

## ***Systematic Literature Review: Analisis Pelayanan Akademik Secara Online Selama Pandemi Covid-19 di Perguruan Tinggi***

**Rita Helmina**

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci

Email: [ritasbkr@gmail.com](mailto:ritasbkr@gmail.com)

### **Abstrak**

Masuknya Covid-19 ke Indonesia membawa banyak perubahan pada tatanan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, salah satunya pada kebijakan pendidikan di Indonesia. Selama pandemic pelayanan pendidikan dilakukan secara *online*, hal ini juga berlaku bagi Perguruan Tinggi. Dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan secara *online*, tidak hanya berlaku pada proses pembelajaran, tapi juga pada layanan administrasi akademik, layanan pustaka, dan segala kebutuhan mahasiswa yang diharuskan untuk dapat dilakukan secara *online*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pelayanan Akademik secara *online* selama Pandemi Covid-19 di Perguruan Tinggi. Dalam mengkaji permasalahan dalam penelitian ini, akan dikumpulkan data-data melalui *Systematic Literature Review (SLR)*. Hasil penelitian menunjukkan, selama pandemic Covid-19 pelayanan akademik banyak diberikan secara *online*. Beberapa penelitian memperlihatkan mahasiswa puas dengan layanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi. Namun, beberapa penelitian juga ada yang menunjukkan banyak mahasiswa yang tidak puas dengan layanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi. Ketidakpuasan mahasiswa pada pelayanan akademik di masa pandemic Covid-19 karena pelayanan akademik yang belum maksimal dan menemui banyak kendala. Kendala dalam pemberian layanan selama pandemi adalah akses jaringan internet dan teknologi yang terbatas. Banyak inovasi yang dilakukan oleh pihak perguruan tinggi untuk memberikan layanan akademik agar dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa. Inovasi tersebut seperti pengembangan website atau aplikasi untuk mengurus administrasi, pengurusan surat, hingga pengambilan ijazah secara *online*.

**Kata Kunci:** *Pelayanan akademik online, Covid-19, Perguruan Tinggi, Systematic Literature Review (SLR)*

### **Abstract**

The entry of Covid-19 into Indonesia brought many changes to the policy order made by the government, one of which was the education policy in Indonesia. During the pandemic, education services are carried out online, which also applies to universities. Implementing online education services applies not only to the learning process but also to academic administration services, library services, and all student needs that are required to be carried out online. This study analyzes online Academic Services during the Covid-19 Pandemic in Higher Education. In reviewing the problems in this research, data will be collected through Systematic Literature Review (SLR). The results showed that during the Covid-19 pandemic, many academic services were provided online. Several studies show that students are satisfied with the university's academic services. However, some studies also show that many students are dissatisfied with the academic services provided by universities. Student dissatisfaction with academic services during the Covid-19 pandemic was due to inadequate academic services and many obstacles. Obstacles in service delivery during the pandemic are limited

internet network access and technology. Universities make many innovations to provide academic services to meet students' needs. These innovations include the development of websites or applications to take care of administration, mail processing, and take online diplomas.

**Keywords:** *Online Academic Services, Covid-19, Universities, Systematic Literature Review (SLR)*

## PENDAHULUAN

Covid-19 mulai masuk ke Indonesia pada bulan Maret 2020 (Susilo et al., 2020; Olivia et al., 2020; Ophinni et al., 2020; Abdullah, 2020). Pemerintah melakukan berbagai upaya dalam mengatasi penyebaran Covid-19 di Indonesia. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah adalah melakukan pembatasan sosial pada skala Nasional. Pada saat ini, Indonesia telah masuk pada era new normal, dimana masyarakat dibolehkan untuk beraktivitas seperti biasa dengan tetap mematuhi protokol kesehatan 3M (Mencuci tangan, Memakai masker dan Menjaga jarak) (Pragholapati, 2020; Husna & Suryana, 2022).

Masuknya Covid-19 ke Indonesia membawa banyak perubahan pada tatanan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, salah satunya pada kebijakan pendidikan di Indonesia (Abdusshomad, 2020; Sholihah, 2020). Pendidikan yang awalnya dilakukan secara tatap muka bertransformasi menjadi pelaksanaan pendidikan secara *online* guna untuk meminimalisir adanya interaksi sebagai upaya pencegahan Covid-19. Pelaksanaan pelayanan pendidikan secara *online* juga berlaku di perguruan tinggi. Dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan secara *online*, tidak hanya berlaku pada proses pembelajaran, tapi juga pada layanan administrasi akademik, layanan pustaka, dan segala kebutuhan mahasiswa yang diharuskan untuk dapat dilakukan secara *online*, hal ini tertuang dalam SE Sesjen Kemendikbud Nomor 15 Tahun 2020.

Pelayanan akademik yang dilakukan secara *online* di Perguruan Tinggi mengharuskan pihak Perguruan Tinggi melakukan inovasi guna memenuhi kebutuhan mahasiswa, dosen dan seluruh tenaga pendidikan yang ada di Perguruan Tinggi. Pelayanan layanan akademik adalah suatu upaya yang sistematis dalam bidang pendidikan dengan tujuan untuk dapat memfasilitasi para peserta didik dalam rangka menguasai segala bentuk isi kurikulum yang ada melalui suatu proses pembelajaran sehingga mereka dapat memenuhi standar kompetensi yang sudah ditentukan (Sugiarti, 2021). Layanan akademik merupakan *"a teaching and learning strategy that integrates meaningful community service with instruction and reflection to enrich the learning experience, teach civic responsibility, and strengthen communities"* (Zulkarnaini & Fatmasari, 2021).

Pelayanan akademik di perguruan tinggi yang diterima mahasiswa minimal terdiri dari 3 jenis pelayanan yang meliputi pelayanan akademik atau kurikuler, pelayanan administrasi, dan pelayanan ekstra kurikuler. Pelayanan akademik meliputi: peraturan akademik, kurikulum, perkuliahan, praktikum, bimbingan akademik, tugas akhir, evaluasi, peralatan perkuliahan, laboratorium, dan lain-lain yang berkaitan dengan akademik. Unsur-unsur yang mendukung dalam kegiatan akademik meliputi unsur tenaga akademik seperti dosen, unsur penunjang akademik yaitu laboran, dan tenaga administrasi akademik. Selain unsur tersebut, terdapat juga unsur penunjang akademik yang lain seperti sarana dan prasarana yang menunjang untuk menentukan kualitas layanan akademik yang diberikan (Herlinudinkhaji, 2021).

