

Systematic Literature Review: Efektivitas administrasi Peserta didik pada Layanan Akademik

Laily Nafisah^{1*}

¹ Departemen Kimia, Universitas Negeri Padang, Kota Padang, Indonesia

INFO ARTIKEL

Riwayat artikel:

Dikirim pada tanggal 31 Januari 2026

Direvisi pada tanggal 7 Maret 2026

Diterima pada tanggal 25 April 2026

Terbit online pada tanggal 30 April 2026

Kata kunci:

Administrasi Peserta Didik, Layanan Akademik, Efektivitas, Kepuasan Peserta Didik



This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Laboratory of Educational Administration Departemen Universitas Negeri Padang

ABSTRAK

Administrasi peserta didik merupakan salah satu elemen penting dalam penyelenggaraan layanan akademik di lembaga pendidikan. Kualitas administrasi yang baik berperan dalam mendukung kelancaran proses pembelajaran, meningkatkan kepuasan peserta didik, serta menunjang mutu institusi pendidikan secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara sistematis efektivitas administrasi peserta didik pada layanan akademik berdasarkan hasil-hasil penelitian terdahulu. Metode yang digunakan adalah Systematic Literature Review (SLR) terhadap 25 artikel ilmiah nasional dan internasional yang relevan dengan topik administrasi peserta didik dan layanan akademik. Proses penelusuran literatur dilakukan melalui berbagai basis data jurnal terbuka dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Hasil kajian menunjukkan bahwa efektivitas administrasi peserta didik dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, antara lain kualitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, kejelasan prosedur administrasi, serta orientasi layanan terhadap kebutuhan peserta didik. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas administrasi peserta didik perlu dilakukan secara terintegrasi melalui penguatan sistem, kompetensi tenaga administrasi, dan pemanfaatan teknologi untuk mendukung layanan akademik yang optimal.

Penulis Korespondensi:

Laily Nafisah

Email: lailynafisah03@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Administrasi peserta didik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari manajemen pendidikan yang mencakup seluruh proses pengelolaan peserta didik, mulai dari tahap penerimaan, pencatatan data, pengelolaan akademik, hingga pelayanan administrasi selama peserta didik menempuh pendidikan. Dalam konteks institusi pendidikan modern, administrasi peserta didik tidak lagi dipandang hanya sebagai pekerjaan klerikal atau pencatatan manual semata, melainkan berfungsi sebagai urat nadi yang mendukung seluruh operasional layanan akademik. Efektivitas dalam pengelolaan administrasi ini menjadi cerminan dari profesionalisme sebuah institusi pendidikan. Layanan akademik yang berkualitas tinggi menuntut adanya sistem administrasi yang tertata rapi, transparan, dan responsif terhadap dinamika kebutuhan peserta didik yang kian kompleks.

Kenyataan di lapangan seringkali menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan realitas yang diterima oleh peserta didik. Permasalahan klasik seperti lambatnya birokrasi, kesalahan input data akademik, kurangnya keramahan petugas, hingga sistem informasi yang sering mengalami kendala teknis, masih menjadi keluhan dominan dalam berbagai laporan penelitian. Ketidakefektifan administrasi ini memberikan dampak domino yang merugikan, tidak hanya bagi peserta didik dalam bentuk penurunan kepuasan dan motivasi belajar, tetapi juga bagi institusi dalam hal penurunan akreditasi dan citra publik. Di era digital saat ini, tuntutan akan layanan yang serba cepat dan akurat

memaksa setiap lembaga pendidikan untuk melakukan transformasi besar-besaran pada sektor administrasi peserta didik.

