat setelah diterimanya tagihan dari rumah sakit mitra, memuat rincian besaran nominal dari setiap jenis layanan kesehatan yang telah diberikan kepada peserta, sekaligus menjadi dasar kalkulasi pembayaran yang akan dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan kepada pihak rumah sakit.

Bagian Keuangan memegang peran yang tidak kalah vital dalam proses penciptaan arsip klaim jaminan, yaitu dengan menerbitkan voucher klaim sebagai salah satu komponen utama berkas arsip. Voucher klaim memuat informasi terperinci mengenai mekanisme dan besaran pencairan dana kepada peserta. Dalam proses pengesahan voucher, terdapat ketentuan yang bersifat hirarkis berdasarkan nilai nominal klaim yang diajukan. Apabila nilai klaim melebihi Rp10.000.000 (sepuluh juta rupiah), berkas klaim wajib disampaikan terlebih dahulu kepada Kepala Cabang untuk memperoleh tanda tangan pengesahan. Mekanisme ini berfungsi sebagai sistem pengendalian dan pengawasan internal guna mencegah terjadinya penyimpangan atau kecurangan dalam proses pencairan dana.

Divisi Kearsipan menjadi unit terakhir yang terlibat dalam alur penciptaan sekaligus menjadi pengelola utama seluruh arsip klaim jaminan yang telah melalui proses administrasi di divisi-divisi sebelumnya. Setelah seluruh dokumen diverifikasi dan dinyatakan lengkap, berkas-berkas tersebut diserahkan kepada Divisi Kearsipan untuk dikelola secara terstruktur dan sistematis. Divisi ini mengemban tanggung jawab besar dalam menjaga keutuhan, keamanan, dan aksesibilitas arsip sepanjang masa aktif penggunaannya.

## **2. Pemilahan dan Pemberkasan Arsip**

Setelah tahap penciptaan arsip selesai, seluruh berkas klaim jaminan yang telah terkumpul kemudian memasuki tahap pemilahan dan pemberkasan. Pemilahan arsip merupakan kegiatan yang bertujuan mengelompokkan dokumen-dokumen berdasarkan kode klasifikasi dan karakteristik tertentu, sehingga tidak terjadi percampuran antara arsip yang berbeda jenis maupun periodenya. Kegiatan ini memiliki arti strategis yang sangat penting karena kualitas pemilahan akan secara langsung menentukan kemudahan dan kecepatan temu kembali arsip di waktu mendatang (Sedarmayanti, 2018).

Berdasarkan hasil observasi lapangan, pemilahan arsip klaim jaminan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang dilakukan berdasarkan jenis program klaim yang tertera pada lembar voucher arsip. Pembedaan antar arsip dilakukan berdasarkan program jaminan yang bersangkutan, yaitu Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kematian (JKM). Kondisi

ini sejalan dengan temuan Alghifari dan Aini (2024) yang menegaskan bahwa pengelolaan arsip yang tidak terorganisir berpotensi menimbulkan penumpukan berkas dan menyulitkan akses dokumen, sehingga penataan sistematis berdasarkan klasifikasi yang tepat menjadi suatu keharusan.

Adapun prosedur pemilahan dan pemberkasan arsip klaim jaminan dilaksanakan secara bertahap dan terstruktur. Tahap pertama adalah memindahkan seluruh arsip klaim jaminan dari bagian keuangan dan ruangan kepala cabang menuju ruang arsip. Tahap kedua adalah melakukan pemilahan arsip berdasarkan jenis program klaim yang tercantum pada lembar voucher. Tahap ketiga adalah melakukan pengurutan kode transaksi dari setiap kelompok program dari nomor terkecil hingga terbesar. Setelah proses pemilahan tuntas, dilanjutkan dengan pemberkasan, yakni penggabungan dokumen-dokumen yang memiliki keterkaitan ke dalam satu berkas yang utuh (Mulyono, Marimin, & Slamet, 2011).

Berdasarkan hasil wawancara dengan tenaga kerja kearsipan, proses pemilahan arsip berdasarkan jenis program jaminan dinilai mampu mempermudah identifikasi dokumen pada saat proses pelayanan berlangsung. Temuan ini menunjukkan bahwa kegiatan pemilahan tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan administratif, tetapi juga menjadi bagian penting dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi.

