

## **STRATEGI KOMUNIKASI PDAM TIRTANADI DALAM PELAYANAN PROGRAM SALURAN SANITASI KEPADA MASYARAKAT DI KOTA MEDAN**

**Izkal Dwifa Juarsa<sup>1</sup>, Anang Anas Azhar<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

<sup>1</sup>[izkal0603213049@uinsu.ac.id](mailto:izkal0603213049@uinsu.ac.id), <sup>2</sup>[ananganas@uinsu.ac.id](mailto:ananganas@uinsu.ac.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi komunikasi yang diterapkan PDAM Tirtanadi dalam pelayanan program L2T2 dan L2T3 kepada masyarakat di Kota Medan. Urgensi penelitian terletak pada masih rendahnya partisipasi masyarakat serta tantangan komunikasi dalam menjangkau kelompok dengan literasi sanitasi dan akses media yang beragam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, yang memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap praktik komunikasi institusi layanan publik dalam konteks lokal. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Data dianalisis dengan model Miles, Huberman, dan Saldana melalui proses reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan berbasis triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi PDAM bersifat multikanal dan partisipatif, dengan menggabungkan media sosial, tatap muka, komunikasi interpersonal, serta media komunitas digital seperti WhatsApp grup. Namun, ditemukan kendala dalam hal penyebaran informasi yang belum merata, miskomunikasi terkait tagihan, serta keterbatasan saluran umpan balik publik. Pembahasan menggunakan teori Difusi Inovasi menyoroti pentingnya tahapan persuasi dan konfirmasi dalam proses adopsi layanan. Kesimpulan menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang efektif, inklusif, dan adaptif merupakan kunci keberhasilan program, serta diperlukan evaluasi dan inovasi berkelanjutan untuk memperkuat kepercayaan dan partisipasi masyarakat.

**Kata Kunci: Strategi Komunikasi, PDAM Tirtanadi, Pelayanan Publik, Sosialisasi, Partisipasi Masyarakat**

### **Abstract**

*This study aims to examine the communication strategies implemented by PDAM Tirtanadi in the delivery of the L2T2 and L2T3 programmes to the community in Medan City. The urgency of the research lies in the persistently low level of public participation and the communication challenges in reaching groups with varying levels of sanitation literacy and media access. Employing a qualitative approach with a case study method, this research enables an in-depth exploration of public service communication practices within a local context. Data were collected through in-depth interviews, field observations, and document analysis. The data were analysed using the Miles, Huberman, and Saldana interactive model, involving data reduction, data display, and conclusion drawing through triangulation. The findings reveal that PDAM's communication strategy is multi-channel and participatory, incorporating social media, face-to-face interactions, interpersonal communication, and community-based digital platforms such as WhatsApp groups. However, several challenges were identified, including uneven dissemination of information, miscommunication regarding billing, and limited public feedback mechanisms. The discussion, grounded in the Diffusion of Innovations theory, highlights the critical role of persuasion and confirmation stages in the adoption process. The study concludes that effective, inclusive, and adaptive communication strategies are essential for programme success and must be supported by continuous evaluation and innovation to strengthen public trust and participation.*

**Keywords: Communication Strategy, PDAM Tirtanadi, Public Service, Socialisation, Community Participation**

### **1. PENDAHULUAN**

PDAM Tirtanadi, yang berdiri sejak masa kolonial Belanda pada tahun 1905 dengan nama Waterleiding Bedrijf, telah mengalami transformasi signifikan dalam peran dan pengelolaannya. Setelah kemerdekaan Indonesia, perusahaan ini diambil alih oleh pemerintah daerah dan berganti nama menjadi PDAM Tirtanadi, yang

secara etimologis berarti “air dari sungai” dalam bahasa Sanskerta. Seiring waktu, PDAM Tirtanadi terus meningkatkan kapasitas infrastruktur, instalasi pengolahan, dan distribusi air demi memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Medan dan sekitarnya (Pamungkas et al., 2022). Dalam konteks pengelolaan sanitasi, PDAM Tirtanadi juga mengembangkan program L2T2 dan L2T3

untuk memperkuat layanan pengurusan lumpur tinja, yang menjadi bagian dari strategi keberlanjutan dalam menjaga kebersihan lingkungan dan kesehatan masyarakat (Rusmadi et al., 2023).

Dalam implementasinya, strategi komunikasi menjadi kunci utama keberhasilan sosialisasi program L2T2 dan L2T3 (Suryani et al., 2023). Efektivitas komunikasi dipengaruhi oleh pemilihan media yang sesuai dengan karakteristik masyarakat serta pendekatan partisipatif yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan. Tantangan seperti rendahnya kesadaran masyarakat dan keterbatasan infrastruktur menjadi hambatan yang harus diatasi dengan komunikasi yang inklusif, transparan, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi (Ananto et al., 2023; Wahyudi, 2022).

Pelayanan publik merupakan bagian vital dari pemerintahan modern yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara adil, efisien, dan transparan. Keberhasilannya tercermin dalam peningkatan kualitas hidup, stabilitas sosial, dan kepercayaan publik terhadap Negara (Salam et al., 2025). Meskipun dihadapkan pada tantangan seperti birokrasi, keterbatasan anggaran, dan rendahnya kompetensi SDM, solusi seperti digitalisasi layanan dan kemitraan dengan sektor swasta menjadi strategi penting (Bisri & Asmoro, 2019). Regulasi yang jelas serta partisipasi masyarakat juga diperlukan untuk menjaga mutu dan akuntabilitas pelayanan. Ke depan, pelayanan publik dituntut semakin adaptif terhadap perubahan sosial dan teknologi guna menciptakan layanan yang inklusif dan berkelanjutan (Erlianti, 2019; Solong & Muliadi, 2021).

Strategi komunikasi adalah kunci keberhasilan penyampaian pesan yang efektif dengan menyesuaikan isi dan media komunikasi terhadap karakteristik audiens (Ramadhan & Chatamallah, 2022). Pemahaman yang tepat tentang audiens, pemilihan saluran yang relevan, serta penyusunan pesan yang jelas dan menarik menjadi faktor utama dalam menciptakan komunikasi yang berdampak. Di era digital, strategi ini harus adaptif, berbasis riset, dan dievaluasi secara berkala untuk memastikan efektivitas, membangun kepercayaan, dan

mencapai tujuan komunikasi secara berkelanjutan (Thareeq Akbar Perkasa & Rafinita Aditia, 2023).