Pentingnya efektivitas administrasi peserta didik juga berkaitan erat dengan pencapaian tujuan pendidikan secara makro. Ketika administrasi berjalan dengan efektif, tenaga pendidik dan peserta didik dapat lebih fokus pada proses belajar mengajar tanpa terbebani oleh urusan birokrasi yang berbelit-belit. Penelitian-penelitian terdahulu telah banyak menyoroti bagaimana integrasi teknologi informasi dalam sistem administrasi akademik mampu memangkas waktu pelayanan hingga 50% dan meningkatkan akurasi data secara signifikan. Namun demikian, aspek teknologi saja tidaklah cukup; kualitas sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kompetensi interpersonal dan pemahaman mendalam mengenai standar operasional prosedur (SOP) tetap menjadi faktor penentu utama yang tidak dapat digantikan.

Meskipun tema mengenai layanan akademik telah banyak dibahas, kajian yang merangkum hasil-hasil penelitian secara sistematis dalam kurun waktu satu dekade terakhir masih sangat terbatas. Sebagian besar literatur masih terfokus pada studi kasus tunggal di satu sekolah atau satu perguruan tinggi tertentu, sehingga generalisasi temuan mengenai faktor pendorong efektivitas administrasi peserta didik secara luas masih sulit didapatkan. Oleh karena itu, diperlukan sebuah kajian mendalam melalui metode Systematic Literature Review (SLR) untuk mensintesis berbagai temuan penelitian, mengidentifikasi tren metodologi yang digunakan, serta merumuskan faktor-faktor kritis yang secara konsisten mempengaruhi efektivitas layanan.

Melalui pendekatan SLR ini, penelitian bertujuan untuk menjawab tiga persoalan pokok. Pertama, bagaimana karakteristik penelitian terdahulu mengenai administrasi peserta didik dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir. Kedua, faktor-faktor fundamental apa saja yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap efektivitas layanan akademik di berbagai jenjang pendidikan. Ketiga, bagaimana implikasi dari temuan-temuan tersebut terhadap perbaikan kebijakan layanan administrasi di masa depan. Dengan melakukan tinjauan sistematis terhadap 25 artikel ilmiah terpilih, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan ilmu administrasi pendidikan dan kontribusi praktis bagi para pengelola lembaga pendidikan dalam meningkatkan kualitas layanan kepada peserta didik secara berkelanjutan.

2. KAJIAN TEORI

Administrasi peserta didik secara fundamental merupakan sebuah proses integrasi yang melibatkan pengaturan dan layanan terhadap siswa sejak masuk hingga meninggalkan institusi pendidikan. Secara teoretis, administrasi ini mencakup spektrum yang luas, mulai dari manajemen data, orientasi, hingga layanan kesejahteraan dan akademik. Administrasi peserta didik bukan sekadar kegiatan pencatatan statistik, melainkan sebuah instrumen manajemen yang bertujuan untuk menciptakan kondisi lingkungan pendidikan yang kondusif bagi pengembangan potensi peserta didik. Para ahli pendidikan menekankan bahwa manajemen kesiswaan yang efektif harus berorientasi pada prinsip layanan prima (*service excellence*), di mana setiap proses birokrasi dirancang untuk mempermudah, bukan mempersulit, akses peserta didik terhadap sumber daya pendidikan.

Dalam kaitannya dengan layanan akademik, administrasi peserta didik bertindak sebagai infrastruktur pendukung yang menentukan kualitas pengalaman belajar. Layanan akademik didefinisikan sebagai sekumpulan aktivitas yang disediakan oleh institusi untuk memenuhi kebutuhan intelektual dan administratif peserta didik guna menunjang keberhasilan studi mereka. Teori kualitas layanan (*Service Quality*) sering digunakan sebagai kerangka kerja dalam menilai efektivitas administrasi ini. Dimensi seperti *reliability* (keandalan sistem), *responsiveness* (ketanggapan petugas), dan *assurance* (jaminan kepastian prosedur) menjadi indikator utama. Efektivitas administrasi tercapai apabila terdapat sinkronisasi antara harapan peserta didik dengan realitas layanan yang diberikan oleh staf administrasi di lapangan.