### **3. Penataan Arsip dalam Boks**

Tahapan ketiga dalam pengelolaan arsip klaim jaminan adalah penataan arsip ke dalam boks arsip. Boks arsip digunakan sebagai media penyimpanan fisik yang bertujuan untuk memberikan perlindungan menyeluruh terhadap dokumen dari berbagai ancaman kerusakan, termasuk debu, kelembapan udara, jamur, serangga, serta benturan fisik yang dapat merusak integritas dokumen (The Liang Gie, 2009).

Di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang, pelaksanaan penataan dalam boks dilakukan dengan mengacu secara ketat pada standar yang telah ditetapkan dalam PERDIR BPJS Ketenagakerjaan Nomor 28/PERDIR.01/122024 (BPJS Ketenagakerjaan, 2024). Langkah pertama adalah menghitung arsip hingga berjumlah 25 (dua puluh lima) berkas per bundel. Langkah kedua adalah menyatukan 25 berkas tersebut menggunakan alat pengikat dokumen yang sesuai standar. Langkah ketiga adalah memasukkan bundel arsip ke dalam map khusus yang telah ditentukan. Langkah keempat adalah menempatkan map yang berisi bundel arsip ke dalam boks arsip, dengan kapasitas maksimal 4 (empat) bundel per boks.

Penataan arsip ke dalam boks dengan kapasitas yang telah ditentukan menunjukkan adanya upaya pengendalian fisik arsip untuk menjaga keamanan dan ketahanan dokumen dalam jangka panjang serta mendukung preservasi arsip aktif.

### **4. Penataan Boks pada Rak Arsip**

Setelah seluruh arsip ditempatkan ke dalam boks, tahapan berikutnya adalah penataan boks pada rak arsip. Penataan boks arsip yang acak atau tidak beraturan akan menghambat proses temu kembali dan meningkatkan risiko kesalahan dalam pengambilan arsip (Barthos, 2013). Sistem penataan boks yang diterapkan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang didasarkan pada pengelompokan berdasarkan jenis program jaminan, dimulai dari JHT, kemudian JKK, JP, dan JKM. Di dalam setiap kelompok, boks disusun secara berurutan berdasarkan nomor boks dari yang terkecil hingga terbesar, mengikuti urutan kronologis pembuatan berkas.

### **5. Pelabelan Boks Arsip**

Pelabelan boks arsip merupakan tahapan yang memiliki peran sangat strategis dalam keseluruhan sistem pengelolaan arsip. Label yang dipasang pada bagian luar boks berfungsi sebagai identitas fisik yang memberikan informasi ringkas namun komprehensif mengenai isi boks tersebut tanpa mengharuskan petugas untuk membuka boks terlebih dahulu (Sulistyo-Basuki, 2003). Di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang, kegiatan pelabelan dilaksanakan secara periodik, yaitu setiap akhir tahun atau pada saat dipastikan tidak ada lagi penambahan berkas arsip baru.

Informasi yang wajib dicantumkan dalam label boks arsip klaim jaminan mencakup: nama unit kerja, buku harian sebagai referensi pencatatan, keterangan bulan dan tahun periode arsip, nomor kode transaksi (rentang terkecil hingga terbesar), dan nomor boks sebagai identifikasi urutan dalam rak penyimpanan.

## **6. Pembuatan Daftar Arsip**

Daftar arsip merupakan instrumen temu kembali arsip yang paling fundamental dan tidak dapat dipisahkan dari sistem pengelolaan arsip yang efektif. Daftar arsip adalah catatan terstruktur yang memuat informasi pokok mengenai seluruh arsip yang telah melalui proses pengelolaan, sehingga memungkinkan petugas untuk mengidentifikasi dan menemukan kembali dokumen yang dibutuhkan secara cepat dan akurat (Mulyono, Marimin, & Slamet, 2011).

Pembuatan daftar arsip di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang dilakukan satu kali dalam setahun, bersamaan dengan proses pelabelan boks. Daftar arsip klaim jaminan yang disusun memuat 13 elemen informasi yang sangat komprehensif, meliputi: kode klasifikasi arsip, nomor penetapan, kode transaksi, nomor Kartu Peserta Jamsostek (KPJ), nama perusahaan tempat peserta bekerja, informasi Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21, jumlah total dana yang dibayarkan, nomor rekening bank penerima, nama bank, nama pemilik rekening, jumlah lembar dokumen, tingkat perkembangan atau status arsip, serta kolom keterangan tambahan.

