

.....  
**OPTIMALISASI PENGELOLAAN ARSIP DAN HAMBATAN IMPLEMENTASINYA  
DALAM MENYEMPURNAKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR REGIONAL  
X BKN DENPASAR**

Oleh

**Ida Bagus Ngurah Wimpascima<sup>1</sup>, Gusti Ayu Mahanavami<sup>2</sup>, Debilia Kedu Wela<sup>3</sup>, Ni  
Nyoman Menuh<sup>4</sup>**

<sup>1,4</sup>Prodi Kesekretariatan, STIMI Handayani, Denpasar

<sup>2,3</sup>Prodi Manajemen, STIMI Handayani, Denpasar

Email: <sup>3</sup>[gustiayumahanavami@gmail.com](mailto:gustiayumahanavami@gmail.com)

**Abstrak**

*Archive, as a collection of records and recordings of activities, plays a vital role in the smooth operation of an institution. This research aims to optimize archive management and identify implementation barriers at the Regional Office X of the National Civil Service Agency (BKN) in Denpasar, with a focus on improving service quality. The research method used is qualitative with a descriptive approach. Data were obtained from Administrative Staff through interviews and documentation. Data analysis involved data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results show that archive management includes creation, storage, retrieval, and disposal of archives. Identified constraints include lack of human resources and inadequate facilities. The archive creation process follows predetermined formats, and archival management uses alphabetical and sequential numbering systems. Archive retrieval is still manual with computer assistance, and archive disposal is done through burning for archives that no longer have value. With the aim of improving service quality, this research suggests establishing a consistent timeframe for the archive disposal process, adding facilities, space, and filing cabinets, as well as increasing human resources, especially archivists. These steps are expected to optimize archive storage activities at the Regional Office X of BKN in Denpasar and support better service efficiency.*

**Keywords:** *Archive, Archive Management, Service Quality*

**PENDAHULUAN**

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta kompleksitas kegiatan kantor atau organisasi, arsip menjadi sumber informasi penting karena merekam kegiatan organisasi dan memengaruhi pengambilan keputusan. Pengelolaan informasi yang baik diperlukan untuk tujuan organisasi, terutama dalam lembaga pemerintahan seperti Kantor Regional X Badan Kepegawaian Negara (BKN) Denpasar. Meskipun terdapat kebutuhan akan aplikasi pengelolaan arsip, terutama dalam bidang mutasi dan status kepegawaian, kantor ini masih menggunakan metode manual yang rentan terhadap kerusakan dan kehilangan arsip. Oleh karena itu,

pengembangan aplikasi berbasis web untuk manajemen arsip bidang tersebut sangat penting, termasuk fitur peminjaman, duplikasi, pencarian, dan pelaporan arsip. Aplikasi ini telah dirancang dengan diagram data flow, diagram entity relationship, konseptual basis data, struktur tabel, dan desain antarmuka yang sesuai.

Penyimpanan arsip membutuhkan penataan yang efisien agar organisasi dapat dengan mudah mengaksesnya saat dibutuhkan, namun penataan ini seringkali terhambat oleh beberapa masalah yang muncul. Kantor Regional X BKN Denpasar juga menghadapi tantangan dalam hal penataan arsip yang

semakin bertambah, sehingga penataan arsip yang baik menjadi semakin penting.

Salah satu faktor penting dalam penataan arsip adalah keberadaan tenaga arsiparis yang terampil. Namun, di Kantor Regional X BKN Denpasar, sub bagian kepegawaian hanya memiliki lima orang arsiparis yang tidak memiliki keahlian khusus dalam penataan arsip sesuai dengan standar yang berlaku. Penataan arsip dilakukan secara bergiliran oleh pegawai sub bagian kepegawaian.