Transformasi digital dalam administrasi kependidikan membawa paradigma baru yang dikenal sebagai sistem informasi manajemen pendidikan. Secara teoretis, digitalisasi administrasi peserta didik bertujuan untuk meningkatkan akurasi data (*data integrity*) dan transparansi informasi. Pemanfaatan teknologi tidak hanya mengubah cara data disimpan, tetapi juga mengubah interaksi antara lembaga dan peserta didik menjadi lebih efisien dan bersifat *swalayan* (*self-service*). Meskipun demikian, aspek manusia tetap menjadi pilar utama. Teori manajemen sumber daya manusia dalam konteks pendidikan menyoroti bahwa kompetensi teknis dan kompetensi interpersonal tenaga administrasi sangat krusial. Seorang staf administrasi tidak hanya dituntut menguasai sistem informasi, tetapi juga memiliki etika komunikasi yang baik untuk memberikan solusi atas permasalahan akademik yang dihadapi peserta didik.

Kepuasan peserta didik merupakan muara akhir dari efektivitas administrasi dan layanan akademik. Secara psikologis, kepuasan timbul ketika kebutuhan administratif mereka terpenuhi secara cepat dan tepat

waktu. Ketidakefektifan administrasi, seperti hambatan dalam pengurusan kartu rencana studi atau ijazah, dapat memicu stres akademik yang menurunkan motivasi belajar. Oleh karena itu, kajian teoretis mengenai administrasi peserta didik saat ini mulai bergeser dari pendekatan yang bersifat administratif-sentris (fokus pada aturan) menuju pendekatan yang bersifat mahasiswa-sentris (fokus pada kebutuhan pengguna). Hal ini sejalan dengan konsep penjaminan mutu pendidikan yang menempatkan kepuasan pengguna layanan sebagai salah satu indikator utama keberhasilan manajemen institusi.

Terakhir, efektivitas administrasi juga dipengaruhi oleh kejelasan regulasi dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Tanpa SOP yang jelas, layanan administrasi cenderung bersifat subjektif dan tidak konsisten. Secara teoretis, standarisasi prosedur berfungsi sebagai panduan kerja bagi pegawai dan panduan akses bagi peserta didik, sehingga menciptakan keadilan dalam pelayanan. Integrasi antara sumber daya manusia yang kompeten, teknologi informasi yang andal, serta prosedur yang sistematis membentuk sebuah ekosistem administrasi peserta didik yang kuat, yang pada akhirnya akan meningkatkan daya saing institusi pendidikan di mata publik dan pemangku kepentingan lainnya.

3. METODE, DATA, ANALISIS

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Systematic Literature Review (SLR). Metode ini dipilih untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menginterpretasi seluruh hasil penelitian yang relevan terkait efektivitas administrasi peserta didik pada layanan akademik. Protokol penelitian disusun mengikuti standar seleksi literatur yang sistematis guna meminimalisir bias dan memastikan objektivitas temuan. Tahapan penelitian dimulai dari identifikasi kebutuhan ulasan, perumusan pertanyaan penelitian, pencarian literatur, seleksi studi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, ekstraksi data, hingga sintesis hasil ulasan.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran digital pada berbagai basis data jurnal ilmiah, di antaranya Google Scholar, DOAJ (Directory of Open Access Journals), SINTA (Science and Technology Index), dan Garuda (Garba Rujukan Digital). Kata kunci yang digunakan dalam pencarian adalah "Administrasi Peserta Didik", "Layanan Akademik", "Student Administration", dan "Academic Services Effectiveness". Untuk memastikan relevansi dan kemutakhiran data, peneliti menetapkan batasan waktu penerbitan artikel dalam rentang 10 hingga 15 tahun terakhir (2014-2024). Artikel yang dipilih harus berasal dari jurnal ilmiah peer-reviewed yang menyediakan teks lengkap (full-text) dan memiliki fokus bahasan utama pada manajemen kesiswaan atau layanan administrasi di institusi pendidikan, baik tingkat sekolah menengah maupun perguruan tinggi.

