

## ABSTRAK

*Pelayanan kemahasiswaan di perguruan tinggi berperan penting dalam pengembangan potensi mahasiswa melalui partisipasi dalam organisasi mahasiswa (ORMAWA). Survei lapangan menunjukkan kepuasan terhadap 37 responden ORMAWA dengan 12 pertanyaan skala Likert menunjukkan hasil beragam: 4,18% sangat tidak puas, 29,48% tidak puas, 32,68% netral, 31,68% puas, dan 2,21% sangat puas. Responden yang netral umumnya merasa kurang puas karena kesenjangan fasilitas, anggaran, dukungan antar ORMAWA, miskomunikasi, kurangnya keterbukaan antara kemahasiswaan dan ORMAWA, serta masalah anggaran yang lambat dan tidak mencukupi. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan pada pelayanan kemahasiswaan agar sesuai dengan harapan ORMAWA. Oleh karena itu, perlu peningkatan kualitas pelayanan kemahasiswaan, terutama dalam pelayanan kepada Ormawa. Tujuan Penelitian adalah untuk memberikan usulan perbaikan atau prioritas utama perbaikan pelayanan, sehingga Ormawa merasa puas sepenuhnya. Proses penentuan usulan perbaikan akan menggunakan metode Service Quality, Importance Performance Analysis, dan Customer Satisfaction Index. Hasilnya menunjukan bahwa ttingkat kepuasan mahasiswa (CSI) terhadap layanan Bidang Kemahasiswaan Telkom University Purwokerto masih perlu ditingkatkan, dengan nilai 66,83% yang masih di bawah kategori sangat puas (di atas 81%). Analisis Importance Performance Analysis (IPA) mengidentifikasi lima atribut prioritas utama yang perlu diperbaiki: kesesuaian pelayanan dengan standar, solusi yang sesuai kebutuhan ormawa, keakuratan informasi staf, proses pengajuan kegiatan tanpa penundaan, dan bimbingan administrasi serta penyaluran dana. Upaya perbaikan yang disarankan meliputi digitalisasi sistem terintegrasi, panduan urgensi pengajuan kegiatan, dan peningkatan kualitas pelatihan staf. Analisis fishbone juga mengidentifikasi faktor-faktor penyebab ketidakpuasan, seperti kurangnya pelatihan staf, tidak adanya sistem terintegrasi, dan tekanan terkait pengajuan kegiatan dadakan*

**Kata Kunci:** ORMAWA, Kemahasiswaan, Peningkatan Layanan, Servqual, Fishbone