

## MODEL EVALUASI STRATEGI KOMUNIKASI PENGGUNAAN ANGKUTAN PERINTIS DAMRI DENGAN PENDEKATAN *EXPECTATION-CONFIRMATION THEORY*

### *EVALUATION MODEL OF COMMUNICATION STRATEGIES FOR PROMOTING DAMRI PIONEER TRANSPORTATION USING THE EXPECTATION-CONFIRMATION THEORY APPROACH*

Muhammad Robianur<sup>1\*</sup>, Rizki Apriliyanti<sup>2</sup>, Ade Nur Atika Sari<sup>3</sup>,  
Decky Kuncoro<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin

\*Alamat e-mail penulis korespondensi: m.robianor0505@gmail.com

Diserahkan: 31/10/2025 Diperbaiki: 23/11/2025 Disetujui: 02/12/2025

DOI : 10.47441/jkp.v20i2.458

#### Abstrak

Penelitian ini mengkaji efektivitas dan kualitas layanan angkutan perintis DAMRI di Terminal Gambut Barakat melalui kerangka *Expectation-Confirmation Theory* (ECT). Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini berupaya memahami proses komunikasi, konteks sosial, serta persepsi masyarakat terhadap layanan. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap delapan informan yang terdiri dari pimpinan terminal, petugas, serta pengguna layanan. Analisis dilakukan melalui empat tahap: membaca ulang data, pencatatan awal secara semantik, pengembangan tema, dan penarikan hubungan antar tema, dengan validasi melalui kutipan wawancara dan literatur pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi masyarakat terhadap keterbukaan informasi, kenyamanan, frekuensi, dan jangkauan layanan belum terpenuhi, sehingga menimbulkan *negative disconfirmation* yang berdampak pada rendahnya kepuasan dan minat penggunaan layanan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sosialisasi, perbaikan jadwal, perlusan rute, dan penguatan kolaborasi dengan pemerintah serta komunitas lokal untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan penggunaan layanan angkutan perintis.

**Kata Kunci:** *Expectation-Confirmation Theory, Angkutan Perintis DAMRI, Transportasi Publik*

#### Abstract

*This study evaluates the effectiveness of communication strategies and service quality of DAMRI pioneer transport at Gambut Barakat Terminal through the lens of Expectation-Confirmation Theory (ECT). Utilizing a qualitative approach, the research seeks to elucidate the communication processes, social context, and public perceptions surrounding the service. Data collection included observations, document analysis, and interviews with eight key informants, consisting of terminal management, staff, and service users. The analytical process involved four distinct stages: repeated reading, initial semantic noting, theme development, and the identification of inter-theme relationships, substantiated by interview excerpts and relevant literature. Findings reveal that public expectations regarding information transparency, comfort, service frequency, and route coverage were not consistently met, resulting in negative disconfirmation. This discrepancy led to diminished satisfaction and low service utilization. Consequently, the study recommends optimizing outreach strategies, enhancing schedule reliability, expanding route coverage, and fostering stronger collaboration with local governments and communities to restore public trust and increase ridership.*

**Keywords:** *Expectation-Confirmation Theory, DAMRI Pioneer Transportation, Public Transportation*

## PENDAHULUAN

Dalam era modern, mobilitas masyarakat semakin meningkat seiring dengan perkembangan ekonomi dan kebutuhan sosial. Transportasi publik menjadi aspek penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, khususnya di daerah-daerah yang sedang berkembang. Namun, transportasi publik di beberapa wilayah masih menghadapi tantangan, terutama terkait aksesibilitas dan rendahnya kesadaran masyarakat terhadap moda transportasi pemerintah. Angkutan perintis yang bertujuan membuka akses ke daerah sulit dijangkau masih belum dimanfaatkan optimal (Latumahina *et al.*, 2020; Putra *et al.*, 2022). Beberapa studi yang telah dilakukan seperti menyoroti pentingnya peran DAMRI dalam menghubungkan wilayah pedesaan dengan pusat kegiatan ekonomi dan sosial (Himawan & Sylviana, 2022); aspek keselamatan operasional dalam layanan transportasi publik (Aryadinatha *et al.*, 2023).

Tingginya mobilitas masyarakat di Indonesia, khususnya di wilayah Kalimantan Selatan, mencerminkan kebutuhan akan akses transportasi yang efisien, terjangkau, dan mudah diakses banyak masyarakat. Angkutan perintis merupakan sarana transportasi yang disediakan pemerintah untuk memperlancar mobilitas antara daerah terpencil dan wilayah berkembang, sehingga diharapkan tercipta pertumbuhan ekonomi yang saling menguntungkan. Layanan ini menjadi penting di wilayah tertinggal, karena sektor swasta umumnya belum mampu beroperasi akibat lemahnya kemampuan ekonomi masyarakat (Gijsenberg & Verhoeven, 2019; Latumahina *et al.*, 2020).

Program angkutan perintis di Kalimantan Selatan merupakan inisiatif pemerintah untuk meningkatkan konektivitas antarwilayah, terutama di daerah terpencil dan sulit dijangkau (Latumahina *et al.*, 2020). Program ini dikelola oleh Kementerian Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Darat dan berfokus pada wilayah-wilayah terpencil, terisolasi, dan terluar yang memiliki akses transportasi terbatas sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2020 (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2020). Program ini bertujuan menyediakan akses transportasi yang aman, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat yang sebelumnya mengalami keterbatasan layanan transportasi umum. Angkutan perintis menggunakan bus yang disubsidi oleh pemerintah dengan rute yang menghubungkan wilayah pedesaan ke pusat-pusat aktivitas ekonomi, pendidikan, dan pelayanan publik. Salah satu contoh implementasinya terlihat di Terminal Gambut Barakat, di mana angkutan perintis melayani rute ke berbagai wilayah terpencil seperti Hulu Sungai Selatan dan Barito Koala (Portal Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2025). Angkutan perintis di Terminal Gambut Barakat dapat dilihat pada **Gambar 1**.



