

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Inovasi

2.1.1 Pengertian Inovasi

Inovasi merupakan salah satu faktor penting yang diperlukan oleh organisasi untuk menghadapi perkembangan teknologi, perubahan lingkungan kerja, serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Melalui inovasi, organisasi dapat menciptakan pembaruan dalam sistem, proses, maupun pelayanan sehingga mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja.

Menurut Rogger (2003), inovasi adalah suatu ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu maupun kelompok yang mengadopsinya. Kebaruan tersebut tidak selalu berarti sesuatu yang benar-benar baru diciptakan, tetapi dapat berupa cara baru dalam menerapkan suatu sistem atau metode yang telah ada sehingga memberikan manfaat bagi penggunanya.

Sementara itu, (F. Drucker, 1985) menyatakan bahwa inovasi merupakan alat khusus yang digunakan oleh seorang wirausahawan atau organisasi untuk memanfaatkan perubahan sebagai peluang dalam menciptakan nilai tambah. Inovasi tidak hanya berkaitan dengan penemuan baru, tetapi juga kemampuan mengembangkan sesuatu menjadi lebih efektif dan memberikan manfaat yang lebih besar.

Menurut (D. Ancok, 2012), inovasi merupakan proses menghasilkan gagasan baru serta menerapkannya sehingga mampu memberikan nilai tambah bagi organisasi. Nilai tambah tersebut dapat berupa peningkatan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, maupun peningkatan kepuasan

pelanggan.

Selanjutnya, (M.R.Khairul Muluk, 2008) menjelaskan bahwa inovasi pada sektor publik merupakan pembaruan terhadap metode kerja, sistem organisasi, maupun pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah proses menciptakan atau menerapkan ide, metode, sistem, maupun teknologi baru yang mampu memberikan nilai tambah, meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, serta memperbaiki kualitas pelayanan dalam suatu organisasi. Dalam penelitian ini, inovasi diwujudkan melalui penerapan sistem administrasi perkantoran yang mendukung proses surat menyurat pelanggan dalam pengajuan pemasangan jaringan baru pada Perumda Air Minum Kota Padang.

2.1.2 Tujuan Inovasi

Setiap organisasi melakukan inovasi untuk mencapai tujuan tertentu yang berkaitan dengan peningkatan kinerja organisasi. Inovasi tidak hanya bertujuan menghasilkan perubahan, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap proses kerja maupun pelayanan kepada masyarakat. Adapun tujuan inovasi antara lain sebagai berikut.

1. Meningkatkan Efektivitas

Inovasi bertujuan meningkatkan efektivitas organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Dengan adanya pembaruan sistem kerja, proses administrasi dapat berjalan lebih tepat sasaran sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara optimal.

2. Meningkatkan Efisiensi

Penerapan inovasi mampu mengurangi penggunaan waktu, tenaga, maupun biaya dalam pelaksanaan pekerjaan. Sistem administrasi yang lebih modern akan mempercepat penyelesaian pekerjaan dan mengurangi kegiatan yang bersifat berulang.

3. Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Organisasi yang melakukan inovasi akan mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, tepat, dan akurat. Hal tersebut akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

4. Mempermudah Pekerjaan

Inovasi juga bertujuan mempermudah pegawai dalam melaksanakan tugas administrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi, digitalisasi dokumen, maupun penyederhanaan prosedur kerja sehingga pekerjaan menjadi lebih praktis dan efisien.

2.1.3 Manfaat Inovasi

Penerapan inovasi memberikan berbagai manfaat bagi organisasi maupun masyarakat yang menerima pelayanan. Manfaat tersebut dapat dirasakan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

1. Mempercepat Proses Kerja

Inovasi memungkinkan setiap tahapan pekerjaan dilakukan secara lebih cepat melalui penggunaan teknologi maupun penyederhanaan prosedur administrasi.

2. Mengurangi Kesalahan

Dengan adanya sistem yang lebih terstruktur dan berbasis teknologi, kemungkinan terjadinya kesalahan pencatatan, kehilangan dokumen, maupun kekeliruan administrasi dapat diminimalkan.

3. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan mudah akan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pelanggan terhadap organisasi.

4. Meningkatkan Daya Saing Organisasi

Organisasi yang terus melakukan inovasi akan lebih mampu menghadapi perubahan lingkungan, meningkatkan kualitas pelayanan, serta mempertahankan kepercayaan masyarakat.

2.1.4 Jenis-Jenis Inovasi

Inovasi dapat diterapkan dalam berbagai aspek organisasi. Menurut perkembangannya, inovasi dapat dibedakan menjadi beberapa jenis sebagai berikut.

1. Inovasi Produk

Inovasi produk merupakan pembaruan terhadap barang atau jasa yang dihasilkan organisasi sehingga memiliki kualitas dan manfaat yang lebih baik dibandingkan sebelumnya.

2. Inovasi Proses

Inovasi proses merupakan perubahan atau penyempurnaan terhadap prosedur kerja agar kegiatan operasional menjadi lebih efektif dan efisien. Dalam penelitian ini, inovasi proses terlihat pada perubahan sistem administrasi surat menyurat menjadi lebih terintegrasi.

3. Inovasi Pelayanan

Inovasi pelayanan dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan melalui penyederhanaan prosedur, pemanfaatan teknologi informasi, maupun peningkatan kecepatan pelayanan.

4. Inovasi Organisasi

Inovasi organisasi merupakan pembaruan dalam struktur organisasi, sistem kerja, budaya organisasi, maupun tata kelola administrasi agar organisasi mampu bekerja secara lebih efektif dan adaptif terhadap perkembangan lingkungan.