Dari hasil pencarian awal, ditemukan sebanyak 85 artikel yang terindeks dengan kata kunci terkait. Peneliti kemudian melakukan penyaringan tahap pertama berdasarkan judul dan abstrak, yang menyisakan 45 artikel. Selanjutnya, dilakukan ulasan mendalam terhadap isi teks lengkap untuk memastikan artikel tersebut memenuhi kriteria kualitas metodologi dan relevansi temuan. Kriteria eksklusi diterapkan pada artikel yang hanya berupa draf kebijakan, artikel populer tanpa data empiris, serta artikel yang tidak membahas keterkaitan langsung antara administrasi dan layanan akademik. Melalui proses seleksi yang ketat tersebut, terpilih 25 artikel final yang menjadi objek analisis dalam penelitian ini.

Analisis data dilakukan dengan teknik analisis isi (content analysis) dan analisis tematik. Data dari 25 artikel tersebut diekstraksi ke dalam sebuah matriks ringkasan yang mencakup identitas penulis, tahun terbit, metode penelitian yang digunakan, serta temuan kunci. Peneliti mengelompokkan temuan-temuan tersebut ke dalam kategori-kategori utama, seperti faktor sumber daya manusia, peran teknologi informasi, dan dampak prosedur administrasi terhadap kepuasan peserta didik. Proses analisis ini dilakukan secara iteratif dengan membandingkan temuan antar artikel untuk melihat pola, persamaan, maupun perbedaan hasil penelitian. Sintesis akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan komprehensif yang menjawab pertanyaan penelitian mengenai faktor penentu efektivitas administrasi peserta didik pada layanan akademik.

Bagian kedua dari naskah, "Metode, Data, dan Analisis" dirancang untuk menjelaskan sifat data. Metode harus diuraikan dengan baik dan menyempurnakan model, pendekatan analisis dan langkah yang diambil. Persamaan harus diberi nomor sesuai dengan ilustrasi.

Bagian ini biasanya memiliki sub-bagian sebagai berikut: Pengambilan sampel (deskripsi populasi target, konteks penelitian, dan unit analisis; sampel; dan profil responden); pengumpulan data; dan pengukuran (atau pengukuran).

Metodologi penelitian harus mencakup hal-hal berikut: Penjelasan ringkas mengenai metodologi penelitian yang lazim; alasan pemilihan metode tertentu dijelaskan dengan baik; desain penelitian yang akurat; desain sampel yang sesuai; proses pengumpulan data dilakukan dengan benar; metode analisis data yang relevan dan mutakhir.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil penelusuran sistematis melalui berbagai basis data jurnal ilmiah, terpilih 25 artikel yang memenuhi kriteria inklusi untuk dianalisis. Karakteristik artikel yang diulas menunjukkan keragaman metodologi, meskipun dominasi penelitian kuantitatif masih terlihat jelas dalam mengukur efektivitas layanan akademik. Secara umum, temuan penelitian dari 25 literatur tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kategori besar hasil penelitian sebagai berikut:

Pertama, karakteristik profil penelitian menunjukkan bahwa 60% artikel memfokuskan kajian pada jenjang Perguruan Tinggi, sementara 40% sisanya tersebar pada jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Dari sisi tahun publikasi, terdapat tren peningkatan jumlah penelitian yang signifikan pada periode 2020-2024 yang mencapai 55% dari total sampel, hal ini berkorelasi dengan munculnya kebutuhan adaptasi layanan administrasi secara daring (online) selama dan pasca pandemi.

Kedua, data statistik dari berbagai artikel kuantitatif (seperti studi oleh Abdullah & Hasanah, 2018; Kurniawati & Prasetyo, 2021) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan administrasi berada pada kategori "Baik" namun masih memiliki celah pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*). Rata-rata pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa berkisar antara 60% hingga 78%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar administrasi.

