

**PENGUNAAN GOOGLE WORKSPACE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI MAHASISWA DI UPT. LABORATORIUM TERPADU
UNIVERSITAS SRIWIJAYA INDRALAYA**

Oleh :

**Nama : M. Tri Bakti Utama
Nim : 20.11.046
Program Studi : Administrasi Negara**

ABSTRACT

M. Tri Bakti Utama 2024, NIM 20.11.046. Thesis: Using Google Workspace to Improve Administrative Services at UPT. Sriwijaya Indralaya University Integrated Laboratory, Administration Study Program, STIA Satya Negara Palembang, Main Supervisor (I) Mr. M. Sattarudin, S, Sos., M.Si and Assistant Supervisor (II) Mr. Tarmizi Endrianto, S, Sos., M.Sc.

Student Administration Services at UPT. The Integrated Laboratory of Sriwijaya Indralaya University in handling administrative services has been greatly resolved because it is helped by the existence of an application called Google Workspace where this application helps make work easier but there are problems with the system which sometimes the network is unstable for the Head of UPT. Sriwijaya Indralaya University Integrated Laboratory can provide services using a stable network to improve administrative service processes.

The discussion of the problems in this paper is carried out using a qualitative approach with a deductive method which discusses the problems to be studied by writing discussion topics that are described in general terms and then drawing specific conclusions.

Using Google Workspace to Improve Student Administration Services at UPT. Sriwijaya Indralaya University Integrated Laboratory. Student Administration Services in the Integrated Laboratory Section of Sriwijaya Indralaya University can be said to be good by looking at several indicators, namely Transparency, Participation, Loyalty, Conditionality and Accountability. Then the Google Workspace Application to Improve Student Administration Services at UPT. The Sriwijaya Indralaya University Integrated Laboratory has had a good impact on Student Administration Services which can be seen from several indicators, namely Flexibility, efficiency, effectiveness, an orderly system and saving funds.

Keywords: "Use of Google Workspace and Student Administration Services"

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

UPT. Laboratorium merupakan unit pelaksana teknis universitas sebagai unsur dalam mengelola laboratorium untuk kegiatan pendidikan, pengajaran, atau pelatihan baik bagi mahasiswa, dosen maupun pihak-pihak yang membutuhkan fasilitas pelayanan laboratorium. Laboratorium adalah suatu tempat dimana dilakukan kegiatan percobaan, pengukuran, penelitian atau riset ilmiah yang berhubungan dengan ilmu sains (kimia, fisika, biologi) dan ilmu-ilmu lainnya. Laboratorium bisa berupa ruangan yang tertutup seperti kamar atau ruangan terbuka seperti kebun dan lain-lain. Laboratorium merupakan tempat untuk mengaplikasikan teori keilmuan, pengujian teoritis, pembuktian uji coba, penelitian dan sebagainya dengan menggunakan alat bantu yang menjadi kelengkapan dari fasilitas dengan kuantitas dan kualitas yang memadai termasuk dalam pelayanan administrasinya.

Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang berhubungan dengan tata persuratan, administrasi keanggotaan dan bebas perpustakaan. Adapun pelayanan yang diberikan adalah menerima surat masuk, menerima sumbangan koleksi dari donatur, mengaktifasi keanggotaan dan pembuatan kartu anggota, memvalidasi Surat Keterangan Bebas Pinjam bagi civitas akademika (dosen/mahasiswa/tenaga kependidikan) Universitas yang selesai studi atau akan pindah institusi.

Pelayanan administrasi juga merupakan bagian dari pelayanan di lingkungan universitas diantaranya pelayanan administrasi mahasiswa pelayanan administrasi mahasiswa bisa dilihat dari pandangan sebagai salah satu alat untuk mencapai tujuan kompetitif, karena kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memuaskan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kualitas pelayanan juga merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dalam

pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan mahasiswa. Pelayanan administrasi yang lebih efektif

Aplikasi adalah program komputer yang dirancang untuk melakukan tugas tertentu pada sebuah perangkat seperti komputer, smartphone, atau tablet. Aplikasi bisa berupa perangkat lunak yang dibuat untuk mengoptimalkan kinerja sistem dalam pengelolaan berbagai macam data. Aplikasi juga dapat membantu meningkatkan produktivitas penggunaan dengan menyediakan alat yang lebih efektif dan efisien untuk menyelesaikan berbagai tugas pekerjaan. Aplikasi yang digunakan dalam meningkatkan pelayanan administrasi saat ini merupakan aplikasi yang bernama google workspace.

Google workspace merupakan suatu layanan aplikasi milik google yang hadir sebagai tools pengembang produktivitas pekerjaan. Google workspace merupakan layanan yang menggabungkan beberapa aplikasi pendukung pekerjaan. Kemunculan google workspace sangat dibutuhkan khususnya dalam bidang pelayanan administrasi. Google workspace mampu membuat semua pekerjaan menjadi praktis. Berbagai macam aplikasi dalam google workspace diantaranya aplikasi chat, dokumen, panggilan video, dan email. Dalam pelayanan administrasi google workspace berfungsi untuk mengirim berbagai jenis tugas pelayanan administrasi di antaranya untuk pelayanan mahasiswa yang membutuhkan informasi dapat menggunakan sistem aplikasi google workspace.

Adapun fungsi google workspace dalam pelayanan administrasi mahasiswa yaitu dapat mempermudah dalam bidang pendidikan di antaranya proses penginputan data mahasiswa berupa surat izin masuk, dan surat izin keluar yang dapat diperoleh tidak dengan menggunakan surat langsung melainkan secara online atau menggunakan teknologi berupa aplikasi google workspace.

Menyadari pentingnya sebuah teknologi aplikasi google workspace dalam pelayanan administrasi mahasiswa sangatlah berguna karena dalam sebuah pelayanan administrasi juga dibutuhkan proses pembaruan dalam pelayanannya di antaranya proses pelayanan ini menggunakan sebuah media aplikasi google yaitu workspace yang dimana dapat membantu setiap pekerjaan administrasi, di antaranya membantu mempercepat pengiriman surat melalui gmail, sendiri adalah surat elektronik sarana mengirim surat melalui jaringan komputer, gmail sendiri ditulis menggunakan komputer dan berbagai alat elektronik lainnya.