Perguruan tinggi selalu dituntut untuk melakukan layanan yang prima dan mampu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Peningkatan mutu perguruan tinggi merupakan upaya yang dilakukan dalam rangka peningkatan kompetensi dan profesionalisme pendidik dan tenaga kependidikan untuk mencapai visi dan misi perguruan tinggi dengan meningkatkan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan melalui standar kualifikasi pendidikan, peningkatan kompetensi

serta profesionalisme. Menurut Gronos layanan adalah serangkaian kegiatan yang berwujud maupun tidak berwujud yang berlangsung antara interaksi dengan pelanggan maupun layanan tenaga kerja yang disediakan sebagai solusi untuk menanggapi masalah konsumen (Umriana & Pranatami, 2022).

Pandemi menuntut Perguruan tinggi untuk memberikan serta meningkatkan pelayanan guna memenuhi kepuasan mahasiswa, kepuasan mahasiswa inilah yang secara tidak langsung akan membentuk citra perguruan tinggi, Ada banyak cara yang dilakukan oleh perguruan tinggi agar dapat memenuhi kepuasan mahasiswa, salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan serta kualitas yang baik dalam memasarkan produk maupun jasanya, sehingga akan terbentuk pula citra atau kesan yang baik bagi perguruan tinggi dimata atau mahasiswanya (Prahesti et al., 2021; Prahesti et al., 2021; Zulkarnaini & Fatmasari, 2021)

Untuk itu, pada penelitian ini peneliti akan menganalisis Pelayanan Akademik secara *online* selama Pandemi Covid-19 di Perguruan Tinggi.

## METODE

Dalam mengkaji permasalahan dalam penelitian ini, akan dikumpulkan data-data melalui *Systematic Literature Review (SLR)*. *Systematic Literature Review (SLR)* adalah mengidentifikasi, memilih, dan mengevaluasi secara kritis hasil penelitian untuk menjawab pertanyaan yang dirumuskan dengan baik (Putra & Afrilia, 2020; Borrego et al., 2014). Adapun tahapan penelitian *SLR* dapat dilihat pada gambar berikut.



**Gambar 1. Prosedur Penelitian SLR**

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti mengumpulkan berbagai artikel jurnal dan hasil konferensi atau seminar yang terindeks dan ada pada database *Google Scholar* dengan pembahasan terkait kata kunci “Layanan Akademik di Perguruan Tinggi Selama Pandemi Covid-19”. Karena pandemi masuk ke Indonesia pada Maret 2020, sehingga artikel yang diseleksi hanya pada rentang waktu tahun 2020-2022. Setelah mengumpulkan berbagai artikel, peneliti mendapatkan 26 artikel yang sesuai dengan topik penelitian. Selanjutnya artikel-artikel ini direview secara sistematis berdasarkan pembahasannya, dan disajikan secara tabulasi yang meliputi data nama peneliti dan tahun terbit, judul artikel, metode serta hasil penelitian. Setelah peneliti mereview secara sistematis beberapa hasil penelitian tersebut, kemudian peneliti membandingkan dan membuat kesimpulan dari temuan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil penelitian melalui analisis SLR terkait Layanan Akademik Selama Pandemi Covid-19 di Perguruan Tinggi dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

**Tabel 1. Hasil Penelitian SLR Layanan Akademik Selama Pandemi Covid-19 di Perguruan Tinggi**

| No | Penulis & Tahun        | Judul  | Metode   | Hasil   |
|----|------------------------|--|--|---|
| 1. | (Rifai & Faisal, 2021) | <i>"Pengelolaan Law Information System Berbasis Teknologi Informasi Sebagai Akses Pelayanan Akademik Bagi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin"</i> | <p>Penelitian ini adalah kualitatif deskripsi. Tempat penelitian ini di Universitas Hasanudin. Subjek dalam penelitian ini adalah 10 mahasiswa, yang terbagi menjadi mahasiswa S1 dan S2 masing-masing 5 orang Fakultas Hukum UNHAS yang menggunakan "Low Information System (LIS)".</p> <p>Objek dalam penelitian ini adalah penggunaan LIS sebagai pemenuhan layanan akademik untuk mahasiswa. Data dikumpulkan dengan kuesioner. Analisis data dilakukan secara komprehensif dari dua indikator, yaitu "ruang akses yang dilakukan oleh mahasiswa di sistem LIS" (P1) dan "pengalaman dalam ruang akses oleh mahasiswa pada sistem LIS" (P2).</p> | <p>Temuan penelitian menunjukkan sistem LIS selama pandemic Covid-19 sangat membantu para mahasiswa FH UNHAS memperoleh layanan akademik yang dilakukan secara <i>online</i>. Pelayanan yang diberikan LIS dapat mengakses segala kebutuhan layanan akademik mahasiswa selama pandemic Covid-19. Namun, beberapa kendala dalam penggunaan LIS adalah perlu dilakukan sosialisasi lebih lanjut kepada para mahasiswa dan dosen tentang penggunaan LIS, agar tidak adanya aktivitas yang dilakukan secara luring pada masa pandemi.</p> |
| 2. | (Tumok a, 2021)        | <i>"Kebijakan Tata Kelola Layanan di Masa Pandemi Covid-19 di Universitas Muhammadiyah Sorong"</i>   | <p>Penelitian ini adalah kualitatif dekriptif. Tempat penelitian ini di Universitas Muhammadiyah Sorong. Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang menggunakan layanan akademik dan penyedia layanan akademik. Objek dalam penelitian ini adalah pengelolaan layanan di masa pandemi Covid-19. Sampel diambil dengan teknik <i>purposive sampling</i>. Data dikumpulkan dengan</p>   | <p>Temuan penelitian menunjukkan, selama masa pandemic Covid-19, pelayanan administrasi dan akademik dilakukan secara <i>online</i>. Pelayanan dilakukan dengan memanfaatkan teknologi dan sarana prasarana dengan sebaik mungkin. Namun, kendala dalam pemberian layanan selama pandemi adalah akses jaringan internet yang dan teknologi yang terbatas.</p>   |