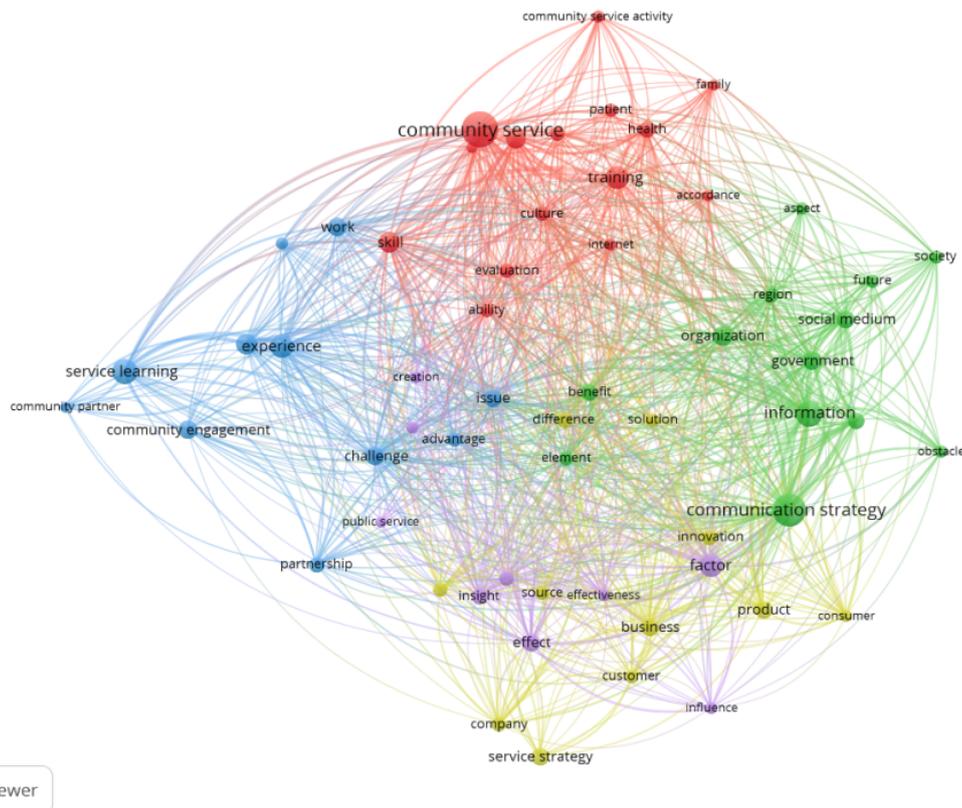
Program L2T2 dan L2T3 yang dijalankan oleh PDAM Tirtanadi merupakan upaya strategis dalam mendukung pengelolaan sanitasi berkelanjutan di Kota Medan melalui layanan pengangkutan lumpur tinja secara terjadwal maupun tidak terjadwal. Program ini tidak hanya bertujuan menjaga kebersihan lingkungan dan kesehatan masyarakat, tetapi juga menyesuaikan dengan regulasi nasional dan mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) (Firmansyah et al., 2023; Sudrajat et al., 2020). Dengan memanfaatkan teknologi modern dan armada yang memadai, serta pengolahan limbah di IPLT, PDAM Tirtanadi berusaha meminimalkan pencemaran lingkungan. Meskipun masih menghadapi tantangan seperti rendahnya kesadaran masyarakat dan keterbatasan akses ke wilayah terpencil, upaya sosialisasi, penyesuaian tarif, dan digitalisasi layanan terus dilakukan untuk memperluas jangkauan serta meningkatkan partisipasi publik (Putri, 2019; Waruwu & Panggabean, 2021).

Meskipun Program L2T2 (Layanan Lumpur Tinja Terjadwal) dan L2T3 (Layanan Lumpur Tinja Tidak Terjadwal) PDAM Tirtanadi telah dirancang sebagai solusi sanitasi yang strategis dan berbasis keberlanjutan di Kota Medan, kenyataannya tingkat partisipasi masyarakat masih rendah dan efektivitas sosialisasi belum merata. Komunikasi program kerap menemui kendala dalam menjangkau masyarakat pinggiran, kelompok rentan, maupun warga dengan literasi sanitasi yang terbatas. Rendahnya pengetahuan masyarakat tentang prosedur, manfaat, serta jadwal layanan menjadi hambatan serius dalam mewujudkan sanitasi yang aman dan terkelola. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara strategi komunikasi yang diterapkan oleh PDAM Tirtanadi dengan kebutuhan informasi masyarakat yang beragam. Ketidaksesuaian media komunikasi, kurangnya pendekatan partisipatif, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi digital menjadi titik lemah yang perlu ditelaah lebih dalam melalui pendekatan ilmiah.

Kajian mengenai strategi komunikasi PDAM Tirtanadi dalam pelayanan L2T2 dan L2T3 menjadi krusial untuk menjawab tantangan sanitasi perkotaan yang kompleks di era pembangunan berkelanjutan. Di tengah arus digitalisasi dan meningkatnya tuntutan pelayanan publik yang inklusif dan transparan, keberhasilan program sanitasi sangat ditentukan oleh bagaimana pesan-pesan layanan dikomunikasikan secara efektif kepada publik. Komunikasi yang adaptif, berbasis riset, dan mampu membangun kesadaran kolektif menjadi syarat mutlak agar program ini tidak sekadar bersifat administratif, melainkan mampu mendorong perubahan perilaku dan membentuk partisipasi aktif masyarakat. Penelitian ini menjadi penting untuk mengevaluasi efektivitas saluran komunikasi, kualitas pesan, serta strategi

kolaboratif yang diterapkan, sekaligus memberikan rekomendasi peningkatan yang kontekstual, terutama dalam menghadapi dinamika sosial dan geografis Kota Medan yang heterogen.