Sistem pelayanan administrasi mahasiswa yang dimana berfungsi untuk masalah akademik pada kemahasiswaan, pelayanan administrasi perencanaan, serta pelayanan administrasi statistik dan informasi pada bagian ini sistem pelayanan ini sebelumnya hanya berupa sistem lama tanpa menerapkan sebuah aplikasi dan pembaruan di era digitalisasi ini maka sistem pengelolaan yang cepat dan baik bagi kemahasiswaan juga sangat penting untuk menunjang efisiensi kinerja pegawai.

Untuk mencapai suatu tujuan dibutuhkan sistem pelayanan administrasi untuk mencapai tujuan pelayanan yang baik. Pelayanan administrasi merujuk pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan tersebut. Pelayanan administrasi sendiri sebuah bagian dari tata usaha administrasi jika dalam bidang universitas, maka pelayanan administrasi mahasiswa sangatlah di butuhkan dalam proses kerjanya. Pelayanan administrasi akan lebih berkualitas apabila pelayanan tersebut baik.

Dalam sistem penggunaan google workspace memiliki pengaruh terhadap pelayanan administrasi di antaranya, aplikasi yang dimana sewaktu-waktu dapat memiliki masalah pada sistemnya dimana permasalahan tersebut dapat berupa permasalahan konversi dokumen. Salah satu kekurangan yang perlu di pertimbangkan adalah penggunaannya yang berkaitan dengan konversi dokumen.

Permasalahan pada pelayanan administrasi mahasiswa juga memiliki beberapa kendala di antaranya dimana pelayanan administrasi yang terbilang harusnya terbantu untuk memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa, memiliki masalah pada pelayanan Sumber daya manusia yaitu dimana keterlambatan respon pelayanan administrasi yang sangat lambat, informasi dapat diterima berhari-hari, proses pelayanan seperti penerimaan surat izin bebas pinjam pada pelayanan administrasi tersebut terlambat karena jaringan internet yang digunakan terbilang sangat lemah dan dapat mempengaruhi prosedur pelayanan administrasi mahasiswa.

Berdasarkan observasi awal penulis ditemukan berbagai indikasi masalah pada pelayanan administrasi untuk mahasiswa di UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya, yaitu bahwa sistem pelayanan yang lambat untuk proses pelayanannya dan sumber daya manusia masih kurang merespon baik mahasiswanya. Untuk penggunaan aplikasi google workspace sudah sangat membantu sistem pelayanan dengan cepat namun kesediaan sumber daya manusia sangat

kurang responsif, adapun kendala yang dihadapi adalah yang dimana aplikasi dalam google workspace membutuhkan sebuah jaringan yang stabil agar dapat dengan mudah di akses, sementara dari hasil pengamatan sementara jaringan pada daerah UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya mengalami internet yang lambat sehingga dapat memungkinkan kinerja pelayanan administrasi menjadi lambat juga.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan berjudul, **“Penggunaan Google Workspace Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Mahasiswa di UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya.”**

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Penggunaan Google Workspace Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Mahasiswa di UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya?

Tujuan Penelitian

Pada dasarnya tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab pokok masalah penelitian. Oleh karena itu, tujuan Penelitian ini dapat dirumuskan bahwa untuk mengetahui Penggunaan Google Workspace Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Mahasiswa di UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya.

B. LANDASAN TEORI

Pengertian Penggunaan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia penggunaan diartikan sebagai proses, cara perbuatan memakai sesuatu, pemakaian. (KBBI, 2002:852). Penggunaan sebagai aktivitas memakai sesuatu atau membeli sesuatu berupa barang dan jasa. Pembeli dan pemakai yang dapat disebut pula sebagai konsumen barang dan jasa.

Penggunaan yaitu kedalaman atau reaksi emosional dan kekuatan yang mendukung suatu pendapat atau sikap. Intensitas juga diartikan sebagai tingkat/ukuran intensitasnya (Rinjani dan Firmanto, 2013:2)

Penggunaan juga dapat diartikan sebagai pemakaian sesuatu yang dilakukan seseorang dan dapat bermanfaat baik bagi dirinya maupun orang lain. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, penggunaan adalah cara memakai, menggunakan. Dapat disimpulkan bahwa penggunaan adalah

perbuatan seseorang dalam menggunakan sesuatu yang memiliki nilai guna atau manfaat.

Pengertian Google Workspace

Google Workspace adalah layanan atau tools yang dirilis oleh Google untuk memudahkan pekerjaan. Beragam rangkaian aplikasi cerdas milik Google yang sudah familiar dan sering digunakan. Ini mencakup beberapa aplikasi dan fitur yang sangat bermanfaat untuk produktivitas kerja. Google Workspace mengintegrasikan semua aplikasi dengan mulus, seperti email, chat, panggilan video, dokumen, penyimpanan dan masih banyak aplikasi lainnya. Sehingga penggunaannya dapat melakukan Pekerjaan dengan sangat mudah. Nuryanto H, (2017-2024).

Ada Beberapa Fitur aplikasi Google Workspace di antaranya : Gmail merupakan salah satu provider email yang telah digunakan sebanyak lebih dari satu miliar pengguna. Melalui Gmail yang tersedia di Google Workspace, pengguna memungkinkan untuk mendapatkan layanan email tanpa iklan yang telah diperbarui.