Badan Kepegawaian Negara (BKN) telah membangun aplikasi sistem untuk mendukung implementasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) yang wajib digunakan. Namun, masalah lain muncul, seperti ketiadaan kartu pinjam arsip bagi orang luar instansi, menyebabkan risiko kehilangan arsip yang dipinjam. Selain itu, penataan arsip inaktif juga penting agar informasi yang terkandung di dalamnya dapat terpelihara dengan baik. Penataan arsip tidak hanya mencakup arsip itu sendiri, tetapi juga sistem penyimpanan, fasilitas, petugas, lingkungan kerja, layanan, pemeliharaan, keamanan, dan penyusutan arsip secara menyeluruh.

Beberapa penelitian sebelumnya tentang manajemen arsip menunjukkan bahwa di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandung, pengelolaan arsip telah sesuai dengan UU Nomor 49 Tahun 2009 tentang kearsipan, mulai dari penciptaan, penyimpanan, pemeliharaan, hingga penyusutan. Namun, Dinas tersebut masih mengalami kendala seperti kurangnya Sumber Daya Manusia dan kurangnya ruang untuk menampung arsip (Yesifa, 2023). Penelitian lain oleh Jahari dkk (2019) di Kabupaten Sumedang menunjukkan bahwa tata kelola penyimpanan arsip dapat meningkatkan efisiensi penyusunan dan penemuan kembali arsip, serta memberikan efisiensi ruang saat menggunakan *box file*. Suhardo (2022) menyimpulkan bahwa Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah DIY memberikan pelayanan sesuai standar, seperti peminjaman arsip, reproduksi, penyuluhan, dan penelusuran arsip.

Badan tersebut juga melakukan upaya peningkatan pelayanan dengan mengelola sumber daya manusia dan fasilitas. Namun, diperlukan peningkatan manajemen SDM dan fasilitas untuk optimalisasi penyampaian arsip di perpustakaan daerah dan kantor arsip DIY.

Berdasarkan masalah dan penelitian-penelitian terdahulu, maka penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan pengelolaan arsip dan mengidentifikasi hambatan implementasinya di Kantor Regional X BKN Denpasar, dengan fokus meningkatkan kualitas pelayanan.

## LANDASAN TEORI

Teori Manajemen Arsip adalah kumpulan konsep, prinsip, dan praktik yang digunakan dalam pengelolaan arsip untuk memastikan bahwa rekaman dan informasi yang dihasilkan oleh suatu organisasi atau entitas dipertahankan, diatur, dan diakses dengan efisien dan efektif selama siklus hidupnya Jenkinson (1937) dan Schellenberg (1956). Beberapa aspek utama dari Teori Manajemen Arsip meliputi:

1. Penciptaan Arsip: Proses pembuatan dan dokumentasi rekaman untuk memastikan bahwa semua kegiatan dan transaksi yang relevan direkam dengan benar dan lengkap.
2. Penyimpanan Arsip: Prinsip-prinsip yang terlibat dalam penyimpanan fisik dan digital arsip untuk memastikan keamanan, ketersediaan, dan aksesibilitasnya.
3. Pengambilan Arsip: Cara-cara untuk menemukan dan mengambil arsip yang diperlukan dengan cepat dan efisien saat dibutuhkan.
4. Pemeliharaan Arsip: Praktik untuk merawat arsip secara fisik dan digital agar tetap dalam kondisi yang baik dan dapat diakses dalam jangka waktu yang lama.
5. Penyusutan Arsip: Proses penghapusan atau penghancuran arsip yang sudah

tidak diperlukan lagi, berdasarkan kebijakan dan regulasi yang berlaku.

6. Klasifikasi dan Penataan Arsip: Metode untuk mengatur dan mengelompokkan arsip berdasarkan kriteria tertentu, seperti subjek, tipe, atau tanggal, sehingga memudahkan pencarian dan pengambilan informasi.
7. Kepatuhan Terhadap Regulasi: Memastikan bahwa pengelolaan arsip sesuai dengan peraturan dan standar yang berlaku, seperti hukum privasi data, regulasi industri, atau kebijakan organisasi.