Teori Difusi Inovasi oleh Everett M. Rogers (Fèvres, 2012) menjelaskan bagaimana inovasi menyebar melalui lima tahap: pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi. Keberhasilan adopsi dipengaruhi oleh keunggulan inovasi, kemudahan penggunaan, dan kecocokan dengan nilai masyarakat. Komunikasi interpersonal dan konteks sosial turut mempercepat atau menghambat proses difusi (Anggraini et al., 2022). Teori ini relevan dalam berbagai bidang, seperti teknologi, kebijakan publik, dan program sosial (Ramdhani & Ramdhani, 2017).



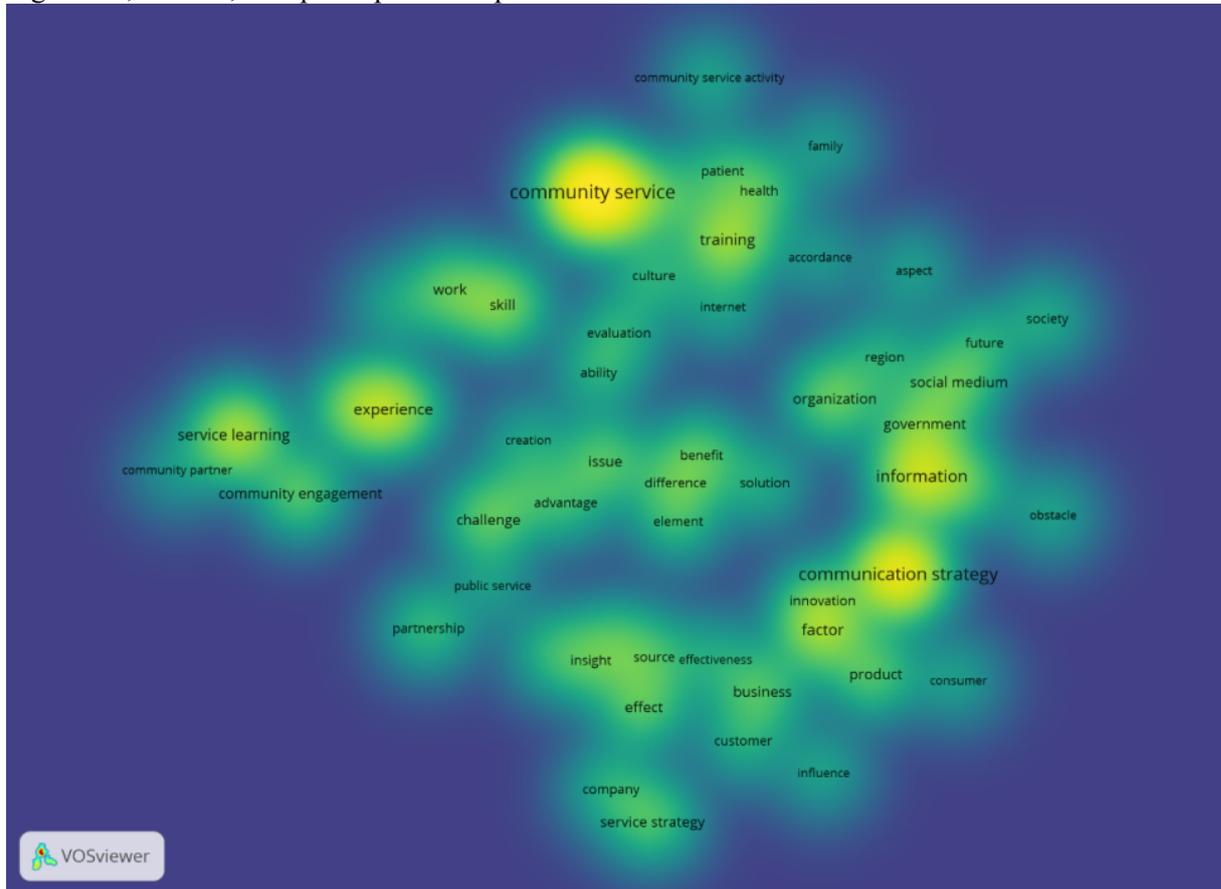
**Gambar 1.** Analisis Jaringan penelitian terdahulu  
 Sumber: VOSviewer (2025)

Visualisasi jaringan hasil analisis VOSviewer terhadap 1.000 penelitian terkait strategi komunikasi dalam layanan masyarakat menunjukkan keterkaitan tematik yang kompleks dan saling terhubung. Node utama

seperti "*community service*," "*communication strategy*," dan "*information*" menandai tema sentral dengan frekuensi tinggi, sementara klaster warna mengindikasikan fokus berbeda mulai dari pelatihan dan evaluasi (merah),

pengelolaan informasi dan peran media sosial (hijau), hingga keterlibatan komunitas dan pembelajaran berbasis layanan (biru). Kepadatan garis antar-node mencerminkan bahwa strategi komunikasi mencakup aspek organisasi, inovasi, dan partisipasi multipihak.

Dominasi relasi antara "business" dan "communication strategy" juga menegaskan pentingnya pendekatan strategis yang mengintegrasikan efektivitas layanan dengan tujuan institusional.



**Gambar 2.** Analisis Kepadatan Terdahulu  
Sumber: VOSviewer (2025)

Analisis kepadatan literatur menunjukkan bahwa topik seperti "community service" dan "communication strategy" mendominasi perhatian ilmiah dalam 1.000 penelitian terkait, dengan fokus signifikan pada pelatihan, informasi, dan pengalaman praktis. Namun, kolaborasi antara organisasi layanan publik dan masyarakat masih kurang mendapat sorotan, terutama dalam konteks lokal seperti layanan air limbah domestik di Kota Medan. Kajian yang ada cenderung bersifat umum dan belum banyak mengkaji pendekatan komunikasi berbasis partisipasi masyarakat lokal yang membutuhkan edukasi dan adaptasi budaya. Karena itu, penelitian yang memfokuskan pada strategi komunikasi spesifik untuk layanan air limbah domestik dapat menjembatani kesenjangan literatur

dengan memberikan kerangka kerja yang lebih kontekstual, partisipatif, dan berkelanjutan. Penelitian ini terletak pada pentingnya membangun sistem pelayanan publik yang responsif, adaptif, dan partisipatif sebagai fondasi utama dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Muliawaty & Hendryawan, 2020; Riani, 2021). Dalam konteks tantangan modern seperti pertumbuhan penduduk, urbanisasi, dan kemajuan teknologi, pelayanan publik tidak lagi dapat bergantung pada pendekatan konvensional. Diperlukan strategi komunikasi yang efektif, kolaborasi multisektor, serta pemanfaatan inovasi digital guna menjamin pemerataan akses dan peningkatan kualitas layanan (Eprilianto, 2022). Dengan demikian, keberhasilan program-program seperti L2T2 dan L2T3

PDAM Tirtanadi tidak hanya mencerminkan kinerja institusi, tetapi juga menjadi cerminan keberpihakan negara terhadap hak-hak dasar masyarakat dalam memperoleh lingkungan yang sehat dan pelayanan yang bermartabat (Ardi et al., 2018).