Menurut Audina Chairu Nisa (2022:6), Google workspace terbagi dalam beberapa jenis aplikasi yaitu sebagai berikut:

- a. Gmail
Siapa yang nggak kenal dengan Gmail Menjadi salah satu provider email yang paling populer di dunia dengan lebih dari 1,2 miliar pengguna. Gmail menjadi salah satu rangkaian yang hadir di Google Workspace yang memungkinkan pengguna mendapatkan email versi bebas iklan yang disempurnakan..
- b. Google Calendar
Aplikasi populer ini digunakan untuk menjadwalkan *meeting* dengan klien, menetapkan tanggal jatuh tempo, dan pengingat untuk proyek-proyek penting. Ini juga bisa digunakan untuk mengatur manajemen pekerjaan.
- c. Google Drive
Tempat penyimpanan segala file dan dokumen, yup Google Drive! Umumnya kapasitas penyimpanan ini hanya 25 GB. Tetapi di Google Workspace minimal 30 GB untuk setiap pengguna. Bahkan untuk paket Business, Enterprise dan Teams menyediakan penyimpanan unlimited yang dapat diakses dari mana saja dengan kontrol berbagi dan dukungan 24/7 juga.
- d. Google Docs
Aplikasi ini membuat pengguna bisa membuat dan mengedit dokumen teks langsung di browser lho tanpa menggunakan software. Orang-orang pun bisa mengerjakan satu

dokumen yang sama dan otomatis akan tersimpan meskipun tanpa terkoneksi di internet.

e. Google Spreadsheet

Jika temannya Words adalah Google Docs, maka temannya Excel adalah Google Spreadsheet. Untuk mengedit dokumen teks, angka hingga *report data*. Spreadsheet memiliki fitur AI dimana dapat memanfaatkan wawasan atau *insight* yang tepat untuk memudahkan pekerjaan.

f. Google Slide

Butuh membuat presentasi atau powerpoint Google Slides adalah pengguna bisa membuat slide presentasi dengan mudah hingga bisa berkolaborasi dengan banyak orang tanpa batas.

g. Google Keep

Google Keep adalah alat yang digunakan untuk menyimpan pertanyaan yang sering diajukan, membuat daftar tugas, catatan, dan mengatur pengingat agar tetap di jalur dengan sinkronisasi di semua perangkat.

h. Google Chat

Aplikasi Google Workspace selanjutnya adalah Google Chat. Platform ini merupakan ruang kerja grup khusus dengan obrolan 1:1 dan obrolan grup.

i. Google Meet

Tentu saja kita semua mengenal Google Meet sebagai platform dalam melakukan video call atau online meeting. Mudah digunakan dan menampung cukup banyak orang.

j. Google Form

Untuk mengumpulkan data umumnya kita membuat formulir. Dan Google Form menjadi solusinya. Mudah dibuat, mudah digunakan, dan digunakan oleh sebagian besar bisnis untuk mengumpulkan informasi sesuai dengan kebutuhan.

k. Google Sites

Ini adalah fitur yang khusus digunakan untuk meng-host situs seperti WordPress. Penggunaannya bisa membuat situs menarik secara kolaboratif untuk tim, project atau event.

l. Apps Script

Apps Script adalah satu-satunya platform berkode rendah yang mempercepat dan mempermudah pembuatan solusi bisnis yang mengintegrasikan, mengotomatisasi, dan memperluas Google Workspace.

m. Jamboard

Layaknya seperti papan tulis, Jamboard bisa menjadi platform untuk menuangkan ide yang ada di kepala kamu. Visualisasikan ide dengan mudah dan kolaboratif dengan tim dengan

menambahkan gambar dan catatan. Kamu pun bisa membagikan sketsa ide kepada banyak orang.

n. Cloud Search

Fitur Google Workspace Cloud Search memungkinkan pengguna menelusuri konten perusahaan di Google Workspace seperti Gmail, Drive, Docs, Spreadsheet, Slides, Calender, dan lainnya.

o. Endpoint

Merupakan fitur yang membantu menonaktifkan layanan Google di ponsel yang salah tempat atau dicuri. Admin dapat menggunakan fitur ini untuk menghapus data Google Workspace dari perangkat dari jarak jauh jika diperlukan. Dapat digunakan di berbagai perangkat seperti Android, iOS, Windows, Chrome OS, MacOS, dan Linux.

p. Vault

Fitur Google Workspace lainnya adalah Vault. Vault memungkinkan bisnis untuk mengelola, mempertahankan, menelusuri, dan mengeksport email organisasi, konten file Google Drive, dan obrolan yang direkam.

q. Admin

Dengan fitur Admin, penggunanya bisa mengelola Google Workspace untuk organisasi atau perusahaan. Fitur ini mencakup menambahkan pengguna, kelola perangkat, dan konfigurasi keamanan dan pengaturan dengan mudah sehingga data tetap aman. Jadinya kegiatan administrasi tidak perlu offline melainkan secara online.

r. Work Insight

Fitur terakhir adalah Work Insight dimana bisa memahami bagaimana Google Workspace memengaruhi organisasi Anda secara real time. Dengan fitur ini, kamu bisa mendapatkan wawasan tentang adopsi, pola kerja, dan kolaborasi di berbagai aplikasi Google Workspace.

Menurut Nusa.id (2017-2024), Faktor-Faktor Kendala Pada Penggunaan Aplikasi Google Workspace sebagai berikut:

1. Permasalahan Konversi Dokumen

Salah satu kekurangan yang perlu dipertimbangkan adalah penggunaannya dapat mengalami masalah yang berkaitan tentang konversi dokumen.

2. Koneksi internet

Aplikasi ini untuk bisa berfungsi secara normal, penggunaannya harus selalu tersambung dengan internet. Saat penggunaannya berada di daerahnya kesulitan sinyal internet, maka layanannya akan langsung mengalami gangguan. Perusahaan

yang berada di daerah koneksi internet yang kurang baik, dapat mengalami gangguan saat menggunakan layanan.

Menurut Nuryanto H, (2023:8) Penggunaan Google workspace membantu Sebagian Kinerja Pelayanan terutama Sistem administrasi di antaranya sebagai berikut:

1. Fleksibel artinya penggunaan yang cukup baik dan lebih cepat.
2. Efisiensi mampu menghindari kesalahan atau pemborosan bahan, energi, tenaga, uang, dan waktu dalam melakukan suatu tugas.
3. Efektivitas tingkat keberhasilan dalam pencapaian suatu tugas dengan cepat.
4. Koneksi cepat kecepatan dalam mengirim data mampu melakukan kinerja yang cepat dan efektif.
5. Program Aplikasi adalah jenis perangkat lunak yang dirancang khusus untuk mempermudah pengguna dalam melakukan berbagai macam tugas.
6. Hemat dana artinya mampu menghemat dalam pengeluaran tidak memakan banyak tempat jika membutuhkan suatu pelayanan administrasi berupa surat menyurat.

Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir 2005:16)

Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu:

- 1). Persepsi konsumen
- 2). Produk/jasa dan
- 3) Proses.

Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa atau layanan.

Pengertian Administrasi

Administrasi dalam kehidupan sehari-hari ataupun dalam dunia kerja, anda pasti sudah tidak asing dengan istilah administrasi. Kata ini sering dijumpai dan digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Namun tidak semua mengetahui apa sebenarnya yang dimaksud dengan administrasi itu sendiri.

Berdasarkan pengertian diatas dapat diartikan bahwa administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan pengolahan data dan informasi yang meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan secara tertulis yang diperlukan oleh suatu organisasi.

Apabila melihat pendapat dari Sondang P. Siagian, administrasi dapat diilustrasikan seperti pemain sepak bola yang melakukan sebuah kerjasama bersama pemain lainnya untuk memenangkan timnya dalam sebuah pertandingan.

Pengertian Pelayanan Administrasi Mahasiswa

Pelayanan Administrasi Mahasiswa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan mahasiswa, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk 17 akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. (dalam Harbani Pasalong, 2007:129).

Di antaranya Pelayanan Administrasi Mahasiswa Sebagai institusi jasa pendidikan bagi masyarakat umum, institusi/lembaga tentu memberikan pelayanan Kepada Publik (Mahasiswa dan Masyarakat). pelayanan yang di titik beratkan pada pelayanan administrasi keuangan tujuan dari pelayanan administrasi mahasiswa seperti keuangan kewajiban administrasi yang memenuhi permintaan kemahasiswaan. Manajemenuma (2021:10).

Pelayanan administrasi yang baik menurut Paiman Napitupulu (2007:8) mengatakan bahwa kualitas pelayanan tercermin dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta dimengerti JOM FISIP Vol.3 No. 2 Oktober 2016 Page 7 2).
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberian dan penerima pelayanan publik.

UPT. Laboratorium Terpadu

UPT. Laboratorium Terpadu merupakan Unit Pelaksana Teknis Universitas sebagai unsur dalam mengelola laboratorium untuk kegiatan pendidikan, pengajaran, atau pelatihan baik bagi mahasiswa, dosen maupun pihak-pihak yang membutuhkan pelayanan laboratorium.

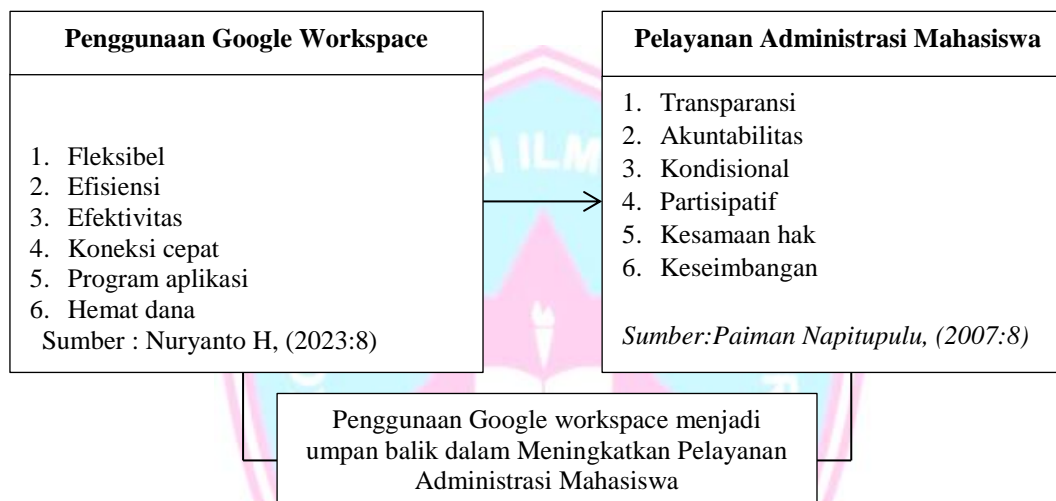
UPT atau Unit Pelaksana Teknis adalah satuan kerja atau organisasi bersifat mandiri yang melaksanakan tugas teknis penunjang tertentu dari organisasi induk, Penjelasan tersebut sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Menteri Negara Nomor PER/18/M.Pan/11/2008.

Kerangka Berpikir

Dalam Penelitian ini, penggunaan Google Workspace dilihat dari dimensi penggunaan internet aplikasi menurut Rosengren dalam Rakhmat (2005:66) yaitu: intensitas penggunaan, isi pesan dan hubungan antar khalayak dengan isi media dalam hal ini perhatian pada tampilan media itu sendiri.

Menurut Hardiansyah (2011:11) Kebutuhan Pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Kerangka pikir yang melandasi penelitian ini dapat dirumuskan dalam Gambar berikut.

Gambar Kerangka Berpikir



C. PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode Penelitian adalah suatu cara atau jalan untuk mendapatkan kembali pemecahan terhadap segala permasalahan yang diajukan (Fahry dkk, 2014). Sedangkan Menurut sugiyono (2013:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapat data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Dalam Penelitian ini penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. Sugiyono (2011:15), metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *Postpositivisme*, digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *Purposive* dan *Snowball*, teknik belajar dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dan generalisasi.

3.2 Definisi Konsep

Menurut Muliarta (2016:2), “Konsep adalah suatu abstraksi yang menggambarkan ciri-ciri umum sekelompok objek, peristiwa atau fenomena lainnya.” Dalam definisi konseptual ini, penulis akan menjelaskan tentang masalah-masalah yang akan diteliti, agar dapat diketahui jelas kearah mana maksud dan tujuan dari penelitian dan memudahkan berbagai pihak dalam menginterpretasikan mengenai konsep-konsep sesuai dengan lingkungan penelitian ini.