|    |                         |   |  |   |
|----|-------------------------|---|--|---|
|    |                         |   | observasi, wawancara & dokumentasi.  |   |
| 3. | (Sugiarti, 2021)        | <i>"Analisis Pelayanan Akademik Berbasis Online Terhadap Mahasiswa di Masa Pandemi Covid 19 Pada Mahasiswa Pascasarjana IAIN Tulungagung"</i> | <p>Penelitian ini adalah kuantitatif.</p> <p>Tempat penelitian di Program Pascasarjana IAIN Tulungagung.</p> <p>Subjek dalam penelitian adalah 71 mahasiswa S2 dan S3.</p> <p>Teknik pengambilan sampel adalah random sampling.</p> <p>Objek penelitian adalah penyedia layanan akademik untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa di masa Pandemi.</p> <p>Data penelitian dianalisis melalui metode regresi linear berganda.</p>                                 | Temuan penelitian menunjukkan, pelayanan akademik yang diberikan selama pandemic covid-19 dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa.   |
| 4. | (Ramadhan et al., 2022) | <i>"Investigasi Awal Penggunaan Layanan Digital Perguruan Tinggi. Studi Kasus: IPB Mobile for Students"</i>                                   | <p>Penelitian ini adalah penelitian survey.</p> <p>Tempat penelitian di Institut Pertanian Bogor (IPB).</p> <p>Subjek penelitian ini adalah 196 mahasiswa aktif IPB.</p> <p>Teknik pengumpulan data melalui kuesioner.</p>   | Temuan penelitian menunjukkan layanan digital berperan penting selama masa pandemic. Layanan digital yang diberikan oleh perguruan tinggi IPB yaitu "IPB Mobile for Students" dapat memberikan perubahan baru pada tolak ukur pelayanan akademik, dimana mahasiswa lebih tertarik untuk menggunakan layanan digital.  |
| 5. | (Hasan & Tinggi, 2021)  | <i>"Layanan Daring Perpustakaan Perguruan Tinggi dan Sikap Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Masa Pandemi COVID-19 di Provinsi Riau"</i>       | <p>Penelitian ini adalah penelitian survey, teknik korelasional.</p> <p>Tempat penelitian ini adalah Perpustakaan Perguruan Tinggi yang ada di Provinsi Riau.</p> <p>Subjek penelitian adalah 300 mahasiswa dari 20 PTN di Riau yang menggunakan layanan Perpustakaan di masa pandemi.</p> <p>Sampel diambil dengan teknik <i>kuota sampling</i>.</p> <p>Data dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis dengan statistik deskriptif dan inferensial.</p> | Temuan penelitian menunjukkan, layanan perpustakaan secara daring tidak memberikan kepuasan kepada mahasiswa, dimana tingkat pengaruhnya hanya 7,30%. Selain itu, sikap juga tidak memberikan kepuasan kepada mahasiswa, dimana tingkat pengaruhnya 0%. Kemudian layanan akademik dan sikap secara bersamaan juga tidak memberikan kepuasan kepada mahasiswa, dimana tingkat pengaruhnya hanya 7,30%. Jadi layanan perpustakaan dan sikap belum dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa. |
| 6. | (Amanda &               | <i>"Layanan Daring Perpustakaan</i>   | Penelitian ini adalah studi pustaka atau literatur.  | Temuan penelitian menunjukkan, selama   |

|    |                                  |   |   |  |
|----|----------------------------------|---|---|--|
|    | Johan, 2022)                     | <i>Perguruan Tinggi UPI Sebelum Dan Sesudah Pandemi Covid-19 (Sejak Tahun 2019–2021)”</i>   | Pustaka dan literatur yang digunakan adalah dari berbagai sumber, yaitu artikel jurnal dan penelitian-penelitian terkait.   | pandemic Covid-19 layanan daring meningkat. Layanan paling sering diakses adalah layanan repository. Berbagai inovasi dilakukan oleh perpustakaan UPI untuk memberikan pelayanan, sehingga pengguna dapat mengakses layanan dimana dan kapan saja. |
| 7. | (Rokhani & Marliani ngrum, 2021) | <i>“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Pembelajaran Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Masa Pandemi Covid-19”</i>        | Penelitian ini adalah kuantitatif. Tempat penelitian di STIE Muhammadiyah Jakarta. Subjek penelitian adalah 200 mahasiswa aktif. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Teknik analisis data: Average Variance Extracted (AVE), dan analisis R square.  | Temuan penelitian menunjukkan pelayanan selama pandemi dan proses pembelajaran daring yang diberikan berkualitas dan dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa.   |
| 8. | (Prahesti et al., 2021)          | <i>“Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Citra Perguruan Tinggi”</i>  | Penelitian ini adalah kuantitatif dan paradigma positivism. Tempat penelitian di STIKOM InterStudi. Subjek penelitian 95 mahasiswa stikom. Teknik pengambilan sampel non probability sampling.  | Temuan menunjukkan pelayanan akademik yang diberikan berkualitas dan berpengaruh baik pada citra perguruan tinggi. Baik itu reliability, responsiveness, empathy, assurance dan tangible signifikan secara positif pada citra perguruan tinggi.    |
| 9. | (Supriyadi & Amalia, 2021)       | <i>“Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Sidang Skripsi Secara Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Masa Pandemi Covid-19”</i> | Penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Tempat penelitian di Universitas Panca Sakti Bekasi. Sampel penelitian 799 mahasiswa yang sedang menyelesaikan skripsi. Teknik pengambilan sampel: proportional random sampling. Data diambil melalui angket. Analisis data: regresi ganda. | Temuan menunjukkan,. Layanan akademik dan sidang skripsi secara online selama pandemic Covid-19 berpengaruh secara bersama-sama pada kepuasan mahasiswa.   |
| 10 | (Nurhaliza et al., 2022)         | <i>“Penerapan Structural Equation Modeling Pada Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem</i>                                   | Penelitian ini adalah kuantitatif. Tempat penelitian di Universitas Tanjungpura. Populasi penelitian 5440 dan sampel 360 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel: Krejcie-Morgan.  | Temuan penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif pada layanan informasi yang diberikan pada kepuasan mahasiswa.   |