**Gambar 1. Angkutan Perintis DAMRI**  
*Sumber: Dokumen penelitian*

Dalam upaya meningkatkan penggunaan angkutan perintis, pemerintah daerah melakukan berbagai kegiatan sosialisasi, khususnya di Kalimantan Selatan. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan angkutan perintis sebagai moda transportasi yang dapat diandalkan dan terjangkau bagi masyarakat. Kegiatan sosialisasi dilakukan melalui berbagai media, seperti kampanye melalui media sosial, pemasangan spanduk di terminal dan *halte*, serta penyebaran informasi melalui masyarakat setempat (Hartini *et al.*, 2025). Sosialisasi ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat akan pentingnya angkutan perintis sebagai solusi transportasi alternatif. Meskipun pemerintah telah menyediakan layanan angkutan perintis untuk memudahkan aksesibilitas ke berbagai wilayah, tingkat pemanfaatannya di kalangan masyarakat masih tergolong rendah. Data pemanfaatan layanan angkutan perintis DAMRI di Provinsi Kalimantan Selatan pada tahun 2021 sampai dengan 2023 dapat dilihat pada **Tabel 1**.

**Tabel 1. Tingkat Pemanfaatan Layanan Angkutan Perintis DAMRI di Provinsi Kalimantan Selatan (2021-2023)**

Tahun	Jumlah Penumpang (Orang)	Jumlah Perjalanan (Trip)	Persentase Pemanfaatan
2021	17.000	1.350	45%
2022	16.500	1.300	43%
2023	15.000	1.200	40%

Sumber: Dinas Perhubungan, 2025

Berdasarkan **Tabel 1** diketahui bahwa terdapat penurunan jumlah penumpang secara bertahap selama 3 tahun terakhir, dari 17.000 orang pada tahun 2021 menjadi 15.000 orang pada tahun 2023. Total penurunan selama tiga tahun sebesar 2.000 penumpang (sekitar 11,7%). Hal ini menunjukkan bahwa minat masyarakat dalam menggunakan angkutan perintis terus menurun dari tahun ke tahun. Penurunan jumlah perjalanan ini mengindikasikan adanya penyesuaian operasional akibat menurunnya permintaan atau efisiensi layanan oleh operator. Penurunan persentase ini menegaskan bahwa kapasitas layanan tidak terpakai secara optimal, sehingga jumlah penumpang semakin berkurang.

Beberapa faktor menjadi kendala yang menghambat minat masyarakat untuk memanfaatkan angkutan perintis ini diantaranya: Pertama, terbatasnya informasi yang diterima masyarakat mengenai rute, jadwal, serta keunggulan angkutan perintis. Masyarakat tidak memperoleh sosialisasi yang memadai sehingga informasi mengenai keunggulan, ketersediaan, dan tujuan layanan tidak tersampaikan secara efektif. Selain itu, minat masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke angkutan umum cenderung rendah. Ada kecenderungan kuat untuk lebih memilih kendaraan pribadi, baik karena dianggap lebih praktis, nyaman, atau fleksibel, maupun karena kebiasaan yang sudah terbentuk dalam mobilitas sehari-hari (Thomas & Bertolini, 2017).

Dalam banyak kasus, masyarakat merasa bahwa angkutan perintis tidak dapat memberikan kenyamanan dan fleksibilitas yang sama seperti kendaraan pribadi, terutama dalam hal waktu dan jarak tempuh (Li *et al.*, 2018). Di samping itu, angkutan perintis juga menghadapi tantangan berupa stigma yang ada di masyarakat terhadap kualitas layanan (Mardhatillah *et al.*, 2017). Masyarakat kerap kali menganggap bahwa angkutan umum, termasuk angkutan perintis, memiliki kualitas yang kurang memadai seperti dari segi keamanan, kebersihan, atau ketepatan waktu. Stigma ini menyebabkan keraguan di kalangan masyarakat untuk mencoba atau menggunakan angkutan perintis sebagai pilihan utama dalam aktivitas mobilitas mereka. Dari permasalahan di atas, peneliti bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengetahui strategi komunikasi yang dilaksanakan oleh Terminal Gambut Barakat dalam mensosialisasikan penggunaan angkutan perintis DAMRI.

Meskipun beberapa penelitian telah dilakukan dalam penggunaan moda transportasi perintis (seperti (Aryadinatha *et al.*, 2023; Himawan & Sylviana, 2022; Mardhatillah *et al.*,