Berdasarkan definisi konsep di atas maka definisi konsep dalam penelitian ini adalah :

1. Google Workspace adalah layanan atau tools yang dirilis oleh Google untuk memudahkan pekerjaan. Beragam rangkaian aplikasi cerdas milik Google yang sudah familiar dan sering digunakan. Ini mencakup beberapa aplikasi dan fitur yang sangat bermanfaat untuk produktivitas kerja. Google Workspace mengintegrasikan semua aplikasi dengan mulus, seperti email, chat, panggilan video, dokumen,

penyimpanan dan masih banyak aplikasi lainnya. Sehingga penggunaanya dapat melakukan Pekerjaan dengan sangat mudah.

2. Pelayanan Administrasi Mahasiswa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan mahasiswa, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk 17 akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. (Harbani Pasalong, 2007:129).

Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2016:31), definisi operasional adalah penentuan kontrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan kontrak, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran kontrak lebih baik. Adapun konsep dan operasional konsep penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.:

Tabel Definisi Konsep

No	Konsep	Indikator-indikator
1.	Penggunaan Google Workspace Sumber: Nuryanto H, (2023:8)	Fleksibel Efisiensi Efektivitas Koneksi cepat Program Aplikasi Hemat dana
2.	Pelayanan Administrasi Mahasiswa Paiman Napitupulu, (2007:8)	Transparansi Akuntabilitas Kondisional Partisipatif Kesamaan hak Keseimbangan

Informan Penelitian

Menurut Afrizal (2016:139), “Informan Penelitian adalah orang yang memberikan informasi tentang dirinya ataupun orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti atau pewawancara mendalam.” Dapat disimpulkan bahwa informan merupakan seseorang yang, karena memiliki informasi (data) banyak mengenai

objek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian.

Informan dalam penelitian kualitatif yaitu informan penelitian yang memahami informasi tentang objek penelitian. Berikut ini adalah informan yang membantu peneliti dalam penelitian ini sebagaimana tercantum dalam tabel 3 berikut:

Tabel Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1.	Kasubag Tata Usaha	1 orang
2.	Kepala UPT. Laboratorium Terpadu	1 orang
3.	Staff Administrasi selaku pengguna Google Workspace.	3 orang
4.	Mahasiswa Pengguna Pelayanan Administrasi UPT Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya	2 orang
	Total	7 orang

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan kelengkapan data yang diperlukan dalam penyusunan penelitian ini maka perlu dilakukan teknik pengambilan data yang handal, akurat, dan objektif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Sugiyono (2016:224), yaitu:

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia. Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, bekerja hanya berdasarkan data, yaitu mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.

2. Wawancara

Teknik yang dipergunakan untuk mendapatkan data atau memperoleh keterangan atau informasi dengan mewawancarai orang yang

terlibat langsung dengan aktivitas yang dihadapi dalam penelitian. Wawancara dilakukan pada narasumber yaitu, Kasubag tata usaha 1 orang, Kepala UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya 1 orang, Pengadministrasi Surat 3 orang, Mahasiswa yang menggunakan Pelayanan administrasi jurusan kimia dan fisika 2 orang total keseluruhan 7 orang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa pada waktu yang lalu, dan dapat berbentuk tulisan, gambar, maupun karya-karya monumental dari seseorang. Data yang akan dikumpulkan melalui metode ini ialah profil UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya

4. Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data dari laporan penelitian, buku-buku ilmiah, artikel, dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian.

Berdasarkan teori diatas, untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data, observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka.

Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa data deskriptif kualitatif dengan menggunakan model Miles dan Huberman, Miles and Huberman dalam Sugiyono (2014:91), mengemukakan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data yang diperoleh sudah jenuh, aktivitas tersebut dimulai dari reduksi data dan penyajian data sehingga dapat menarik sebuah kesimpulan.

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan tahap dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data merupakan penyederhanaan, penggolongan, dan membuang yang tidak perlu data sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan.

2. Penyajian data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan suatu kesimpulan dan pengambilan kesimpulan serta pengambilan tindakan. membuat penyajian data merupakan sebuah analisis data. penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk tabel, diagram, maupun

grafik. Pemilihan bentuk ini disesuaikan dengan jenis data yang akan dihasilkan dan selanjutnya memberikan penafsiran dan interpretasi. Memberikan interpretasi adalah memberikan arti yang lebih luas dari penemuan penelitian.

3. Menarik Kesimpulan dan Verifikasi

Menarik Kesimpulan dan Verifikasi merupakan suatu pemahaman atas informasi kemudian mencari makna dan catatan mengenai kestrukturannya, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi, alur sebab akibat serta proposisi. untuk itu penarikan dalam kesimpulan metode penelitian kualitatif adalah langkah terakhir yang dilakukan peneliti dalam menganalisis data secara terus-menerus baik sebelum pengumpulan data atau setelah pengumpulan data, dalam penelitian kualitatif penarikan kesimpulan tersebut dengan cara induktif, yang mana peneliti berangkat dari kasus-kasus yang bersifat khusus berdasarkan pengalaman nyata dan kemudian di rumuskan menjadi model, konsep, teori, prinsip atau definisi yang bersifat umum.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Bab ini akan membahas mengenai hasil dari penelitian, data yang diambil dalam penelitian ini merupakan hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka di UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya yang telah dilakukan peneliti mulai dari hasil wawancara sampai mengolah data yang diperoleh untuk mengetahui bagaimana penggunaan google workspace dalam pelayanan administrasi mahasiswa di UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dilakukan melalui observasi dan wawancara yang dilakukan langsung kepada pegawai UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya. Dari hasil wawancara tersebut peneliti dapat mengetahui bahwa pelayanan administrasi mahasiswa di UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Sudah dikatakan berjalan dengan lancar dengan melihat beberapa indikator yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan terhadap pelayanan kepada mahasiswa..

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka, dengan informan sebanyak 7 orang. Untuk hasil dari penelitian dapat diketahui dari beberapa informan yang terlibat dalam hasil wawancara berikut.

Penggunaan Google Workspace di UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya

Penggunaan diartikan sebagai proses cara perbuatan dalam memakai suatu pemakain atau membeli sesuatu berupa barang dan jasa, adapun penggunaan seperti penggunaan aplikasi Google Workspace.