2.1.5 Indikator Inovasi

Untuk mengetahui keberhasilan suatu inovasi, diperlukan indikator yang dapat digunakan sebagai acuan dalam menilai tingkat penerimaan dan penerapan inovasi tersebut. Dalam penelitian ini, indikator inovasi mengacu pada teori Everett M. Rogers (2003). Teori ini banyak digunakan dalam penelitian mengenai inovasi karena mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penerapan suatu inovasi dalam organisasi maupun pelayanan publik.

Menurut (Terry, 2014), terdapat lima indikator inovasi, yaitu sebagai berikut.

1. Relative Advantage (Keunggulan Relatif)

Relative Advantage adalah tingkat keunggulan suatu inovasi dibandingkan dengan sistem atau metode yang digunakan sebelumnya. Semakin besar manfaat yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin tinggi pula peluang inovasi tersebut diterima dan diterapkan.

Dalam penelitian ini, keunggulan relatif dapat dilihat dari kemampuan sistem administrasi perkantoran dalam mempercepat proses surat menyurat pelanggan yang mengajukan pemasangan jaringan baru, mengurangi kesalahan administrasi, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

2. Compatibility (Kesesuaian)

Compatibility merupakan tingkat kesesuaian inovasi dengan kebutuhan pengguna, nilai-nilai organisasi, pengalaman kerja, serta prosedur yang telah berlaku sebelumnya. Suatu inovasi akan lebih mudah diterima apabila tidak bertentangan dengan kebiasaan kerja dan mampu mendukung tujuan organisasi.

Pada penelitian ini, kesesuaian dapat dilihat dari kemampuan sistem administrasi yang diterapkan untuk mendukung proses pelayanan pemasangan jaringan baru tanpa mengganggu prosedur administrasi yang telah ditetapkan oleh Perumda Air Minum Kota Padang.

3. Complexity (Kerumitan)

Complexity adalah tingkat kesulitan yang dirasakan pengguna dalam memahami maupun menggunakan suatu inovasi. Semakin mudah suatu inovasi dipahami dan dioperasikan, maka semakin besar kemungkinan inovasi tersebut berhasil diterapkan.

Dalam konteks penelitian ini, kompleksitas berkaitan dengan kemudahan pegawai dalam mengoperasikan sistem administrasi surat menyurat, mulai dari pencatatan surat, pengolahan data pelanggan, hingga penyimpanan dokumen secara digital.

4. Trialability (Kemungkinan Dicoba)

Trialability merupakan sejauh mana suatu inovasi dapat diuji coba sebelum diterapkan secara menyeluruh. Adanya tahap uji coba memungkinkan

organisasi mengevaluasi kelebihan maupun kekurangan inovasi sehingga dapat dilakukan penyempurnaan sebelum digunakan secara penuh.

Dalam penelitian ini, indikator trialability dapat dilihat dari adanya penerapan sistem administrasi secara bertahap, pelatihan kepada pegawai, serta evaluasi terhadap penggunaan sistem sebelum diterapkan secara keseluruhan dalam proses pelayanan pelanggan.

5. Observability (Kemudahan Diamati)

Observability adalah tingkat kemudahan hasil suatu inovasi untuk diamati oleh pengguna maupun pihak lain. Apabila manfaat inovasi dapat dilihat secara nyata, maka inovasi tersebut akan lebih mudah diterima dan dikembangkan.

Pada penelitian ini, observability dapat dilihat dari perubahan yang terjadi setelah penerapan sistem administrasi perkantoran, seperti proses surat menyurat yang lebih cepat, dokumen yang lebih tertata, berkurangnya kesalahan administrasi, serta meningkatnya kualitas pelayanan kepada pelanggan yang mengajukan pemasangan jaringan baru.

Berdasarkan teori Everett M. Rogers (2003), kelima indikator tersebut menjadi dasar dalam menganalisis penerapan inovasi sistem administrasi perkantoran pada Perumda Air Minum Kota Padang. Indikator-indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana inovasi mampu meningkatkan efektivitas proses surat menyurat dan memberikan kemudahan bagi pegawai maupun pelanggan dalam pelayanan pemasangan jaringan baru.

2.2 Administrasi

2.2.1 Pengertian Administrasi

Administrasi merupakan salah satu fungsi penting dalam setiap organisasi karena berkaitan dengan proses pengelolaan berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Melalui administrasi yang baik, seluruh sumber daya organisasi dapat dikelola secara efektif dan efisien sehingga mampu mendukung kelancaran pelaksanaan tugas maupun pelayanan kepada masyarakat.

Menurut (S.P, 2014), administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Administrasi tidak hanya berhubungan dengan kegiatan pencatatan, tetapi juga mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

Sementara (Gie, 2012), menjelaskan bahwa administrasi merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan bersama melalui kerja sama yang teratur dan sistematis. Kegiatan administrasi meliputi pengelolaan data, dokumen, surat-menyurat, arsip, serta informasi yang diperlukan dalam organisasi.

Menurut (Sukoco, 2007), administrasi merupakan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pekerjaan kantor yang meliputi pencatatan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyajian informasi sebagai dasar pengambilan keputusan oleh pimpinan.

Selanjutnya, (Sedarmayanti, 2017) menyatakan bahwa administrasi merupakan keseluruhan proses kerja sama dalam suatu organisasi yang dilakukan secara terencana, sistematis, dan berkesinambungan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terencana, sistematis, dan terkoordinasi untuk mengelola informasi, dokumen, serta berbagai sumber daya organisasi dalam rangka mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dalam penelitian ini, administrasi berperan sebagai dasar pelaksanaan sistem surat menyurat yang mendukung pelayanan pelanggan pada proses pengajuan pemasangan jaringan baru di Perumda Air Minum Kota Padang.