Teori Manajemen Arsip bertujuan untuk memastikan bahwa arsip diatur dengan baik dan dikelola secara efisien selama siklus hidupnya, mulai dari pembuatan hingga pemusnahan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip dan praktik yang relevan dari Teori Manajemen Arsip, organisasi dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan keandalan dalam pengelolaan informasi mereka.

Untuk dapat memberikan layanan yang memuaskan kepada pengguna jasa, penyelenggaraan layanan harus mematuhi prinsip-prinsip layanan berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

1. Transparansi: Berarti layanan harus terbuka, mudah diakses, dan tersedia bagi semua pihak yang membutuhkan, serta disajikan dengan cara yang mudah dipahami.
2. Akuntabilitas: Secara umum, akuntabilitas layanan dapat diartikan sebagai kemampuan untuk dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Kondisional: Layanan harus disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan baik pemberi maupun penerima layanan, sambil tetap memperhatikan prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif: Layanan harus mendorong partisipasi masyarakat dalam

penyelenggaraannya, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak: Layanan harus diberikan secara adil dan tidak diskriminatif, tanpa membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, atau status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Baik pemberi maupun penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing, sehingga tercipta keseimbangan dalam interaksi tersebut.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh dari staf Tata Usaha melalui wawancara dan dokumentasi. Analisis data melibatkan proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pengelolaan kearsipan di Kantor Regional X BKN Denpasar

Pada penyimpanan arsip peneliti mendeskripsikan hasil penelitian hal-hal menjadi perhatian dan bagian dalam pengelolaan arsip mulai dari pelaksanaan penyimpanan, pemeliharaan dan perawatan arsip, dipaparkan sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan penyimpanan arsip
  - 1) Pelaksanaan penciptaan arsip

Penciptaan arsip di Kantor Regional X BKN Denpasar berdasarkan format yang sudah ada atau yang sudah ditetapkan oleh kantor. Penciptaan arsip di kantor regional X BKN Denpasar yaitu dengan menciptakan arsip sesuai dengan format yang sudah ada atau yang sudah ditentukan kantor. Staf hanya melanjutkan mengisi sesuai format dengan yang ada atau mengganti dengan nama data lain yang dibuat mengganti dengan nama atau data lain yang dibutuhkan tanpa mengganti format file yang sudah ditentukan oleh kantor.

## 2) Pelaksanaan penyimpanan arsip

Pelaksanaan penyimpanan arsip pada sub utama ialah arsip yang masuk dan sudah ditindak lanjuti atau diproses disimpan ditempat penyimpanan yang sudah disediakan seperti arsip disimpan di *odner*, *snelhecter*, yang tersedia di ruangan sub bagian umum. Sedangkan untuk arsip berkas dibendel dan disimpan di almari yang berada di ruangan arsip.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan penyimpanan dilakukan oleh sub bagian umum untuk arsip surat yang telah diproses disimpan pada tempat yang telah disediakan seperti *ordner*, *snelhecter* dan map untuk arsip berkas disimpan di rak-rak dan almari yang berada di ruang sub bagian umum kantor Regional X BKN Denpasar. Adapun prosedur penyimpanan arsip yang dilaksanakan di Kantor Regional X BKN Denpasar yaitu memakai sistem penyimpanan abjad dan sistem nomor. Alasannya sistem penyimpanan arsip berdasarkan sistem abjad dan sistem nomor lebih mudah diterapkan dan juga memudahkan staf di Kantor Regional X BKN Denpasar untuk menemukan arsip tersebut saat dibutuhkan. Selain itu, sistem penyimpanan berdasarkan abjad dan nomor urut sangat sederhana dan mudah dilaksanakan oleh siapa saja.

## 3) Pelaksanaan pemeliharaan arsip

Pelaksanaan pemeliharaan arsip yang dilaksanakan dikantor regional X BKN Denpasar dengan cara melakukan pembersihan dan menata arsip yang disimpan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa pelaksanaan pemeliharaan yang dilakukan di kantor regional X BKN yaitu dengan cara melakukan pembersihan pada arsip, tempat arsip dan ruangan arsip sampai penataan kembali arsip yang disimpan

## 4) Pelaksanaan perawatan

Pelaksanaan perawatan yang dilaksanakan di kantor regional X BKN secara umum dengan melakukan perbaikan arsip

dengan kondisinya yang rusak akan diganti dengan yang baru.

