

SINOPSIS

Adapun yang melatar belakangi penelitian ini dalam hal aksesibilitas, ketersediaan sarana dan prasarana yang ramah di bidang transportasi bagi disabilitas saat ini masih sangat terbatas khususnya Yogyakarta dikarenakan secara keseluruhan sarana dan prasarana yang dilakukan belum optimal. permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini, pertama bagaimana inovasi pelayanan publik bidang transportasi untuk disabilitas. Kedua, bagaimana standar pelayanan yang dilakukan oleh difa city tour. Ketiga faktor-faktor penghambat inovasi bidang transportasi bagi disabilitas oleh Difa Tour City Kota Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif untuk menggambarkan inovasi yang dilakukan, standar pelayanan serta kendala-kendala oleh Difa City Tour. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di kantor Difa City Tour tepatnya di Pakualaman, Yogyakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan metode wawancara dan dokumentasi.

Inovasi bidang transportasi di Kota Yogyakarta yang lebih memobilisasi penyandang disabilitas dalam menyediakan pelayanan publik dengan menciptakan inovasi berupa fasilitas transportasi dengan kendaraan bermotor roda tiga yang didesain khusus sesuai kebutuhan disabilitas oleh Difa City Tour. Pelayanan publik bidang transportasi tersebut dibuat dengan sistem online atau berbasis teknologi. Pelayanan yang dilakukan oleh Difa City Tour terhadap pengguna jasa layanan khususnya bagi disabilitas memiliki beberapa item yang sesuai berdasarkan Kemenpan No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Akan tetapi masih terdapat ketidaksesuaian mengenai standar pelayanan yang dibuat. Dalam melakukan inovasi Difa City Tour mengalami kendala-kendala dalam proses implementasi baik dari kendala internal maupun eksternal.

Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi ini memiliki keunggulan yang unik, ramah, nyaman dan juga salah satu solusi mengurangi permasalahan bagi disabilitas yang masih kesulitan dalam mengakses sarana transportasi sekaligus membuka lapangan pekerjaan bagi disabilitas. Masyarakat menyambut positif dengan adanya pembaruan bidang transportasi ini. Pemerintah kota Yogyakarta seharusnya dapat mendukung dan lebih memperhatikan hak disabilitas dalam mengakses transportasi umum dengan adanya inovasi pelayanan publik bagi disabilitas, peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga harus melibatkan kerja sama yang padu antar instansi pemerintah, peran swasta serta masyarakat, Sedangkan Difa Citr Tour dapat lebih memperbanyak armada serta merealisasikan penembangan perencanaan inovasi bidang transportasi bagi disabilitas ke kota-kota lainnya

