

**PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PADA LAYANAN ADMINISTRASI DI LEMBAGA BAHASA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

SKRIPSI

Oleh:

Irka Pradita

322021007



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

2025

**PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI PADA
LAYANAN ADMINISTRASI DI LEMBAGA BAHASA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Universitas Muhammadiyah Palembang
Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program sarjana pendidikan (S.Pd)**

Oleh:

IRKA PRADITA

322021007

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

2025

Skripsi oleh Irka Pradita telah diperiksa dan disetujui untuk di uji

Palembang, 26 Juni 2025

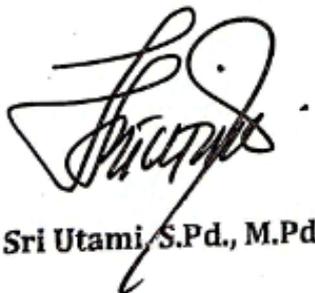
Pembimbing I,



Winda Lestari, S.Pd., M.Pd.

Palembang, 26 Juni 2025

Pembimbing II,



Sri Utami, S.Pd., M.Pd.

Skripsi oleh Irka Pradita ini telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 26 Juni 2025.

Dewan penguji:


Winda Lestari, S.Pd., M.Pd.

Ketua


Sri Utami, S.Pd., M.Pd.

Anggota

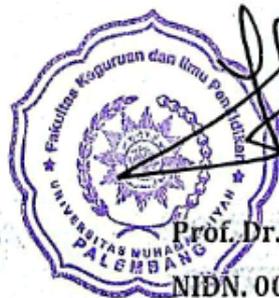

Dra. Rytha Petrossky., M.Si.

Anggota

Mengetahui
Ketua Program Studi
Administrasi pendidikan

Mengetahui
Dekan FKIP UM Palembang


Winda Lestari, S.Pd., M.Pd.
NIDN. 0205028902




Prof. Dr. Indawan Syahri, M.Pd.
NIDN. 0023036701

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irka Pradita
NIM : 322021007
Program Studi : Administrasi Pendidikan
Telp/Hp : 089510763107

Menyatakan bahwa skripsi berjudul :

“Pemanfaatan Teknologi, Informasi dan Komunikasi pada layanan administrasi di lembaga Universitas Muhammadiyah Palembang”

Beserta seluruh isinya adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan dalam masyarakat ilmiah.

Atas pernyataan ini, saya siap menerima segala sanksi yang berlaku atau yang ditetapkan untuk itu, apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi saya.

Palembang, 26 Juni 2025
Penulis



Irka Pradita
(322021007)

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irka Pradita
NIM : 322021007
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Program Studi : Administrasi Pendidikan
Jurusan : Pendidikan
Judul Skripsi : Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi
Pada Layanan Administrasi Di Lembaga Bahasa
Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dengan ini menyatakan:

1. karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Palembang, 26 Juni 2025
Penulis



Irka Pradita

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Berbagai cobaan dan hal yang buat kau ragu jadikan percikan tuk menempah tekadmu jalan hidupmu hanya milikmu sendiri rasakan nikmatnya hidupmu hari ini”

(Baskara Putra- Hindia)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Allah SWT atas rahmat, hidayahnya dan kemudahannya serta nikmatnya dalam setiap proses penulis sehingga skripsi ini dapat di selesaikan
- Kedua orang tua tersayang, yaitu bapak Zawawi dan ibu Yulianti. Terimakasih atas segala cinta dan kasih sayangnya serta doa doanya yang terus mengalir kepada anak bungsunya ini, terimakasih atas dukungan, motivasi dan segala hal yang dikorbankan demi kebaikan masa depan anak bungsunya ini.
- Kakak perempuan tercinta Sinta Priska dan Rati Dian sari, kakak laki laki tercinta Zeri Setiawan. Dan ipar iparku Ema Susanti, Adamsyah dan Devi Mailani. terimakasih atas segala dukungan, semangat dan bantuan demi keberhasilan dan kesuksesanku serta inspirasi yang diberikan untuk membuatku menjadi lebih baik, Keponakan tersayang Sherly, Shezy, Malikha, Danish, Daffin dan Mouza yang menjadi penghibur di tengah penatnya pengerjaan skripsi ini serta seluruh keluarga besarku yang menantikan kelulusanku.
- Dosen pembimbingku ibu Winda Lestari, S.Pd.,M.Pd. dan ibu Sri Utami, S.Pd.,M.Pd. yang selalu memberikan bimbingan, arahan bantuan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. serta para dosen prodi Administrasi Pendidikan yang selalu memberikan pengetahuan dan wawasan baru serta bimbingan selama masa perkuliahan