## b. Penemuan Kembali arsip

Penemuan kembali arsip di kantor regional X BKN Denpasar menggunakan sistem manual mencari data yang dibutuhkan di komputer atau lemari arsip. Namun penemuan kembali arsip dikantor regional X BKN Denpasar sudah sesuai dengan harapan karena waktu yang dibutuhkan untuk penemuan kembali cukup cepat yang walaupun dengan secara manual. Dan staf mencari arsip tersebut di lemari penyimpanan arsip dengan melihat kode arsip sesuai provinsi asal dan nya.

## c. Penyusutan dan pemusnahan arsip

Proses penyusutan arsip di Kantor Regional X BKN Denpasar tidak ada ketepatan jangka waktunya, penyusutan arsip dilakukan apa bila arsip sudah menumpuk dan penuh dalam lemari arsip, arsip yang dimusnahkan merupakan arsip yang sudah tidak berguna lagi.

Berdasarkan paparan narasumber bahwa ketika arsip tersebut tidak berguna lagi, arsip tersebut akan dimusnahkan dengan cara dibakar.

## 2. Kendala pelaksanaan pengelolaan kearsipan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor regional X BKN.

Permasalahan yang dialami dalam pelaksanaan penyimpanan arsip dikantor regional X BKN meliputi fasilitas (keterbatasan ruangan dan kekurangan sumberdaya manusia).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut permasalahan yang dialami Kantor Regional X BKN dalam melaksanakan penyimpanan arsip selama ini ialah keterbatasan fasilitas yang tersedia yang berupa terbatasnya ruangan dan sumberdaya manusia

## PENUTUP

### Kesimpulan

Hasil penelitian di Kantor Regional X BKN Denpasar menunjukkan beberapa temuan utama. Pertama, pengelolaan arsip telah

dilaksanakan dengan baik, terutama dalam hal penciptaan dan penyimpanan arsip sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh instansi. Meskipun demikian, masih terdapat kekurangan dalam hal sumber daya manusia.

Kedua, pengelolaan arsip di Kantor Regional X BKN Denpasar mengalami beberapa kendala, termasuk kurangnya jumlah sumber daya manusia yang dapat mengelola arsip dengan efektif, menyebabkan hambatan dalam penemuan kembali arsip dan proses penyusutan arsip. Kurangnya sarana dan prasarana, seperti ruang penyimpanan arsip dan lemari penyimpanan arsip, juga menjadi kendala dalam pengelolaan arsip.

#### Saran

Penelitian selanjutnya dapat melibatkan studi komparatif dengan kantor regional lain dalam hal pengelolaan arsip dan implementasi pelayanan. Hal ini dapat memberikan wawasan tambahan tentang praktik terbaik dan tantangan yang dihadapi oleh Kantor Regional X BKN Denpasar dalam konteks yang lebih luas.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan.
- [2] Yesifa, M. A., Sukaesih, S., & Kusnandar, K. 2023. Analisis Manajemen Arsip Dinamis Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandung. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 9(2), 67-74.
- [3] Jahari, J., Prayoga, A., & Paramudita, A. (2019). Tata Kelola Kearsipan Di Kantor Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang. *Kariman: Jurnal Pendidikan Keislaman*, 7(2), 171-182.
- [4] Suhardo. (2022). Analisis Pelayanan Arsip Statis di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan*, 6(1), 37-56.
- [5] Jenkinson, H. (1937). *A Manual of Archive Administration*. P. Lund, Humphries &

Company, Limited. Britania Raya.

- [6] Schellenberg, T. R. (1956). *Modern Archives: Principles and Techniques*. University of Chicago Press. Amerika Serikat.
- [7] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN