

### POLA KOMUNIKASI GENERASI Z TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI DIGITAL: STUDI KASUS PORTAL DIGITAL INSPIRE UNIVERSITAS SAM RATULANGI

#### PENULIS

<sup>1)</sup>Lidya Ivana Rawung, <sup>2)</sup>Thessalonica S.F. Supit, <sup>3)</sup>Fernanda Amny Syaputra, <sup>4)</sup>Zuci Rahmani Zainal, <sup>5)</sup>Sintia Maria Rawis

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pola komunikasi Generasi Z dalam mengakses layanan administrasi digital melalui Inspire Portal di Universitas Sam Ratulangi, dengan tujuan menganalisis pola-pola tersebut untuk memberikan informasi dalam perbaikan portal. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang memungkinkan peneliti untuk memahami pengalaman komunikasi mahasiswa secara mendalam. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan enam mahasiswa Generasi Z yang aktif menggunakan Inspire Portal dan observasi partisipatif untuk mengamati secara langsung bagaimana fitur-fitur portal digunakan dalam kegiatan administrasi akademik. Data yang diperoleh dianalisis melalui proses pengkodean, kategorisasi, dan interpretasi tematik untuk mengidentifikasi pola komunikasi yang muncul. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa sangat menghargai kecepatan proses administrasi digital yang meminimalkan hambatan fisik, kemudahan akses melalui antarmuka yang sederhana dan fleksibel, serta kebutuhan akan interaktivitas yang lebih kuat melalui fitur komunikasi dua arah. Temuan ini mengonfirmasi bahwa pengalaman digital Generasi Z didorong oleh kebutuhan akan efisiensi, kenyamanan, dan keterlibatan dalam proses komunikasi, sehingga layanan administrasi digital perlu terus disesuaikan dengan karakteristik pengguna muda di era kampus digital.

#### Kata Kunci

Pola Komunikasi, Generasi Z, Layanan Administrasi Digital

#### ABSTRACT

*This study aims to describe the communication patterns of Generation Z in accessing digital administrative services through the Inspire Portal at Sam Ratulangi University, with the goal of analyzing these patterns to inform improvements for the portal. To achieve these objectives, the study uses a descriptive qualitative method that allows the researchers to gain an in-depth understanding of students' communication experiences. Data were collected through in-depth interviews with six Generation Z students who actively use the Inspire Portal and participant observation to directly observe how the portal features are utilized in academic administrative activities. The data obtained were analyzed through a process of coding, categorization, and thematic interpretation to identify emerging communication patterns. The results show that students highly value the speed of the digital administrative process, which minimizes physical barriers, ease of access through a simple and flexible interface, and the need for stronger interactivity through two-way communication features. These findings confirm that Generation Z's digital experience is driven by the need for efficiency, convenience, and involvement in the communication process. Therefore, digital administrative services must be continuously adapted to the characteristics of young users in the digital campus era.*

#### Keywords

Communication Patterns, Generation Z, Digital Administrative Services

#### AFILIASI

Prodi, Fakultas  
Nama Institusi  
Alamat Institusi

<sup>1-5)</sup>Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
<sup>1-5)</sup>Universitas Sam Ratulangi  
<sup>1-5)</sup>Jalan Kampus Bahu Unsrat, Kecamatan Malalayang, Manado, Sulawesi Utara

#### KORESPONDENSI

Penulis  
Email

Lidya Ivana Rawung  
[lidyaivana@unsrat.ac.id](mailto:lidyaivana@unsrat.ac.id)

#### LICENSE



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

## I. PENDAHULUAN

Transformasi digital yang berlangsung dalam dua dekade terakhir telah mengubah secara mendasar cara organisasi publik dan pendidikan tinggi menyelenggarakan layanan administrasi, terutama melalui integrasi pembelajaran daring dan aplikasi edukasi yang meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan (Dhameria et al., 2025). Perguruan tinggi negeri di Indonesia tidak lagi hanya dipahami sebagai ruang belajar tatap muka, tetapi juga sebagai *digital campus* atau *smart campus* yang ditopang infrastruktur teknologi informasi, *internet of things*, *big data*, dan analitik untuk mendukung layanan akademik maupun administrasi secara terintegrasi (Setiawan et al., 2024; Polin et al., 2023; UNESCO, 2025). Universitas Sam Ratulangi (UNSRAT) merespons perkembangan ini melalui pembangunan infrastruktur digital dan sistem informasi yang terintegrasi untuk mendukung proses akademik maupun non-akademik, yang salah satu wujud konkretnya adalah peluncuran Portal Digital Inspire pada tahun 2020 sebagai bagian dari visi “UNSRAT Digital Campus” (Universitas Sam Ratulangi, 2020). Portal ini dimaksudkan menjadi gerbang tunggal akses layanan akademik dan administrasi bagi seluruh sivitas akademika.