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk mengkaji secara mendalam strategi komunikasi PDAM Tirtanadi dalam mensosialisasikan program L2T2 dan L2T3 di Kota Medan (Creswell, 2019). Pendekatan ini dipilih karena mampu mengungkap dinamika komunikasi antara institusi penyedia layanan dan masyarakat penerima manfaat secara kontekstual dan holistik. Fokus utama dari penelitian ini terletak pada analisis elemen-elemen strategis komunikasi, seperti pesan yang disampaikan, media yang digunakan, serta bentuk umpan balik yang diterima dari masyarakat. Penelitian ini juga berupaya untuk menangkap respons publik terhadap pelaksanaan program sanitasi, khususnya dalam aspek kesadaran, pemahaman, dan partisipasi terhadap pentingnya pengelolaan lumpur tinja.

Dalam memperoleh data, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang bervariasi dan saling melengkapi, yakni wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan manajemen dan staf PDAM, masyarakat penerima manfaat yang memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terhadap implementasi program. Observasi dilakukan secara langsung di lapangan untuk memahami proses sosialisasi, interaksi petugas dengan masyarakat, serta bentuk partisipasi yang muncul. Dokumentasi mendukung data primer melalui kajian terhadap laporan resmi, materi kampanye, panduan kebijakan, serta publikasi media yang berkaitan dengan program L2T2 dan L2T3. Kombinasi ketiga teknik ini tidak hanya memperkaya data, tetapi juga memperkuat validitas dan kredibilitas temuan penelitian.

Untuk menganalisis data, penelitian ini mengadopsi model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana, yang meliputi tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses reduksi data dilakukan secara sistematis untuk menyaring informasi yang relevan dengan strategi komunikasi, baik dari wawancara, observasi, maupun dokumen. Data yang telah direduksi disusun dalam bentuk narasi dan diagram untuk menggambarkan pola komunikasi yang terbangun antara PDAM dan masyarakat. Tahap akhir, yaitu penarikan kesimpulan, dilakukan melalui proses triangulasi yang menggabungkan berbagai sumber data untuk menjamin keabsahan temuan (Miles et al., 2021). Dengan pendekatan ini, penelitian memberikan pemahaman yang mendalam dan terverifikasi mengenai bagaimana strategi komunikasi PDAM Tirtanadi berkontribusi terhadap efektivitas program layanan sanitasi di Kota Medan.

## 3. HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

### Strategi Komunikasi PDAM Tirtanadi Dalam Mensosialisasikan Program L2T2 Dan L2T3 Kepada Masyarakat Di Kota Medan

Strategi komunikasi merupakan elemen kunci dalam menjamin keberhasilan penyampaian informasi kepada masyarakat, terlebih dalam konteks program pelayanan publik seperti L2T2 dan L2T3 yang dikelola oleh PDAM Tirtanadi (Gusmarani & Rajiyem, 2022). Dalam upaya memahami pendekatan komunikasi yang diterapkan, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan pihak manajemen, staf lapangan, serta penerima manfaat program. Data yang diperoleh menunjukkan ragam strategi yang digunakan, tantangan yang dihadapi, serta respons dari masyarakat sebagai penerima informasi. Untuk memberikan gambaran yang sistematis mengenai temuan tersebut, berikut disajikan tabulasi hasil wawancara yang telah dikategorikan berdasarkan subtema utama.

**Tabel 1.** Hasil Wawancara dengan Informan

No	Informan	Status	Strategi	Temuan
1	U	Manajemen	Sosialisasi melalui kelurahan, Puskesmas, door to door, media sosial, dan launching bersama Gubernur.	Pendekatan multikanal digunakan sejak awal, melibatkan media tatap muka dan digital dengan

				dukungan simbolik dari pemimpin daerah.
2	RS	Koordinator Lapangan	Menjelaskan manfaat L2T2/L2T3 kepada warga secara langsung dengan merujuk Perda, serta menyampaikan risiko kesehatan jika tidak dikelola.	Komunikasi interpersonal dengan pendekatan edukatif dan regulatif menjadi kunci dalam meningkatkan pemahaman warga. Media komunitas digital seperti WA grup sangat efektif karena aksesibilitas dan keterlibatan tinggi di tingkat lokal.
3	RD	Warga	Menerima informasi dari sosialisasi langsung dan grup WhatsApp warga.	Informasi teknis bisa membingungkan di awal, tapi menjadi efektif setelah dijelaskan dengan pendekatan personal. Word of mouth tetap relevan dan efektif, terutama bila dikombinasikan dengan penjelasan langsung.
4	LN	Warga	Mengetahui program dari tagihan pembayaran dan dijelaskan kembali oleh staf dengan bahasa sederhana.	Kombinasi antara media sosial dan komunikasi langsung dianggap paling menjangkau semua kelompok usia.
5	MY	Warga	Informasi diperoleh dari tetangga, lalu disusun dengan sosialisasi langsung oleh petugas PDAM.	
6	SB	Warga	Mendapat penjelasan langsung dari petugas, menyarankan penggunaan media sosial seperti Instagram dan TikTok serta tetap lakukan sosialisasi tatap muka.	

Sumber: Olahan Data Peneliti (2025)

Strategi komunikasi yang diterapkan oleh PDAM Tirtanadi dalam menyosialisasikan program L2T2 dan L2T3 menunjukkan pendekatan yang sistematis dan multikanal. Hal ini terlihat dari pernyataan U selaku Kepala Divisi Pemasaran dan Hubungan Pelanggan PDAM Tirtanadi, yang menjelaskan bahwa sejak awal peluncuran program, sosialisasi telah dilakukan melalui berbagai jalur, seperti kelurahan, Puskesmas, serta metode door to door. Bahkan, peluncuran resmi dilakukan bersama Gubernur di rumah dinas, yang memperkuat legitimasi dan perhatian publik terhadap program ini.

