

ABSTRAK

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan bagian penting dari setiap organisasi bisnis ataupun lembaga pendidikan. Kualitas SDM yang dimiliki oleh lembaga pendidikan sangat berpengaruh terhadap kinerja akademik perguruan tinggi tersebut, sehingga menjadikannya faktor yang krusial dalam mencapai kesuksesan lembaga pendidikan. Oleh karena itu, lembaga pendidikan perlu melakukan pengelolaan SDM yang baik dengan mengukur kualitas layanan manajemen akademik terhadap kepuasan kerja dosen serta memastikan bahwa mereka memenuhi standar akademik yang diperlukan untuk memberikan kinerja terbaik. Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran penilaian kepuasan kerja dosen terhadap layanan manajemen akademik menggunakan metode *Service Quality*. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa perbandingan terbesar nilai kualitas layanan manajemen akademik dari perguruan tinggi diperoleh pada aspek *reliability* dengan total persentase sebesar 28,92%, aspek *responsiveness* dengan total persentase sebesar 22,89%, aspek *tangibles* dengan total persentase 21,69%, aspek *assurance* dengan total persentase 14,46%, dan aspek *emphaty* dengan total nilai 12,05%.

Kata Kunci: Metode *Service Quality*, Kepuasan Kerja, Manajemen Akademik, Dosen