Google workspace merupakan fitur layanan milik google untuk menyimpan banyak aplikasi pendukung produktivitas kerja yang saling terintergrasi antara satu dengan yang lainnya. Layanan google workspace menyediakan beragam aplikasi menunjang kegiatan sehari-hari seperti gmail, google meet, google drive, google sheets, google docs, dan masih banyak lagi. Google workspace juga membantu kegiatan dalam menjalankan pekerjaan seperti pelayanan administrasi.

Penulis menggunakan pendapat ahli menurut Nuriyanto H, (2023:8) penggunaan google workspace membantu sebagian kinerja pelayanan administrasi di antaranya terdapat 6 indikator sebagai berikut:

1. Fleksibel

Dari hasil wawancara di atas maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa Kasubbag Tata Usaha, Kepala UPT. Laboratorium Terpadu, Tiga orang Staff Pelayanan Administrasi selaku Pengguna Aplikasi Google Workspace dan dua orang mahasiswa bahwa penggunaan Google Workspace dapat dikatakan Fleksibel karena fitur aplikasi di dalamnya seperti G.mail dan bitly sangat membantu dalam pelayanan administrasi dan lebih mudah tidak perlu menunggu terlalu lama tanpa mengalami gangguan besar.

2. Efisiensi

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa bentuk dari penggunaan Google Workspace secara efisien adalah, menghemat waktu, dana dan menghemat tenaga dalam proses pelayanan administrasi seperti yang dikatakan Tiga orang Staff Pelayanan Administrasi selaku Pengguna Aplikasi Google Workspace

3. Efektivitas

Efektivitas merupakan apabila suatu pekerjaan dapat dilakukan sesuai dengan yang direncanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan yang lainnya. Kata efektif mempunyai arti, efek pengaruh akibat atau dapat membawa hasil.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa Google Workspace sangat efektif dalam memenuhi pekerjaan pelayanan Administrasi di Lingkungan UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya dikatakan efektif karena memiliki fitur-fitur yang membantu proses Kinerja pelayanan administrasi.

4. Koneksi yang cepat

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa Google Workspace sangat membutuhkan jaringan internet yang cepat untuk mengakses Aplikasi Google Workspace, namun terkendala pada jaringan Wifi yang lambat, demikian dikatakan oleh Kepala UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya.

5. Program Aplikasi

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa program aplikasi yang digunakan dalam proses pelayanan administrasi adalah aplikasi Google Workspace dimana fitur-fitur di dalamnya sangat membantu proses kinerja pegawai menjadi lebih baik. Demikian yang dikatakan oleh Kasubag Tata Usaha, Kepala UPT. Laboratorium Terpadu, dan mahasiswa yang menggunakan layanan Administrasi UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya.

6. Menghemat dana

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menganalisis bahwa Google Workspace dapat membantu dalam menghemat dana aplikasi yang ada di dalamnya dapat membantu proses pelayanan administrasi lebih cepat dan tidak memerlukan biaya yang berlebihan hal itu dikatakan juga oleh Kasubbag Tata Usaha, Kepala UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya, serta Tiga orang Staff Pelayanan Administrasi selaku Pengguna Aplikasi Google Workspace dan dua orang Mahasiswa Pengguna layanan administrasi dan aplikasi Google Workspace tersebut.

Pelayanan Administrasi Mahasiswa di UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya.

Pelayanan administrasi mahasiswa merupakan sebuah bagian dari tata usaha administrasi jika dalam bidang universitas, maka pelayanan administrasi mahasiswa sangatlah dibutuhkan dalam proses kerjanya. Pelayanan administrasi akan lebih berkualitas apabila pelayanan tersebut

berjalan dengan baik.

Penulis menggunakan pendapat para ahli menurut Paiman Napitupulu, (2007:8) mengatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi yang baik tercermin pada 6 Indikator.

1. Transparansi

Transparansi artinya proses pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta dimengerti.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa proses pelayanan administrasi di UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya sudah diterapkan dengan sangat baik.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas di lingkungan pendidikan sebagai pemberi pertanggung jawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan penyelenggara pendidikan, kepada pihak yang memiliki hak atau berwenang untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. Dalam bentuk pelayanan administrasi di UPT. Laboratorium terpadu universitas sriwijaya indralaya pelayanan yang digunakan saat ini di bantu dengan aplikasi yang bernama google workspace, google workspace sendiri memiliki beberapa item di dalamnya seperti membuat surat dan mengirim surat

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa akuntabilitas yang dimaksud adalah sifat tanggung jawab dari pelayanan administrasi untuk itu pelayanan administrasi sudah menerapkan tanggung jawab dalam proses pelayanan administrasi mahasiswa di lingkungan UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya hal ini terlihat dari bagaimana pelayanan administrasi dengan baik melayani mahasiswa untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa.

3. Kondisional

Kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Kondisional yang dimaksud dalam menerapkan pelayanan administrasi mahasiswa sudah berjalan dengan baik.

4. Partisipatif

Dalam wawancara yang di lakukan dijelaskan beberapa bentuk partisipatif di lingkungan UPT. Laboratorium terpadu universitas sriwijaya indralaya adapun

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi bersifat secara partisipatif sudah dilaksanakan dengan baik terlihat dari bagaimana mahasiswa dapat dengan mudah melaksanakan peminjaman surat hal ini terlihat dari sikap pelayanan administrasi mahasiswa di UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya indralaya yang dengan secara partisipatif melayani mahasiswa dengan baik.

5. Kesamaan hak

Kesamaan hak adalah sesuatu yang mutlak harus diterima oleh orang banyak. Jika ada sekelompok orang, di mana mereka tidak mendapatkan persamaan haknya, maka sekelompok orang itu akan merasa tidak dianggap. Pelayanan administrasi mahasiswa juga sangat menuntut kesamaan hak bagi mahasiswa dimana dalam prosedur pelayanan harus lah adil dan jujur dalam melayani mahasiswa.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa sikap pelayanan administrasi mahasiswa di UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya sudah baik. Diantaranya memenuhi kewajiban mahasiswa dalam membutuhkan surat menyurat.