Perubahan tersebut berkaitan erat dengan karakteristik demografis Indonesia yang saat ini didominasi oleh generasi Z. Data sensus penduduk 2020 yang dirilis Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa generasi Z (lahir 1997-2012) merupakan kelompok populasi terbesar di Indonesia, sekitar seperempat hingga sepertiga total penduduk dan menjadi basis utama populasi usia muda (Badan Pusat Statistik, 2021; Reiner, 2023). Evita et al. (2023), melalui survei terhadap 1.177 responden berusia 15-25 tahun di berbagai wilayah Indonesia, menunjukkan bahwa kelompok ini sekaligus merupakan konsumen digital paling intensif, dengan kepemilikan gawai dan keterhubungan internet yang sangat tinggi. Pola konsumsi media dan penggunaan media sosial generasi Z di Indonesia dalam temuan mereka dan studi lanjutan tentang konsumsi media digital (Asmarantika et al., 2022) dapat diringkas ke dalam tiga kecenderungan utama, yakni (1) ketergantungan tinggi pada gawai dan koneksi internet sebagai medium utama aktivitas harian, (2) dominasi aplikasi pesan instan dan media sosial dalam memperoleh informasi, berita, dan hiburan, serta (3) ekspektasi kuat terhadap kecepatan akses serta antarmuka pengguna yang sederhana, *mobile-friendly*, dan personal (Evita et al., 2023). Hasil-hasil tersebut diperkuat oleh temuan bahwa sebagian besar generasi Z di Indonesia menghabiskan waktu luang mereka dengan berselancar di media sosial, terutama Instagram, TikTok, dan YouTube, dengan durasi penggunaan yang relatif panjang setiap hari (Fauzan, 2025; Sugiarti, 2025). Dalam konteks literasi digital, generasi Z kerap dikategorikan sebagai *digital natives* karena sejak awal hidupnya tidak terpisah dari teknologi dan internet; mereka memanfaatkan media digital bukan hanya untuk kebutuhan teknis, tetapi juga untuk membangun identitas sosial, memelihara relasi, dan menopang aktivitas akademik sehari-hari di ruang-ruang virtual (Limilia et al., 2022).

Dalam konteks perguruan tinggi, digitalisasi layanan administrasi berfungsi tidak hanya untuk efisiensi, tetapi juga untuk penguatan akuntabilitas dan transparansi tata kelola akademik, karena sistem informasi akademik berbasis digital memungkinkan proses lebih cepat, minim kesalahan, mudah diaudit, dan dapat diakses kapan saja oleh mahasiswa maupun dosen (Dhameria et al., 2025; Wanti, 2025). Portal *Inspire* Universitas Sam Ratulangi merupakan contoh konkret implementasi tersebut, yakni portal akademik terintegrasi yang dirancang untuk mengelola berbagai layanan dari bagi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan alumni melalui fitur-fitur utama seperti Regmaba untuk pendaftaran calon mahasiswa baru, modul akademik untuk pengisian, koreksi, dan pencetakan KRS, KHS, serta transkrip, presensi, layanan kemahasiswaan untuk pengelolaan beasiswa serta pengajuan penyesuaian akun *hotspot* serta *email* UNSRAT, modul penelitian dan Pengabdian Masyarakat, Pembinaan dan Pengembangan Pembelajaran (e-learning, pelatihan, dan workshop), dan perpustakaan yang memfasilitasi akses koleksi jurnal dan buku dalam maupun luar negeri (UPT TIK Universitas Sam Ratulangi, n.d; Lolong et al, 2022). Dengan demikian, digitalisasi layanan administrasi melalui Portal *Inspire* bukan semata-mata memindahkan formulir kertas ke layar, tetapi membangun layanan terintegrasi yang mendukung prinsip *good governance* perguruan tinggi sekaligus merespons ekspektasi generasi pengguna digital yang menuntut kemudahan akses, transparansi status layanan, dan dokumentasi elektronik yang rapi (Dhameria et al., 2025; Pusat Data dan Sistem Informasi Universitas Medan Area, 2025).