- Teman seperjuangan selama masa perkuliahan, Mala, Bila, Etak, Ifah yang selalu menemani dan mendengar keluh kesah serta memberikan semangat dan bantuan serta menghibur dikala lelah dari awal perkuliahan hingga penulisan skripsi ini, kepada Resti, kak Wanda, Yuk Dwi, Silvina, Anggi, Indah, Vina, Leo dan Adit terimakasih sudah menjadi rekan dan teman yang baik. Terimakasih untuk teman teman Administrasi Pendidikan 21 atas segala dukungan dan kerjasama tanpa saling menjatuhkan serta suka dukanya selama awal hingga akhir perkuliahan.
- Seseorang dengan NIM AICI21052 terimakasih telah menjadi sahabat dari masa SMA hingga sekarang yang selalu bersedia memberikan bantuan, suport, dan waktunya untuk mendengarkan keluh kesah penulis. Terimakasih untuk selalu berjuang bersama untuk mencapai keberhasilan dengan jarak yang ada. Semoga kita bisa sukses bersama. serta semua Sahabat dan teman teman yang selalu membantu, memberikan dukungan dan menjadi pendengar yang baik.
- Kepada semua pihak yang terlibat yang tidak dapat disebutkan satu persatu terimakasih atas bantuannya dalam penulisan skripsi ini hingga selesai
- Almamater yang tak terlupakan dan selalu ku banggakan sebagai identitas FKIP Universitas Muhammadiyah Palembang
- Terakhir untuk diri sendiri Irka Pradita terimakasih sudah kuat, sabar, bertahan serta mengusahakan segalanya walaupun terdapat banyak keraguan dan rintangan yang menguras mental, tenaga dan materi. Terimakasih untuk setiap progres dan gebrakan sebagai bentuk pengembangan dalam hidup. Semoga kedepanya kebahagiaan, keberhasilan serta kemudahan selalu menyertai setiap langkahmu. Aamiin.

**Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Pada Layanan
Administrasi Di Lembaga Bahasa Universitas Muhammadiyah
Palembang**

Abstrak

Pentingnya pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di lingkungan perguruan tinggi, khususnya pada Lembaga Bahasa Universitas Muhammadiyah Palembang. Pemanfaatan TIK menjadi langkah strategis dalam menciptakan layanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada layanan administrasi di Lembaga Bahasa Universitas Muhammadiyah Palembang serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode triangulasi sumber data. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari kepala lembaga, staf administrasi, staf IT, dan mahasiswa dari berbagai fakultas. Data dianalisis melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam layanan administrasi telah mendukung peningkatan kualitas layanan melalui lima dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Hambatan yang dihadapi mencakup masalah jaringan internet dan pemahaman pengguna. Dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang tepat dan berkelanjutan, Lembaga Bahasa Universitas Muhammadiyah Palembang mampu memberikan layanan administrasi yang lebih berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Kata kunci: *Teknologi Informasi dan Komunikasi, Layanan Administrasi.*

**Utilization Of Information And Communication Technology In
Administrative Services At Language Institutions
Universitas Muhammadiyah Palembang**

Abstract

Importance of utilizing Information and Communication Technology in improving the quality of administrative services in higher education environments, especially at Language Institute Universitas Muhammadiyah Palembang. The utilization of Information and Communication Technology is a strategic step in creating services that are more effective, efficient, and responsive to user needs. This study aims to determine how Information and Communication Technology is utilized in administrative services at the Language Institute Universitas Muhammadiyah Palembang and to identify the obstacles faced in its implementation. This study uses a qualitative approach with a data source triangulation method. Data collection techniques are carried out through interviews, observations, and documentation. Informants in this study consisted of the head of the institution, administrative staff, IT staff, and students from various faculties. Data were analyzed through the process of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the utilization of Information and Communication Technology in administrative services has supported the improvement of service quality through five dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The obstacles faced include internet network problems and user understanding. With the appropriate and sustainable use of Information and Communication Technology, the Language Institute Universitas Muhammadiyah Palembang is able to provide higher quality administrative services that are oriented towards user needs.

