

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Inovasi Sistem Administrasi Perkantoran dalam Mendukung Surat Menyurat yang Diajukan oleh Pelanggan untuk Mendapatkan Jaringan Baru pada Perumda Air Minum Kota Padang, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sistem administrasi perkantoran dalam pengelolaan surat permohonan pemasangan jaringan baru pada Perumda Air Minum Kota Padang telah berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang berlaku. Proses administrasi dimulai dari penerimaan surat oleh Bagian Tata Usaha, registrasi dan penginputan ke dalam sistem e-Office, proses disposisi dan persetujuan secara berjenjang, pelaksanaan survei lapangan, penyusunan gambar rencana pemasangan jaringan dan Rencana Anggaran Biaya (RAB), legalisasi dokumen, penyampaian surat pemberitahuan biaya kepada pelanggan, hingga pelaksanaan pemasangan jaringan setelah pelanggan melakukan pembayaran. Seluruh tahapan tersebut dilaksanakan secara terstruktur melalui koordinasi antarbagian sehingga mendukung kelancaran proses pelayanan kepada pelanggan.
2. Inovasi sistem administrasi perkantoran melalui penerapan aplikasi e-Office telah memberikan kontribusi positif dalam mendukung pengelolaan surat permohonan pemasangan jaringan baru. Penggunaan e-Office mampu mempercepat proses disposisi dan persetujuan surat, mempermudah pencarian dokumen, mengurangi penggunaan kertas, meminimalkan risiko kehilangan dokumen, serta meningkatkan koordinasi antarbagian sehingga proses

administrasi menjadi lebih efektif dan efisien.

3. Meskipun penerapan inovasi sistem administrasi telah memberikan berbagai manfaat, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti gangguan jaringan internet yang dapat menghambat proses administrasi serta tidak lengkapnya data pelanggan, terutama nomor telepon pemohon, sehingga menyulitkan petugas dalam melakukan koordinasi sebelum pelaksanaan survei lapangan. Selain itu, beberapa dokumen pendukung, seperti gambar rencana pemasangan dan RAB, masih memerlukan proses legalisasi secara manual.
4. Untuk mengatasi kendala tersebut, Perumda Air Minum Kota Padang telah melakukan berbagai upaya, antara lain menggunakan jaringan internet cadangan (hotspot) ketika terjadi gangguan jaringan, berkoordinasi dengan tim teknologi informasi (IT) apabila terjadi kendala pada sistem, melakukan pembaruan (update) terhadap aplikasi e-Office, serta memberikan pelatihan kepada pegawai agar penggunaan sistem administrasi dapat berjalan secara optimal. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Perumda Air Minum Kota Padang, diharapkan terus mengembangkan sistem administrasi perkantoran berbasis **e-Office** agar seluruh proses pengelolaan surat dapat dilakukan secara lebih terintegrasi, efektif, dan efisien serta mampu mengikuti perkembangan teknologi informasi.
2. Perusahaan diharapkan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana teknologi informasi, khususnya jaringan internet dan perangkat pendukung lainnya,

sehingga proses pengelolaan surat tidak terganggu apabila terjadi kendala teknis.

3. Perusahaan disarankan menetapkan kelengkapan data pelanggan, terutama nomor telepon yang aktif, sebagai bagian dari persyaratan administrasi dalam pengajuan permohonan pemasangan jaringan baru. Hal ini bertujuan untuk mempermudah komunikasi antara petugas dan pelanggan selama proses survei hingga pelaksanaan pemasangan jaringan.
4. Perusahaan diharapkan terus melakukan evaluasi dan pengembangan terhadap sistem administrasi perkantoran secara berkala serta meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan agar pemanfaatan sistem e-Office dapat berjalan secara optimal dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan.
5. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian mengenai inovasi sistem administrasi perkantoran dengan ruang lingkup yang lebih luas, menggunakan metode penelitian yang berbeda, atau mengkaji pengaruh inovasi administrasi terhadap kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, maupun kinerja organisasi.