|     |                             |   |   |  |
|-----|-----------------------------|---|---|--|
|     |                             | <i>Informasi Akademik Universitas Tanjungpura</i>   | Analisis data: Structural Equation Modeling (SEM).  |  |
| 11  | (Herlinu dinkhaji, 2021)    | <i>"Pengukuran Kinerja Layanan Akademik Dengan Maturity Level Dan Analisis It Balanced Scorecard Berdasarkan Perspektif Orientasi Pengguna"</i> | Penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Tempat penelitian di UNISS Kendal. Subjek penelitian adalah pengguna layanan akademik yaitu mahasiswa. Teknik pengumpulan data: studi pustaka & Kuesioner. Analisis data: IT Balanced Scorecard.  | Temuan menunjukkan, <i>"IT Balanced Scorecard"</i> dan maturity level dapat digunakan menganalisis data untuk mengetahui pengaruh masing-masing indikator yang memberikan pengaruh pada layanan akademik yang lebih baik.  |
| 12. | (Yindriza I, 2021)          | <i>"Dampak Penggunaan Sistem Informasi Akademik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Universitas Andalas Padang"</i>        | Penelitian ini adalah kualitatif. Tempat penelitian di Universitas Andalas. Subjek penelitian adalah 130 mahasiswa Universitas Andalas minimal dengan 1 tahun pendidikan. Objek penelitian adalah <i>"dampak penggunaan sistem informasi akademik untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik mahasiswa universitas"</i> . Sampel dikumpulkan dengan <i>purposive sampling</i> . Teknik pengumpulan data: observasi dan wawancara. | Temuan penelitian menunjukkan, layanan akademik yang diberikan perlu dilakukan sosialisasi untuk memperkenalkan layanan akademik kepada mahasiswa, karena mahasiswa masih banyak yang belum mengetahui bagaimana sistem layanan akademik yang diberikan. Informasi akademik yang diberikan oleh layanan masih banyak yang belum jelas kebenarannya. Pihak pelayanan akademik juga tidak memberikan buku panduan cara menggunakan layanan. Karena banyak layanan yang belum berjalan secara baik, sehingga beberapa layanan harus dilakukan manual. |
| 13. | (Muhlis Hafel et al., 2021) | <i>"Peran Layanan Akademik Dengan Kinerja Tutor Sebagai Pemoderasi: Persepsi Mahasiswa S-1 Tuton UPBJJ Ternate"</i>                             | Penelitian ini adalah kuantitatif. Tempat penelitian: UPBJJ-UT Ternate. Subjek penelitian adalah 351 mahasiswa S-1 angkatan 2019-2020. Teknik pengambilan sampel: <i>probability sampling</i> . Data dikumpulkan dengan kuesioner. Analisis data: regresi berganda dan mediasi <i>moderate regression analysis (MRA)</i> .  | Temuan menunjukkan, layanan akademik dengan kinerja tutor <i>online</i> dapat memoderasi pengaruh variabel tangible, reliability, responsiveness, empathy pada prestasi belajar mahasiswa.   |
| 14  | (Sujono                     | <i>"Efektifitas</i>   | Tempat penelitian ini di  | Temuan menunjukkan SIANI   |

|    |                                 |  |   |  |
|----|---------------------------------|--|---|--|
|    | et al., 2021)                   | <i>Penerapan Sistem Informasi Antrian Pengambilan Ijazah (SIANI) Sebagai Penunjang Layanan Akademik Di BAKPK UNESA Pada Masa Pandemi Covid-19"</i> | UNESA. Subjek dalam penelitian adalah wisudawan periode 98-101 sebagai pengguna SIANI. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Tahapan penelitian: <i>model of instructional development cycle</i> .   | dapat memberikan layanan akademik dan meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan pengambilan ijazah pada masa pandemic di BAKPK UNESA.  |
| 15 | (Ujianto & Ramdhani, 2022)      | <i>"Implementasi Data Mining C4.5 Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik"</i>                                       | Penelitian ini menganalisis pelayanan akademik pada kepuasan mahasiswa melalui <i>algoritma Decision Tree</i> . Tempat penelitian dilakukan di UPS Tegal pada Program Studi Informatika Fakultas Teknik.  | Temuan penelitian menunjukkan terdapat responsibility yang dominan dari tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik.  |
| 16 | (Zulkarnaini & Fatmasari, 2021) | <i>"Pengaruh Layanan Akademik dan Citra Institusi terhadap Loyalitas Mahasiswa Universitas Terbuka"</i>  | Penelitian ini adalah penelitian survey kausal metode field research. Tempat penelitian di UPBJJ-UT Jakarta, Purwokerto dan Lampung. Subjek penelitian 191 adalah mahasiswa UT yang menggunakan pelayanan di 3 (Tiga) UPBJJ besar di Indonesia. Data dikumpulkan melalui kuesioner. Data dianalisis dengan regresi dan teknik korelasional.     | Temuan penelitian menunjukkan layanan akademik berpengaruh pada loyalitas mahasiswa. Citra institusi juga berpengaruh pada citra mahasiswa. Layanan akademik dan citra institusi secara simultan berpengaruh pada loyalitas mahasiswa UT |
| 17 | (Aprianto & Fatah, 2021)        | <i>"Integrasi Servqual, Kano dan QFD dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Sekolah Tinggi XYZ"</i>  | Metode integrasi Servqual, Kano dan <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> digunakan dalam penelitian. Populasi 369 mahasiswa angkatan 2016 dari 176 Mahasiswa Teknik Industri, 133 Mahasiswa Teknik Informatika, dan 60 Mahasiswa. Desain Komunikasi Visual Teknik pengumpulan data: Kuesioner. Analisis data: uji validitas & reliabilitas. | Hasil penelitian menunjukkan pelayanan sekolah tinggi XYZ selama pandemi Covid-19 masih belum maksimal.  |
| 18 | (Haq et                         | <i>"Pengembangan</i>   | Jenis penelitian:   | Temuan menunjukkan bahwa   |