Komunikasi tatap muka tetap menjadi andalan dalam menjangkau masyarakat secara langsung. Petugas lapangan seperti RS mengungkapkan bahwa pendekatan interpersonal menjadi strategi utama saat menjelaskan manfaat program L2T2 dan L2T3 kepada masyarakat. Penjelasan yang dilakukan mengacu pada dasar hukum, yaitu Peraturan Daerah (Perda), serta dilengkapi dengan penyampaian potensi dampak kesehatan jika limbah tidak dikelola dengan benar. Hal ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi berbasis edukasi dan regulasi diterapkan secara serentak.

Efektivitas strategi ini juga tercermin dari pengalaman warga yang menjadi penerima manfaat. RD, salah satu informan, menyebut

bahwa ia pertama kali mengetahui program ini melalui sosialisasi langsung dari PDAM dan informasi tambahan yang disebarluaskan lewat grup WhatsApp warga. RD menilai penggunaan media digital berbasis komunitas sangat efektif karena hampir semua warga aktif di dalamnya, sehingga informasi mudah tersampaikan dan dapat ditindaklanjuti secara kolektif.

Sementara itu, LN memperoleh informasi pertama kali dari tagihan yang tercantum pada kuitansi pembayaran air. Ia mengaku awalnya kesulitan memahami maksud program tersebut, namun setelah mendapat penjelasan langsung dari petugas PDAM, ia merasa informasi tersebut menjadi lebih mudah dicerna. Strategi penyampaian yang komunikatif dan menggunakan bahasa sederhana terbukti penting dalam menjangkau kalangan yang tidak terbiasa dengan istilah teknis.

Dari sisi distribusi informasi informal, MY mengungkapkan bahwa ia mengetahui program ini dari obrolan bersama tetangga. Setelah itu, ia baru mendapatkan pemahaman lebih lanjut ketika petugas datang ke rumahnya untuk melakukan sosialisasi. Ini menunjukkan bahwa strategi word of mouth masih relevan sebagai penguat komunikasi formal, terutama ketika pesan disampaikan kembali oleh petugas lapangan yang memiliki otoritas.

Selanjutnya, SB menilai bahwa media sosial seperti Instagram dan TikTok dapat menjadi saluran yang menjangkau generasi muda, sementara warga lanjut usia lebih tepat dijangkau melalui sosialisasi langsung. Pendapat ini menunjukkan perlunya segmentasi komunikasi yang mempertimbangkan latar belakang sosial dan kebiasaan media dari target sasaran. Dengan demikian, strategi komunikasi PDAM Tirtanadi telah memperhatikan konteks demografis masyarakatnya.

Dari keseluruhan wawancara, tampak bahwa PDAM Tirtanadi telah melakukan strategi komunikasi yang terintegrasi dengan menggabungkan pendekatan institusional, digital, interpersonal, dan komunitas. Saluran yang digunakan tidak hanya bersifat satu arah, tetapi juga membuka ruang interaksi dan klarifikasi, baik melalui petugas lapangan maupun forum-forum warga. Pendekatan ini sesuai dengan prinsip komunikasi pelayanan publik yang menekankan transparansi dan partisipasi (Andini, 2021).

Selain itu, bentuk komunikasi yang digunakan PDAM juga adaptif terhadap karakteristik masyarakat Kota Medan yang heterogen. Adanya kombinasi antara pengumuman resmi, penguatan *word of mouth*, serta penyederhanaan pesan melalui bahasa sehari-hari menunjukkan bahwa strategi yang digunakan bersifat responsif dan fleksibel. Ini merupakan wujud dari komunikasi yang tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membangun pemahaman dan kesediaan untuk berpartisipasi.

Evaluasi dari praktik lapangan menunjukkan bahwa strategi ini memiliki dampak positif terhadap penerimaan masyarakat. Mayoritas informan warga merasa terbantu dengan adanya program ini, baik dari sisi manfaat lingkungan maupun pelayanan

teknis. Namun demikian, beberapa informan juga mengindikasikan bahwa masih dibutuhkan perbaikan dalam hal kejelasan awal informasi serta peningkatan komunikasi awal agar tidak menimbulkan kebingungan terkait tagihan atau teknis operasional.

Secara keseluruhan, strategi komunikasi PDAM Tirtanadi dapat dikategorikan sebagai bentuk komunikasi pelayanan publik yang holistik dan partisipatif. Melalui perpaduan komunikasi struktural dan kultural, PDAM tidak hanya mentransmisikan pesan, tetapi juga membangun relasi dengan masyarakat. Hal ini menjadi landasan penting dalam keberlanjutan program L2T2 dan L2T3 serta peningkatan kualitas sanitasi di Kota Medan. Evaluasi dan inovasi lanjutan perlu terus dikembangkan untuk menyesuaikan dengan dinamika kebutuhan masyarakat dan perkembangan media komunikasi yang terus berubah.

### **Kendala PDAM Tirtanadi Dalam Pelayanan Program L2T2 Dan L2T3 Kepada Masyarakat Di Kota Medan**

Pelaksanaan program L2T2 dan L2T3 oleh PDAM Tirtanadi tidak terlepas dari berbagai tantangan di lapangan. Meskipun strategi komunikasi telah dirancang secara multikanal dan partisipatif, dalam praktiknya terdapat sejumlah kendala yang memengaruhi efektivitas penyampaian informasi maupun implementasi layanan. Kendala tersebut muncul baik dari aspek internal kelembagaan maupun dari sisi penerimaan masyarakat. Untuk menggambarkan dinamika ini secara sistematis, berikut disajikan tabulasi hasil wawancara yang mencakup hambatan-hambatan utama yang dihadapi PDAM Tirtanadi dalam melayani masyarakat melalui program L2T2 dan L2T3 di Kota Medan.