6. Keseimbangan

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa keseimbangan dalam pelayanan administrasi mahasiswa seperti keadilan, kesamaan hak, bersifat terbuka sudah dilaksanakan dengan baik. (Wawancara 24 juni 2024).

Pembahasan

Bagian ini akan memaparkan pembahasan dari penelitian dan merupakan hasil wawancara dengan para narasumber informasi sehingga didapati jawaban dan penjelasan atas komponen-komponen dan indikator dari Penggunaan google workspace dalam meningkatkan pelayanan administrasi mahasiswa di UPT. laboratorium terpadu universitas sriwijaya indralaya.

Penggunaan Google Workspace di UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya.

Berdasarkan hasil wawancara-wawancara diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Peng-

gunaan Google Workspace di UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya. Sudah terbilang baik dalam meningkatkan pelayanan administrasi mahasiswa hal ini didukung juga dengan pendapat para ahli menurut Nuryanto H, (2023:8). Penggunaan Google Workspace membantu sebagian kinerja pelayanan administrasi di antaranya terdapat 6 indikator sebagai berikut.

1. Fleksibel

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan pada hasil penelitian dapat diketahui bahwa Kasubbag Tata Usaha, Kepala UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya, Tiga orang Staff Pelayanan Administrasi selaku Pengguna Aplikasi Google Workspace dan dua orang mahasiswa pengguna layanan administrasi UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya penggunaan aplikasi Google Workspace dapat dikatakan fleksibel dalam penggunaannya karena fitur aplikasi di dalamnya seperti G.Mail dan bitly sangat membantu dalam proses pelayanan administrasi untuk itu aplikasi ini dikatakan sangat fleksibel.

2. Efisiensi

Berdasarkan hasil wawancara yang dipaparkan pada hasil penelitian dapat dianalisis bahwa bentuk dari penggunaan Google Workspace secara efisien adalah, dapat menghemat waktu, dana dan menghemat tenaga dalam proses pelayanan administrasi seperti yang dikatakan oleh Tiga orang bagian pengadministrasian surat UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya Sudah dikatakan Sangat efisien.

3. Efektivitas

Sedangkan dalam kehidupan sehari-hari, efektivitas dapat berarti melakukan tugas-tugas sehari-hari dengan cara yang paling efisien untuk mencapai kepuasan pribadi atau pencapaian tujuan hidup.

Efektivitas bukan hanya tentang melakukan banyak hal, tetapi tentang melakukan hal yang benar. Ini berarti fokus pada tindakan yang akan membawa kita lebih dekat kepada tujuan kita, bukan sekedar sibuk dengan pekerjaan tanpa arah yang jelas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dipaparkan dalam hasil penelitian dapat dianalisis bahwa Google Workspace sangat efektif dalam memenuhi pekerjaan pelayanan administrasi di lingkungan UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya. Telah dikatakan sangat efektif karena

memiliki Fitur-Fitur yang membantu proses kinerja pelayanan administrasi.

4. Koneksi Yang Cepat

Berdasarkan hasil wawancara yang dipaparkan pada hasil penelitian dapat dianalisis bahwa Google Workspace sangat membutuhkan jaringan internet yang cepat untuk mengakses aplikasi Google Workspace, namun terkendala pada jaringan wifi yang lambat, demikian yang dikatakan oleh kepala UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya.

5. Program Aplikasi

Berdasarkan hasil wawancara pada hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa program aplikasi yang digunakan dalam proses pelayanan administrasi mahasiswa adalah aplikasi Google Workspace dimana fitur-fitur didalamnya sangat membantu proses kinerja pegawai menjadi lebih baik. Demikian yang dikatakan oleh kasubbag tata usaha, kepala UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya dan Tiga orang Staff Pelayanan Administrasi selaku Pengguna Aplikasi Google Workspace serta dua orang mahasiswa yang menggunakan layanan administrasi tersebut. Untuk demikian program aplikasi yang diterapkan sudah terbilang sangat baik.

6. Menghemat Dana

Menghemat dana merupakan bagian dari proses cermat dalam mengelolah keuangan atau dana yang di keluarkan. Dalam pekerjaan penghematan dana juga bisa berupa bagian dari peralatan elektronik yang digunakan pekerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang di paparkan pada hasil penelitian dapat dianalisis bahwa Google Workspace dapat membantu dalam menghemat dana aplikasi yang ada di dalamnya dapat membantu proses pelayanan administrasi lebih cepat dan tidak memerlukan biaya yang berlebihan hal itu dikatakan juga oleh kasubbag tata usaha, Tiga orang bagian pengadministrasian Surat dan Dua orang mahasiswa pengguna layanan administrasi dan aplikasi Google Workspace Tersebut.

Pelayanan Administrasi Mahasiswa Di UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya.

Berdasarkan hasil wawancara-wawancara diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Pelayanan Admnistrasi Mahasiswa di UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya sudah terbilang pelayanan yang cukup

baik. Hal ini didukung oleh pendapat para ahli menurut Paiman Napitupulu (2007;8) secara teoritis pelayanan administrasi dituntut menjadi pelayanan yang prima terdapat 6 indikator diantaranya.

1. Transparansi

Berdasarkan hasil wawancara yang di paparkan pada hasil penelitian, peneliti dapat dianalisis bahwa proses pelayanan administrasi yang bersifat transparansi sudah diterapkan dengan baik di lihat dari ketelatenan pelayanan administrasi baik itu bagian Tata Usaha, bagian pengadministrasian surat, sudah melaksanakan sikap keterbukaan dalam melakukan pelayanan administrasi mahasiswa di Lingkungan UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya Sudah baik.

2. Akuntabilitas

Berdasarkan hasil wawancara yang telah di paparkan pada hasil penelitian dapat di dianalisis bahwa akuntabilitas adalah sikap tanggung jawab dari pelayanan administrasi dalam memenuhi kewajiban dalam melakukan pelayanan administrasi mahasiswa. Untuk segi tanggung jawab sudah terbilang cukup baik, terlihat dari beberapa kegiatan seperti pengiriman surat dan permintaan surat bagi mahasiswa yang menggunakan layanan administrasi UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya.