|    |                                |   |   |  |
|----|--------------------------------|---|---|--|
|    | al.,<br>2021)                  | <i>Aplikasi Sistem Informasi Layanan Akademik Berbasis Codeigniter</i>  | pengembangan model Borg dan Gal.<br>Tempat penelitian di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya.  | pengembangan E-Layanan bermanfaat untuk memudahkan layanan akademik pada masa pandemic.  |
| 19 | (Mildawati,<br>2021)           | <i>"Efektifitas Pelayanan Akademik Daring Terhadap Kualias Penyelesaian Studi Akhir Mahasiswa Di Masa Pandemi Covid-19"</i>     | Penelitian ini adalah kualitatif deskriptif.<br>Tempat penelitian: UIN Alauddin Makassar.<br>Subjek penelitian: 31 mahasiswa terdiri dari 3 dosen pembimbing akademik, mahasiswa studi akhir 27 orang dan 1 orang staf sekaligus operator jurusan.<br>Teknik pengumpulan data: wawancara & survey pada Google Form.<br>Analisis data: teori Miles dan Huberman. | Temuan menunjukkan layanan akademik yang diberikan seperti administrasi pengurusan berkas berjalan dengan baik, namun kegiatan bimbingan proposal & skripsi belum berjalan dengan baik. Adapun dampak positif pelayanan daring adalah lebih efisien, waktu dan biaya.  |
| 20 | (Rizki et al.,<br>2021)        | <i>"Aplikasi Metode Kano Dalam Menganalisis Sistem Pelayanan Online Akademik FST UIN SUSKA Riau pada masa Pandemi Covid-19"</i> | Penelitian ini dilakukan dengan Metode Servqual.<br>Tempat penelitian di UIN SUSKA Riau.<br>Subjek penelitian adalah mahasiswa FST UIN SUSKA Riau yang menggunakan pelayanan <i>online</i> .<br>Teknik pengumpulan data melalui kuesioner.<br>Analisis data: metode kano.   | Temuan menunjukkan kualitas pelayanan akademik secara <i>online</i> belum dapat memuaskan pengguna dimana 5 aspek yang diukur nilainya ( $Q < 1$ ).  |
| 21 | (Umriana & Pranatami,<br>2022) | <i>"Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Dan Non Akademik UIN Walisongo Semarang"</i>                            | Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif metode survey.<br>Tempat: UIN Walisongo Semarang.<br>Populasi: mahasiswa UIN Walisongo.  | Temuan menunjukkan, masing indikator untuk "layanan akademik", pada "perwalian <i>online</i> " memperoleh indeks 2,99 dengan kepuasan tertinggi dan "sistem perkuliahan <i>online</i> (E-learning)" 2.27 dengan kepuasan terendah. Kemudian pada masing-masing indikator untuk "kepuasan terhadap pelayanan non akademik", pertama "Layanan bimbingan agama untuk siswa" memperoleh indeks 3,01, "Layanan bimbingan karir dan informasi pekerjaan (Walisongo Career Center)" |

|    |                            |   |   |   |
|----|----------------------------|---|---|---|
|    |                            |   |   | 2.69 dengan kepuasan terendah. Jadi, mahasiswa memiliki indeks kepuasan dengan kategori tinggi pada layanan akademik dan non akademik.  |
| 22 | (Purwati & Wibowo, 2021)   | <i>“Transformasi Layanan Administrasi Akademik Perguruan Tinggi di Masa Pandemi COVID-19”</i> | Penelitian ini adalah pengembangan metode Rapid Application Development (RAD). Tempat penelitian di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung. Metode analisis: black box testing.   | Temuan penelitian menunjukkan layanan administrasi akademik secara <i>online</i> pada masa pandemic yang meliputi pembuatan surat, dapat berjalan efektif dan efisien dalam memberikan kemudahan bagi mahasiswa yang dapat mengajukan kapan dan dimana saja tanpa perlu mengantri dan membuat adanya kerumunan. |
| 23 | (Chairiyaton et al., 2020) | <i>“Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di Masa Pandemi Covid-19”</i>     | Penelitian adalah deskriptif. Tempat penelitian di Universitas Teuku Umar (UTU). Subjek penelitian: Mahasiswa Fakultas Ekonomi UTU. Teknik pengambilan sampel: <i>proportional simple random sampling</i> . Data dikumpulkan dengan kuesioner <i>online</i> . Data dianalisis dengan Uji reliabilitas & statistik deskriptif.                         | Temuan menunjukkan layanan akademik UTU pada Fakultas Ekonomi selama pandemic sudah berlangsung dengan baik.  |
| 24 | (Suharsoto et al., 2020)   | <i>“Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19”</i>              | Penelitian ini adalah studi pustaka atau literatur. Pustaka dan literatur yang digunakan adalah dari berbagai sumber, yaitu artikel jurnal dan penelitian-penelitian terkait. Selain itu pemerolehan data dari observasi pada beberapa website perpustakaan perguruan tinggi dengan layanan secara <i>online</i> , baik itu dalam maupun luar negeri. | Temuan penelitian menunjukkan dosen dan mahasiswa membutuhkan layanan perpustakaan secara <i>online</i> seperti e-book maupun e-journal. Untuk itu, perguruan tinggi harus terus berinovasi dalam memberikan layanan perpustakaan.  |
| 25 | (Ramdhani & Kholik, 2022)  | <i>“Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan</i>                                       | Penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Tempat penelitian: PTS Bogor.   | Temuan menunjukkan layanan akademik di PTS Bogor selama pandemic Covid-19 berada di kategori baik dengan rata-rata  |

|    |                      |   |   |   |
|----|----------------------|---|---|---|
|    |                      | <i>Layanan Akademik Pada masa Covid-19 di Perguruan Tinggi Swasta Bogor</i>   | Subjek: 100 Mahasiswa PTS Bogor.<br>Sampel diambil dengan <i>sampling insidental</i> .<br>Data dikumpulkan dengan kuesioner & dianalisis perhitungan WMS (Weight Means Scored).   | 71,8%. Pelayanan akademik juga dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa.  |
| 26 | (Hakim et al., 2021) | <i>"Gambaran Kualitas Pembelajaran Daring, Pelayanan Akademik, dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa di Masa Pandemi COVID-19"</i> | Penelitian ini adalah deskriptif dengan model penelitian survei.<br>Subjek: mahasiswa angkatan 2017-2020.<br>Sampel diambil dengan metode <i>purposive sampling</i> .<br>Teknik pengambilan data: Kuesioner.<br>Analisis data: uji <i>Independent t-test</i> dan <i>Anova one way</i> . | Temuan menunjukkan, pelaksanaan kuliah dan pelayanan akademik secara <i>online</i> pada masa pandemic dapat diselenggarakan dengan baik dan mahasiswa puas dengan pembelajaran & pelayanan yang diberikan. Namun beberapa kendala dalam pelaksanaan pembelajaran <i>online</i> adalah kendala jaringan internet, kurang konsentrasi & banyaknya tugas yang diberikan dosen. |