Secara teoretis, komunikasi dalam konteks layanan administrasi digital tidak lagi dipahami sekadar sebagai penyampaian informasi satu arah, melainkan sebagai proses sosial yang dinamis untuk memahami dan berbagi makna melalui pertukaran pesan simbolik di dalam konteks sosial, budaya, dan psikologis tertentu (El-Astal & El-Youssef, 2025). Dalam perspektif komunikasi generasi Z, pola konsumsi media dan preferensi komunikasi generasi Z memiliki implikasi langsung terhadap cara mereka berinteraksi dengan layanan administrasi digital kampus. Berbagai studi menunjukkan bahwa generasi Z memanfaatkan media digital dan media sosial bukan hanya sebagai sumber informasi, tetapi juga sebagai ruang ekspresi identitas, relasi sosial,

dan penopang aktivitas akademik sehari-hari (Evita et al., 2023; Gandana, 2021; Limilia et al., 2022). Studi Hu et al., (2022) tentang “*Generation Z’s Social Media Uses and Gratifications and the moderation effect of economic capital*” menunjukkan bahwa generasi Z menggunakan media sosial untuk gratifikasi fungsional (kemudahan dan kenyamanan), hiburan, hubungan sosial, serta eksplorasi, dan mereka cenderung mempertahankan *platform* yang mampu memberikan pengalaman yang cepat dan interaktif. Selain itu, ditemukan juga bahwa karakteristik belajar dan komunikasi generasi Z di perguruan tinggi adalah mereka mengakses informasi yang instan, *platform* yang mudah digunakan, serta pengalaman belajar dan komunikasi yang interaktif dan *real time* (Chan & Lee, 2023 dalam Zou et al., 2025). Studi lain mengenai sikap komunikasi generasi Z menyimpulkan bahwa pola komunikasi mereka dibentuk oleh teknologi yang serba cepat dan lingkungan digital yang responsif, serta interaktivitas tinggi (Peredy et al., 2024). Akan menarik ketika pola komunikasi generasi Z dalam berkomunikasi dan mengakses informasi yang cepat, mudah, dan interaktif bertemu dengan layanan administrasi digital yang prosesnya tidak satu arah saja.

Berdasarkan konteks tersebut, peneliti memfokuskan penelitian ini pada pola komunikasi generasi Z terhadap layanan administrasi digital di portal *Inspire* Universitas Sam Ratulangi (UNSRAT) dengan tiga pola, yakni (1) Cepat, (2) Mudah, dan (3) Interaktif. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana proses komunikasi yang cepat, mudah, dan interaktif dilakukan oleh mahasiswa Universitas Sam Ratulangi yang merupakan generasi Z.

## II. METODE PENELITIAN

Transformasi digital dalam pendidikan tinggi telah membawa perubahan besar dalam cara perguruan tinggi menyelenggarakan layanan administrasi. Digitalisasi, melalui penggunaan platform berbasis internet, bukan hanya mempermudah akses informasi akademik dan administratif, tetapi juga mendorong efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan sistem administrasi (Carmo et al. 2025). Dhameria et al. (2025) menekankan bahwa penggunaan aplikasi edukasi dan pembelajaran daring dapat meningkatkan aksesibilitas dan mempermudah layanan bagi mahasiswa, termasuk dalam konteks administrasi akademik. Hal ini sejalan dengan pemikiran Setiawan et al. (2024) yang menyebutkan bahwa transformasi menjadi *smart campus* seperti yang terjadi di Universitas Sam Ratulangi (UNSRAT) dengan peluncuran portal digital Inspire, menggunakan teknologi sebagai *big data*, *Internet of Things* (IoT), dan analitik untuk mendukung berbagai layanan administrasi dan akademik secara terintegrasi.