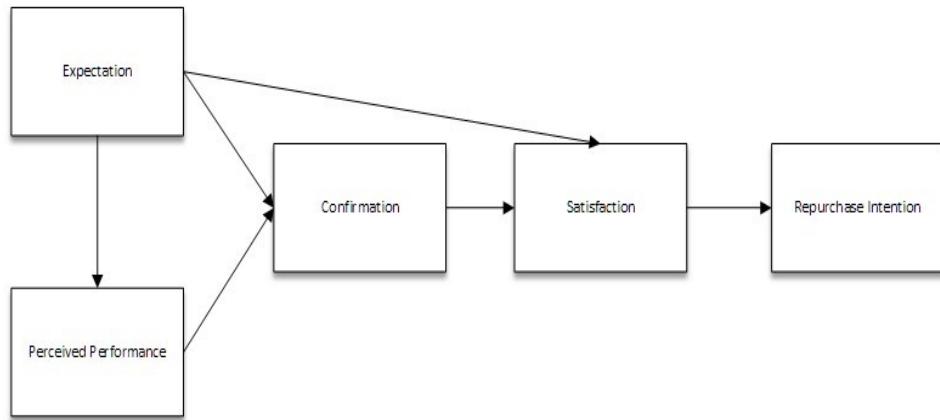
2017)), akan tetapi tingkat penerimaan informasi oleh masyarakat masih rendah. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa pesan komunikasi yang disampaikan tidak tersampaikan secara merata, sehingga mengakibatkan rendahnya minat masyarakat untuk menggunakan angkutan perintis DAMRI. Dalam berbagai penelitian mengenai perilaku pengguna transportasi publik, pendekatan teoritis yang paling banyak digunakan adalah *Expectation–Confirmation Model* (ECM), seperti meneliti tentang faktor-faktor yang mendorong niat pengguna untuk membeli ulang (*repurchase intention*) item digital dalam permainan digital (Mahfuzra *et al.*, 2019). Model ini digunakan untuk menjelaskan niat penggunaan untuk menggunakan kembali (*continuance intention*), khususnya pada sistem transportasi berbasis teknologi seperti aplikasi pemesanan tiket, layanan *ride-hailing*, atau *self-service ticketing*. Berbagai studi menekankan bagaimana variabel *confirmation*, *perceived usefulness*, dan *satisfaction* berpengaruh terhadap niat pengguna untuk terus menggunakan layanan.

Namun, penggunaan ECM menimbulkan celah kajian pada transportasi publik konvensional yang tidak berbasis teknologi, seperti layanan angkutan perintis. Konteks layanan tradisional seperti angkutan perintis DAMRI lebih relevan dianalisis melalui proses pembentukan kepuasan itu sendiri, bukan sekadar niat penggunaan berkelanjutan. Dalam hal ini, *Expectation–Confirmation Theory* (ECT) sebagai teori dasar yang menjelaskan hubungan antara ekspektasi, pengalaman, konfirmasi, dan kepuasan justru sangat sesuai digunakan.

Meskipun begitu, penelitian yang menggunakan ECT dalam konteks layanan transportasi publik non-digital masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya berfokus pada kualitas layanan (*service quality*), kepuasan, dan loyalitas tanpa menelaah bagaimana ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan membentuk persepsi masyarakat terhadap layanan tersebut. Akibatnya, pemahaman mendalam tentang sumber ketidakpuasan pengguna angkutan perintis terutama terkait jadwal, kenyamanan, dan akses informasi belum tergali secara komprehensif.

Penelitian ini menggunakan *Expectation–Confirmation Theory* (ECT) sebagai acuan analisis untuk memahami secara kualitatif bagaimana masyarakat membentuk harapan terhadap layanan angkutan perintis DAMRI, bagaimana pengalaman nyata yang mereka temui, serta bagaimana proses *negative disconfirmation* berkontribusi terhadap rendahnya kepuasan dan loyalitas. Penggunaan teori ECT dalam pendekatan kualitatif menjadikan penelitian ini memiliki nilai kebaruan, karena teori ini umumnya diterapkan dalam penelitian kuantitatif dan konteks digital, bukan pada layanan publik konvensional. Sebagaimana telah disebutkan, transportasi umum merupakan konteks studi yang sebagian besar terabaikan namun penting bagi masyarakat. Kedua, masih terdapat kebutuhan yang kuat untuk memahami bagaimana perilaku konsumen dalam menggunakan moda transportasi secara terus menerus dan bagaimana strategi pemasaran seperti periklanan dan promosi menjadi solusi dalam penggunaan transportasi tersebut (Iyer & Reczek, 2017).

Untuk mengetahui faktor tersebut maka diperlukan *Expectation–Confirmation Theory* (ECT) atau Teori Ekspektasi-Konfirmasi (Fu *et al.*, 2018). Teori Konfirmasi Ekspektasi (ECT), yang pertama kali diperkenalkan oleh Oliver (1977, 1980) (Vijay & Mohan Kumar, 2025), menjelaskan bahwa sebelum menggunakan suatu produk atau layanan, individu akan membentuk ekspektasi tertentu. Setelah mereka mengalaminya secara langsung, ekspektasi tersebut kemudian dibandingkan dengan kinerja atau pengalaman aktual untuk menentukan apakah layanan tersebut memenuhi, melampaui, atau justru tidak sesuai dengan harapan awal. Jika kinerja memenuhi atau melampaui ekspektasi, maka terjadi konfirmasi yang mengarah pada kepuasan. Jika tidak, diskonfirmasi mengakibatkan ketidakpuasan.