Keyword: Information and Communication Technology, Administrative Services.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobilalamin segala Puji dan syukur kita hanturkan kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “*Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Pada Layanan Administrasi Di Lembaga Bahasa Universitas Muhammadiyah Palembang*”. Shalawat serta salam tak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi tercinta kita, Nabi Muhammad SAW yang akan memberikan syafaatnya di yaumul akhir nanti. Penulisan skripsi ini dibuat dalam rangka memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada program studi Administrasi Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dalam proses penulisan ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan maupun dukungan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan hingga pada penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Allah SWT. atas nikmat dan karunianya yang tiada hentinya selalu mengalir, saat langkah terasa berat dan jalan terasa sulit, hanya kepadanya lah penulis berserah memohon petunjuk dan kekuatan, tanpa pertolongan dan izinnya mungkin skripsi ini tidak akan pernah selesai
2. Nabi Muhammad SAW yang ajarannya senantiasa menjadi penerang dan pengingat dalam setiap proses usaha , sehingga penulis selalu melibatkan dalam lantunan sholawat
3. Untuk kedua orang tua tercinta yang selalu menjadi penyemangat, penenang dan garda terdepan, serta segala doa yang selalu di panjatkan untuk penulis. Terimakasih atas curahan cinta dan kasih sayang yang tiada hentinya, semoga hasil jerih payah penulis menjadi suatu kebanggan bagi mama dan bapak

4. Bapak Prof. Indawan Syahri, M.Pd. selaku dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Palembang, atas peran dan dukungan dari beliau
5. Ibu Winda Lestari, S.Pd., M.Pd selaku ketua program studi Administrasi Pendidikan dan pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan arahan dengan sabar dalam penulisan skripsi ini dan Ibu Nurlena, S.Pd., M.Pd selaku sekretaris program studi administrasi pendidikan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Palembang, atas bantuan dan dukungannya
6. Ibu Sri Utami, S.Pd., M.Pd. selaku pembimbing II yang dengan sabar memberikan bimbingan dan masukannya selama penulisan skripsi ini
7. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Pendidikan atas ilmu dan wawasan yang diberikan kepada penulis selama proses perkuliahan
8. Pimpinan serta staff Lembaga Bahasa Universitas Muhammadiyah Palembang yang telah berpartisipasi dan memberikan bantuan dan dukungannya dalam proses penelitian ini

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dalam segi isi maupun teknis. Dengan demikian kritik dan saran yang membangun sangat di butuhkan dalam penulisan skripsi ini guna memperbaiki karya ini di masa mendatang

Palembang, 26 Juni 2025

Penulis,

Irka Pradita
(322021007)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian	5
F. Daftar Istilah	5
BAB II. KAJIAN TEORI	7
A. Kajian Teori.....	7
1. Teknologi Informasi Dan Komunikasi.....	7
a. Pengertian Teknologi Informasi Dan Komunikasi	7
b. Tujuan Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi	10
c. Penerapan Teknologi Informasi Dan Komunikasi	13
d. Manfaat Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi	15
e. Fungsi Teknologi Informasi Dan Komunikasi	18