2.2.2 Tujuan Administrasi

Administrasi memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan organisasi. Penerapan administrasi yang baik akan membantu organisasi dalam mengelola sumber daya, menyusun pekerjaan secara sistematis, serta memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Secara umum, tujuan administrasi adalah sebagai berikut.

1. Mencapai Tujuan Organisasi

Tujuan utama administrasi adalah membantu organisasi mencapai sasaran yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Seluruh kegiatan administrasi dirancang agar setiap pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik.

2. Mengatur Pekerjaan

Administrasi bertujuan mengatur seluruh aktivitas organisasi agar berjalan secara terstruktur, terkoordinasi, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pengaturan pekerjaan yang baik akan menghindari terjadinya tumpang tindih tugas maupun kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan.

3. Meningkatkan Efisiensi

Melalui administrasi yang baik, penggunaan waktu, biaya, tenaga, dan sumber daya organisasi dapat dilakukan secara lebih efisien. Setiap pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat tanpa mengurangi kualitas hasil yang diperoleh.

4. Memberikan Pelayanan

Administrasi juga bertujuan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat kepada masyarakat maupun pihak yang membutuhkan layanan organisasi. Pelayanan administrasi yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan serta membangun citra positif organisasi.

Berdasarkan tujuan tersebut, administrasi memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran proses surat menyurat pelanggan yang mengajukan pemasangan jaringan baru pada Perumda Air Minum Kota Padang. Administrasi yang tertata dengan baik akan mempermudah pengelolaan dokumen, mempercepat proses pelayanan, serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan administrasi.

2.2.3 Fungsi Administrasi

Fungsi administrasi merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Salah satu teori yang banyak digunakan dalam ilmu administrasi adalah teori yang dikemukakan oleh George R. Terry yang membagi fungsi administrasi menjadi empat bagian, yaitu **Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling (POAC).**

1. Planning (Perencanaan)

Perencanaan merupakan proses menentukan tujuan organisasi serta

menetapkan langkah-langkah yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Perencanaan menjadi dasar dalam pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi sehingga pekerjaan dapat berjalan secara terarah.

Dalam penelitian ini, perencanaan dilakukan melalui penyusunan prosedur administrasi dan alur surat menyurat yang digunakan dalam proses pengajuan pemasangan jaringan baru pelanggan.

2. Organizing (Pengorganisasian)

Pengorganisasian merupakan proses pembagian tugas, wewenang, serta tanggung jawab kepada setiap bagian dalam organisasi agar pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif.

Pada Perumda Air Minum Kota Padang, setiap unit kerja memiliki tugas masing-masing dalam menangani proses administrasi, mulai dari penerimaan surat, pemeriksaan dokumen, hingga penerbitan surat persetujuan pemasangan jaringan baru.

3. Actuating (Pelaksanaan)

Pelaksanaan merupakan kegiatan menggerakkan seluruh sumber daya organisasi agar mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Dalam pelayanan pemasangan jaringan baru, pelaksanaan administrasi dilakukan melalui proses penerimaan berkas pelanggan, pemeriksaan kelengkapan dokumen, pencatatan data, disposisi surat, hingga penyelesaian administrasi sesuai dengan prosedur yang berlaku.

4. Controlling (Pengawasan)

Pengawasan merupakan proses memantau dan mengevaluasi seluruh kegiatan administrasi agar berjalan sesuai dengan rencana serta memperbaiki

apabila ditemukan penyimpangan.

Pada sistem administrasi surat menyurat, pengawasan dilakukan untuk memastikan seluruh dokumen pelanggan tersimpan dengan baik, proses pelayanan berjalan sesuai prosedur, serta menghindari keterlambatan maupun kehilangan arsip.

Penerapan fungsi administrasi menurut George R. Terry sangat penting dalam mendukung inovasi sistem administrasi perkantoran sehingga proses surat menyurat pelanggan dapat berlangsung secara efektif, efisien, dan memberikan pelayanan yang lebih baik.

2.2.4 Administrasi Perkantoran

Administrasi perkantoran merupakan kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan informasi, dokumen, surat-menyurat, arsip, dan berbagai pekerjaan kantor lainnya untuk mendukung kelancaran operasional organisasi. Kegiatan administrasi perkantoran menjadi bagian penting dalam proses pelayanan karena seluruh informasi organisasi dikelola melalui sistem administrasi yang baik.

Administrasi perkantoran tidak hanya dilakukan secara manual, tetapi juga memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan. Oleh karena itu, administrasi perkantoran menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Ruang lingkup administrasi perkantoran meliputi berbagai kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan pekerjaan kantor, antara lain:

- Pengelolaan surat masuk dan surat keluar.
- Pengarsipan dokumen.

- Pengelolaan data pelanggan.
- Pengelolaan informasi.
- Penyusunan laporan administrasi.
- Pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Seluruh kegiatan tersebut saling berkaitan dalam mendukung proses pelayanan organisasi. Beberapa kegiatan administrasi perkantoran meliputi:

- menerima surat;
- mencatat surat;
- mengolah dokumen;
- menyimpan arsip;
- mendistribusikan surat;
- membuat laporan administrasi;
- mengelola data pelanggan;
- menggunakan aplikasi administrasi berbasis komputer.

Kegiatan-kegiatan tersebut bertujuan menciptakan sistem administrasi yang tertib dan memudahkan proses pelayanan.

