

## SINOPSIS

Adapun yang melatar belakngin penelitian ini dalam hal aksesibilitas, ketersediaan sarana dan prasarana dalam bidang transportasi bagi penyandang disabilitas. permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana penyandang disabilitas dikota Yogyakarta dapat menggunakan fasilitas transportasi yang sudah diberikan oleh pemerintahan DIY . permasalahan yang diteliti oleh peneliti adalah bagaimana Kebijakan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Yogyakarta Tahun 2016 Dengan Studi Kasus Trans Jogja.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif untuk menggambarkan pelayanan yang berikan oleh trans jogja. Peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan oleh Zeithaml (1998) yaitu didalamnya terdiri dari *Tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta tepatnya di babarsari, wawancara dengan penyandang disabilitas serta beberapa operator lapangan Trans Jogja. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan metode wawancara, dokumentasi serta observasi.

Kebijakan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Yogyakarta Tahun 2016 Oleh Trans Jogja. Trans Jogja berupaya dalam mengatasi permasalahan yang ada trans jogja membuat kebijakan yang sesuai dengan isu-isu yang menjadi prioritas dalam penyediaan layanan yang baik bagi penyandang disabilitas sesuai dengan Perda DIY No 4 tahun 2012, penyandang disabilitas berhak untuk hidup seperti orang normal lainnya, berdasarkan Perda tersebut maka Trans Jogja membuat kebijakan dengan fitur menambahkan fasilitas-fasilitas dalam armada bus maupun didalam halte yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas yang mencerminkan tangibel, dalam sikap pelayanan atau responsiveness masih buruknya karena Trans Jogja belum memenuhi SOP yang ada, reliability sudah sangat baik, Emphaty sudah sangat baik serta assurance sudah dikatakan baik tetapi masih banyak petugas dilapangan masih kurang ramah terhadap penyandang disabilitas.

Penelitian ini menunjukan bahwa beban yang dialami oleh Pemerintahan Daerah Iatimewa Yogyakarta dalam mewujudkan kebebasan akses selayaknya seperti orang normal bagi penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta belum dapat di penuhi oleh pemerintah khususnya UPT Trans Jogja sebagai penyelenggara transportasi di Kota Yogyakarta bukan hanya dari segi fasilitas yang diberikan tetapi dari sikap dan kinerja operator. UPT Trans Jogja dan Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta harus sangat teliti dalam menambahkan fasilitas penunjang kemandirian dan kenyamanan bagi penyandang disabilitas serta perbaikan dalam sikap serta kemampuan petugas lapangan yang harus diperhatikan.

**Kata kunci:** Transportasi, disabilitas, Trans Jogja