f. Indikator Teknologi Informasi dan Komunikasi	23
2. Layanan Administrasi	24
a. Layanan	24
b. Administrasi	28
c. Layanan Administrasi	30
d. Indikator Layanan Administrasi	32
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	33
BAB III. METODE PENELITIAN	39
A. Metode Penelitian.....	39
B. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	39
1. Pendekatan Penelitian.....	39
2. Jenis Penelitian.....	40
C. Lokasi Penelitian.....	41
D. Kehadiran Peneliti.....	41
E. Sumber Data.....	43
1. Sumber Data Primer	43
2. Sumber Data Sekunder.....	43
F. Teknik Pengumpulan Data.....	44
G. Teknik Analisis Data.....	50
H. Tahap- Tahap Penelitian	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Sejarah Lembaga Bahasa	53
B. Deskripsi Data	55
C. Hasil Penelitian	57
1. Memudahkan Berkomunikasi Dan Memperoleh Informasi.....	58
2. Mengembangkan Kemampuan Dan Kesadaran Masyarakat	62
3. Meningkatkan Kualitas Dan Kuantitas Pelayanan Publik.....	64
4. Mendorong Pertumbuhan Demokrasi	67
5. Keandalan (<i>Realibility</i>).....	69
6. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	73
7. Jaminan (<i>Assurance</i>)	76
8. Empati (<i>Emphaty</i>)	79

9. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	81
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	86
1. Pembahasan Mengenai Memudahkan Berkomunikasi Dan Memperoleh Informasi.....	86
2. Pembahasan Mengenai Mengembangkan Kemampuan Dan Kesadaran Masyarakat.....	88
3. Pembahasan Mengenai Meningkatkan Kualitas Dan Kuantitas Pelayanan Publik.....	91
4. Pembahasan Mengenai Mendorong Pertumbuhan Demokrasi.....	95
5. Pembahasan Mengenai Keandalan (<i>Realibility</i>)	97
6. Pembahasan Mengenai Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	100
7. Pembahasan Mengenai Jaminan (<i>Assurance</i>) Dalam.....	103
8. Pembahasan Mengenai Empati (<i>Emphaty</i>)	105
9. Pembahasan Mengenai Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	110
A. Kesimpulan	110
B. Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN.....
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	34
Tabel 3.1 Sumber Data	43
TABEL 3.2 Pedoman observasi.....	44
TABEL 3.3 Instrumen penelitian	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kegiatan Observasi Secara Langsung Dan Online melalui sosial media	42
Gambar 4.1 Media Sosial Lembaga Bahasa <i>Instagram</i> Dan <i>Whatsapp</i>....	61
gambar 4.2 <i>Website</i> Lembaga Bahasa Universitas Muhammadiyah Palembang	62
gambar 4.3 fasilitas diruang administrasi lembaga bahasa Universitas Muhammadiyah Palembang.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Nama Informan Penelitian.....	
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Penelitian	
Lampiran 3 Data Wawancara	
Lampiran 4 Hasil Wawancara Penelitian.....	
Lampiran 5 Pedoman Observasi	
Lampiran 6 Sertifikat Akreditasi Dan Stuktur Organisasi Universitas Muhammadiyah Palembang.....	
Lampiran 7 Visi Misi Dan Tujuan Lembaga Bahasa Universitas Muhammadiyah Palembang	
Lampiran 8 Dokumentasi Fasilitas Fisik Dan Perangkat Lunak Pada Lembaga Bahasa Universitas Muhammadiyah Palembang	
Lampiran 9 Dokumentasi Pada Saat Penelitian	
Lampiran 10: Transkrip teks wawancara dengan mahasiswa fakultas pertanian (secara online melalui whatsapp <i>voice note</i>)	
Lampiran 11 Dokumentasi Observasi Lembaga Bahasa	
Lampiran 12 Usulan Judul.....	
Lampiran 13 Kemajuan Revisi Seminar Proposal	
Lampiran 14 Bukti Memperbaiki Hasil Seminar Proposal	
Lampiran 15 Kemajuan Bimbingan Skripsi.....	
Lampiran 16 Kemajuan Bimbingan Skripsi	
Lampiran 17 Bukti Perbaikan Revisi Skripsi	
Lampiran 18 Surat SK Pembimbing Skripsi	
Lampiran 19 Surat Permohonan Riset FKIP	
Lampiran 20 Surat Izin Melaksanakan Riset UMP	
Lampiran 21 Surat Balasan Dari Lembaga Bahasa	
Lampiran 22 Surat Keterangan Selesai Penelitian Dari UMP	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi Informasi dan Komunikasi telah menjadi elemen krusial dalam kehidupan sehari-hari. Dengan penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi, semua kegiatan akan menjadi lebih efisien dan efektif terkait waktu, tenaga, biaya, serta aspek lainnya. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 yang berkaitan dengan sistem nasional ilmu pengetahuan dan teknologi (SNIPTEK), yang mengatur usaha untuk meningkatkan kualitas pendidikan, penelitian, pengembangan, pengkajian, dan penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi demi menghasilkan inovasi dan invensi. Di zaman modern sekarang, Teknologi Informasi dan Komunikasi sangat mendominasi seluruh aspek kehidupan. Hampir semua aktivitas zaman ini sangat dipengaruhi oleh Teknologi Informasi dan Komunikasi, yang membuat proses menjadi lebih cepat, sederhana, dan gampang. Dengan adanya teknologi, informasi lebih mudah diakses, dan komunikasi dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja. Semakin banyak masyarakat yang menggunakan teknologi untuk mencari informasi dan berkomunikasi, dunia pun akan semakin maju berkat perkembangan teknologi yang terus berlanjut.