Dari hasil penelitian pada tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa selama pandemic Covid-19 pelayanan akademik banyak diberikan secara *online* (Mildawati, 2021). Adapun dampak positif pelayanan akademik secara daring adalah lebih efisien, waktu dan biaya. Temuan menunjukkan layanan akademik yang diberikan seperti administrasi pengurusan berkas berjalan dengan baik (Mildawati, 2021). Layanan akademik selama pandemic sudah berlangsung dengan baik (Chairiyaton et al., 2020; Ramdhani & Kholik, 2022; Hakim et al., 2021).

Dalam pemberian layanan harus mementingkan kualitas, sehingga dapat memberikan nilai kepuasan dari mahasiswa. Layanan akademik dan sidang skripsi secara *online* selama pandemic Covid-19 berpengaruh secara bersama-sama pada kepuasan mahasiswa. Temuan penelitian menunjukkan, pelayanan akademik yang diberikan secara berkualitas selama pandemic covid-19 dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa (Sugiarti, 2021; Supriyadi & Amalia, 2021; Nurhaliza et al., 2022; Rokhani & Marlianingrum, 2021; Ujianto & Ramdhan, 2022; Umriana & Pranatami, 2022; Hakim et al., 2021).

Namun, beberapa penelitian juga menunjukkan banyak mahasiswa yang tidak puas dengan layanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi (Hasan & Tinggi, 2021; Rizki et al., 2021). Ketidakpuasan mahasiswa pada pelayanan akademik di masa pandemic Covid-19 juga selaras dengan beberapa penelitian yang menunjukkan pelayanan akademik belum maksimal dan menemui banyak kendala. Hasil penelitian (Aprianto & Fatah, 2021) menunjukkan pelayanan sekolah tinggi XYZ selama pandemi Covid-19 masih belum maksimal. Pada penelitian (Mildawati, 2021) menunjukkan layanan akademik yang diberikan seperti administrasi pengurusan berkas berjalan dengan baik, namun kegiatan bimbingan proposal & skripsi belum berjalan dengan baik.

Dalam pelaksanaan pelayanan akademik selama pandemic Covid-19 menemui beberapa kendala. Seperti temuan penelitian (Tumoka, 2021) menunjukkan, selama masa pandemic Covid-19, pelayanan administrasi dan akademik dilakukan secara *online*. Pelayanan dilakukan dengan

memanfaatkan teknologi dan sarana prasarana dengan sebaik mungkin. Namun, kendala dalam pemberian layanan selama pandemi adalah akses jaringan internet yang dan teknologi yang terbatas. Selain itu beberapa kendala dalam pelaksanaan pembelajaran *online* adalah kendala jaringan internet, kurang konsentrasi & banyaknya tugas yang diberikan dosen (Hakim et al., 2021).

Dalam pemberian layanan akademik yang diberikan perlu dilakukan sosialisasi untuk memperkenalkan layanan akademik kepada mahasiswa, karena mahasiswa masih banyak yang belum mengetahui bagaimana sistem layanan akademik yang diberikan. Informasi akademik yang diberikan oleh layanan masih banyak yang belum jelas kebenarannya. Pihak pelayanan akademik juga tidak memberikan buku panduan cara menggunakan layanan. Karena bayak layanan yang belum berjalan secara baik, sehingga beberapa layanan harus dilakukan manual (Yindrizal, 2021).

Agar layanan akademik dapat berjalan dengan baik di masa pandemi Covid-19, Perguruan Tinggi harus terus melakukan inovasi untuk memberikan pelayanan akademik secara maksimal pada mahasiswa, dosen maupun tenaga pendidik. Banyak inovasi yang dilakukan oleh pihak perguruan tinggi untuk memberikan layanan akademik agar dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa. Seperti inovasi yang dilakukan oleh Fakultas Hukum Universitas Hasanudin, temuan penelitian menunjukkan sistem LIS selama pandemic Covid-19 sangat membantu para mahasiswa FH UNHAS memperoleh layanan akademik yang dilakukan secara *online*. Pelayanan yang diberikan LIS dapat mengakses segala kebutuhan layanan akademik mahasiswa selama pandemic Covid-19. Namun, beberapa kendala dalam penggunaan LIS adalah perlu dilakukan sosialisasi lebih lanjut kepada para mahasiswa dan dosen tentang penggunaan LIS, agar tidak adanya aktivitas yang dilakukan secara luring pada masa pandemic (Rifai & Faisal, 2021). Pada inovasi layanan akademik di IPB, temuan penelitian menunjukkan layanan digital berperan penting selama masa pandemi. Layanan digital yang diberikan oleh perguruan tinggi IPB yaitu "IPB Mobile for Students" dapat memberikan perubahan baru pada tolak ukur pelayanan akademik, dimana mahasiswa lebih tertarik untuk menggunakan layanan digital (Ramadhan et al., 2022). Inovasi yang dilakukan oleh UNESA, melalui Sistem Informasi Antrian Pengambilan Ijazah (SIANI) yang dibuat oleh BAKPK UNESA dapat memberikan layanan akademik dan meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan pengambilan ijazah pada masa pandemic di BAKPK UNESA (Sujono et al., 2021). Di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya, melalui pengembangan E-Layanan, sangat bermanfaat untuk memudahkan layanan akademik pada masa pandemic (Haq et al., 2021). Di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung, temuan penelitian menunjukkan layanan administrasi akademik secara *online* pada masa pandemic yang meliputi pembuatan surat, dapat berjalan efektif dan efisien dalam memberikan kemudahan bagi mahasiswa yang dapat mengajukan kapan dan dimana saja tanpa perlu mengantri dan membuat adanya kerumunan (Purwati & Wibowo, 2021). Di UPI berbagai inovasi layanan akademik termasuk layanan pustaka, temuan penelitian menunjukkan, selama pandemic Covid-19 layanan daring meningkat. Layanan paling sering diakses adalah layanan repository. Berbagai inovasi dilakukan oleh perpustakaan UPI untuk memberikan pelayanan, sehingga pengguna dapat mengakses layanan dimana dan kapan saja (Amanda & Johan, 2022). Beberapa inovasi layanan akademik yang diberikan juga berguna untuk menilai kinerja layanan akademik selama pandemic Covid-19. Seperti temuan penelitian di UNISS Kendal menunjukkan, teknologi "IT Balanced Scorecard" dan maturity level dapat digunakan menganalisis data untuk mengetahui pengaruh masing-masing indikator yang memberikan pengaruh pada layanan akademik yang lebih baik (Herlinudinkhaji, 2021).

