

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya Pemerintah DIY dalam mewujudkan pelayanan transportasi publik yang ramah difabel di DIY, hambatan yang dihadapi dalam mewujudkan pelayanan transportasi publik yang ramah difabel dan upaya untuk mengatasi hambatan tersebut.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Metode wawancara, dokumentasi dan *Focus Group Discussion* (FGD) digunakan untuk memperoleh data yang valid dan reliable. Wawancara dan FGD dilakukan kepada: (1) lima dinas terkait, (2) Enam Lembaga Swadaya Masyarakat yang mempunyai perhatian terhadap kaum difabel, (3) Pusat Studi Transportasi dan Logistik (PUSTRAL) UGM, (4) Dosen Pendidikan Luar Biasa FIP UNY. Data sekunder berasal dari dokumen yang terdapat pada dinas-dinas terkait dan media massa serta sumber kepustakaan lain seperti buku dan jurnal. Teknik analisis data menggunakan beberapa tahapan: pemrosesan satuan data, reduksi data, pengkategorisasian data termasuk pemeriksaan keabsahan data, dan penafsiran data. Untuk menguji validitas dan reliabilitas data, peneliti menggunakan triangulasi yang dilakukan melalui tiga cara, triangulasi sumber, triangulasi antar peneliti (*peer review*) dan triangulasi teori.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pelayanan transportasi publik yang bersifat responsif dan inklusif belum banyak terwujud di DIY. Pelayanan transportasi publik dan mobilitas para penyandang disabilitas kurang terpenuhi dengan layak dimana sebagian besar hambatan aksesibilitas masih banyak ditemui yang berupa hambatan arsitektural dan prosedural. (2) Pemerintah Kota Yogyakarta telah menjadi pelopor dalam penyediaan sarana dan prasarana transportasi yang inklusif dan aksesibel bagi difabel, namun belum diimplementasikan oleh empat kabupaten di wilayah DIY. (3) Pemerintah DIY menghadapi tiga hambatan besar dalam upaya mewujudkan pelayanan transportasi yang ramah difabel (inklusif), yaitu: (1) aspek kebijakan, (2) keterbatasan sarana dan prasarana, dan (3) sikap dan perilaku petugas pelayanan yang kurang memahami konsep pelayanan transportasi publik yang inklusif. Pemenuhan kebutuhan difabel akan dapat berhasil jika seluruh *stakeholders*, yaitu: Pemerintah, LSM, swasta, kaum difabel dan *stakeholders* yang lain terlibat untuk mengatasi permasalahan seputar pelayanan transportasi publik di DIY.

Kata Kunci: pelayanan publik, transportasi, difabel