Istilah teknologi informasi merujuk pada proses dan metode pengetahuan dalam mengolah, mentransfer, dan menciptakan informasi yang sedang berlangsung. IT berarti proses pengumpulan, pengorganisasian, penyimpanan, penerbitan, dan penggunaan informasi dengan bantuan komputer serta telekomunikasi seperti suara, grafik, gambar, teks, dan angka (Rusdi, 2019).

Dengan beragam proses tersebut, teknologi menciptakan informasi yang akurat dan relevan untuk berbagai kebutuhan di berbagai bidang yang memanfaatkan teknologi dalam pekerjaan.

Selain itu, informasi yang dihasilkan oleh teknologi dapat dijadikan alat yang berguna untuk membuat keputusan atau kebijakan.

Dengan kemajuan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi, pekerjaan menjadi lebih praktis dan fleksibel. Hal ini memegang peran penting dalam berbagai aspek, termasuk pelayanan administrasi di suatu lembaga. Lembaga dapat diartikan sebagai pola perilaku manusia yang terstruktur yang mencakup interaksi sosial dalam kerangka nilai tertentu (Abdullah, 2020). Selain itu, lembaga juga merupakan tempat berkumpulnya individu yang bekerja secara terorganisir dengan tujuan spesifik dalam memberikan pelayanan. Penting bagi sebuah lembaga untuk memiliki pelayanan administrasi yang baik agar pengguna layanan dapat menikmati kualitas yang memadai dan memenuhi harapan mereka.

Layanan administrasi sendiri merujuk pada serangkaian kegiatan saling berhubungan yang mendukung kelancaran operasional suatu lembaga, instansi, atau perusahaan. Terkait dengan teknologi, layanan administrasi dapat dilaksanakan dengan lebih mudah berkat pemanfaatan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi. Produk dari Teknologi Informasi dan Komunikasi—seperti website, aplikasi, dan alat komunikasi—dapat membantu lembaga dalam menjalankan fungsi pelayanan administrasi. Dengan menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk pelayanan administrasi, lembaga akan mendapatkan banyak keuntungan dari teknologi tersebut, seperti efisiensi dalam pengelolaan data dan informasi, peningkatan fleksibilitas dalam memberikan layanan, serta pencegahan masalah terkait keamanan data.

Salah satu institusi itu adalah Lembaga Bahasa di Universitas Muhammadiyah Palembang, yang didirikan pada tahun 1979. Lembaga Bahasa ini menyediakan pelatihan bahasa dan mendukung misi serta visi universitas untuk menghasilkan lulusan

yang berkualitas tinggi dan mampu bersaing. Lembaga ini juga menawarkan layanan uji kemampuan bahasa Inggris dengan nama UMPALEPT (tes kemampuan bahasa Inggris).

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti, Lembaga Bahasa Universitas Muhammadiyah Palembang telah memanfaatkan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi dalam kegiatan administrasi dan operasionalnya. Terdapat alat-alat yang berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi. Peneliti juga memperoleh informasi bahwa pengguna dapat mengakses layanan di Lembaga Bahasa Universitas Muhammadiyah Palembang dan melakukan komunikasi dengan menggunakan teknologi yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa Lembaga Bahasa Universitas Muhammadiyah Palembang telah memanfaatkan dan menerapkan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi dalam pelaksanaan layanan administrasinya.