**Tabel 2.** Hasil Wawancara dengan Informan

No	Informan	Kendala	Temuan
1	U	Rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya penyedotan tangki septik secara berkala.	Edukasi berulang diperlukan karena sebagian masyarakat masih menganggap tangki septik tidak perlu disedot jika tidak bermasalah langsung.
2	U	Keterbatasan jangkauan layanan dan sosialisasi belum menjangkau seluruh pelanggan.	Penyebaran informasi belum merata ke seluruh kecamatan, terutama di wilayah pelanggan non-air atau wilayah padat penduduk.
3	RS	Komunikasi awal kurang jelas, menyebabkan pelanggan terkejut dengan tambahan tagihan pada kuitansi.	Informasi terkait integrasi biaya L2T2 ke tagihan air masih kurang tersosialisasi, menimbulkan salah paham di awal implementasi.

4	RS	Kurangnya pemahaman teknis masyarakat tentang risiko limbah terhadap kesehatan dan lingkungan.	Warga belum sepenuhnya paham kaitan antara pengelolaan limbah domestik dengan pencemaran air tanah dan potensi penyakit.
5	RD	Jadwal pelayanan kadang tidak sesuai atau mengalami keterlambatan.	Aspek teknis operasional di lapangan masih perlu ditingkatkan agar pelayanan berlangsung lebih tepat waktu dan konsisten.
6	MY	Belum adanya saluran pengaduan atau partisipasi masyarakat yang difasilitasi secara formal.	Warga merasa belum memiliki akses langsung untuk menyampaikan aspirasi, sehingga komunikasi masih bersifat satu arah.
7	SB	Tidak semua kelompok usia memiliki akses atau kemampuan menggunakan media sosial.	Perlu pendekatan ganda: digital dan tatap muka, agar tidak terjadi eksklusivitas informasi terhadap warga lansia atau yang tidak melek digital.

Sumber: Olahan Data Peneliti (2025)

Pelaksanaan program L2T2 dan L2T3 oleh PDAM Tirtanadi di Kota Medan menghadapi sejumlah tantangan yang beragam, baik dari sisi internal kelembagaan maupun eksternal masyarakat. Salah satu kendala paling mendasar yang disampaikan oleh pihak manajemen adalah rendahnya tingkat kesadaran masyarakat terkait pentingnya penyedotan tangki septik secara berkala. Banyak warga masih memegang paradigma lama bahwa tangki septik hanya perlu disedot ketika terjadi penyumbatan atau penuh, padahal limbah domestik yang dibiarkan terlalu lama dapat mencemari air tanah dan berdampak negatif terhadap kesehatan masyarakat.

Di samping itu, keterbatasan jangkauan sosialisasi turut menjadi hambatan dalam upaya penyebaran informasi program secara merata. Meskipun PDAM Tirtanadi telah melakukan pendekatan multikanal, penyampaian informasi belum menjangkau seluruh kawasan pelanggan, terutama pelanggan non-air dan masyarakat yang tinggal di kawasan padat penduduk. Hal ini menyebabkan ketimpangan informasi dan pemahaman antarwilayah, serta menimbulkan persepsi bahwa program ini belum relevan bagi sebagian komunitas lokal.

Dari sisi operasional di lapangan, staf lapangan seperti RS menyampaikan bahwa kurangnya komunikasi awal menjadi sumber kebingungan di kalangan pelanggan. Salah satu bentuk konkret kendala tersebut adalah munculnya ketidaktahuan pelanggan terhadap biaya tambahan yang tercantum pada tagihan air, yang sudah termasuk layanan L2T2. Ketika informasi ini tidak tersampaikan secara jelas sebelumnya, masyarakat merasa terkejut dan mengajukan protes ke kantor PDAM.

Selain aspek finansial, kendala lainnya muncul dalam bentuk kurangnya pemahaman teknis masyarakat tentang bahaya limbah domestik terhadap kualitas lingkungan. Menurut staf lapangan, sebagian warga belum menyadari bahwa pengelolaan tinja yang tidak tepat dapat mencemari air tanah yang dikonsumsi sehari-hari. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi berbasis edukasi teknis masih belum optimal, khususnya dalam menjelaskan konsekuensi jangka panjang dari pengabaian sanitasi.

Warga juga menyoroti aspek teknis operasional dalam pelaksanaan program. RD, salah satu informan warga, mengeluhkan jadwal pelayanan penyedotan yang tidak selalu sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Meski secara umum pelayanan dinilai baik, inkonsistensi waktu ini berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas layanan yang diberikan PDAM.

Kendala partisipasi juga terlihat dari kurangnya saluran formal untuk pengaduan atau penyampaian aspirasi. MY menyatakan bahwa selama ini belum tersedia wadah yang memungkinkan warga untuk menyuarakan keluhan atau saran terkait pelaksanaan program. Komunikasi yang terjadi masih bersifat satu arah, yaitu dari petugas ke masyarakat, tanpa ruang timbal balik yang terstruktur.

Kendala lainnya berkaitan dengan akses terhadap media komunikasi yang digunakan oleh PDAM. SB mencatat bahwa tidak semua warga, terutama kelompok usia lanjut, memiliki keterampilan atau akses terhadap media sosial seperti Instagram atau TikTok. Hal ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi digital perlu dilengkapi dengan

pendekatan tatap muka agar semua kelompok masyarakat dapat terjangkau secara merata.

Jika dilihat dari perspektif kelembagaan, tantangan-tantangan ini mencerminkan adanya kesenjangan antara perencanaan strategis dan implementasi di tingkat akar rumput. Meskipun PDAM telah menggagas program yang relevan dan progresif dalam mendukung sanitasi kota, pelaksanaannya memerlukan pendekatan komunikasi yang lebih adaptif, sensitif terhadap kondisi sosial budaya lokal, dan responsif terhadap dinamika warga.

Kendala-kendala ini menegaskan bahwa keberhasilan program layanan publik tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem dan perencanaan birokrasi, tetapi juga oleh kemampuan institusi dalam mengelola persepsi, membangun kepercayaan, dan menjembatani komunikasi dengan masyarakat. Edukasi publik yang konsisten, transparansi informasi, dan fasilitasi dialog warga menjadi kunci penting dalam menanggulangi resistensi dan miskomunikasi (Gusti Walinegoro et al., 2023).

