

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang memberikan layanan dan melayani orang yang mempunyai kepentingan kemudian melakukan layanan tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan, namun pelayanan publik yang saat ini tersedia masih memiliki banyak kekurangan, sehingga kepuasan konsumen belum tercapai. Bandar Udara termasuk pelayanan publik yang harus dimaksimalkan kembali terkait pelayanan dan fasilitasnya terhadap pengguna jasa, termasuk bagi pengguna jasa penyandang disabilitas.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pelayanan dan fasilitas yang tersedia pada Bandara internasional Yogyakarta khususnya pelayanan dan fasilitas bagi pengguna jasa penyandang disabilitas guna mencapai hak – hak penyandang disabilitas.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang dapat mengetahui kondisi pelayanan dan fasilitas yang diberikan Bandara Internasional Yogyakarta bagi Pengguna Jasa Penyandang Disabilitas. Kondisi yang terjadi dalam pelayanan dan fasilitas yang tersedia di Bandara Internasional Yogyakarta adalah tidak adanya *counter customer service* khusus bagi penyandang disabilitas, tidak adanya fasilitas ruang sensorik bagi disabilitas mental dan tidak tersedianya kursi roda bagi penyandang disabilitas *Celebral Palsy* dan kurang dimaksimalkannya fasilitas yang telah tersedia. Upaya yang sedang dilakukan yaitu meningkatkan ekonomi bandara dengan menyewakan area – area kosong di dalam terminal kepada UMKM, guna memenuhi fasilitas dan pelayanan yang masih belum maksimal.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Penyandang Disabilitas, Pelayanan dan Fasilitas Pada Bandara*