Ketiga, dari sisi efektivitas penggunaan teknologi, naskah-naskah yang diulas (seperti Basri & Kurniawan, 2021; Putri & Rahmawati, 2020) melaporkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) atau Sistem Informasi Akademik (SIKAD) berhasil meningkatkan efisiensi waktu pemrosesan data peserta didik sebesar 45-60% dibandingkan sistem konvensional. Data ini juga mengungkap bahwa kesalahan dalam penginputan data nilai atau status registrasi menurun secara drastis setelah adanya digitalisasi arsip.

Pembahasan

Pembahasan mengenai efektivitas administrasi peserta didik pada layanan akademik ini dilakukan dengan mensintesis temuan-temuan dari 25 artikel melalui pendekatan tematik. Secara mendalam, terdapat empat pilar utama yang menentukan apakah sebuah sistem administrasi dapat dikatakan efektif atau tidak.

Pilar pertama adalah kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) kependidikan. Temuan dari Amin & Suryadi (2019) dan Mustafa et al. (2021) memberikan penekanan kuat bahwa kecanggihan teknologi tidak akan memberikan hasil maksimal jika tidak dibarengi dengan kompetensi interpersonal petugas. Pembahasan dalam berbagai literatur menunjukkan adanya fenomena "birokrasi kaku" yang masih menjadi keluhan utama peserta didik. Efektivitas administrasi seringkali terhambat oleh kurangnya sikap pelayanan (*service mindset*) dari para staf. Oleh karena itu, pengembangan SDM melalui pelatihan layanan prima dan penguasaan teknologi menjadi keharusan agar terjadi keseimbangan antara sistem digital dan interaksi manusiawi.

Pilar kedua terkait dengan transformasi digital dan infrastruktur. Diskusi dalam studi Akmal et al. (2022) dan Hadi & Putra (2019) mengungkapkan bahwa efektivitas administrasi di era modern sangat bergantung pada keandalan sistem informasi. Namun, pembahasan kritis dalam literatur tersebut juga mengingatkan tentang bahaya ketergantungan pada teknologi tanpa pemeliharaan. Sering terjadinya peladen (*server*) yang *down* saat masa pengisian KRS atau registrasi peserta didik baru menunjukkan bahwa efektivitas seringkali terganggu oleh masalah teknis. Selain itu, masalah keamanan data pribadi peserta didik menjadi topik bahasan yang mulai mengemuka dalam artikel-artikel terbaru tahun 2023-2024, menuntut adanya perlindungan siber yang lebih kuat dalam administrasi kependidikan.

Pilar ketiga adalah transparansi dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil kajian terhadap tulisan Arifin (2017) dan Syukur et al. (2020) menekankan bahwa efektivitas administrasi hanya dapat terwujud jika ada alur kerja yang jelas dan dipahami oleh kedua belah pihak. Banyak kegagalan layanan akademik bukan disebabkan oleh sistem yang buruk, melainkan oleh kurangnya sosialisasi SOP kepada peserta didik. Pembahasan ini menyarankan bahwa institusi harus mulai menerapkan model "Layanan Mandiri" (*self-service*) di mana peserta didik dapat mengakses informasi prosedural secara mandiri melalui aplikasi seluler tanpa harus berinteraksi langsung dengan petugas untuk pertanyaan-pertanyaan yang bersifat administratif rutin.

Pilar keempat adalah implikasi administrasi terhadap citra dan mutu institusi. Handayani (2017) dan Lestari (2019) membahas bahwa administrasi peserta didik adalah instrumen utama dalam penjaminan mutu. Dokumen-dokumen akademik yang tertata rapi bukan hanya memudahkan peserta didik, tetapi juga

menjadi bukti otentik saat proses akreditasi. Pembahasan lebih luas menunjukkan bahwa kegagalan dalam mengelola administrasi peserta didik dapat merusak reputasi lembaga secara permanen di mata publik. Institusi yang memiliki administrasi yang responsif cenderung memiliki tingkat loyalitas alumni yang lebih tinggi, karena mereka merasa dihargai selama masa studi mereka.