Perkembangan teknologi informasi mendorong organisasi untuk menerapkan administrasi perkantoran berbasis digital. Digitalisasi administrasi dilakukan melalui penggunaan komputer, aplikasi persuratan, penyimpanan data elektronik, serta sistem informasi yang terintegrasi.

Penerapan administrasi digital memberikan berbagai keuntungan, seperti mempercepat proses pekerjaan, mengurangi penggunaan kertas, mempermudah pencarian dokumen, meningkatkan keamanan data, serta mempercepat pelayanan kepada pelanggan.

Dalam penelitian ini, inovasi administrasi perkantoran diwujudkan melalui sistem yang mendukung pengelolaan surat menyurat pelanggan sehingga proses pengajuan pemasangan jaringan baru dapat dilakukan secara lebih cepat, tertib, dan efisien.

2.2.5 Peranan Administrasi dalam Organisasi

Administrasi memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan suatu organisasi. Seluruh kegiatan organisasi, baik yang bersifat operasional maupun pelayanan, memerlukan administrasi yang tertata agar pekerjaan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Peranan administrasi tidak hanya terbatas pada kegiatan pencatatan dokumen, tetapi juga mencakup pengelolaan informasi, pengarsipan, koordinasi antarbagian, serta penyediaan data yang dibutuhkan dalam proses pengambilan keputusan. Administrasi yang baik akan menghasilkan informasi yang akurat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan organisasi.

Dalam organisasi pelayanan publik seperti Perumda Air Minum Kota Padang, administrasi menjadi bagian penting dalam proses pelayanan kepada pelanggan. Seluruh dokumen permohonan pemasangan jaringan baru harus dikelola secara sistematis agar tidak terjadi kehilangan arsip, keterlambatan pelayanan, maupun kesalahan pencatatan data pelanggan.

Penerapan inovasi sistem administrasi perkantoran memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui proses surat menyurat yang lebih cepat, tertib, dan mudah dipantau. Dengan demikian, administrasi yang didukung oleh sistem yang inovatif dapat meningkatkan efektivitas kerja pegawai sekaligus memberikan pelayanan yang lebih memuaskan kepada pelanggan yang

mengajukan pemasangan jaringan baru.

2.3 Surat

2.3.1 Pengertian Surat

Surat merupakan salah satu sarana komunikasi tertulis yang memiliki peranan penting dalam kegiatan administrasi suatu organisasi. Melalui surat, informasi dapat disampaikan secara resmi kepada individu, instansi, maupun organisasi lain. Selain sebagai media komunikasi, surat juga berfungsi sebagai dokumen yang memiliki nilai hukum, sumber informasi, serta bukti tertulis atas suatu kegiatan atau transaksi yang dilakukan oleh organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2017), surat adalah alat komunikasi tertulis yang digunakan untuk menyampaikan informasi, pemberitahuan, permintaan, atau pernyataan dari satu pihak kepada pihak lain dengan tujuan tertentu. Surat menjadi bagian penting dalam administrasi karena dapat dijadikan sebagai bukti tertulis yang sah.

Menurut (Wursanto., 2006) , surat merupakan suatu alat komunikasi tertulis yang dibuat untuk menyampaikan informasi kepada pihak lain sesuai dengan kepentingan organisasi maupun individu. Surat harus disusun secara sistematis, jelas, dan menggunakan bahasa yang baik agar isi yang disampaikan mudah dipahami oleh penerima.

Selanjutnya, (Saiman., 2002) menjelaskan bahwa surat adalah sarana komunikasi tertulis yang digunakan untuk menyampaikan pesan resmi maupun tidak resmi yang dapat dipertanggungjawabkan isi serta bentuknya. Dalam organisasi, surat menjadi media utama dalam menyampaikan berbagai informasi administratif.

Menurut (Nuraida, 2014), surat merupakan dokumen tertulis yang digunakan sebagai media komunikasi resmi dalam pelaksanaan kegiatan administrasi organisasi. Surat tidak hanya berfungsi menyampaikan informasi, tetapi juga menjadi arsip yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi maupun referensi di masa yang akan datang.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa surat adalah media komunikasi tertulis yang digunakan untuk menyampaikan informasi, permohonan, pemberitahuan, maupun keputusan secara resmi antara satu pihak dengan pihak lainnya. Surat memiliki fungsi penting sebagai alat komunikasi, alat bukti, sumber informasi, serta arsip organisasi. Dalam penelitian ini, surat yang dimaksud adalah surat-surat yang berkaitan dengan proses pengajuan pemasangan jaringan baru oleh pelanggan pada Perumda Air Minum Kota Padang.

2.3.2 Fungsi Surat

Surat memiliki berbagai fungsi yang mendukung pelaksanaan administrasi dalam suatu organisasi. Fungsi-fungsi tersebut menjadikan surat sebagai salah satu dokumen penting yang harus dikelola secara tertib dan sistematis. Adapun fungsi surat adalah sebagai berikut.

1. Alat Komunikasi

Fungsi utama surat adalah sebagai alat komunikasi tertulis antara pengirim dan penerima. Melalui surat, berbagai informasi, pemberitahuan, permohonan, maupun keputusan dapat disampaikan secara resmi dan terdokumentasi dengan baik.

2. Alat Bukti Tertulis

Surat dapat dijadikan sebagai bukti tertulis yang sah apabila terjadi perbedaan pendapat atau sengketa di kemudian hari. Oleh karena itu, setiap surat harus disusun dengan jelas dan disimpan sebagai dokumen organisasi.

3. Sumber Informasi

Surat berfungsi sebagai sumber informasi mengenai berbagai kegiatan, kebijakan, maupun keputusan yang telah dilakukan oleh organisasi. Informasi yang terdapat dalam surat dapat dijadikan dasar dalam pelaksanaan pekerjaan maupun pengambilan keputusan.