Sebagai salah satu lembaga yang penting di Universitas Muhammadiyah Palembang dan menjadi lembaga yang banyak dikunjungi mahasiswa untuk melaksanakan proses tes bahasa Inggris yang menjadi salah satu syarat ujian akhir, maka diperlukan adanya pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi bagi lembaga bahasa di universitas Muhammadiyah Palembang untuk memudahkan kegiatan pelayanan agar lebih menjadi efektif dan efisien, Penelitian ini membahas mengenai pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada layanan administrasi di lembaga bahasa universitas Muhammadiyah Palembang. Karena dalam melakukan pelayanan nya terutama dalam pelayanan UMPALEPT (*english proficiency test*) / *TOEFL* Penggunaan teknologi ini memiliki peran besar dalam meningkatkan kualitas layanan di sebuah lembaga. Namun apa saja jenis dari Teknologi, Informasi dan Komunikasi yang digunakan pada Lembaga Bahasa Universitas Muhammadiyah Palembang untuk menunjang layanan administrasinya. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis

tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi pada layanan administrasi lembaga bahasa universitas Muhammadiyah Palembang”**.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini perlu dibatasi agar menjadi fokus pada penelitian yaitu mengenai pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada layanan administrasi Lembaga Bahasa Universitas Muhammadiyah Palembang.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada layanan administrasi di lembaga bahasa Universitas Muhammadiyah Palembang?
2. Apa saja faktor-faktor yang menjadi kendala/ hambatan dalam pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang digunakan pada layanan administrasi Lembaga Bahasa Universitas Muhammadiyah Palembang?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan pada penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui Bagaimana pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada layanan administrasi di lembaga bahasa Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang menjadi kendala/ hambatan dalam pemanfaatan Teknologi Informasi

dan Komunikasi pada layanan administrasi di lembaga bahasa Universitas Muhammadiyah Palembang.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat secara teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat lebih mengembangkan pemahaman di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi, khususnya tentang pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada layanan administrasi di sebuah lembaga
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi atau panduan informasi untuk kegiatan penelitian di masa yang akan datang.
2. Manfaat secara praktis
 - a. Sebagai bahan informasi dosen dan mahasiswa terhadap pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada layanan administrasi di lembaga bahasa
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi lembaga bahasa Universitas Muhammadiyah Palembang dalam mengidentifikasi dan mengatasi masalah mengenai masalah administratif, meningkatkan keamanan dan integritas layanan untuk mencegah terjadinya penyalagunaan.
 - c. Dengan adanya penelitian ini diharapkan bagi pembaca, penelitian ini bisa meningkatkan pengetahuan tentang objek yang diteliti serta memberikan masukan dan sarana untuk riset selanjutnya.

F. Daftar Istilah

1. Teknologi Informasi dan Komunikasi
Gabungan teknologi yang digunakan untuk mengolah, menyimpan, mengirim, dan mengakses informasi, seperti komputer, internet, perangkat komunikasi, dan *software*.

2. Layanan

Kegiatan atau aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan, *klien*, atau masyarakat.

3. Administrasi

Kegiatan atau proses pengelolaan dan pengaturan sumber daya, kegiatan, dan hubungan untuk mencapai tujuan tertentu