Sebagai salah satu kelompok populasi terbesar, generasi Z (lahir 1997-2012) memiliki karakteristik yang sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi digital. Berdasarkan temuan dari Evita et al (2023), generasi Z di Indonesia sangat bergantung pada gawai dan koneksi internet sebagai sarana utama untuk beraktivitas, dengan dominasi penggunaan aplikasi pesan instan dan media sosial. Mereka juga menginginkan akses yang cepat dan mudah serta pengalaman yang disesuaikan dengan preferensi mereka, termasuk antarmuka pengguna yang sederhana, *mobile-friendly*, dan personal. Studi lebih lanjut oleh Gandana (2021) dan Limilia et al. (2022) menjelaskan bahwa media sosial bukan hanya menjadi ruang untuk konsumsi informasi, tetapi juga berfungsi sebagai wadah bagi generasi Z untuk membangun identitas sosial dan menjalin relasi. Hal ini menunjukkan pentingnya platform yang mendukung interaktivitas dan kemudahan akses bagi generasi ini.

Seiring dengan pesatnya adopsi teknologi, generasi Z cenderung lebih memilih komunikasi yang bersifat *real-time*, cepat, dan interaktif. Dalam konteks perguruan tinggi, hal ini berdampak pada preferensi mereka terhadap layanan administrasi digital yang bisa memberikan pengalaman pengguna yang responsif dan efisien. Hu et al. (2022) dalam studi mereka tentang gratifikasi penggunaan media sosial oleh generasi Z menyebutkan bahwa mereka cenderung memilih platform yang menawarkan gratifikasi fungsional, seperti kemudahan akses dan interaksi yang cepat. Berdasarkan dengan pemahaman ini, peneliti menetapkan fokus pola komunikasi, yakni (1) Cepat, (2) Mudah, dan (3) Interaktif. Dalam konteks portal Inspire UNSRAT, hal ini mengarah pada bagaimana mahasiswa mengharapkan layanan yang mudah diakses, cepat, dan interaktif dalam mengakses fitur-fitur di portal Inspire Universitas Sam Ratulangi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Dengan pendekatan ini, peneliti akan menggali pengalaman dan persepsi mahasiswa melalui wawancara, diskusi dan observasi partisipatif (Regionel, 2023; Vilamin at al., 2024). Dalam pelaksanaannya, peneliti akan melakukan wawancara dengan mahasiswa generasi Z tentang penggunaan portal, partisipasi dalam layanan digital, mengeksplorasi pola komunikasi mereka terkait cepat, mudah, dan interaktif terhadap layanan administrasi digital Inspire. Informan dalam penelitian ini terdiri dari enam mahasiswa yang menggunakan portal Inspire. Informan pertama adalah Marsa Soamole, perempuan umur 19 tahun, asal dari Maluku Utara. Kedua, Rafael Daniel Jacob, laki-laki umur 18 tahun, asal dari Minahasa Selatan. Ketiga, Sucitra Indah Natalia Runtuwene,

perempuan umur 17 tahun, asal dari Minahasa Selatan. Keempat, Fathurahman Bakari, laki-laki umur 19 tahun, asal dari Manado. Kelima, Tesalonika Bintang Lotulung, perempuan umur 18 tahun, asal dari Minahasa Utara. Dan keenam, Swarz Ogi, laki-laki umur 19 tahun, asal dari Minahasa. Dari hasil wawancara, data yang dikumpulkan dikodekan untuk mengidentifikasi tema-tema yang berkaitan dengan pola komunikasi yang cepat, mudah dan interaktif dalam penggunaan portal Inspire. Kemudian dikategorisasikan dan diinterpretasikan oleh peneliti untuk memahami bagaimana pola komunikasi generasi Z yang cepat, mudah, dan interaktif ketika mengakses layanan administrasi digital Inspire. Selain itu peneliti juga melakukan observasi dan berpartisipasi dalam menggunakan portal Inspire untuk melihat dan merasakan pengalaman yang sama dengan informan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Generasi Z memiliki pola komunikasi yang cepat, mudah, dan interaktif dalam mengakses layanan administrasi digital. Dalam penelitian ini, peneliti menelusuri dan menggambarkan bagaimana pola komunikasi generasi Z ini diimplementasikan pada layanan administrasi digital portal Inspire.