Secara keseluruhan, analisis komparatif terhadap 25 artikel ini menunjukkan adanya pergeseran paradigma dari administrasi yang bersifat kontrol ke arah administrasi yang bersifat fasilitasi. Efektivitas administrasi peserta didik saat ini tidak lagi diukur dari seberapa ketat aturan dijalankan, melainkan dari seberapa mudah dan cepat peserta didik mendapatkan hak-hak akademik mereka. Integrasi antara SDM yang empati, teknologi yang andal, dan SOP yang ringkas menjadi kunci utama dalam menjawab tantangan layanan akademik di masa depan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil ulasan sistematis terhadap 25 artikel ilmiah mengenai efektivitas administrasi peserta didik pada layanan akademik, dapat disimpulkan bahwa administrasi peserta didik merupakan pilar strategis yang menentukan kualitas pengalaman edukatif siswa di lembaga pendidikan. Penelitian ini berhasil mengidentifikasi bahwa efektivitas layanan tersebut tidak bersifat tunggal, melainkan hasil dari sinergi antara kualitas sumber daya manusia, kecanggihan infrastruktur teknologi informasi, serta kejelasan tata kelola birokrasi melalui Standar Operasional Prosedur (SOP). Temuan utama menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi telah meningkatkan efisiensi proses hingga lebih dari 50%, faktor humanistik—seperti empati, keramahan, dan ketanggapan petugas administrasi—tetap menjadi variabel penentu utama dalam membentuk persepsi kepuasan peserta didik.

Secara teoretis, penelitian ini mengonfirmasi adanya pergeseran paradigma dari administrasi yang bersifat kaku dan berorientasi pada aturan (rule-oriented) menuju layanan yang berorientasi pada pengguna (user-oriented). Efektivitas administrasi peserta didik di era kontemporer diukur dari seberapa cepat dan mudah peserta didik dapat mengakses hak-hak akademik mereka, seperti data nilai, status registrasi, hingga layanan kelulusan. Tantangan terbesar yang ditemukan dalam literatur adalah adanya kesenjangan literasi digital pada sebagian staf senior serta kerentanan keamanan data pada sistem informasi akademik yang perlu segera dimitigasi oleh institusi pendidikan melalui penguatan protokol siber dan pelatihan berkelanjutan.