4. Arsip Organisasi

Setelah digunakan, surat akan disimpan sebagai arsip organisasi. Arsip tersebut berfungsi sebagai dokumen yang dapat digunakan kembali apabila diperlukan untuk keperluan administrasi, audit, maupun evaluasi.

Dalam pelayanan Perumda Air Minum Kota Padang, surat menjadi dokumen penting dalam proses pengajuan pemasangan jaringan baru karena berisi informasi mengenai identitas pelanggan, permohonan layanan, serta proses administrasi yang harus dilaksanakan hingga pelayanan selesai.

2.3.3 Jenis-Jenis Surat

Surat dapat dibedakan berdasarkan tujuan, bentuk, maupun penggunaannya dalam kegiatan administrasi. Jenis-jenis surat yang umum digunakan adalah sebagai berikut.

1. Surat Masuk

Surat masuk adalah surat yang diterima oleh suatu organisasi dari pihak luar maupun dari unit kerja lain. Surat masuk harus dicatat, diperiksa,

didisposisikan, dan diarsipkan sesuai dengan prosedur administrasi yang berlaku.

2. Surat Keluar

Surat keluar adalah surat yang dibuat oleh organisasi untuk dikirimkan kepada pihak lain sebagai bentuk penyampaian informasi, pemberitahuan, balasan, maupun keputusan tertentu. Surat keluar harus melalui proses pemeriksaan dan persetujuan sebelum dikirimkan.

3. Surat Resmi

Surat resmi merupakan surat yang digunakan untuk kepentingan kedinasan maupun kelembagaan. Surat resmi menggunakan format baku, bahasa yang formal, serta memiliki kekuatan administratif.

4. Surat Dinas

Surat dinas adalah surat resmi yang diterbitkan oleh instansi pemerintah maupun organisasi untuk keperluan pelaksanaan tugas kedinasan. Surat dinas biasanya berisi instruksi, pemberitahuan, undangan, atau keputusan.

5. Surat Niaga

Surat niaga merupakan surat yang digunakan dalam kegiatan bisnis atau perdagangan, seperti surat penawaran, surat pesanan, surat penagihan, maupun surat pembayaran. Tujuan surat niaga adalah mendukung kelancaran hubungan usaha antara dua pihak atau lebih.

Dalam penelitian ini, jenis surat yang paling berkaitan adalah surat masuk dan surat keluar yang digunakan dalam proses administrasi pelayanan pemasangan jaringan baru pelanggan pada Perumda Air Minum Kota Padang.

2.3.4 Bagian-Bagian Surat

Suatu surat resmi memiliki beberapa bagian yang harus disusun secara lengkap agar mudah dipahami oleh penerima. Bagian-bagian surat tersebut meliputi:

1. Kepala Surat

Kepala surat atau kop surat berisi identitas instansi yang mengeluarkan surat, seperti nama instansi, alamat, nomor telepon, logo, dan informasi lainnya.

2. Nomor Surat

Nomor surat berfungsi sebagai identitas atau kode administrasi yang memudahkan proses pencatatan, pencarian, dan pengarsipan surat.

3. Lampiran

Lampiran merupakan dokumen tambahan yang disertakan bersama surat untuk melengkapi informasi yang disampaikan kepada penerima.

4. Isi Surat

Isi surat merupakan bagian utama yang berisi maksud dan tujuan surat. Isi surat harus ditulis secara jelas, singkat, padat, serta menggunakan bahasa yang baik dan benar agar mudah dipahami.

5. Tanda Tangan

Tanda tangan merupakan bukti pengesahan surat oleh pejabat atau pihak yang berwenang. Selain tanda tangan, biasanya juga dicantumkan nama lengkap, jabatan, dan cap instansi sebagai bentuk legalitas surat.

Kelengkapan bagian-bagian surat sangat penting agar surat memiliki kekuatan administratif dan dapat diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.3.5 Peranan Surat dalam Administrasi

Surat memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang kegiatan administrasi suatu organisasi. Melalui surat, berbagai informasi dapat disampaikan secara resmi, terdokumentasi, dan mudah ditelusuri kembali apabila diperlukan. Selain itu, surat juga menjadi dasar dalam pelaksanaan berbagai kegiatan administrasi, seperti pemberian persetujuan, penyampaian keputusan, maupun pelaporan hasil pekerjaan.

Dalam organisasi pelayanan publik, surat menjadi media komunikasi yang menghubungkan organisasi dengan masyarakat. Setiap proses pelayanan memerlukan dokumen surat sebagai dasar pelaksanaan administrasi sehingga seluruh kegiatan dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Pada Perumda Air Minum Kota Padang, surat memiliki peranan penting dalam proses pelayanan pelanggan, khususnya pada pengajuan pemasangan jaringan baru. Surat permohonan pelanggan menjadi dasar bagi perusahaan untuk melakukan pemeriksaan persyaratan, verifikasi data, survei lapangan, hingga penerbitan surat persetujuan pemasangan. Oleh karena itu, pengelolaan surat yang baik melalui inovasi sistem administrasi perkantoran akan membantu mempercepat proses pelayanan, meminimalkan kesalahan administrasi, serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, surat tidak hanya berfungsi sebagai media komunikasi, tetapi juga menjadi bagian penting dalam sistem administrasi yang mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan di Perumda Air Minum Kota Padang.

2.4 Surat Menyurat

2.4.1 Pengertian Surat Menyurat

Surat menyurat merupakan salah satu kegiatan administrasi perkantoran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran komunikasi dan penyampaian informasi dalam suatu organisasi. Kegiatan surat menyurat meliputi proses penerimaan, pencatatan, pengolahan, penyimpanan, hingga pengiriman surat. Pengelolaan surat menyurat yang baik akan memudahkan organisasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan terdokumentasi dengan baik.

Menurut Sedarmayanti (2017), surat menyurat adalah seluruh kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang dilakukan secara sistematis sesuai dengan prosedur administrasi yang berlaku. Kegiatan tersebut bertujuan agar informasi yang terdapat dalam surat dapat diterima, diproses, dan disimpan secara efektif.

Menurut Wursanto (2006), surat menyurat merupakan rangkaian kegiatan administrasi yang meliputi penerimaan, pencatatan, pendistribusian, pengolahan, pengiriman, dan penyimpanan surat sehingga informasi dapat tersampaikan kepada pihak yang berkepentingan.

Selanjutnya, Saiman (2002) menjelaskan bahwa surat menyurat adalah proses pengelolaan seluruh dokumen surat dalam organisasi mulai dari surat diterima hingga diarsipkan sesuai dengan ketentuan administrasi. Kegiatan tersebut bertujuan menjaga ketertiban administrasi dan memudahkan pencarian dokumen apabila diperlukan.

Menurut Nuraida (2014), surat menyurat merupakan aktivitas administrasi yang dilakukan secara berkesinambungan untuk mengelola surat masuk dan surat keluar sehingga proses komunikasi organisasi dapat berlangsung secara efektif,

efisien, dan terdokumentasi dengan baik.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa surat menyurat adalah serangkaian kegiatan administrasi yang meliputi penerimaan, pencatatan, pengolahan, pendistribusian, penyimpanan, dan pengiriman surat secara sistematis untuk mendukung kelancaran komunikasi serta pelayanan dalam organisasi. Dalam penelitian ini, surat menyurat berkaitan dengan pengelolaan dokumen pelanggan yang mengajukan pemasangan jaringan baru pada Perumda Air Minum Kota Padang.

2.4.2 Prosedur Surat Menyurat

Prosedur surat menyurat merupakan tahapan yang dilakukan dalam mengelola surat agar proses administrasi berjalan secara tertib, efektif, dan sesuai dengan ketentuan organisasi. Setiap surat yang diterima maupun dikirim harus melalui prosedur yang telah ditetapkan agar mudah dikendalikan dan dipertanggungjawabkan. Adapun prosedur surat menyurat meliputi beberapa tahapan berikut.

1. Penerimaan Surat

Tahap pertama adalah menerima surat yang berasal dari pelanggan, instansi, maupun pihak lainnya. Pada tahap ini dilakukan pemeriksaan terhadap alamat tujuan, kelengkapan dokumen, serta kondisi fisik surat sebelum diproses lebih lanjut.

2. Pencatatan Surat

Setelah surat diterima, petugas administrasi melakukan pencatatan ke dalam buku agenda atau sistem informasi administrasi. Pencatatan dilakukan untuk memberikan nomor registrasi serta memudahkan proses pelacakan surat.

3. Disposisi Surat

Surat yang telah dicatat kemudian disampaikan kepada pimpinan atau pejabat yang berwenang untuk diberikan disposisi. Disposisi berisi arahan mengenai tindak lanjut yang harus dilakukan terhadap surat tersebut.

4. Pengolahan Surat

Tahap pengolahan dilakukan sesuai dengan isi surat dan jenis pelayanan yang diminta. Dalam pelayanan pemasangan jaringan baru, pengolahan surat meliputi pemeriksaan persyaratan administrasi, verifikasi data pelanggan, hingga koordinasi dengan bagian teknis.

5. Penyimpanan Surat

Setelah selesai diproses, surat disimpan sebagai arsip organisasi. Penyimpanan dilakukan secara sistematis agar surat mudah ditemukan kembali apabila diperlukan untuk keperluan administrasi maupun audit.

6. Pengiriman Surat

Tahap terakhir adalah pengiriman surat balasan atau surat keputusan kepada pelanggan maupun pihak terkait. Pengiriman dapat dilakukan secara langsung maupun melalui media elektronik sesuai dengan kebijakan organisasi.

Penerapan prosedur surat menyurat yang baik akan memperlancar proses pelayanan administrasi, mengurangi kesalahan pencatatan, serta meningkatkan efektivitas kerja pegawai.

2.4.3 Pengelolaan Surat

Pengelolaan surat merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengatur seluruh dokumen surat agar mudah dikendalikan, disimpan, dan ditemukan kembali ketika dibutuhkan. Pengelolaan surat yang baik akan mendukung kelancaran administrasi serta meningkatkan kualitas pelayanan organisasi.

1. Pengelolaan Surat Masuk

Surat masuk harus diterima, diperiksa, dicatat, diberikan nomor agenda, didisposisikan kepada bagian yang berwenang, kemudian diarsipkan sesuai dengan sistem penyimpanan yang digunakan oleh organisasi.

2. Pengelolaan Surat Keluar

Surat keluar disusun berdasarkan kebutuhan organisasi, diperiksa oleh pejabat yang berwenang, diberikan nomor surat, ditandatangani, dicatat dalam buku agenda atau sistem administrasi, kemudian dikirim kepada pihak yang dituju.

3. Disposisi Surat

Disposisi merupakan petunjuk atau instruksi pimpinan mengenai tindak lanjut terhadap suatu surat. Disposisi bertujuan memperjelas pembagian tugas sehingga proses penyelesaian surat dapat dilakukan secara cepat dan tepat.

4. Pengarsipan Surat

Pengarsipan dilakukan setelah seluruh proses administrasi selesai. Arsip surat harus disimpan berdasarkan sistem tertentu, seperti sistem nomor, tanggal, subjek, maupun nama, sehingga memudahkan pencarian kembali apabila diperlukan.

Pengelolaan surat merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengatur seluruh dokumen surat agar mudah dikendalikan, disimpan, dan ditemukan kembali ketika dibutuhkan. Pengelolaan surat yang baik akan mendukung kelancaran administrasi serta meningkatkan kualitas pelayanan organisasi.

1. Pengelolaan Surat Masuk

Surat masuk harus diterima, diperiksa, dicatat, diberikan nomor agenda,

didisposisikan kepada bagian yang berwenang, kemudian diarsipkan sesuai dengan sistem penyimpanan yang digunakan oleh organisasi.

2. Pengelolaan Surat Keluar

Surat keluar disusun berdasarkan kebutuhan organisasi, diperiksa oleh pejabat yang berwenang, diberikan nomor surat, ditandatangani, dicatat dalam buku agenda atau sistem administrasi, kemudian dikirim kepada pihak yang dituju.

3. Disposisi Surat

Disposisi merupakan petunjuk atau instruksi pimpinan mengenai tindak lanjut terhadap suatu surat. Disposisi bertujuan memperjelas pembagian tugas sehingga proses penyelesaian surat dapat dilakukan secara cepat dan tepat.

4. Pengarsipan Surat

Pengarsipan dilakukan setelah seluruh proses administrasi selesai. Arsip surat harus disimpan berdasarkan sistem tertentu, seperti sistem nomor, tanggal, subjek, maupun nama, sehingga memudahkan pencarian kembali apabila diperlukan.

Dalam pelayanan pemasangan jaringan baru di Perumda Air Minum Kota Padang, pengelolaan surat yang baik akan mempercepat proses pelayanan karena setiap dokumen pelanggan dapat ditelusuri dengan mudah dan tersimpan secara aman.

2.4.4 Sistem Surat Menyurat Digital

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong banyak organisasi untuk menerapkan sistem surat menyurat berbasis digital. Sistem ini bertujuan meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat penyampaian informasi, serta

mengurangi penggunaan dokumen dalam bentuk kertas.

Beberapa bentuk sistem surat menyurat digital yang banyak diterapkan antara lain:

1. Aplikasi Persuratan

Aplikasi persuratan digunakan untuk mengelola surat masuk dan surat keluar secara elektronik. Melalui aplikasi tersebut, proses pencatatan, disposisi, pelacakan, hingga pengarsipan surat dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat.

2. E-Office

E-office merupakan sistem administrasi berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan berbagai kegiatan perkantoran, seperti surat menyurat, pengarsipan, disposisi, serta manajemen dokumen dalam satu sistem yang saling terhubung.

3. Digitalisasi Arsip

Digitalisasi arsip dilakukan dengan mengubah dokumen fisik menjadi dokumen elektronik melalui proses pemindaian (*scanning*). Arsip digital lebih mudah disimpan, dicari kembali, serta memiliki risiko kerusakan yang lebih kecil dibandingkan arsip konvensional.

Dalam penelitian ini, penerapan sistem surat menyurat digital merupakan salah satu bentuk inovasi administrasi perkantoran yang diharapkan mampu meningkatkan efektivitas proses pelayanan pelanggan pada pengajuan pemasangan jaringan baru di Perumda Air Minum Kota Padang.

2.4.5 Kendala Pengelolaan Surat

Meskipun telah memiliki prosedur yang jelas, pengelolaan surat masih menghadapi berbagai kendala yang dapat memengaruhi kelancaran administrasi.

Beberapa kendala tersebut antara lain sebagai berikut.

1. Keterlambatan Proses Surat

Keterlambatan dapat terjadi akibat banyaknya jumlah surat yang harus diproses, kurangnya koordinasi antarbagian, atau proses disposisi yang memerlukan waktu cukup lama.

2. Kehilangan Arsip

Pengelolaan arsip yang kurang baik dapat menyebabkan surat sulit ditemukan bahkan hilang, sehingga menghambat proses pelayanan dan penyelesaian administrasi.

3. Human Error

Kesalahan manusia, seperti kesalahan pencatatan, penulisan data, pemberian nomor surat, maupun pengarsipan yang tidak sesuai prosedur, dapat menghambat proses administrasi dan menimbulkan ketidaktepatan informasi.

4. Penumpukan Surat

Volume surat yang tinggi tanpa didukung sistem pengelolaan yang baik dapat menyebabkan penumpukan dokumen. Kondisi ini berpotensi memperlambat proses pelayanan, menyulitkan pencarian arsip, dan menurunkan efisiensi kerja pegawai.

Oleh karena itu, diperlukan inovasi dalam sistem administrasi perkantoran, khususnya melalui pemanfaatan teknologi informasi dan sistem surat menyurat digital, agar berbagai kendala tersebut dapat diminimalkan. Dengan sistem yang lebih modern, proses administrasi menjadi lebih cepat, tertib, akurat, dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

2.5 Pelanggan

2.5.1 Pengertian Pelanggan

Pelanggan merupakan pihak yang menerima, menggunakan, atau memanfaatkan produk maupun jasa yang disediakan oleh suatu organisasi. Dalam organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik, pelanggan memiliki kedudukan yang sangat penting karena menjadi pihak yang menerima manfaat langsung dari pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, setiap organisasi perlu memberikan pelayanan yang berkualitas agar kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi.

Menurut (Kotler, P., & Keller, 2016), pelanggan adalah individu atau kelompok yang membeli dan menggunakan produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan.