#### 3.1 Kecepatan dalam Layanan Administrasi Digital

Kecepatan dalam mengakses layanan administrasi digital menjadi elemen penting yang sangat dihargai oleh generasi Z, terutama dalam konteks penggunaan portal Inspire di Universitas Sam Ratulangi. Generasi Z dikenal memiliki preferensi terhadap teknologi yang dapat memberikan hasil secara cepat dan efisien, yang sesuai dengan pola komunikasi mereka yang berorientasi pada kecepatan dalam berinteraksi dengan sistem digital. Dua informan dalam studi ini mengungkapkan bahwa sistem administrasi digital yang cepat memungkinkan mereka untuk menyelesaikan tugas administratif dengan lebih cepat dan efisien. Informan A menyatakan bahwa layanan portal sangat mempermudah proses administrasi, khususnya dalam pengisian KRS yang sebelumnya dilakukan secara manual dan memakan waktu lama. Ia mengatakan:

*“Portal Inspire sangat membantu karena kita bisa mengisi KRS kapan saja dan di mana saja, jadi lebih cepat dibandingkan sistem lama”* (Informan A, Wawancara 22 November 2025)

Kecepatan sistem yang diterapkan pada portal *Inspire* sejalan dengan penelitian **Zahlimar et al. (2024)** yang menyimpulkan bahwa generasi Z cenderung memilih sistem yang dapat memberikan akses *real-time* dan penyelesaian otomatis terhadap proses administratif. Selain itu, penelitian oleh **Pham et al. (2019)** menemukan bahwa kecepatan layanan digital merupakan faktor utama dalam penerimaan teknologi oleh generasi muda di institusi Pendidikan. Hal itu menunjukkan bahwa semakin cepat respons sistem, semakin tinggi penggunaan. Dengan demikian, pengisian KRS yang lebih cepat memberikan keuntungan praktis bagi mahasiswa. Informan B juga mengapresiasi kecepatan portal *Inspire* dalam proses administrasi digital. Ia mengungkapkan:

*“Proses administrasi di portal Inspire lebih cepat dibanding secara tradisional, seperti pengisian KRS yang sebelumnya harus antri Panjang”* (Informan B, Wawancara 22 November 2025)

Kutipan ini mendukung fakta bahwa generasi Z menyukai teknologi yang mengurangi hambatan fisik dan mempercepat proses (**Pham et al., 2019**) Kecepatan dalam mengakses dan menyelesaikan tugas administratif melalui antarmuka digital tidak hanya mempermudah pengguna, tetapi juga meningkatkan kenyamanan serta kepuasan dalam menggunakan layanan digital. Secara keseluruhan, temuan dari wawancara ini mempertegas bahwa kecepatan dalam layanan administrasi digital adalah faktor penting dalam pola komunikasi generasi Z.

#### 3.2 Kemudahan Akses dan Penggunaan dalam Layanan Administrasi Digital

Generasi Z dikenal dengan pola komunikasi yang sangat bergantung pada kemudahan akses dan penggunaan teknologi digital. Dalam konteks layanan administrasi digital, seperti yang diterapkan di portal Inspire Universitas Sam Ratulangi, kemudahan ini menjadi faktor kunci dalam menentukan sejauh mana sistem tersebut diterima dan digunakan oleh mahasiswa. Generasi Z cenderung memilih sistem yang dapat diakses dengan mudah dan memiliki antarmuka yang sederhana, tanpa kerumitan yang tidak perlu. Keinginan mereka untuk efisiensi dan kenyamanan menjadi motivasi utama dalam penggunaan teknologi dalam kehidupan akademik mereka.

Informan C memberikan masukan terkait kemudahan navigasi pada portal Inspire. Informan C merasa bahwa secara keseluruhan, portal sudah cukup mudah digunakan, tetapi ada beberapa aspek yang masih bisa diperbaiki, khususnya fitur pencarian. Informan C menjelaskan:



*“Kemudahan akan terhambat jika tidak ada fitur pencarian (search)... Mungkin bisa dikembangkan.”* (Informan C, Wawancara 22 November 2025)

Pernyataan ini mencerminkan pentingnya *usability* dalam desain sistem, yang telah lama menjadi pusat perhatian dalam bidang *Human-Computer Interaction* (HCI). *Usability* dalam konteks ini merujuk pada seberapa mudah dan intuitif antarmuka sebuah sistem bagi pengguna. Sistem yang mudah digunakan, dengan navigasi yang sederhana dan cepat, akan lebih diterima oleh pengguna, terutama oleh generasi Z yang tumbuh dengan teknologi digital sejak dini. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh **Norman (2013)**, yang menyatakan bahwa desain yang intuitif dapat mempercepat proses adaptasi pengguna terhadap sistem dan meningkatkan efisiensi dalam penggunaan teknologi.