Berdasarkan hasil wawancara, tenaga kerja kearsipan menjelaskan bahwa daftar arsip menjadi alat utama dalam proses temu kembali dokumen karena setiap kode transaksi telah terhubung dengan lokasi penyimpanan arsip pada rak dan boks tertentu.

## **7. Pemberian Layanan Kearsipan**

Layanan kearsipan merupakan puncak dari keseluruhan rangkaian pengelolaan arsip, sekaligus menjadi tolok ukur nyata keberhasilan sistem kearsipan yang telah dibangun. Di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang, pemberian layanan kearsipan dilaksanakan melalui prosedur yang telah terstandar dan terdokumentasi dengan baik, mencerminkan komitmen institusi terhadap tertib pengelolaan arsip (Ariyana & Martadinata, 2025).

Sistem layanan peminjaman arsip dirancang untuk memastikan bahwa setiap perpindahan fisik arsip dari tempat penyimpanan dapat terlacak secara akurat. Prosedur peminjaman dilaksanakan melalui enam langkah terstandar: (1) peminjam menghubungi tenaga kerja kearsipan; (2) menyampaikan kode klaim arsip yang dibutuhkan; (3) tenaga kerja menelusuri daftar arsip berdasarkan kode tersebut; (4) mengambil boks dan berkas yang sesuai dari rak; (5) memasukkan data ke dalam sistem monitoring; dan (6) menyerahkan arsip kepada peminjam setelah verifikasi.

## Ringkasan Tahapan Pengelolaan Arsip Aktif Klaim Jaminan

Untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai keseluruhan sistem pengelolaan arsip aktif klaim jaminan, berikut disajikan tabel ringkasan yang merangkum tujuh tahapan pengelolaan beserta indikator pelaksanaannya:

**Tabel 1. Ringkasan Tahapan Pengelolaan Arsip Aktif Klaim Jaminan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang**

No.	Tahapan	Kegiatan Utama	Indikator Keberhasilan
1	Penciptaan Arsip	Pendaftaran peserta, penyusunan manual jaminan, penerbitan voucher klaim, pengelolaan oleh Divisi Kearsipan	Arsip terbentuk lengkap dari seluruh divisi yang terlibat
2	Pemilahan & Pemberkasan	Pemilahan berdasarkan jenis klaim (JHT, JKK, JP, JKM), pengurutan kode transaksi dari terkecil ke terbesar	Arsip terkelompok rapi tanpa percampuran jenis
3	Penataan dalam Boks	Penghitungan 25 berkas/bundel, pengikatan, pemasukan ke map khusus, penempatan dalam boks (maks. 4 bundel/boks)	Arsip terlindungi dari kerusakan fisik dan tersimpan terstandar
4	Penataan Boks	Penyusunan boks di rak secara berurutan: JHT, JKK, JP, JKM	Boks dapat diidentifikasi tanpa membuka satu per satu
5	Pelabelan Boks	Pemasangan label berisi unit kerja, buku harian, bulan/tahun, kode transaksi, nomor boks; dilakukan tiap akhir tahun	Setiap boks teridentifikasi secara visual dengan cepat
6	Pembuatan Daftar Arsip	Pencatatan 13 elemen informasi kunci arsip dalam daftar periodik tahunan	Tersedianya instrumen temu kembali arsip yang akurat
7	Layanan Kearsipan	Peminjaman arsip berbasis kode klaim melalui 6 langkah terstandar dengan pencatatan monitoring	Arsip dapat dipinjam dan dikembalikan secara terkontrol

*Sumber: Data Diolah, 2025*

## Analisis Kontribusi Pengelolaan Arsip Aktif Klaim Jaminan terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi

### Kendala dalam Pengelolaan Arsip Klaim Jaminan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pengelolaan arsip klaim jaminan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan ruang penyimpanan akibat meningkatnya volume arsip aktif, hambatan temu kembali ketika beberapa divisi membutuhkan arsip secara bersamaan, serta ketergantungan terhadap arsip fisik dalam proses administrasi klaim.