Dengan demikian, identifikasi kendala ini menjadi pijakan awal yang penting bagi PDAM Tirtanadi untuk melakukan evaluasi menyeluruh. Strategi komunikasi ke depan perlu dirancang secara lebih inklusif, memperhatikan diferensiasi demografis, memperkuat kanal komunikasi dua arah, serta membangun sistem pelayanan yang lebih prediktif dan berbasis kebutuhan warga. Tanpa langkah-langkah perbaikan tersebut, risiko rendahnya partisipasi dan tingginya resistensi masyarakat terhadap program akan terus berulang.

Strategi komunikasi PDAM Tirtanadi dalam menyosialisasikan program L2T2 dan L2T3 dapat dianalisis secara komprehensif melalui pendekatan Diffusion of Innovations Theory oleh Everett M. Rogers. Dalam konteks ini, program L2T2 dan L2T3 diposisikan sebagai inovasi dalam pelayanan sanitasi yang memerlukan proses difusi yang efektif agar dapat diterima dan diadopsi secara luas oleh masyarakat Kota Medan. Teori ini menjelaskan bahwa adopsi inovasi terjadi melalui tahapan pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi. Tahapan-tahapan ini sangat relevan dalam memahami

bagaimana strategi komunikasi PDAM memengaruhi penerimaan program oleh masyarakat (Atnan & Abrar, 2023).

Tahap pertama dalam difusi inovasi adalah knowledge atau pengetahuan. Strategi multikanal yang digunakan PDAM melalui kelurahan, Puskesmas, media sosial, hingga komunikasi *door to door* berfungsi sebagai upaya untuk memperkenalkan inovasi kepada masyarakat. Informasi yang disampaikan bertujuan membangun kesadaran awal tentang keberadaan program dan manfaatnya. Namun, seperti yang ditemukan pada beberapa informan, tidak semua warga menerima informasi secara merata, terutama mereka yang tidak memiliki akses ke media digital. Hal ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi di tahap awal masih perlu diperkuat agar tidak terjadi kesenjangan informasi (Meng & Berger, 2022).

Pada tahap kedua, yaitu persuasi, PDAM Tirtanadi menghadapi tantangan dalam membentuk sikap positif masyarakat terhadap program. Informasi yang disampaikan harus tidak hanya dimengerti, tetapi juga diyakini berguna. Penerapan komunikasi interpersonal oleh staf lapangan menjadi kunci di sini, terutama ketika mereka menjelaskan risiko pencemaran air tanah akibat septic tank yang tidak dikelola. Penjelasan yang disesuaikan dengan nilai dan kepercayaan lokal menjadi penting untuk membentuk opini yang mendukung inovasi. Ini sesuai dengan prinsip Rogers bahwa karakteristik inovasi harus dikomunikasikan secara efektif untuk meningkatkan *perceived attributes*, seperti manfaat relatif (*relative advantage*) dan kesesuaian (*compatibility*) (Herati et al., 2023).

Kendala yang muncul di lapangan menunjukkan bahwa tahap *decision* atau pengambilan keputusan belum sepenuhnya tercapai di semua kalangan masyarakat. Beberapa warga masih ragu atau menolak untuk mengikuti program karena merasa kurang mendapatkan informasi yang cukup atau mendapati adanya tagihan yang tidak dijelaskan sebelumnya. Hal ini menandakan bahwa proses persuasi tidak selalu berhasil membawa masyarakat pada tahap keputusan yang positif. Rogers menekankan bahwa adopsi inovasi akan lebih efektif jika komunikasi dilakukan secara partisipatif dan

berbasis kepercayaan, bukan sekadar informasi satu arah.

Tahap keempat dalam difusi inovasi adalah *implementation*, yaitu ketika masyarakat mulai menjalankan program tersebut. Temuan menunjukkan bahwa banyak warga mulai terlibat, namun pelaksanaan di lapangan masih menghadapi kendala teknis seperti jadwal penyedotan yang tidak konsisten. Faktor ini dapat memengaruhi persepsi efisiensi program dan menurunkan komitmen jangka panjang. Dalam teori difusi, fase implementasi harus didukung dengan sistem pelayanan yang responsif agar masyarakat merasa nyaman dan terdorong untuk terus melanjutkan partisipasinya dalam inovasi tersebut (Ismiyati, 2023).

Tahap terakhir adalah *confirmation*, yakni ketika masyarakat memantapkan keputusan untuk tetap menggunakan inovasi berdasarkan hasil atau pengalaman sebelumnya. Evaluasi dari masyarakat terhadap pelayanan PDAM secara umum menunjukkan respons yang positif, namun belum seluruhnya menjangkau tahap ini karena keterbatasan ruang partisipasi dan keluhan. Masyarakat yang tidak memiliki saluran formal untuk menyampaikan saran atau keluhan akan lebih mudah kehilangan kepercayaan. Menurut Rogers, konfirmasi membutuhkan penguatan melalui umpan balik yang aktif dari institusi kepada pengguna inovasi.

Faktor-faktor yang mempercepat atau menghambat difusi inovasi menurut Rogers adalah *perceived attributes* dari inovasi itu sendiri, seperti manfaat relatif, kompleksitas, kemampuan untuk diuji coba, dan hasil yang dapat diamati. Dalam konteks L2T2 dan L2T3, beberapa masyarakat menilai manfaatnya tinggi dalam jangka panjang, tetapi merasa kesulitan memahami konsep dan prosedur di awal. Kompleksitas ini, jika tidak diantisipasi dengan komunikasi yang memadai, dapat memperlambat adopsi. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang mampu menyederhanakan pesan dan memperjelas hasil konkret sangat dibutuhkan.

Rogers juga menekankan pentingnya *change agents* atau agen perubahan dalam mempercepat proses difusi. Dalam konteks PDAM Tirtanadi, staf lapangan berperan

sebagai *change agents* yang harus membangun relasi sosial dan kepercayaan dengan masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pendekatan langsung yang dilakukan oleh petugas sangat membantu warga dalam memahami program. Namun, efektivitas agen perubahan sangat bergantung pada pelatihan, ketersediaan informasi, dan kemampuan mereka menyesuaikan pesan dengan kondisi lokal masyarakat.