**Gambar 2. Expectation–Confirmation Theory**

Sumber: Dokumen penelitian

Faktor-faktor yang saling berhubungan dalam membentuk loyalitas penumpang, yaitu *Perceived service quality* (kualitas layanan yang dirasakan); *Expectation* (ekspektasi sebelum menggunakan layanan); *Confirmation* (kesesuaian antara ekspektasi vs kenyataan). Dari rangkaian di atas, maka tahap pertama, sebelum perilaku pembelian aktual, pelanggan membentuk ekspektasi awal terhadap layanan/produk tertentu, yang dapat dipahami sebagai tingkat ekspektasi pelanggan terhadap target, serta tingkat keyakinan mereka terhadap kemampuan penyedia layanan. Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan terjadi ketika layanan yang diterima sesuai atau melebihi dari harapan. Dua teori tersebut dapat memprediksi loyalitas penumpang dalam penggunaan moda transportasi perintis di Kalimantan Selatan.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperluas cakupan penggunaan ECT dalam kajian transportasi publik, tetapi juga memberikan pemahaman yang lebih kaya mengenai penyebab rendahnya minat masyarakat terhadap angkutan perintis DAMRI. Hasil kajian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis maupun praktis dalam pengembangan strategi komunikasi dan peningkatan layanan transportasi perintis di masa mendatang.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian kualitatif dalam studi strategi komunikasi Terminal Gambut Barakat dalam mensosialisasikan penggunaan angkutan perintis bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana komunikasi dilakukan dalam upaya mensosialisasikan layanan angkutan perintis kepada masyarakat. Penelitian ini tidak hanya menekankan pada angka atau data statistik, melainkan lebih kepada pengumpulan data deskriptif yang menggambarkan proses komunikasi, konteks sosial, dan persepsi masyarakat terhadap angkutan perintis (Sugiyono, 2019; Sugiyono & Puji Lestari, 2021). Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menggali berbagai faktor yang mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap program tersebut, seperti saluran komunikasi yang digunakan, metode sosialisasi, serta hambatan dan tantangan yang dihadapi.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Wawancara, Observasi, Dokumentasi. Dalam penelitian ini terdapat delapan informan yang dilakukan dalam sesi wawancara yang terdiri dari, pimpinan terminal, petugas terminal, dan pengguna moda transportasi perintis DAMRI. Lokasi Penelitian Penelitian ini dilaksanakan di Terminal Gambut Barakat, sebuah terminal yang terletak di kawasan Gambut, Kabupaten Banjar, yang memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat, khususnya dalam penyediaan layanan angkutan perintis. Teknik analisa yang dilakukan dengan dengan 4 langkah yaitu 1) *reading and re-reading*; 2) *initial nothing* yaitu pencatatan

pertama dengan mengalisa data dalam konteks semantik yang disampaikan oleh informan; 3) pengembangan tema dan; 4) mencari hubungan antartema. Untuk mendukung data tersebut, maka tim melakukan keabsahan data dengan menjabarkan lebih rinci hasil penelitian, penjabaran yang didukung dengan bukti-bukti kutipan wawancara, dan didukung dengan beberapa literatur.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Hasil penelitian ini menguraikan bagaimana temuan penelitian mengenai sosialisasi dan pemanfaatan layanan angkutan perintis DAMRI di Terminal Gambut Barakat dapat dipahami secara mendalam melalui kerangka *Expectation–Confirmation Theory* (ECT). Fokus utama analisis terletak pada hubungan antara ekspektasi masyarakat, pengalaman aktual terhadap layanan, bentuk konfirmasi atau diskonfirmasi yang terjadi, serta dampaknya terhadap kepuasan dan minat penggunaan layanan. Faktor-faktor yang saling berhubungan dalam membentuk loyalitas penumpang, yaitu *Expectation* (ekspektasi sebelum menggunakan layanan); *Perceived service quality* (kualitas layanan yang dirasakan); *Confirmation* (kesesuaian antara ekspektasi vs kenyataan);

### Ekspektasi Masyarakat terhadap Layanan transportasi perintis DAMRI

Temuan penelitian menunjukkan bahwa masyarakat memiliki ekspektasi tinggi terhadap layanan angkutan perintis DAMRI, baik terkait informasi, kenyamanan, maupun jangkauan operasional. Ekspektasi ini terbentuk melalui kebutuhan masyarakat, kondisi geografis, serta peran terminal sebagai penyedia layanan publik. Ekspektasi tersebut terlihat pada tiga aspek utama yaitu, kejelasan informasi, kenyamanan dan frekuensi layanan, dan jangkauan akses ke wilayah terpencil.

Pertama, masyarakat berharap informasi mengenai jadwal, rute, dan biaya dapat diperoleh dengan mudah. Informan dari wilayah terpencil menyatakan tidak pernah melihat informasi langsung dan hanya mengandalkan cerita orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa ekspektasi mereka terhadap keterbukaan informasi cukup tinggi, tetapi tidak didukung realitas di lapangan, sehingga menciptakan potensi ketidaksesuaian awal. Salah satu informan mengatakan tentang keterbatasan informasi, “*tidak begitu jelas, karena saya tidak melihat informasi yang lengkap tentang rute di daerah kami. Biasanya, saya hanya mendengar tentang jadwal dan biaya dari orang lain*”. Informan lain menambahkan, “*Informasinya jelas, tetapi saya rasa informasi mengenai rute dan jadwal lebih mudah ditemukan di terminal daripada di media sosial. Saya sedikit bingung tentang beberapa rute yang melayani daerah tertentu*”. Pengalaman langsung yang disampaikan oleh informan tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diterima belum memenuhi ekspektasi mereka.

Kedua, masyarakat juga mengharapkan kenyamanan dan frekuensi layanan yang lebih fleksibel. Pengguna baru, misalnya, berharap transportasi perintis beroperasi lebih sering agar dapat menyesuaikan dengan kebutuhan mobilitas harian. Ekspektasi ini menunjukkan harapan mereka untuk mendapatkan layanan transportasi yang konsisten dan dapat diandalkan.