Selain itu informan D juga mengungkapkan pengalamannya terkait kemudahan dalam menggunakan Portal *Inspire*, terutama dalam pengisian KRS yang dulunya memakan waktu dan harus dilakukan secara manual. Informan D menuturkan:

*“Pengisian KRS di portal Inspire lebih cepat dibandingkan dengan cara tradisional karena bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja.”* (Informan D, Wawancara 22 November 2025)

Pernyataan Informan D mendukung teori *usability*, yang mengedepankan antarmuka yang intuitif dan mudah digunakan sebagai kunci utama dalam memaksimalkan efisiensi dan kepuasan pengguna. Pengalaman Informan D menunjukkan bahwa pengurangan hambatan dalam penggunaan platform digital akan meningkatkan adopsi sistem tersebut oleh penggunanya. Dengan kemudahan akses dan penggunaan yang ditawarkan oleh portal *Inspire*, mahasiswa generasi Z tidak hanya merasa lebih nyaman, tetapi juga lebih efisien dalam mengakses informasi di portal. Hal ini menunjukkan bahwa desain sistem yang memprioritaskan kemudahan dan *usability* menjadi faktor penting dalam meningkatkan adopsi teknologi oleh generasi muda yang sangat terbiasa dengan kecepatan dan kenyamanan digital.

### 3.3 Interaktivitas dalam Layanan Administrasi Digital

Interaktivitas menjadi factor penting bagi generasi Z, yang lebih menginginkan keterlibatan aktif dalam system digital mereka. Mereka menginginkan interaksi yang lebih langsung dengan system atau pihak yang mengelola system tersebut. Informan E mengapresiasi berbagai fitur portal *Inspire*, seperti akses informasi terkait jadwal dan KRS yang dapat diakses secara cepat. Namun, informan E juga menyoroti pentingnya fitur interaksi, seperti kemampuan untuk berkomunikasi langsung dengan dosen.

*“Portal Inspire sangat fleksibel dan cepat dalam mengakses data pribadi dan informasi perkuliahan. Namun, fitur interaksi seperti komunikasi dengan dosen pembimbing perlu ditingkatkan.”* (Informan E, wawancara 22 November 2025)

Penelitian dari **Kreijns et al (2021)** tentang *social presence theory* menunjukkan kehadiran sosial sebagai kombinasi dari interaksi, responsivitas, dan kehangatan komunikasi dalam lingkungan digital. *Social Presence* bergantung pada desain platform, bentuk pesan, dan kualitas umpan balik. Dalam konteks layanan digital administrasi kampus seperti portal *Inspire*, fitur seperti *chat* dengan dosen, notifikasi status pengajuan, dan kemampuan mendapatkan umpan balik langsung merupakan elemen yang memperkuat kehadiran sosial sistem bagi mahasiswa.

Selain informan E, ada juga informan F yang menyarankan peningkatan interaktivitas melalui fitur *chat* dan pemberitahuan secara instan, yang menurutnya akan meningkatkan keterlibatan pengguna.

*“Fitur chat dan notifikasi yang langsung masuk ke email dan aplikasi sangat membantu, tetapi mungkin bisa ditingkatkan lagi untuk interaksi yang lebih baik dengan dosen.”* (Informan F, wawancara 22 November 2022)