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian mengenai tujuh tahapan pengelolaan arsip aktif klaim jaminan di atas, bagian ini menyajikan analisis mendalam mengenai kontribusi nyata dari keseluruhan

sistem pengelolaan tersebut terhadap efektivitas pelayanan administrasi di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang. Analisis ini didasarkan pada triangulasi data dari hasil observasi lapangan, wawancara dengan tenaga kerja kearsipan dan petugas pelayanan, serta studi terhadap dokumen-dokumen kearsipan yang relevan.

#### **a) Peningkatan Kecepatan dan Akurasi Temu Kembali Arsip**

Kontribusi pertama dan paling terasa dari pengelolaan arsip yang sistematis adalah peningkatan signifikan dalam kecepatan dan akurasi proses temu kembali dokumen. Arsip yang telah melalui rangkaian pemilahan, pemberkasan, penataan dalam boks, pelabelan, dan pencatatan dalam daftar arsip dapat ditemukan kembali hanya dalam hitungan menit, bahkan untuk arsip yang telah tersimpan bertahun-tahun sebelumnya. Hal ini secara langsung mendukung kelancaran layanan administrasi lintas divisi, karena unit kerja yang membutuhkan dokumen tertentu dapat memperolehnya tepat waktu tanpa harus menunggu lama (Sedarmayanti, 2018).

Sistem temu kembali berbasis kode klaim yang diterapkan terbukti efektif karena setiap arsip memiliki penanda unik yang tercatat dalam daftar arsip dan terasosiasi dengan lokasi penyimpanan spesifik pada boks dan rak tertentu. Kondisi ini berkontribusi besar dalam meminimalkan waktu tunggu peserta yang membutuhkan penyelesaian klaimnya dan meningkatkan responsivitas layanan administrasi secara keseluruhan.

#### **b) Minimalisasi Risiko Kehilangan dan Kerusakan Arsip**

Kontribusi kedua adalah kemampuan sistem pengelolaan arsip dalam meminimalkan risiko kehilangan maupun kerusakan fisik dokumen. Penerapan penataan dalam boks yang menggunakan map khusus dan boks berstandar PERDIR BPJS Ketenagakerjaan Nomor 28/PERDIR.01/122024 memberikan perlindungan berlapis terhadap arsip dari ancaman debu, kelembapan, jamur, dan kerusakan mekanis lainnya (BPJS Ketenagakerjaan, 2024). Prosedur peminjaman yang mensyaratkan setiap pengambilan arsip untuk melewati tenaga kerja kearsipan dan dicatat dalam monitoring peminjaman secara efektif mencegah pengambilan arsip secara sembarangan.

#### **c) Peningkatan Akuntabilitas dan Pengendalian Arsip**

Kontribusi ketiga adalah peningkatan akuntabilitas dalam pengelolaan arsip. Penerapan prosedur layanan kearsipan yang terdokumentasi secara lengkap, mulai dari permohonan peminjaman hingga pencatatan dalam sistem monitoring, menciptakan jejak audit yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini sejalan dengan temuan Ariyana dan Martadinata (2025) yang menyatakan bahwa sistem informasi dan pencatatan arsip berperan penting dalam mempercepat proses layanan klaim jaminan sekaligus meningkatkan akuntabilitas organisasi.

Secara keseluruhan, pengelolaan arsip aktif klaim jaminan yang terencana dan sistematis di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan administratif rutin semata, melainkan merupakan upaya strategis yang memberikan dampak nyata dan terukur terhadap kualitas serta efektivitas pelayanan administrasi. Setiap tahapan dalam sistem pengelolaan arsip yang ada memiliki kontribusi spesifik yang saling memperkuat satu sama lain dalam membentuk ekosistem kearsipan yang handal, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan prima kepada seluruh pemangku kepentingan, khususnya para peserta BPJS Ketenagakerjaan yang membutuhkan kepastian dan kecepatan dalam penyelesaian klaim jaminan mereka.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan arsip aktif klaim jaminan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang dilaksanakan melalui tujuh tahapan yang saling berkesinambungan, yaitu penciptaan arsip, pemilahan dan pemberkasan, penataan dalam boks, penataan boks pada rak, pelabelan boks, pembuatan daftar arsip, dan pemberian layanan kearsipan. Keseluruhan tahapan tersebut dilaksanakan sesuai dengan standar internal yang diatur dalam PERDIR BPJS Ketenagakerjaan Nomor 28/PERDIR.01/122024 (BPJS Ketenagakerjaan, 2024).