Ketiga, masyarakat dari wilayah terpencil berharap agar layanan perintis benar-benar menjangkau daerah mereka, sesuai dengan tujuan program perintis untuk pemerataan transportasi. Pimpinan terminal bahkan menyatakan bahwa misi layanan memang ditujukan bagi masyarakat yang membutuhkan akses transportasi merata. Dengan demikian, ekspektasi besar muncul dari fungsi layanan itu sendiri sebagai alat pemerataan mobilitas.

Pimpinan Terminal Gambut Barakat menegaskan visi untuk menciptakan sistem transportasi yang terjangkau, nyaman, dan merata bagi masyarakat. “*Untuk mewujudkan*

visi tersebut, misi utama yang diusung mencakup peningkatan kesadaran masyarakat terhadap angkutan perintis DAMRI, memberikan informasi yang jelas dan transparan, serta memastikan bahwa layanan tersebut benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat". Ekspektasi yang tinggi ini menjadi titik awal penting dalam kerangka ECT, karena ketidaksesuaian antara ekspektasi dan pengalaman selanjutnya akan menentukan bentuk konfirmasi atau diskonfirmasi.

### Pengalaman Masyarakat pada Kualitas Layanan transportasi perintis DAMRI

Salah satu kekuatan dari sosialisasi yang dilakukan Terminal Gambut Barakat adalah adanya kerja sama erat dengan pemerintah daerah dan komunitas lokal. Pemerintah mendukung dari sisi kebijakan dan pendanaan, sedangkan komunitas lokal, termasuk organisasi pemuda dan kelompok masyarakat, turut dilibatkan sebagai perpanjangan tangan dalam menyebarkan informasi. Kolaborasi ini dianggap sangat penting untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas dan efektif.

Dari petugas terminal mengatakan bahwa dalam hal strategi komunikasi, terminal mengadopsi dua pendekatan utama, yaitu pendekatan langsung dan tidak langsung. Pendekatan langsung, seperti sosialisasi lapangan, penyebaran brosur di tempat ramai, dan pengumuman menggunakan pengeras suara di terminal. Pendekatan tidak langsung, seperti pemasangan spanduk di lokasi strategis, pemanfaatan media sosial, serta kerja sama dengan media lokal untuk menyampaikan informasi seputar jadwal, rute, dan manfaat layanan DAMRI.

Petugas terminal memiliki peran penting sebagai ujung tombak penyebaran informasi. Mereka secara aktif memberikan informasi langsung kepada pengunjung terminal, menjelaskan jadwal, rute, dan tarif angkutan perintis. Selain itu, mereka juga membagikan brosur, memasang informasi di papan pengumuman, dan memanfaatkan media sosial seperti WhatsApp grup masyarakat dan Facebook. Petugas lapangan juga berkontribusi besar dalam memastikan informasi sampai ke masyarakat. Mereka menempelkan jadwal dan rute di lokasi yang mudah diakses, memberikan penjelasan langsung kepada pengguna, serta aktif menyebarkan informasi melalui media sosial dan grup komunitas.

Pengalaman aktual masyarakat memperlihatkan bahwa sebagian besar ekspektasi tersebut tidak terpenuhi secara konsisten. Informasi yang tidak merata, jadwal yang dianggap tidak fleksibel, serta keterbatasan jangkauan layanan menjadi temuan utama dalam penelitian ini. Pertama, pengalaman masyarakat dalam memperoleh informasi menunjukkan adanya ketimpangan komunikasi. Masyarakat di dekat terminal mengaku mudah memperoleh informasi melalui poster, spanduk, atau petugas terminal. Dari strategi tersebut, untuk masyarakat luar kota atau daerah terpencil justru tidak pernah melihat media sosialisasi, sebagaimana dinyatakan oleh salah satu informan, "*Tidak sepenuhnya. Sosialisasi lebih banyak dilakukan di pusat kota atau daerah yang lebih ramai, sementara di daerah kami sangat minim informasi*". Ketidakseimbangan ini menyebabkan pengalaman memperoleh informasi tidak sesuai harapan awal.

Kedua, pengalaman menggunakan layanan menunjukkan bahwa meskipun sebagian pengguna merasa nyaman, namun konsistensi jadwal masih menjadi keluhan. Ketepatan waktu merupakan ukuran penting dalam mengevaluasi layanan transportasi dan juga berfungsi sebagai pendorong kepuasan penumpang (Palmqvist *et al.*, 2017). Misalnya, informan berharap perintis DAMRI datang tepat waktu dan beroperasi lebih fleksibel, namun kenyataan di lapangan tidak selalu demikian. Beberapa pengguna mengeluhkan jadwal yang sulit diprediksi dan tidak selalu sesuai kebutuhan mobilitas mereka. Ini menunjukkan terjadinya *gap* antara ekspektasi fleksibilitas dan pengalaman aktual.

Ketiga, pengalaman masyarakat menunjukkan bahwa jangkauan layanan ke wilayah terpencil belum merata. Masyarakat pengguna menunjukkan bahwa informasi mengenai angkutan perintis DAMRI diterima melalui berbagai saluran seperti dari komunikasi

langsung antar teman atau tetangga, media sosial, seperti *Facebook* dan *WhatsApp*, papan informasi di terminal, dan Guru di sekolah, yang menyampaikan informasi kepada siswa. Akan tetapi, beberapa informan menyatakan bahwa mereka bahkan tidak mengetahui apakah bus perintis melewati wilayah mereka. Ketiadaan informasi ini tidak hanya memengaruhi pengalaman penggunaan, tetapi juga menimbulkan persepsi bahwa layanan tidak dioperasikan secara menyeluruh. “*Saya rasa sosialisasi bisa diperluas dengan menggunakan pengeras suara atau mendatangi tempat-tempat lebih terpencil. Menyebarluaskan informasi melalui mobil keliling atau menggunakan poster di area-area yang sering dikunjungi warga juga bisa lebih efektif*”. Dalam kerangka ECT, pengalaman yang tidak memenuhi ekspektasi inilah yang menjadi dasar munculnya diskonfirmasi negatif.