Menurut (Tjiptono, 2019), pelanggan merupakan setiap orang yang menerima manfaat dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh organisasi, baik untuk digunakan sendiri maupun untuk kepentingan pihak lain. Pelanggan menjadi fokus utama dalam setiap kegiatan pelayanan karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan pelanggan.

Selanjutnya, (Lupiyoadi, 2018) menjelaskan bahwa pelanggan adalah pihak yang menggunakan produk atau jasa secara terus-menerus dan memiliki hubungan dengan organisasi sebagai penyedia layanan. Oleh karena itu, organisasi harus mampu membangun hubungan yang baik agar pelanggan tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut (Irawan, 2009), pelanggan adalah pihak yang menilai kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman yang diperoleh selama menggunakan suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelanggan adalah individu atau kelompok yang menerima dan menggunakan produk maupun jasa yang diberikan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapannya. Dalam penelitian ini, pelanggan adalah masyarakat yang mengajukan permohonan pemasangan jaringan baru pada Perumda Air Minum Kota Padang dan memperoleh pelayanan administrasi melalui proses surat menyurat.

2.5.2 Jenis-Jenis Pelanggan

Secara umum, pelanggan dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal.

1. Pelanggan Internal

Pelanggan internal adalah pihak yang berada di dalam organisasi dan menerima pelayanan dari unit kerja lain untuk mendukung pelaksanaan tugasnya. Pelanggan internal dapat berupa pimpinan, pegawai, maupun bagian lain yang saling membutuhkan informasi dan pelayanan administrasi.

Pelayanan kepada pelanggan internal yang baik akan meningkatkan koordinasi, mempercepat penyelesaian pekerjaan, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih efektif.

2. Pelanggan Eksternal

Pelanggan eksternal adalah masyarakat atau pihak di luar organisasi yang menggunakan produk maupun jasa yang diberikan oleh organisasi. Dalam organisasi pelayanan publik, pelanggan eksternal merupakan pihak yang menjadi sasaran utama pelayanan.

Dalam penelitian ini, pelanggan eksternal adalah masyarakat yang mengajukan permohonan pemasangan jaringan baru pada Perumda Air Minum Kota Padang. Pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan mudah akan memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap perusahaan.

2.5.3 Hak dan Kewajiban Pelanggan

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelanggan memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak agar pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Hak Pelanggan

Pelanggan berhak memperoleh pelayanan yang mudah, cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif. Selain itu, pelanggan juga berhak memperoleh informasi yang jelas mengenai persyaratan, prosedur, biaya, serta jangka waktu penyelesaian pelayanan. Apabila terdapat kendala dalam proses pelayanan, pelanggan berhak menyampaikan saran, kritik, maupun pengaduan sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan.

Kewajiban Pelanggan

Selain memiliki hak, pelanggan juga memiliki kewajiban dalam proses pelayanan. Pelanggan wajib memenuhi seluruh persyaratan administrasi yang

telah ditentukan, memberikan data yang benar dan lengkap, mematuhi prosedur pelayanan yang berlaku, serta memenuhi kewajiban pembayaran sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Perumda Air Minum Kota Padang.

Pemenuhan hak dan kewajiban tersebut akan menciptakan hubungan yang baik antara organisasi dengan pelanggan sehingga proses pelayanan dapat berlangsung secara tertib dan lancar.

2.5.4 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan. Pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka.

Menurut Philip Kotler (2016), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa.

Sementara itu, Fandy Tjiptono (2019) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pelanggan terhadap pengalaman menggunakan suatu produk atau jasa berdasarkan kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima.

Dalam konteks pelayanan Perumda Air Minum Kota Padang, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kecepatan pelayanan, ketepatan proses administrasi, keramahan pegawai, kemudahan memperoleh informasi, serta ketepatan waktu dalam penyelesaian proses pengajuan pemasangan jaringan baru.

Dengan demikian, penerapan inovasi sistem administrasi perkantoran diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang lebih cepat, akurat, transparan, dan efisien.

2.5.5 Pelanggan dalam Pelayanan Air Minum

Pelanggan merupakan pihak yang memiliki peran utama dalam penyelenggaraan pelayanan air minum. Keberhasilan Perumda Air Minum Kota Padang dalam memberikan pelayanan tidak hanya diukur dari tersedianya jaringan air bersih, tetapi juga dari kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada pelanggan.

Dalam proses pengajuan pemasangan jaringan baru, pelanggan harus melalui beberapa tahapan administrasi, seperti pengajuan permohonan, penyerahan persyaratan, verifikasi dokumen, survei lokasi, penerbitan surat persetujuan, hingga pelaksanaan pemasangan jaringan. Seluruh tahapan tersebut memerlukan sistem administrasi dan surat menyurat yang tertata agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Penerapan inovasi sistem administrasi perkantoran dalam proses surat menyurat memberikan berbagai manfaat, seperti mempercepat pengolahan dokumen, memudahkan pencarian arsip, mengurangi kesalahan administrasi, serta meningkatkan transparansi pelayanan. Dengan sistem yang lebih baik, pelanggan dapat memperoleh informasi mengenai status permohonan secara lebih jelas dan proses pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat.

Oleh karena itu, inovasi administrasi perkantoran menjadi salah satu upaya penting bagi Perumda Air Minum Kota Padang dalam meningkatkan kualitas

pelayanan kepada pelanggan, khususnya bagi masyarakat yang mengajukan pemasangan jaringan baru. Sistem administrasi yang efektif tidak hanya mendukung kelancaran pekerjaan pegawai, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.