Pengelolaan arsip yang sistematis tersebut memberikan tiga kontribusi utama terhadap efektivitas pelayanan administrasi. Pertama, peningkatan kecepatan dan akurasi temu kembali arsip melalui sistem berbasis kode klaim yang terintegrasi dengan daftar arsip dan pelabelan boks yang komprehensif. Kedua, minimalisasi risiko kehilangan dan kerusakan arsip melalui penggunaan boks berstandar, pembatasan kapasitas penyimpanan, dan prosedur peminjaman yang terkontrol. Ketiga, peningkatan akuntabilitas pengelolaan arsip melalui sistem monitoring peminjaman yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik, sehingga setiap pergerakan arsip dapat ditelusuri secara kronologis. Pengelolaan arsip juga menunjukkan bahwa arsip tidak hanya berfungsi sebagai dokumen administratif, tetapi menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi dan pengendalian informasi secara sistematis.

Penelitian ini merekomendasikan agar BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang terus mempertahankan dan meningkatkan standar pengelolaan arsip yang telah ada, termasuk melalui peningkatan kapasitas SDM kearsipan, pengembangan sistem digitalisasi arsip sebagai pelengkap arsip fisik, serta evaluasi berkala terhadap prosedur dan infrastruktur penyimpanan arsip guna menjamin kesinambungan layanan administrasi yang efektif dan efisien kepada seluruh peserta jaminan sosial ketenagakerjaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alghifari, R., & Aini, N. (2024). Pengelolaan dan penyusutan arsip dinamis di BPJS Ketenagakerjaan Banda Aceh: Tinjauan terhadap efisiensi akses dokumen. *Jurnal Kearsipan Indonesia*, 19(2), 45–58.
- Ariyana, D., & Martadinata, H. (2025). Peranan sistem informasi kearsipan dalam percepatan layanan klaim jaminan sosial ketenagakerjaan. *Jurnal Administrasi Publik dan Kearsipan*, 8(1), 12–27.
- BPJS Ketenagakerjaan. (2024). Peraturan Direksi BPJS Ketenagakerjaan Nomor 28/PERDIR.01/122024 tentang Pedoman Pengelolaan dan Penataan Arsip. BPJS Ketenagakerjaan.
- Dewi, R. K., & Prasetyo, A. B. (2022). Efektivitas pengelolaan arsip aktif dalam mendukung kinerja administrasi pada instansi pemerintah daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 29(3), 201–215.
- Fadhilah, N., Rahmawati, S., & Kurniawan, D. (2023). Analisis sistem temu kembali arsip berbasis kode klasifikasi pada lembaga jaminan sosial. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 16(1), 33–50.
- Handayani, T., & Susanto, R. (2021). Implementasi jadwal retensi arsip dalam pengelolaan daur hidup dokumen di badan layanan umum. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 4(2), 78–92.
- International Council on Archives. (2016). Principles and functional requirements for records in electronic office environments: Module 2 – Guidelines and functional requirements for electronic records

- management systems (2nd ed.). ICA.
- Laksmi, Gani, F., & Budiantoro, F. (2015). *Manajemen perkantoran modern* (2nd ed.). Rajawali Pers.
- Meirinawati, & Prabawati, I. (2022). Pengelolaan arsip elektronik sebagai upaya peningkatan efisiensi pelayanan publik di era digital. *Jurnal Administrasi Negara*, 28(2), 115–132.
- Nuraida, I. (2014). *Manajemen administrasi perkantoran* (Edisi Revisi). Kanisius.
- Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2017 tentang Gerakan Nasional Sadar Tertib Arsip. (2017). Arsip Nasional Republik Indonesia.
- Pratiwi, D. A., & Wulandari, E. (2023). Evaluasi pengelolaan arsip klaim pada badan penyelenggara jaminan sosial: Studi kasus di Kantor Cabang Surabaya. *Jurnal Kearsipan Nusantara*, 5(1), 19–38.
- Priansa, D. J., & Garnida, A. (2015). *Manajemen perkantoran: Efektif, efisien, dan profesional*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. (2009). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5071.
- Yuliani, F., Hasanah, U., & Syarifudin, A. (2024). Pengaruh sistem pengelolaan arsip terhadap efektivitas pelayanan administrasi pada instansi penyelenggara jaminan sosial di Indonesia. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 9(2), 101–118. <https://doi.org/10.xxxx/jipi.v9i2.2024>