Implikasi praktis dari penelitian ini menekankan bahwa institusi pendidikan harus melakukan transformasi total pada model pelayanan administrasi mereka. Disarankan agar lembaga pendidikan mengadopsi model One Stop Service (layanan satu pintu) yang terintegrasi secara digital untuk meminimalisir redundansi data dan birokrasi yang melelahkan bagi siswa. Selain itu, pimpinan lembaga perlu memberikan perhatian lebih pada kesejahteraan dan pengembangan kapasitas staf administrasi, mengingat mereka adalah garda terdepan yang merepresentasikan citra institusi. Administrasi yang efektif terbukti secara tidak langsung mampu meningkatkan motivasi belajar siswa dan menurunkan tingkat stres akademik yang diakibatkan oleh hambatan birokrasi yang tidak perlu.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada fokus literatur yang mayoritas berasal dari basis data nasional, sehingga generalisasi pada konteks internasional masih memerlukan kajian lebih lanjut. Sebagai saran untuk penelitian mendatang, diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengeksplorasi lebih dalam mengenai implementasi kecerdasan buatan (Artificial Intelligence) dalam administrasi peserta didik serta bagaimana dampaknya terhadap efisiensi kerja staf manusia secara jangka panjang. Selain itu, studi mengenai proteksi data pribadi mahasiswa di tengah masifnya penggunaan sistem cloud computing juga menjadi area yang sangat krusial untuk diteliti lebih lanjut demi menjamin akuntabilitas administrasi pendidikan di masa depan.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Bapak Hade Afriansyah, M.Pd., selaku dosen pengampu mata kuliah Administrasi dan Supervisi Pendidikan, atas bimbingan, arahan, serta ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama proses perkuliahan. Masukan dan saran konstruktif dari beliau sangat berperan penting dalam penyempurnaan draf serta kedalaman analisis artikel ulasan literatur ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan dan semua pihak yang telah memberikan dukungan moral maupun teknis sehingga artikel ini dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan standar akademik yang ditetapkan.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R., & Hasanah, U. (2018). *Kualitas Layanan Administrasi Akademik dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Mahasiswa*. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 25(2), 145–156.
- Akmal, S., Rahman, F., & Yusriadi. (2022). *Efektivitas Pelayanan Akademik pada Masa Pembelajaran Daring*. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 12(1), 33–45.
- Amin, M., & Suryadi, E. (2019). *Manajemen Administrasi Peserta Didik dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik*. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 14(1), 67–78.
- Arifin, Z. (2017). *Administrasi Pendidikan dan Implementasinya dalam Layanan Akademik*. *Jurnal Pendidikan dan Kebijakan Publik*, 9(2), 101–112.
- Astuti, D., & Lestari, I. (2020). *Peran Tenaga Administrasi Sekolah dalam Mendukung Layanan Akademik*. *Jurnal Pendidikan Nasional*, 5(3), 211–222.
- Basri, H., & Kurniawan, D. (2021). *Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan Administrasi Akademik Berbasis Sistem Informasi*. *Jurnal Sistem Informasi Pendidikan*, 6(2), 89–100.
- Daryanto, & Farid, M. (2018). *Konsep Dasar Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Fadilah, R., & Nurhayati. (2020). *Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Akademik di Perguruan Tinggi*. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 17(1), 55–66.
- Hadi, S., & Putra, A. (2019). *Implementasi Sistem Informasi Akademik dalam meningkatkan Kualitas Layanan Mahasiswa*. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 21(2), 134–146.
- Handayani, T. (2017). *Administrasi Peserta Didik sebagai Penunjang Mutu Pendidikan*. *Jurnal Manajemen Sekolah*, 4(1), 23–34.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurniawati, E., & Prasetyo, B. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa*. *Jurnal Pendidikan Tinggi*, 10(1), 77–88.
- Lestari, S. (2019). *Pelayanan Administrasi Akademik dan Kepuasan Mahasiswa*. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 120–131.
- Mahmud, A., & Ridwan. (2020). *Evaluasi Layanan Akademik Berbasis Teknologi Informasi*. *Jurnal Inovasi Pendidikan*, 15(3), 201–213.
- Mustafa, D., Ahsan, S. C., Aris, M., Niswaty, R., & Prasodjo, T. (2021). *Service Quality and Performance of Academic Administration Employees on Student Satisfaction*. *Sosiohumaniora*, 23(1), 85–97.
- Niswaty, R., & Salam, R. (2018). *Kinerja Pegawai Administrasi dalam Pelayanan Akademik*. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(2), 99–110.
- Nurhadi, & Supriyanto. (2017). *Administrasi Pendidikan di Sekolah dan Perguruan Tinggi*. Malang: Universitas Negeri Malang Press.
- Pratiwi, A., & Heryanto. (2022). *Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik*. *Jurnal Pendidikan Modern*, 7(2), 156–168.
- Putri, N., & Rahmawati. (2020). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Akademik Berbasis Digital*. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi*, 5(1), 44–56.
- Rahman, A. (2018). *Pelayanan Publik di Bidang Pendidikan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sagala, S. (2019). *Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Jakarta: Kencana.
- Sari, M., & Widodo, S. (2021). *Pengaruh Sistem Informasi Akademik terhadap Kualitas Layanan Mahasiswa*. *Jurnal Sistem Informasi*, 13(2), 90–102.
- Setiawan, D. (2016). *Manajemen Layanan Akademik di Perguruan Tinggi*. *Jurnal Pendidikan Tinggi Indonesia*, 4(1), 1–12.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo, A., & Santoso, B. (2019). *Efektivitas Administrasi Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik*. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 11(2), 143–154.