### Konfirmasi Masyarakat terhadap Pelayanan Angkutan Perintis DAMRI

Penggunaan pelayanan tersebut menjadi terbagi dalam dua kelompok yaitu mereka yang mendapatkan informasi yang dekat dengan terminal dan mereka yang berada di daerah 3T. Pada aspek informasi, masyarakat yang tinggal jauh dari terminal mengalami kesenjangan serius karena tidak mendapatkan sosialisasi secara langsung. Ekspektasi bahwa informasi tersedia secara merata tidak terpenuhi, sehingga mereka tetap bingung mengenai jadwal, rute, maupun biaya perjalanan. Pada aspek kenyamanan dan frekuensi layanan, ekspektasi masyarakat bahwa layanan akan hadir secara tepat waktu dan sering juga tidak terpenuhi. Jadwal yang tidak fleksibel dan ketidakpastian operasional menciptakan pengalaman yang jauh dari harapan pengguna baru.

Sebagian besar pengguna merasa bahwa informasi mengenai jadwal, rute, dan tarif sudah cukup jelas, terutama yang tersedia di terminal. Namun, pengguna dari wilayah terpencil mengaku kurang mendapatkan informasi secara langsung. Mereka cenderung hanya mendengar dari orang lain tanpa dukungan materi informasi yang lengkap. Pada aspek jangkauan layanan, sebagian masyarakat merasa bahwa layanan perintis yang seharusnya diperuntukkan bagi wilayah terpencil ternyata tidak menjangkau wilayah mereka. Ketidaksesuaian ini menimbulkan persepsi bahwa layanan tidak sesuai misi pemerataan, sehingga menciptakan ketidakpuasan. Dengan demikian, seluruh rangkaian temuan lapangan menunjukkan bahwa pengalaman masyarakat yang tidak konsisten dan tidak merata menghasilkan bentuk *negative disconfirmation* yang kuat yang ada dalam teori ECT.

### Dampak Diskonfirmasi Terhadap Kepuasan Masyarakat

*Negative disconfirmation* yang terjadi secara terus-menerus berdampak langsung pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan angkutan perintis DAMRI. Ketidakpuasan ini muncul karena layanan tidak memenuhi ekspektasi dasar yang dianggap penting oleh masyarakat. Sebagian kecil pengguna tetap merasa nyaman, tetapi jumlah pengguna menurun dari tahun ke tahun, yang mengindikasikan bahwa kepuasan yang dirasakan tidak cukup besar untuk mempertahankan minat sebagian besar masyarakat. Diskonfirmasi pada faktor informasi, kenyamanan, dan jangkauan membuat masyarakat ragu untuk mencoba kembali layanan tersebut.

Dalam perspektif ECT, ketidakpuasan ini adalah hasil logis dari proses kognitif ketika pengalaman tidak sesuai dengan harapan. Masyarakat melakukan evaluasi rasional terhadap layanan berdasarkan pengalaman nyata mereka. Jika evaluasi ini menunjukkan ketidaksesuaian, maka ketidakpuasan akan muncul, dan hal ini dapat menjelaskan mengapa tingkat penggunaan menurun meskipun sosialisasi telah dilakukan.

## Implikasi Terhadap Minat dan Penggunaan Layanan

Ketidakpuasan yang muncul akibat diskonfirmasi negatif berdampak terhadap perilaku masyarakat, yaitu rendahnya minat menggunakan layanan DAMRI. Masyarakat kemudian beralih ke kendaraan pribadi atau moda lain yang dianggap lebih fleksibel dan dapat memenuhi kebutuhan mobilitas secara lebih memadai. Ini disampaikan oleh informan dari petugas terminal, “*Dalam pelaksanaannya kami menghadapi beberapa kendala, seperti ketidaktertarikan masyarakat yang lebih memilih kendaraan pribadi; kurangnya pemahaman masyarakat tentang penggunaan transportasi umum; dan hambatan teknis, seperti cuaca buruk dan keramaian tempat sosialisasi*”. Penurunan jumlah penumpang yang tercatat selama tiga tahun menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya kurang puas, tetapi juga tidak ter dorong untuk kembali menggunakan layanan. Ini sejalan dengan pola ECT yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan faktor utama dalam membentuk minat terhadap penggunaan ulang

### Pembahasan

Pembahasan penelitian ini menguraikan bagaimana dinamika sosialisasi dan pemanfaatan layanan angkutan perintis DAMRI di Terminal Gambut Barakat dapat dipahami melalui kerangka *Expectation–Confirmation Theory* (ECT). Teori ini melihat bahwa kepuasan dan minat penggunaan ulang layanan dipengaruhi oleh hubungan antara ekspektasi awal pengguna, pengalaman nyata selama menggunakan layanan, serta tingkat konfirmasi atau ketidaksesuaian yang terjadi. Dalam konteks layanan transportasi perintis, rangkaian faktor seperti ekspektasi, kualitas layanan yang dirasakan, nilai manfaat, citra perusahaan, hingga loyalitas menjadi struktur utama pembentuk persepsi masyarakat.