Informan F mengharapkan adanya pengembangan fitur-fitur seperti *chatbot* dan notifikasi yang lebih responsif, yang akan membuat portal *Inspire* menjadi lebih interaktif. Dari wawancara tersebut dapat menunjukkan bahwa pola komunikasi yang diinginkan oleh generasi Z dalam mengakses administrasi digital bukan hanya sekadar hubungan satu arah, tetapi juga komunikasi yang interaktif, responsif, dan hangat. Pola komunikasi yang interaktif seperti yang diharapkan dari portal *Inspire* dapat mengubah persepsi bahwa layanan administrasi digital yang komunikasinya satu arah dapat menjadi interaktif dan relevan dengan generasi Z.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang memfokuskan kajian pada pola komunikasi generasi Z terhadap layanan administrasi digital di portal Inspire Universitas Sam Ratulangi, dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi yang dilakukan mahasiswa generasi Z tercermin melalui tiga pola utama yaitu cepat, mudah, dan interaktif. Mahasiswa menunjukkan kecenderungan kuat untuk memanfaatkan teknologi yang memungkinkan mereka menyelesaikan proses administrasi secara segera tanpa hambatan, mengakses layanan dengan antarmuka yang sederhana serta fleksibel digunakan dari berbagai perangkat, serta mengharapkan adanya ruang interaksi yang responsif dan dua arah dalam komunikasi digital. Pengalaman para informan memperlihatkan bahwa portal Inspire telah mampu memenuhi sebagian besar ekspektasi komunikasi generasi Z terutama dalam aspek kecepatan dan kemudahan, sementara aspek interaktif masih membutuhkan peningkatan agar mahasiswa dapat merasakan kehadiran sosial dan keterlibatan yang lebih optimal dalam proses administrasi digital. Temuan ini menunjukkan bahwa pola komunikasi generasi Z pada dasarnya terbentuk dari kebutuhan akan efisiensi, kenyamanan, dan keterhubungan, yang sangat mempengaruhi cara mereka berinteraksi dengan layanan administrasi berbasis teknologi di lingkungan kampus.

#### REFERENSI

- Norman, D. A. (2013). *The design of everyday things*. Basic Books.
- Badan Pusat Statistik. (2021). *Hasil Sensus Penduduk 2020*. Badan Pusat Statistik. Diakses dari <https://sensus.bps.go.id/main/index/sp2020>
- Fauzan, M. (2025, January 6). *Medsos jadi tempat favorit Gen Z habiskan waktu luang*. GoodStats Data. <https://data.goodstats.id/statistic/medsos-jadi-tempat-favorit-gen-z-habiskan-waktu-luang-L2OF1>
- Pusat Data dan Sistem Informasi Universitas Medan Area. (2025). *Digitalisasi layanan akademik: Menuju kampus cerdas*. PUSDASI UMA. <https://pusdasi.uma.ac.id/digitalisasi-layanan-akademik-menuju-kampus-cerdas/>
- Rainer, P. (2023, August 29). *Sensus BPS: Saat ini Indonesia didominasi oleh Gen Z*. GoodStats Data. Sensus BPS: Saat Ini Indonesia Didominasi Oleh Gen Z - GoodStats Data
- Regoniel, P. (2023, April 10). *Descriptive qualitative research: 6 important points*. SimplyEducate.Me. <https://simplyeducate.me/descriptive-qualitative-research/>
- Sugiarti, U. (2025, February 10). *Mayoritas generasi Z menghabiskan waktu luang dengan media sosial*. GoodStats. Mayoritas Generasi Z Menghabiskan Waktu Luang dengan Media Sosial – GoodStats
- UNESCO. (2025). *Digital learning and transformation of education*. UNESCO. <https://www.unesco.org/en/digital-education>
- Universitas Sam Ratulangi. (2020). *Peluncuran Portal INSPIRE UNSRAT*. Universitas Sam Ratulangi. <https://www.unsrat.ac.id/peluncuran-portal-inspire-unsrat/>
- UPT Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Sam Ratulangi. (n.d.). *Fitur utama Portal Inspire*. Portal Inspire UNSRAT. Retrieved November 22, 2025, from <https://inspire.unsrat.ac.id/panduan/>
- Wanti, E. P. (2025, March 25). *Digitalisasi dan reformasi administrasi: Meningkatkan kualitas layanan akademik di prodi Administrasi Publik*. BPMPP Universitas Medan Area. <https://bpmpp.uma.ac.id/2025/03/25/digitalisasi-dan-reformasi-administrasi-meningkatkan-kualitas-layanan-akademik-di-prodi-administrasi-publik/>
- Asmarantika, R. A., Magnus Prestianta, A., & Evita, N. (2022). Pola konsumsi media digital dan berita online Gen Z Indonesia. *Jurnal Kajian Media*, 6 No. 1, 34–44. <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/ilkom/index>
- Carmo, J. E. S., Lacerda, D. P., Klingenberg, C. O., & Piran, F. A. S. (2025). *Digital transformation in the management of higher education institutions*. In *Sustainable Futures* (Vol. 9). Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/j.sfr.2025.100692>
- Dhameria, V., Muazeib, A. I. M., Blhaj, K. M. S., Sugiyarsih, S., & Rosadah, R. A. (2025). The Impact of Digital Transformation in Higher Education Management: Integrating Online Learning and Educational Applications for Efficiency and Accessibility. *International Journal of Educational Qualitative Quantitative Research*, 4(1), 15–24. <https://doi.org/10.58418/ijeqr.v4i1.135>