4. Layanan administrasi

Kegiatan atau aktivitas mengelolah dan pengaturan sumber daya, kegiatan, dan hubungan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan, *klien*, atau masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A. (2020) 'Teori Terbentuknya Lembaga Adat', *Jurnal Justitia*, 1(1), pp. 1–19.
- Apriliana, A. and Sukaris, S. (2022) 'Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara', *Jurnal Maneksi*, 11(2), pp. 498–504.
- Aulia, L. (2023) 'Peran Pendidikan Administrasi Perkantoran di Era Digital', *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen dan Sumberdaya*, 2(2), pp. 52–55.
- Bambang Suprianto (2023) 'Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik', *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(2), pp. 123–128.
- Bazarah, J., Jubaidi, A. and Hubaib, F. (2021) 'KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)', *Dedikasi*, 22(2), pp. 105–122.
- Dalle, J., Akrim, A. and Baharuddin, B. (2020) *Penghantar Teknologi Informasi*. 1st edn, *Jurnal Sains dan Seni ITS*. 1st edn. Edited by Tim Editor RGP. Banjarmasin & Medan: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Darmawati, D. (2023) 'Integrasi dan Manfaat TIK dalam Dunia Pendidikan', *Al-Madrasah: Jurnal Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah*, 7(3), p. 980.
- Deha, D. (2024) 'Kata Kunci: Efisiensi administrasi, Sekretaris, Teknologi informasi', *Jurnal Lemondial Business*, 10(2), pp. 1–10.
- Dewi, L.K. (2020) 'Fungsi administrasi dalam upaya meningkatkan efisiensi pelayanan pada badan penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan cabang bandar lampung', 5(1), pp. 34–46.
- Eskak, E. (2020) 'Kajian Manfaat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Untuk Meningkatkan Daya Saing Industri Kreatif Kerajinan dan Batik Di Era Industri 4.0', *Seminar Nasional Industri Kerajinan dan Batik*, 2(1), p. B.10 | 1-13.
- Hamsa Ramadhan, A. *et al.* (2022) 'Sistem Pembelajaran Berbasis Terknologi Informasi dan Komunikasi', *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), pp. 437–443.
- Haryoko, S., Bahartiar and Arwadi, F. (2020) *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*. 1st edn. Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar.

- Hidayat, A., Yani, S.Z.F. and Rahmi, Y.A. (2022) 'Peran Administras Pembangunan Desa', *Jurnal Inovasi Pendidikan*, 3(7), pp. 7091–7100.
- Huda, I.A. (2020) 'Perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik) Terhadap Kualitas Pembelajaran Di Sekolah Dasar', *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 2(1), pp. 121–125. doi:10.31004/jpdk.v1i2.622.
- Idrus, A. *et al.* (2023) 'Pelatihan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam Layanan Administrasi Akademik', *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), pp. 90–97.
- Junaedy, A. *et al.* (2023) 'Pengaruh Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Pendidikan Indonesia', *Jurnal Penelitian dan Kajian Sosial Keagamaan*, 8(2), pp. 133–146.
- Maharani, D., Helmiah, F. and Rahmadani, N. (2021) 'Penyuluhan Manfaat Menggunakan Internet dan Website Pada Masa Pandemi Covid-19', *Abdifomatika: Jurnal Pengabdian Masyarakat Informatika*, 1(1), pp. 1–7.
- Masili, V., Lumanauw, B. and Tieleung, Maria V, J. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening', *Prosiding*, 10(4), pp. 44–45..
- Melawat, S.H. (2022) *Pengantar Administrasi Publik, Buku Ajar Pengantar Administrasi Publik*.
- Melisa, M. (2024) 'Analisis Kesiapan Guru dalam Menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk Pembelajaran Kurikulum Merdeka', *Al-Miskawaih: Journal of Science Education*, 3(1), pp. 1–9.
- Misbahruddin, A. (2023) 'Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh Rumah Tangga Untuk Kehidupan Sehari-hari', *Jurnal Penelitian Pers dan Komunikasi Pembangunan*, 1(2), pp. 5–8.
- Mukaromah, E. (2020) 'Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Meningkatkan Gairah Belajar Siswa', *Indonesian Journal of Education Management &*, 4(1), pp. 180–185..
- Mustari, M. (2022) *ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN PENDIDIKAN SEKOLAH*. Edited by M.T. Rahman and A.I. Setiawan. Bandung: PRODI S2 STUDI AGAMA- AGAMA UIN SUNAN GUNUNG JATI BANDUNG.
- Nasir and Rahmi (2021) 'Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelaksanaan Administrasi Perkantoran pada Kantor Kelurahan Tabaringan Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar', *Journal Mirai Manajemen2*, Vol 6(2), pp. 288–295.

