

PROSEDUR PELAYANAN PEMASANGAN SAMBUNGAN BARU PADA PERUMDA AIR MINUM KOTA PADANG

Atika Rahmi

Program Studi D III Manajemen Perusahaan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan pemasangan sambungan baru pada Perumda Air Minum Kota Padang serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi pada Divisi Sambungan Rumah Area Pelayanan Pusat Perumda Air Minum Kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan pemasangan sambungan baru dilaksanakan secara sistematis, dimulai dari pendaftaran administrasi, survei teknis lapangan, penyusunan Rencana Anggaran Biaya (RAB), pembayaran biaya pemasangan, penerbitan Surat Tugas Kerja (STK), hingga pelaksanaan pemasangan sambungan baru di lokasi pelanggan. Kelancaran proses pelayanan didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, pemanfaatan aplikasi STKmobile dan STK Online, serta kompetensi dan responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan. Adapun faktor penghambat yang ditemukan antara lain kondisi cuaca yang tidak menentu, kendala komunikasi dengan calon pelanggan, dan gangguan teknis pada peralatan kerja. Secara keseluruhan, prosedur pelayanan pemasangan sambungan baru pada Perumda Air Minum Kota Padang telah berjalan dengan baik, efektif, dan efisien dengan rata-rata waktu penyelesaian sekitar tiga hari kerja sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Kata Kunci: Prosedur Pelayanan, Sambungan Baru, Pelayanan Publik, Perumda Air Minum Kota Padang.

SERVICE PROCEDURE FOR INSTALLING NEW CONNECTIONS AT PADANG CITY DRINKING WATER PERUMDA

Atika Rahmi

Program Studi D III Manajemen Perusahaan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas

ABSTRACT

This study aims to determine the procedure for new water connection installation services at Perumda Air Minum Kota Padang and to identify the supporting and inhibiting factors in its implementation. The research employed a descriptive method with data collected through observation, interviews, and documentation at the House Connection Division of the Central Service Area of Perumda Air Minum Kota Padang. The results show that the procedure for new water connection installation is carried out systematically, starting from administrative registration, field technical surveys, preparation of the Cost Budget Plan (RAB), payment of installation fees, issuance of the Work Order Letter (STK), and ending with the installation of the new water connection at the customer's location. The service process is supported by adequate facilities and infrastructure, the utilization of STKmobile and STK Online applications, as well as the competence and responsiveness of employees in providing services. The inhibiting factors identified include unfavorable weather conditions, communication constraints with prospective customers, and technical problems with work equipment. Overall, the procedure for new water connection installation services at Perumda Air Minum Kota Padang has been implemented effectively and efficiently, with an average completion time of approximately three working days, enabling the company to provide optimal services to the community.

Keywords: Service Procedure, New Water Connection, Public Service, Perumda Air Minum Kota Padang.