

**INOVASI SISTEM ADMINISTRASI PERKANTORAN MENDUKUNG SURAT
MENYURAT YANG DI AJUKAN OLEH PELANGGAN UNTUK
MENDAPATKAN JARINGAN BARU PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM KOTA PADANG**

Kauri Aulia

Program Studi D III Manajemen Perusahaan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas

ABSTRAK

Perumda Air Minum Kota Padang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang pelayanan air minum. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan menerapkan inovasi sistem administrasi perkantoran melalui penggunaan eOffice dalam pengelolaan surat menyurat pelanggan yang mengajukan permohonan pemasangan jaringan baru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan inovasi sistem administrasi perkantoran dalam mendukung proses surat menyurat di Perumda Air Minum Kota Padang.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan eOffice mempermudah proses penerimaan, disposisi, pengarsipan, dan pencarian surat secara digital sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, efektif, dan efisien. Meskipun demikian, masih terdapat kendala berupa persyaratan pelanggan yang belum lengkap dan gangguan jaringan internet.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa inovasi sistem administrasi perkantoran melalui eOffice mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan surat menyurat serta mendukung pelayanan permohonan pemasangan jaringan baru di Perumda Air Minum Kota Padang.

Kata Kunci : inovasi, sistem administrasi perkantoran, surat menyurat, eOffice, pelayanan pelanggan.

***OFFICE ADMINISTRATION SYSTEM INNOVATION IN SUPPORTING
CUSTOMER CORRESPONDENCE FOR NEW WATER NETWORK CONNECTION
APPLICATIONS AT THE REGIONAL WATER SUPPLY COMPANY OF PADANG
CITY***

Kauri Aulia

Program Studi D III Manajemen Perusahaan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas

ABSTRACT

The Regional Water Supply Company (Perumda Air Minum) of Padang City is a regional-owned enterprise that provides clean water services to the community. To improve service quality, the company has implemented an innovative office administration system through the use of eOffice to manage customer correspondence related to applications for new water network connections. This study aims to determine the implementation of office administration system innovation in supporting correspondence management at Perumda Air Minum Kota Padang.

This research employed a descriptive qualitative method using observation, interviews, and documentation as data collection techniques. The results indicate that the implementation of eOffice has simplified the processes of receiving, recording, distributing, archiving, and retrieving documents digitally, making administrative services faster, more effective, and more efficient. However, several challenges remain, including incomplete customer requirements and occasional internet network disruptions.

Based on the findings, it can be concluded that the implementation of the eOffice system has improved the effectiveness of correspondence management and supported the service process for customers applying for new water network connections at Perumda Air Minum Kota Padang.

Keywords: *Innovation, Office Administration System, Correspondence Management, eOffice, Customer Service.*