Pelayanan akademik di Perguruan Tinggi terutama pada masa pandemic Covid-19 harus terus ditingkatkan, karena pelayanan akademik yang diberikan oleh Perguruan Tinggi akan berpengaruh kepada citra dari Perguruan Tinggi (Prahesti et al., 2021; Zulkarnaini & Fatmasari, 2021). Untuk itu,

dengan adanya layanan akademik yang baik dan berkualitas, akan memberikan citra yang baik pula bagi Perguruan Tinggi tersebut.

## SIMPULAN

Selama pandemic Covid-19 pelayanan akademik banyak diberikan secara *online*. Adapun dampak positif pelayanan akademik secara daring adalah lebih efisien, waktu dan biaya. Layanan akademik yang diberikan seperti administrasi pengurusan berkas berjalan dengan baik. Layanan akademik dan sidang skripsi secara *online* selama pandemic Covid-19 secara berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Beberapa hasil penelitian menunjukkan mahasiswa puas dengan layanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Namun, beberapa penelitian juga menunjukkan banyak mahasiswa yang tidak puas dengan layanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi. Ketidakpuasan mahasiswa pada pelayanan akademik di masa pandemic Covid-19 juga selaras dengan beberapa penelitian yang menunjukkan pelayanan akademik belum maksimal dan menemui banyak kendala. Kendala dalam pemberian layanan selama pandemi adalah akses jaringan internet yang dan teknologi yang terbatas. Selain itu beberapa kendala dalam pelaksanaan pembelajaran *online* adalah kendala jaringan internet, kurang konsentrasi & banyaknya tugas yang diberikan dosen.

Pelayanan akademik di Perguruan Tinggi terutama pada masa pandemic Covid-19 harus terus ditingkatkan, karena pelayanan akademik yang diberikan oleh Perguruan Tinggi akan berpengaruh kepada citra dari Perguruan Tinggi. Untuk itu, Perguruan tinggi harus terus memberikan kualitas terbaik dalam memberikan layanan akademik.

Agar layanan akademik dapat berjalan dengan baik di masa pandemi Covid-19, Perguruan Tinggi harus terus melakukan inovasi untuk memberikan pelayanan akademik secara maksimal pada mahasiswa, dosen maupun tenaga pendidik. Banyak inovasi yang dilakukan oleh pihak perguruan tinggi untuk memberikan layanan akademik agar dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa. Inovasi tersebut seperti pengembangan website atau aplikasi untuk mengurus administrasi, pengurusan surat, hingga pengambilan ijazah secara *online*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdusshomad, A. (2020). Pengaruh Covid-19 terhadap Penerapan Pendidikan Karakter dan Pendidikan Islam. *QALAMUNA: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Agama*, 12(2). <https://doi.org/10.37680/qalamuna.v12i2.407>
- Abdullah, I. (2020). COVID-19: Threat and Fear in Indonesia. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 12(5), 488–490. <https://doi.org/10.1037/tra0000878>
- Amanda, F. S., & Johan, R. C. (2022). Layanan Daring Perpustakaan Perguruan Tinggi Upi Sebelum Dan Sesudah Pandemi Covid 19 (Sejak Tahun 2019–2021). *IQRA': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 16(1), 126–141.
- Aprianto, T., & Fatah, A. (2021). Integrasi Servqual, Kano dan QFD dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Sekolah Tinggi XYZ. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 10(2), 131–144. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v10i2.4252.131-144>
- Borrego, M., Foster, M. J., & Froyd, J. E. (2014). Systematic literature reviews in engineering education and other developing interdisciplinary fields. *Journal of Engineering Education*, 103(1), 45–76. <https://doi.org/10.1002/jee.20038>
- Chairiyaton, Zhafira, N. H., & Ertika, Y. (2020). Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 4(2), 267–276.
- Hakim, A. A., Sholikhah, A. M., Agustia, D., Dewi, R. C., & Rimawati, N. (2021). Gambaran Kualitas Pembelajaran Daring, Pelayanan Akademik, dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa di Masa

