

## RINGKASAN

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan dan mutu pelayanan dasar minimal sebagai urusan pemerintah untuk memenuhi hak setiap warga negara (Kemenkes, 2019). Dalam objek ini adalah lingkungan kampus yang belum memiliki Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang transportasi serta infrastruktur yang memadai dalam berlalu lintas, yang seharusnya pihak kampus bisa memenuhi kebutuhan akan pelayanan publik tersebut. Dukungan mahasiswa yang dapat dilakukan yaitu melalui preferensi mahasiswa terhadap jasa transportasi dan infrastruktur lalu lintas yang dapat menunjang kegiatan/aktivitas perkuliahan mereka. Preferensi dari mahasiswa ini bisa menjadi acuan terhadap pelayanan publik di kampus terkhususnya bidang transportasi dan infrastruktur lalu lintas untuk membenahi kembali proses manajemen pelayanannya, selain itu juga pihak dari kampus sangat penting untuk mempelajari dan mempertimbangkan preferensi mahasiswa ini dalam penggunaan barang/jasa publik.

Penelitian ini menggunakan metode gabungan (*mixed methods*) yaitu kuantitatif dan diperkuat dengan kualitatif. Pada penelitian ini, teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Peneliti mendasarkan populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Unsoed yang menggunakan fasilitas kampus di bidang transportasi dan infrastruktur lalu lintas yang memenuhi kriteria sebagai responden yaitu representatif dari 11 fakultas, jurusan/program studi, dan angkatan. Berdasarkan perhitungan rumus *slovin* jumlah sampel terhitung 392,6 yang dibulatkan menjadi 400 responden dengan margin eror 5% dengan derajat kepercayaan 95%. Selain itu juga, informan mewawancarai sejumlah 6 informan dari mahasiswa Unsoed untuk memperkuat data penelitian sehingga lebih komprehensif. Fokus pada penelitian ini terbagi menjadi 4 aspek yaitu, sarana dan prasarana berupa fasilitas pelayanan kampus, sistem prosedur dan metode, personil, dan masyarakat sebagai pelanggan (mahasiswa).

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa fasilitas kampus di bidang transportasi dan infrastruktur lalu lintas belum memadai secara penuh untuk menunjang mahasiswa dalam kegiatan perkuliahan mereka baik dalam sistem akademik maupun non akademik. Hal ini dibuktikan dengan hasil survey yang diperoleh lebih dari 50% menjawab bahwa fasilitas kampus di bidang transportasi dan infrastruktur lalu lintas belum cukup memadai. Selain itu juga peneliti mendapat temuan dari beberapa mahasiswa yang diwawancarai bahwa mereka menyoroti mengenai sistem pembangunan fasilitas di bidang infrastruktur lalu lintas yang tidak merata di setiap wilayah kampus dan fakultas. Namun, hal ini ditepis oleh pihak kampus yang merasa bahwa pembangunan kampus itu menggunakan sistem bertahap yang tidak dapat langsung dirasakan oleh semua tataran mahasiswa sekaligus. Apabila dilihat dari hasil pembangunannya, pihak kampus masih terkadang salah sasaran dalam proses pembangunannya, beberapa fasilitas yang memang seharusnya direvitalisasi atau dibangun ulang tidak dilakukan, tetapi membangun sesuatu yang menurut mahasiswa tidak diperlukan dalam kebermanfaatannya.

## SUMMARY

*Minimum Service Standards (SPM) are the provisions and quality of minimum basic services as a government matter to fulfill the rights of every citizen (Ministry of Health, 2019). This object is a campus environment that does not yet have Minimum Service Standards (SPM) in the field of transportation and adequate infrastructure for traffic, which the campus should be able to meet the need for public services. Student support that can be done is through student preferences for transportation services and traffic infrastructure that can support their study activities. These student preferences can be used as a reference for public services on campus, especially in the fields of transportation and traffic infrastructure, to improve the service management process. Apart from that, it is also very important for campus parties to study and consider these students' preferences in the use of public goods/services.*

*This research uses mixed methods, namely quantitative and reinforced with qualitative. In this research, the sampling technique used was purposive sampling. Researchers based the population in this study on all Unsoed students who use campus facilities in the field of transportation and traffic infrastructure who meet the criteria as respondents, namely representatives from 11 faculties, departments/study programs, and classes. Based on the Slovin formula calculation, the calculated sample size is 392,6 which is rounded up to 400 respondents with a margin of error is 5% with a confidence level of 95%. Apart from that, the informant interviewed a total of 6 informants from Unsoed students to strengthen the research data so that it was more comprehensive. The focus of this research is divided into 4 aspects, namely, facilities and infrastructure in the form of campus service facilities, system procedures and methods, personnel, and the community as customers (students).*

*The results of this research conclude that campus facilities in the field of transportation and traffic infrastructure are not fully adequate to support students in their study activities in both academic and non-academic systems. This is proven by the survey results obtained by more than 50% who answered that campus facilities in the field of transportation and traffic infrastructure were not adequate. Apart from that, researchers also found from several students interviewed that they highlighted the uneven distribution of facilities development systems in the field of traffic infrastructure in each campus and faculty area. However, this was dismissed by the campus who felt that campus construction used a gradual system that could not be immediately felt by all levels of students at once. If you look at the results of the development, the campus still sometimes misses the target in the construction process, several facilities that should have been revitalized or rebuilt were not carried out, but instead built something that according to students was not necessary for its usefulness.*