

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi pada era digital telah membawa perubahan yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang administrasi perkantoran. Organisasi, baik instansi pemerintah maupun badan usaha milik daerah (BUMD), dituntut untuk mampu menerapkan sistem administrasi yang efektif, efisien, dan berbasis teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Administrasi perkantoran yang sebelumnya dilakukan secara manual kini mulai bertransformasi menuju sistem digital yang mampu mempercepat proses kerja, meningkatkan ketepatan pengelolaan data, serta mempermudah koordinasi antarbagian.

Administrasi perkantoran merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang keberhasilan suatu organisasi. Kegiatan administrasi meliputi pengelolaan surat, pengarsipan dokumen, pencatatan data, penyusunan laporan, serta pelayanan informasi yang menjadi dasar dalam pelaksanaan kegiatan operasional organisasi. Sistem administrasi yang baik akan menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, akurat, transparan, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Perumda Air Minum Kota Padang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang pelayanan penyediaan air bersih kepada masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, perusahaan tidak hanya bertanggung jawab menyediakan layanan air minum, tetapi juga memberikan pelayanan administrasi kepada pelanggan, salah satunya melalui pengelolaan surat

permohonan pemasangan jaringan baru. Surat permohonan tersebut menjadi dokumen awal yang digunakan sebagai dasar pelaksanaan berbagai proses administrasi, mulai dari penerimaan berkas, pemeriksaan kelengkapan persyaratan, pencatatan, disposisi kepada bagian terkait, survei lapangan, penyusunan Rencana Anggaran Biaya (RAB), hingga penyampaian hasil kepada pelanggan. Seluruh tahapan tersebut memerlukan sistem administrasi yang terstruktur agar pelayanan dapat berjalan secara efektif.

Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan air bersih, jumlah permohonan pemasangan jaringan baru yang diterima oleh Perumda Air Minum Kota Padang juga mengalami peningkatan. Kondisi tersebut menuntut perusahaan untuk memiliki sistem administrasi perkantoran yang mampu mengelola surat dan dokumen secara cepat, tepat, serta mudah ditelusuri kembali. Pengelolaan administrasi yang masih dilakukan secara konvensional berpotensi menimbulkan berbagai kendala, seperti keterlambatan disposisi surat, kesalahan pencatatan, penumpukan dokumen, serta proses pencarian arsip yang membutuhkan waktu lebih lama.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Perumda Air Minum Kota Padang terus melakukan inovasi dalam sistem administrasi perkantoran melalui penerapan digitalisasi administrasi. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pemanfaatan sistem **E-Office** dalam pengelolaan surat-menyurat internal serta **Portal Pendaftaran Sambungan Baru (PSB)** yang memudahkan pelanggan mengajukan permohonan pemasangan jaringan baru secara lebih praktis dan transparan. Penerapan sistem digital ini diharapkan mampu mempercepat alur administrasi, meningkatkan akurasi data, memperkuat koordinasi antarbagian, serta memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam

memperoleh informasi mengenai proses permohonannya.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan magang di Divisi Perencanaan dan Pengembangan Perumda Air Minum Kota Padang, meskipun perusahaan telah menerapkan berbagai inovasi administrasi, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala. Kendala tersebut antara lain adanya pelanggan yang belum melengkapi persyaratan administrasi, banyaknya surat permohonan yang harus diproses, koordinasi antarbagian yang memerlukan waktu, serta pengelolaan arsip yang membutuhkan ketelitian tinggi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa inovasi sistem administrasi perkantoran masih perlu terus dikembangkan agar proses pengelolaan surat permohonan pemasangan jaringan baru dapat berlangsung lebih efektif, efisien, dan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Inovasi Sistem Administrasi Perkantoran dalam Mendukung Pengelolaan Surat Permohonan Pemasangan Jaringan Baru pada Perumda Air Minum Kota Padang."**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diungkapkan pada latar belakang, maka penulis dalam penelitian merumuskan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem administrasi perkantoran dalam pengelolaan surat permohonan pemasangan jaringan baru pada Perumda Air Minum Kota Padang?
2. Bagaimana inovasi sistem administrasi perkantoran mendukung pengelolaan surat permohonan pemasangan jaringan baru pada Perumda Air Minum Kota Padang?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis dalam penelitian ini membuat tujuan penelitian yaitu :

1. Mengetahui sistem administrasi perkantoran dalam pengelolaan surat permohonan pemasangan jaringan baru pada Perumda Air Minum Kota Padang.
2. Menganalisis inovasi sistem administrasi perkantoran dalam mendukung pengelolaan surat permohonan pemasangan jaringan baru pada Perumda Air Minum Kota Padang.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang administrasi perkantoran mengenai inovasi sistem administrasi dalam pengelolaan surat permohonan pemasangan jaringan baru.
 - b. Menjadi referensi bagi mahasiswa dan peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian mengenai administrasi perkantoran, digitalisasi administrasi, pengelolaan surat, serta peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan masukan kepada Perumda Air Minum Kota Padang dalam meningkatkan efektivitas sistem administrasi perkantoran, khususnya pada pengelolaan surat permohonan pemasangan jaringan baru.
 - b. Menjadi bahan evaluasi dalam mengembangkan inovasi administrasi, baik

melalui penyempurnaan prosedur kerja maupun pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan kepada pelanggan.

- c. Memberikan rekomendasi dalam meningkatkan koordinasi antarbagian, pengelolaan dokumen, dan kualitas pelayanan administrasi agar proses pengelolaan surat permohonan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan transparan.

3. Manfaat bagi Pegawai

- a. Membantu meningkatkan kualitas pengelolaan surat permohonan pemasangan jaringan baru melalui penerapan sistem administrasi yang lebih tertata dan terintegrasi.
- b. Mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan melalui proses administrasi yang lebih cepat, tepat, dan akurat.
- c. Menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengembangkan inovasi administrasi perkantoran yang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan pelayanan masyarakat.

1.5 Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kegiatan administrasi perkantoran di Divisi Perencanaan dan Pengembangan Perumda Air Minum Kota Padang, khususnya proses pengelolaan surat permohonan pemasangan jaringan baru. Melalui observasi ini, penulis memperoleh informasi mengenai alur administrasi, prosedur kerja, serta inovasi yang diterapkan dalam mendukung pelayanan kepada pelanggan.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pegawai yang menangani administrasi dan pengelolaan surat permohonan pemasangan jaringan baru di Divisi Perencanaan dan Pengembangan Perumda Air Minum Kota Padang. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai sistem administrasi yang diterapkan, inovasi yang telah dilakukan, serta kendala yang dihadapi dalam proses pengelolaan surat permohonan pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan uraian mengenai susunan penulisan Tugas Akhir yang disusun secara sistematis agar memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian. Adapun sistematika penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, metode pengumpulan data, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan landasan teori yang berkaitan dengan inovasi, administrasi, surat, surat menyurat, pelanggan, serta teori dan konsep lain yang mendukung penelitian.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran umum Perumda Air Minum Kota Padang, meliputi sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, serta pembahasan mengenai sistem administrasi perkantoran dalam pengelolaan surat permohonan pemasangan jaringan baru dan inovasi yang diterapkan untuk

mendukung proses tersebut.

BAB IV PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi Perumda Air Minum Kota Padang maupun pihak-pihak yang berkepentingan.