3. Kondisional

Berdasarkan hasil wawancara yang dipaparkan pada hasil penelitian. Peneliti dapat dianalisis bahwa sifat kondisional yang di ukur dari pelayanan administrasi mahasiswa sudah diterapkan dengan sangat baik. Terlihat dari Tiga orang Staff Pelayanan Administrasi selaku Pengguna Aplikasi Google Workspace UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya sudah melaksanakan tugasnya dengan baik seperti terbantunya pelayanan administrasi dengan menggunakan aplikasi google workspace sehingga pekerjaan pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

4. Partisipatif

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan pada hasil penelitian, peneliti dapat dianalisis bahwa pelayanan administrasi mahasiswa di lingkungan UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya sudah bersifat partisipatif dengan dilihat dari mahasiswa menerima layanan seperti meminjam surat untuk

keperluan administrasi berlangsung dengan mudah, jika terdapat kendala maka pelayanan administrasi akan mengatasinya dengan baik.

5. Kesamaan Hak

Berdasarkan hasil wawancara yang dipaparkan pada hasil penelitian, peneliti dapat dianalisis bahwa sikap pelayanan administrasi UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya Sudah di katakan baik di antaranya memenuhi kewajiban dalam meminjam dan membutuhkan surat menyurat untuk izin menggunakan Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya.

6. Keseimbangan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan pada hasil penelitian dapat dianalisis bahwa ukuran keseimbangan dalam pelayanan administrasi mahasiswa UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya sudah terbilang cukup baik dilihat dari pelayanan administrasi menurut Kepala UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya. Kesopanan, sikap adil dalam melakukan pelayanan, pelayanan yang bersifat terbuka, dan tidak memilah-milah dalam memenuhi kebutuhan administrasi mahasiswa.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan Hasil Penelitian yang telah penulis lakukan penulis dapat menyimpulkan bahwa. Dalam penggunaan aplikasi Google Workspace di UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya sudah diterapkan dengan baik sesuai dengan penggunaannya. Aplikasi Google Workspace sangat membantu dalam memenuhi pelayanan administrasi mahasiswa terlihat dalam penggunaannya yang Fleksibel penggunaan aplikasinya, efisiensi, efektivitas, koneksi yang cepat, program aplikasi yang digunakan dan hemat dana. Hanya terkendala pada jaringan internet yang dimana dapat memperlambat penggunaan aplikasi Google Workspace. Seperti wifi yang kurang stabil sehingga kinerja pelayanan administrasi menjadi sangat lambat. Pelayanan Administrasi Mahasiswa UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya. Dikatakan belum baik karena respon pelayanan administrasi yang masih sedikit lambat. kendala pada aplikasi Google Workspace yang terkadang dapat memperlambat kinerja pegawai seperti kesalahan jaringan dan sinyal yang belum memadai, untuk sikap transparansi, akuntabilitas,

kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan sudah cukup terpenuhi dengan baik.

Saran

Dari Hasil Simpulan Penelitian diatas penulis dapat memberikan saran Penggunaan Google Workspace di UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya ini sudah baik, hanya terkendala pada koneksi jaringan internet yang lambat sehingga menyulitkan proses pelayanan administrasi dalam melakukan pengaksesan Google Workspace maka sebaiknya jaringan Internet yang lambat tersebut di ganti dengan provider yang lebih cepat. Agar memudahkan pelayanan administrasi mahasiswa di Lingkungan UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya. Dalam pelayanan administrasi mahasiswa yang sudah baik sebaiknya tetap dipertahankan namun dapat ditingkatkan lagi dengan diberikan pembinaan yang lebih kepada pelayanan administrasi sehingga lebih meningkatkan dalam melayani mahasiwa seperti pembinaan dan seminar untuk pemahaman layanan administrasi menggunakan Google Workspace.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Audina Chairunisa. 2022, *Google Workspace Terbagi Dalam Beberapa Jenis*. Yogyakarta: CV Andi Offsed.
- Dhika, alfatah. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif. Penerapan Google Workspace Sebagai Media Pembelajaran Kemahasiswaan*. Jakarta: Universitas Muhammadiyah Jakarta.
- Groanroas, dalam Ratminto. 2016, *Pengertian Pelayanan Administrasi Kepegawain*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Harbani Pasalong, 2007. *Pengertian Administrasi* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moenir. 2005, *Pengertian Pelayanan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mac Bride. 1995. *E.mail (elektronik mail = Surat elektronik)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Nusa. 2017, *Faktor-faktor Kendala Pada Penggunaan Aplikasi Google Workspace*. Jakarta; Penerbit Erlangga.
- Nuryanto H, 2023. *Penggunaan Google Workspace Membantu Sebagian Kinerja Pelayanan Untuk Sistem Administrasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nalendro, Pambasmi Angkoro. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif. Mutu pelayanan Administrasi Mahasiswa Dalam Melayani Kebutuhan Akademik Pendidikan*. Lampung: UIN Raden Intan Lampung.
- Profil. UPT. Laboratorium Terpadu Universitas Sriwijaya Indralaya.
- Paiman Napitupulu, *pelayanan publik & Costomer Satisfaction*, PT Alumni Bandung, 2007.
- Rinjani, dan Firmanto. 2013, *Pengertian Penggunaan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sondang Siagan. 2012. *Pengertian Administrasi Lingkungan Universitas*. Bandung: Alfabeta.
- Singarimbun. 2010, *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES Indonesia.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kulitatif dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi, dkk. 2023. *Pedoman Penyusunan Skripsi 2023*. Palembang: STIA Satya Negara.
- Yuni, winarti. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif. Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Gunung Padi Dalam Upaya mewujudkan Pemerintahan Yang Baik*. Surabaya: Universitas Negri Surabaya.

Sumber Peraturan-Peraturan:

Peraturan Menteri Nomor PER/18/M.Pan/11/2008. Tentang Unit Pelaksanaan Teknis Dalam Organisasi Tertentu.

Instansi:

Bagian UPT. Laboratorium Terpadu Fisika Kimia Universitas Sriwijaya Indralaya.