Pada tahap awal, masyarakat memiliki ekspektasi tinggi terhadap layanan DAMRI, terutama terkait keterbukaan informasi, kenyamanan, fleksibilitas jadwal, dan jangkauan wilayah layanan. Ekspektasi ini tumbuh dari kebutuhan masyarakat pedesaan terhadap akses transportasi memadai dan peran terminal sebagai penyedia layanan publik. Masyarakat berharap jadwal, rute, dan biaya dapat diakses dengan mudah, namun kenyataannya banyak pengguna dari wilayah terpencil tidak pernah melihat informasi resmi sehingga hanya mengandalkan kabar dari orang lain. Demikian pula, harapan terhadap frekuensi layanan yang lebih fleksibel dan jangkauan layanan hingga ke daerah terpencil belum sepenuhnya terpenuhi. Pernyataan pimpinan terminal yang menegaskan visi pemerataan akses transportasi justru memperkuat gambaran bahwa ekspektasi masyarakat berangkat dari keyakinan terhadap misi sosial layanan perintis.

Akan tetapi, pengalaman masyarakat menunjukkan bahwa sebagian besar ekspektasi tersebut tidak terkonfirmasi secara positif. Proses sosialisasi yang dilakukan terminal sebenarnya cukup beragam, seperti penyebaran brosur, pemasangan spanduk, dan pemanfaatan media sosial. Meskipun efektif untuk masyarakat di sekitar terminal, strategi ini tidak menjangkau masyarakat pedalaman. Mereka mengaku tidak pernah melihat media sosialisasi, sehingga terjadi kesenjangan informasi yang signifikan. Selain itu, ketidakkonsistenan jadwal, minimnya fleksibilitas operasional, dan keraguan apakah bus melalui wilayah tertentu memperkuat pengalaman negatif pengguna. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengalaman aktual masyarakat berada di bawah ekspektasi awal, sehingga terjadi *negative disconfirmation*.

*Negative disconfirmation* ini berdampak langsung pada tingkat kepuasan pengguna. Ketidakjelasan informasi, kurangnya kepastian jadwal, dan ketidakjangkauan rute membuat banyak pengguna merasa bahwa layanan perintis belum memenuhi kebutuhan mereka. Walaupun sebagian kecil pengguna tetap merasakan kenyamanan, hal tersebut tidak cukup untuk mempertahankan atau meningkatkan jumlah pengguna. Data penurunan jumlah penumpang dalam tiga tahun terakhir memperlihatkan bahwa ketidakpuasan telah menghambat ketertarikan masyarakat untuk menggunakan kembali layanan tersebut.

Ketidakpuasan kemudian memengaruhi minat dan perilaku penggunaan layanan DAMRI. Masyarakat lebih memilih moda lain seperti kendaraan pribadi yang dianggap lebih fleksibel dan dapat diandalkan. Informasi yang tidak merata dan hambatan teknis seperti cuaca maupun aktivitas sosialisasi yang tidak optimal memperlemah efektivitas penyebaran informasi. Hal ini sejalan dengan pola ECT yang menyatakan bahwa ketika pengalaman tidak sesuai ekspektasi, maka ketidakpuasan akan menurunkan minat penggunaan ulang, dan pada akhirnya menghambat terbentuknya loyalitas terhadap layanan transportasi.

Berdasarkan keseluruhan penelitian, kondisi yang dialami masyarakat dalam menggunakan layanan moda transportasi perintis DAMRI dapat dilihat teori *Expectation-Confirmation Theory (ECT)*. Apabila kepuasan muncul ketika layanan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna maka akan berdampak positif. Sebaliknya, apabila pengalaman yang dirasakan lebih rendah daripada harapan yang diinginkan, maka terjadi *negative disconfirmation* atau ketika kenyataan berada di bawah harapan pengguna yang memunculkan ketidakpuasan. Dari temuan di atas, maka terjadi *negative disconfirmation* yang terjadi pada tiga dimensi utama dalam teori ECT, sehingga untuk membangun kepercayaan publik di perlukan pelayanan yang memenuhi ekspektasi masyarakat dari segi informasi, kenyamanan, dan jangkauan dari moda transportasi perintis DAMRI.

## **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Simpulan**

Berdasarkan seluruh temuan, hambatan terbesar pemanfaatan layanan angkutan perintis tidak terletak pada sosialisasi, melainkan pada ketidaksesuaian layanan dengan ekspektasi masyarakat. *Negative disconfirmation* yang terjadi pada tiga dimensi utama yaitu informasi, kenyamanan, dan jangkauan menjadi kunci penurunan kepuasan dan minat masyarakat. Dengan demikian, strategi peningkatan layanan tidak hanya berfokus pada promosi, tetapi juga pada pemenuhan ekspektasi dasar masyarakat agar tercipta konfirmasi positif dan kepuasan yang berkelanjutan. Dengan melakukan perbaikan berkelanjutan pada strategi komunikasi, memperluas cakupan sosialisasi, dan mendekatkan layanan kepada masyarakat secara langsung, diharapkan angkutan perintis DAMRI dapat semakin dikenal dan dimanfaatkan oleh masyarakat luas sebagai sarana transportasi publik yang handal dan terjangkau.