- Pandemi COVID-19. *Ilmu Pendidikan, Keguruan, Dan Pembelajaran*, 5(2), 135–143.
- Haq, M. S., Wagino, W., Rofiah, K., & Aini, N. (2021). Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi Layanan Akademik Berbasis Codeigniter. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 4(2), 139–151. <https://doi.org/10.17977/um027v4i12021p139>
- Hasan, T., & Tinggi, S. (2021). Layanan Daring Perpustakaan Perguruan Tinggi dan Sikap Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Masa Pandemi COVID-19 di Provinsi Riau. *Media Pustakawan*, 28(2), 98–108.
- Herlinudinkhaji, D. (2021). Pengukuran Kinerja Layanan Akademik Dengan Maturity Level Dan Analisis It Balanced Scorecard Berdasarkan Perspektif Orientasi Pengguna. *Jurnal Teknik Informatika*, 7(2), 57–62. <https://doi.org/10.51998/jti.v7i2.428>
- Husna, A., & Suryana, D. (2022). Introduction of covid-19 in early childhood through traditional game of congklak. *Gender Equality: International Journal of Child and Gender Studies*, 8(1), 11. <https://doi.org/10.22373/equality.v8i1.11887>
- Mildawati, T. (2021). Efektifitas Pelayanan Akademik Daring Terhadap Kualias Penyelesaian Studi Akhir Mahasiswa Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknologi Pendidikan Madrasah*, 4(1), 52–79. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5579960>
- Muhlis Hafel, Mahdi, S. A., Umasugi, M., Jasin, H. A., & Anfas. (2021). Peran Layanan Akademik Dengan Kinerja Tutor Sebagai Pemoderasi: Persepsi Mahasiswa S-1 Tuton UPBJJ Ternate. *SANG PENCERAH Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton*, 7(4), 576–585. <https://doi.org/10.35326/pencerah.v7i4.1372>
- Nurhaliza, W., Kusnandar, D., & Perdana, H. (2022). Penerapan Structural Equation Modeling Pada Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Tanjungpura. *Buletin Ilmiah Math. Stat. Dan Terapannya (Bimaster)*, 11(3), 513–522.
- Olivia, S., Gibson, J., & Nasrudin, R. (2020). Indonesia in the Time of Covid-19. *Bulletin of Indonesian Economic Studies*, 56(2), 143–174. <https://doi.org/10.1080/00074918.2020.1798581>
- Ophinni, Y., Hasibuan, A. S., Widhani, A., Maria, S., Koesnoe, S., Yunihastuti, E., Karjadi, T. H., Rengganis, I., & Djauzi, S. (2020). COVID-19 Vaccines: Current Status and Implication for Use in Indonesia. *Acta Medica Indonesiana*, 52(4), 388–412.
- Pragholapati, A. (2020). New Normal “Indonesia” After Covid-19 Pandemic. *Nursing Department, Faculty of Sport Education and Health Science, Universitas Pendidikan Indonesia.*, 2019, 1–6.
- Prahesti, R. T., Ruliana, P., & Subarsa, K. Y. (2021). Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Citra Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 234–244.
- Purwati, N., & Wibowo, H. (2021). Transformasi Layanan Administrasi Akademik Perguruan Tinggi di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Teknika*, 15(1), 23–31.
- Putra, A., & Afrilia, K. (2020). Systematic Literature Review: Penggunaan Kahoot Pada Pembelajaran Matematika. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika Al-Qalasadi*, 4(2), 110–122.
- Ramadhan, D. A., Ardiansyah, F., Adisantoso, J., Asfarian, A., & Nurhadryani, Y. (2022). Investigasi Awal Penggunaan Layanan Digital Perguruan Tinggi. Studi Kasus: IPB Mobile for Students. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Agri-Informatika*, 9(1), 37–46. <https://doi.org/10.29244/jika.9.1.37-46>
- Ramdhani, M. R., & Kholik, A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Layanan Akademik Pada masa Covid-19 di Perguruan Tinggi Swasta Bogor. *Tadbir Muwahhid*, 6(1), 1–15. <https://doi.org/10.30997/jtm.v6i1.4790>
- Rifai, A. T. F., & Faisal, M. (2021). Pengelolaan Law Information System Berbasis Teknologi Informasi Sebagai Akses Pelayanan Akademik Bagi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 36–50.
- Rizki, M., Almi, A. T., Kusumanto, I., Anwardi, & Silvia. (2021). Aplikasi Metode Kano Dalam Menganalisis Sistem Pelayanan Online Akademik FST UIN SUSKA Riau pada masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 18(2), 180–187.
- Rokhani, S., & Marlianingrum, P. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Pembelajaran Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dimasa Pandemi Covid-19. *Journal of Management : Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 14(3), 291–310.

- <https://doi.org/10.35508/jom.v14i3.5054>
- Sholihah, R. A. (2020). Praktik Pembelajaran Keterampilan Berbicara Di Masa Pandemi Covid-19. *NATURALISTIC : Jurnal Kajian Penelitian Pendidikan Dan Pembelajaran*, 5(1), 705–717. <https://doi.org/10.35568/naturalistic.v5i1.977>
- Sugiarti. (2021). Analisis Pelayanan Akademik Berbasis *Online* Terhadap Mahasiswa di Masa Pandemi Covid 19 Pada Mahasiswa Pascasarjana IAIN Tulungagung. *Otonomi*, 21(1), 124–134.
- Suharso, P., Arifiyana, I. P., & Wasdiana, D. (2020). Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Anuva*, 4(2), 271–286.
- Sujono, Mislica, A., Yudianto, E., Widiyanti, E., & Putri, R. A. (2021). Efektifitas Penerapan Sistem Informasi Antrian Pengambilan Ijazah (Siani) Sebagai Penunjang Layanan Akademik Di Bakpk Unesa Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal IT-EDU*, 6(2), 60–68.
- Supriyadi, S., & Amalia, A. N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Sidang Skripsi Secara Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.37012/jipmht.v5i1.528>
- Susilo, A., Rumende, C. M., Pitoyo, C. W., Santoso, W. D., Yulianti, M., Sinto, R., Singh, G., Nainggolan, L., Nelwan, E. J., Khie, L., Widhani, A., Wijaya, E., Wicaksana, B., Maksum, M., Annisa, F., Jasirwan, O. M., Yuniastuti, E., Penanganan, T., New, I., ... Cipto, R. (2020). Coronavirus Disease 2019 : Tinjauan Literatur Terkini Coronavirus Disease 2019 : Review of Current Literatures. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, 7(1), 45–67. <http://dx.doi.org/10.7454/jpdi.v7i1.415>
- Tumoka, I. M. R. (2021). Kebijakan Tata Kelola Layanan di Masa Pandemi Covid-19 di Universitas Muhammadiyah Sorong. *QALAMUNA: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Agama*, 13(1), 1–10. <https://doi.org/10.37680/qalamuna.v13i1.688>
- Ujjianto, N. T., & Ramdhan, N. A. (2022). Implementasi Data Mining C4.5 Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik. *Jurnal Ilmiah Intech : Information Technology Journal of UMUS*, 4(1), 105–111.
- Umriana, A., & Pranatami, D. A. (2022). Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Dan Non Akademik UIN Walisongo Semarang. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 8(1), 95–103.
- Yindrizar, Y. (2021). Dampak Penggunaan Sistem Informasi Akademik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Universitas Andalas Padang. *Jurnal Manajemen Publik & Kebijakan Publik (JMPKP)*, 3(1), 1–13. <https://doi.org/10.36085/jmpkp.v3i1.1433>
- Zulkarnaini, Z., & Fatmasari, R. (2021). Pengaruh Layanan Akademik dan Citra Institusi terhadap Loyalitas Mahasiswa Universitas Terbuka. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 7(3), 1285. <https://doi.org/10.37905/aksara.7.3.1285-1294.2021>