- El-Astal, M., & El-Youssef, H. (2025). What Is Digital Communication? Developing a Conceptual Definition of the Term. *Forum for Linguistic Studies*, 7(1), 471–479. <https://doi.org/10.30564/fls.v7i1.7766>
- Evita, N., Prestianta, A. M., & Asmarantika, R. A. (2023). Patterns of media and social media use in generation z in Indonesia. *Jurnal Studi Komunikasi (Indonesian Journal of Communications Studies)*, 7(1), 195–214. <https://doi.org/10.25139/jsk.v7i1.5230>
- Gandana, I., & Oktaviandy, R. (2021). Social Media use among Indonesia's Generation Z: A Case of University Students in Bandung, West Java. *Komunitas*, 13(2), 168–178. <https://doi.org/10.15294/komunitas.v13i2.28856>
- Hu, Q., Hu, X., & Hou, P. (2022). One Social Media, Distinct Habitus: Generation Z's Social Media Uses and Gratifications and the Moderation Effect of Economic Capital. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.939128>
- Kreijns, K., Xu, K., & Weidlich, J. (2022). Social Presence: Conceptualization and Measurement. In *Educational Psychology Review* (Vol. 34, Issue 1, pp. 139–170). Springer. <https://doi.org/10.1007/s10648-021-09623-8>
- Limilia, P., Gelgel, R. A., & Rahmiaji, L. R. (2022). Digital Literacy Among Z Generation in Indonesia. *EpSBS*, 1–11. <https://doi.org/10.15405/epsbs.2022.01.02.1>
- Lolong Rando, Sambul Alwin, & Lumenta Arie. (2022). Email Client Development In UNSRAT Inspire Portal With Gmail Service Integration. *Jurnal Teknik Elektro Dan Komputer UNSRAT*, 11 No. 1, 35–44.
- Peredy, Z., Vigh, L., Quingyu, W., & Muiy, J. (2024). Analysing Generation Z Communication Attitudes, Values and Norms. *Acta Periodica*, 30, 4–19. <https://doi.org/10.47273/ap.2024.30.4-19>
- Pham, L., Limbu, Y. B., Bui, T. K., Nguyen, H. T., & Pham, H. T. (2019). Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(1). <https://doi.org/10.1186/s41239-019-0136-3>
- Polin, K., Yigitcanlar, T., Limb, M., & Washington, T. (2023). The Making of Smart Campus: A Review and Conceptual Framework. In *Buildings* (Vol. 13, Issue 4). MDPI. <https://doi.org/10.3390/buildings13040891>
- Setiawan, Z., Permana, A. Y., Akbardin, J., & Sumarto, S. (2024). *Development of Smart Campus in Improving the Quality of Learning* (pp. 978–988). [https://doi.org/10.2991/978-2-38476-198-2\\_136](https://doi.org/10.2991/978-2-38476-198-2_136)
- Villamin, P., Lopez, V., Thapa, D. K., & Cleary, M. (2025). A Worked Example of Qualitative Descriptive Design: A Step-by-Step Guide for Novice and Early Career Researchers. *Journal of Advanced Nursing*, 81(8), 5181–5195. <https://doi.org/10.1111/jan.16481>
- Zahlimar, Abu Bakar, Ipik Permana, Mukarto Siswoyo, & Hamirul. (2023). Analysis and Study of the Use of Digital National Identity Card Services in Generation Z. *Open Access Indonesia Journal of Social Sciences*, 6(5), 1061–1068. <https://doi.org/10.37275/oaijss.v6i5.172>
- Zou, Y., Kuek, F., Feng, W., & Cheng, X. (2025). Digital learning in the 21st century: trends, challenges, and innovations in technology integration. In *Frontiers in Education* (Vol. 10). Frontiers Media SA. <https://doi.org/10.3389/feduc.2025.1562391>