### **Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas sosialisasi serta kualitas layanan angkutan perintis DAMRI di Terminal Gambut Barakat. Pertama, perlu adanya peningkatan keterjangkauan informasi dengan memperluas jangkauan sosialisasi hingga ke wilayah terpencil melalui mobil informasi keliling, pemasangan materi di fasilitas publik desa, dan penguatan komunikasi melalui media sosial komunitas. Kedua, konsistensi dan fleksibilitas jadwal layanan perlu diperbaiki agar sesuai dengan kebutuhan mobilitas masyarakat, termasuk peninjauan ulang frekuensi perjalanan dan peningkatan ketepatan waktu operasional. Ketiga, jangkauan layanan harus diperluas dengan memetakan ulang rute secara berkala untuk memastikan wilayah terpencil benar-benar terlayani sesuai misi pemerataan transportasi. Selanjutnya, kualitas pelayanan dan kenyamanan pengguna harus ditingkatkan melalui perawatan armada, pelatihan petugas dalam memberikan layanan prima, serta penyediaan fasilitas pendukung di terminal. Kolaborasi dengan pemerintah daerah, tokoh masyarakat, sekolah, dan organisasi lokal juga perlu diperkuat untuk membantu penyebaran informasi secara lebih efektif. Terakhir, diperlukan sistem monitoring dan evaluasi berkelanjutan guna menilai kepuasan pengguna dan efektivitas sosialisasi, sekaligus memperbaiki citra DAMRI sebagai penyedia layanan transportasi publik yang dapat diandalkan. Melalui rangkaian upaya tersebut, diharapkan

tingkat kepuasan masyarakat meningkat dan minat penggunaan layanan perintis dapat kembali tumbuh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryadinatha, F., Zallandi, M. D., Yuliandri, R., & Yoga Anindita, R. (2023). Analisis Penilaian Sistem Manajemen Keselamatan Perusahaan Angkutan Umum (Studi Kasus Perum Damri Cabang Lampung). *Jurnal Abdimas Transjaya (JAT)*, 1(2), 79–88. <https://doi.org/10.46447/jat.v1i2.593>
- Fu, X. mei, Zhang, J. hua, & Chan, F. T. S. (2018). Determinants of loyalty to public transit: A model integrating Satisfaction-Loyalty Theory and Expectation-Confirmation Theory. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 113, 476–490. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2018.05.012>
- Gijssenberg, M. J., & Verhoef, P. C. (2019). Moving Forward: The Role of Marketing in Fostering Public Transport Usage. *Journal of Public Policy and Marketing*, 38(3), 354–371. <https://doi.org/10.1177/0743915619846869>
- Hartini, T., Ramadhan, I. T., & Haris, A. (2025). Public Communication Strategies in Urban Mass Transit: A Case Study of the BISKITA Campaign by the Bekasi Transportation Agency. *MAKNA: Jurnal Kajian Komunikasi, Bahasa Dan Budaya*, 17(2), 1–29.
- Himawan, F. A., & Sylviana, R. (2022). Analisis Angkutan Umum Bus Damri Perintis Trayek Ponorogo-Tulungagung. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*.
- Iyer, E. S., & Reczek, R. W. (2017). The intersection of sustainability, marketing, and public policy: Introduction to the special section on sustainability. *Journal of Public Policy and Marketing*, 36(2), 246–254. <https://doi.org/10.1509/jppm.36.250>
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Penyelenggaraan Kewajiban Pelayanan Publik untuk Angkutan Barang di Jalan dari dan ke Daerah Tertinggal, Terpencil, Terluar, dan Perbatasan*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/149397/permehub-no-10-tahun-2020?>
- Latumahina, G. J., Idrus, M., & Chairunnisa, A. (2020). Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Perintis di Wilayah Kecamatan Liukang Tangaya Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. *Jurnal Penelitian Enjiniring*, 24(1), 51–57. <https://doi.org/10.25042/jpe.052020.08>
- Li, L., Bai, Y., Song, Z., Chen, A., & Wu, B. (2018). Public transportation competitiveness analysis based on current passenger loyalty. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 113, 213–226. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2018.04.016>
- Mahfuzra, H., Hidayanto, A. N., Hapsari, I. C., & Utari, P. (2019). What drives the intention to repurchase digital items in digital games? An integration of uses and gratifications theory and the expectation-confirmation model. In *Int. J. Business Information Systems* (Vol. 30, Issue 3).
- Mardhatillah, L., Pembimbing, D., & Sujianto, H. (2017). Komunikasi Dan Koordinasi Penyelenggaraan Pelayanan Umum Bidang Angkutan Di Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kota Pekanbaru. *JOM FISIP*, 4(1), 1–10.
- Palmqvist, C.-W., Olsson, N. O. E., & Hiselius, L. W. (2017). Some influencing factors for passenger train punctuality in Sweden. In *International Journal of Prognostics and Health Management*.
- Portal Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2025, August 25). *Berikan Kemudahan Bagi Masyarakat, Integrasi Angkutan Umum Jangkau Seluruh Kawasan Banjarkakula*. Portal Dephub.
- Putra, A., Dewanti, D., & Suprama, L. B. (2022). Dampak Angkutan Jalan Perintis Terhadap Mobilitas Masyarakat Perdesaan: Sebuah Studi Deskriptif. *Warta Penelitian Perhubungan*, 34(1), 23–36. <https://doi.org/10.25104/warlit.v34i1.2093>

- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian Kualitatif Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono, & Puji Lestari. (2021). *Metode Penelitian Komunikasi* . Publisher Alfabeta.
- Thomas, R., & Bertolini, L. (2017). Defining critical success factors in TOD implementation using rough set analysis. *Journal of Transport and Land Use*, 10(1), 139–154. <https://doi.org/10.5198/jtlu.2015.513>
- Vijay, J., & Mohan Kumar, P. (2025). The Expectation Confirmation Theory: A Service Perspective. *Gap Bodhi Taru A Global Journal Of Humanities*, VIII(I), 10–18. <https://www.gapbodhitaru.org/>