- Natsir, L.F. *et al.* (2024) 'Pelayanan Administrasi Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu', *Aspirasi*, 14(01), pp. 1–6. d
- Nurjanah *et al.* (2023) 'Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Layanan Administrasi Sekolah Di Sma N 5 Merangin', *International Journal of Technology*, 3(4), pp. 2940–2498.
- Oktadevi, E.P., Subarno, A. and Winarno, W. (2023) 'Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bulu', *JIKAP (Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 7(4), p. 336.
- Oktaviani, V. and Permata, W.I. (2023) 'Peranan Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Coffee Shop Sanatana Coffee & Eatery', *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(6), pp. 3150–3158.
- Permadi, R. (2022) 'Mutu Layanan Pendidikan Madrasah Tsanawiyah Nahdhatul Ulama Ogan Komering Ulu Timur', *UNISAN JOURNAL : Jurnal Pendidikan Dan Manajemen Islam*, 02(03), pp. 841–850.
- Prawiyogi, A.G. *et al.* (2021) 'Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar', *Jurnal Basicedu*, 5(1), pp. 446–452.
- Puji Alfiansyah, R. (2023) 'Manfaat Dari Dunia Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pendidikan', *Jurnal Sosial Teknologi*, 3(6), pp. 469–473.
- Ramadhan, A.N. and Muhyadi, M. (2021) 'Tuntutan Profesionalisme Bidang Administrasi Perkantoran Di Era Digital', *Jurnal Sekretaris & Administrasi Bisnis (JSAB)*, 5(1), pp. 29–38.
- Rianto, B. and Dozan, W. (2020) *Dasar-Dasar Pengantar Teknologi Informasi*. 1st edn, CV. Multimedia Edukasi. 1st edn. Edited by T.A. Sandy. Tembilahan: CV. Multimedia Edukasi.
- Rosali, A.A. and Tolla, I. (2020) 'Penerapan Teknologi Informasi Dalam Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah Di Smk Negeri 3 Makassar', *Rabit: Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab*, 1(1), pp. 49–66.
- Rosi, Y.A. (2023) 'Pentingnya Pengembangan Keterampilan Soft Skill Dalam Administrasi Perkantoran', 01(01), pp. 148–155.
- Roza, W. *et al.* (2023) 'Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi

- (Tik) Sebagai Media Pembelajaran Di Dunia Pendidikan', *Jurnal Binagogik*, 10(2), pp. 89–98.
- Rusdi, M. (2019) 'Pemanfaatan Teknologi Informasi Sebagai Media Pembelajaran', *Al-Aulia: Jurnal Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Keislaman*, 5(2), pp. 95–103.
- Rusi, I., Lailiya, M. and Riyadi, D.S. (2022) 'Peningkatan Pengetahuan Generasi Muda dalam Etika Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi', *Bubungan Tinggi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(3), pp. 830–840.
- Sahir, S.H. (2021) *METODOLOGI PEELITIAN*. Edited by T. Koryati. Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia.
- Sari Anita *et al.* (2023) *DASAR DASAR METODOLOGI PENELITIAN*. 1st edn. Jayapura: CV. Angkasa Pelangi.
- Sugiyono. (2024). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi kedua ed.). (Sutopo, Penyunt.) Yogyakarta: CV Alfabeta bandung.
- Susanto, D., Kristiawan, I.P. and Pramono, T. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SISTEM ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (SAKTI) DI KELURAHAN SEMAMPIR', *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, 5(2), pp. 227–238.
- Tiara, A. *et al.* (2023) 'Efektivitas Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Tata Persuratan Elektronik (Literature Review Manajemen Sekuriti)', *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 4(5), pp. 843–849.
- Trivaika, E. and Senubekti, M.A. (2022) 'Perancangan Aplikasi Pengelola Keuangan Pribadi Berbasis Android', *Nuansa Informatika*, 16(1), pp. 33–40.
- Wibowati, J. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang', *Jurnal Manajemen*, 8(2), pp. 1–19.
- Yoestara dan Ismail (2024) 'Peran Teknologi dan Komunikasi (TIK) dalam Proses Pembelajaran di MA Miftahul Ulum Kedungpanji', *Jurnal Pendidikan dan Sosial Humaniora*, 3(3), pp. 195–208.
- Zein, M.H.M. *et al.* (2024) 'KINERJA LAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN: TANTANGAN DAN SOLUSI', *Jurnal review pendidikan dan pengajaran*, 7(4), pp. 13068–13075.