Segmentasi masyarakat berdasarkan kategori adopsi juga penting dalam difusi inovasi, yakni: *innovators*, *early adopters*, *early majority*, *late majority*, dan *laggards*. Informasi dari wawancara menunjukkan bahwa sebagian warga tergolong sebagai *early adopters* yang terbuka terhadap program, sedangkan sebagian lainnya termasuk *late majority* atau *laggards* yang masih skeptis. Strategi komunikasi yang efektif perlu mempertimbangkan karakteristik sosial-psikologis dari setiap segmen ini agar pendekatan dapat disesuaikan, baik melalui edukasi berbasis komunitas maupun komunikasi interpersonal yang intensif.

Secara keseluruhan, proses difusi program L2T2 dan L2T3 oleh PDAM Tirtanadi menunjukkan bahwa strategi komunikasi merupakan komponen vital yang tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membentuk pemahaman, sikap, dan keputusan masyarakat terhadap sebuah inovasi layanan publik. Dengan mengacu pada teori difusi inovasi, keberhasilan program ini sangat bergantung pada bagaimana PDAM mampu menyelaraskan strategi komunikasi dengan karakteristik masyarakat serta memperbaiki hambatan-hambatan yang muncul selama implementasi. Langkah-langkah ini penting untuk memastikan bahwa inovasi tidak hanya dikenal, tetapi juga diterima, dijalankan, dan dilestarikan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Kota Medan.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Strategi komunikasi PDAM Tirtanadi dalam pelayanan program L2T2 dan L2T3 di Kota Medan mencerminkan pendekatan yang terstruktur, multikanal, dan partisipatif. Melalui kombinasi komunikasi tatap muka, digital, interpersonal, dan komunitas, PDAM Tirtanadi berupaya menyampaikan informasi

program secara luas dan adaptif terhadap karakteristik sosial masyarakat. Penggunaan media sosial, WhatsApp grup, penyuluhan langsung, dan pelibatan tokoh publik seperti Gubernur menunjukkan bahwa institusi ini mengedepankan strategi komunikasi yang tidak hanya informatif, tetapi juga membangun kepercayaan serta keterlibatan warga. Efektivitas komunikasi terlihat dari tingginya pemahaman dan penerimaan masyarakat terhadap program, meskipun di tahap awal beberapa informasi masih memerlukan klarifikasi tambahan secara langsung.

Namun demikian, implementasi strategi komunikasi ini masih menghadapi sejumlah kendala yang cukup kompleks, baik dari sisi internal maupun eksternal. Rendahnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya penyedotan tangki septik, keterbatasan jangkauan sosialisasi, miskomunikasi awal terkait tagihan, serta kurangnya saluran partisipatif menjadi hambatan nyata dalam pelaksanaan program. Selain itu, kesenjangan akses informasi antar kelompok usia dan wilayah juga menunjukkan perlunya strategi komunikasi yang lebih inklusif dan responsif terhadap keragaman kebutuhan masyarakat Kota Medan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa PDAM Tirtanadi telah menunjukkan upaya serius dalam membangun komunikasi publik yang efektif dalam rangka meningkatkan kualitas sanitasi kota melalui program L2T2 dan L2T3. Meski demikian, keberhasilan jangka panjang program ini sangat bergantung pada konsistensi edukasi publik, peningkatan transparansi informasi, penguatan komunikasi dua arah, serta inovasi media yang sesuai dengan perkembangan zaman. Evaluasi dan penyesuaian berkelanjutan diperlukan agar strategi komunikasi yang dijalankan tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga transformasional bagi perilaku dan partisipasi masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

Ananto, M. R., Hadisoebroto, R., & Winarni, W. (2023). Perencanaan Instalasi Pengolahan Air Minum Di Kecamatan Pondok Gede, Kota Bekasi. *Jurnal Lingkungan Dan Sumberdaya Alam (JURNALIS)*, 6(1).  
<https://doi.org/10.47080/jls.v6i1.2485>

- Andini, R. D. (2021). Strategi Pemimpin Dalam Digital Leadership Di Era Disrupsi Digital. *AL-IRSYAD*, 11(1). <https://doi.org/10.30829/alirsyad.v11i1.9333>
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*.  
<https://doi.org/10.37676/mude.v1i3.2611>
- Ardi, M., Amir, F., Suti, M., & Ardiansa, M. A. (2018). Kajian Pengembangan Lingkungan Sehat di Kabupaten Luwu Utara. *Jurnal Bangsa Simpursiang*.  
<https://doi.org/10.33297/jbs.v1i1.2018.39-48>
- Atnan, N., & Abrar, A. N. (2023). Relation of Social Media Literacy, Trust, and Information Quality on Public Communication Behaviour in Urban Local Government Social Media in Indonesia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 39(2).  
<https://doi.org/10.17576/JKMJC-2023-3902-12>
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*.  
<https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Creswell, J. W. (2019). Penelitian Kualitatif & Desain Riset. In *Pustaka Pelajar*.
- Eprilianto, D. F. (2022). Inovasi Digital dalam Sektor Publik: Studi Deskriptif Tentang Value Added Inovasi Pelayanan Kesehatan. *Jurnal EL-RIYASAH*.  
<https://doi.org/10.24014/jel.v13i1.14357>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*.  
<https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Fèvres, J. (2012). Everett M. Rogers, Diffusion of innovations. *Essais*.  
<https://doi.org/10.4000/essais.11135>
- Firmansyah, B., Widayawati, R., & Despa, D. (2023). Pola Operasi Perencanaan Layanan Lumpur Tinja Dan Air Limbah Domestik (Studi Kasus Pada Kota Tangerang Selatan). *Seminar Nasional Insinyur Profesional (SNIP)*, 3(2).  
<https://doi.org/10.23960/snip.v3i2.451>
- Gusmarani, K., & Rajiyem, R. (2022). Strategi komunikasi internal dalam perubahan organisasi di masa transisi tahun 2019-2020. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 6(2).  
<https://doi.org/10.24198/jmk.v6i2.35518>
- Gusti Walinegoro, B., Saputra, G., Inayah, F., & Widya Sari, L. (2023). Tata Kelola Inovasi Layanan Publik: Program Lasamba (Layanan Sambang Warga) Dinas Sosial Kabupaten Sleman. *Journal of Governance Innovation*, 5(1). <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i1.2285>
- Herati, H., Burns, K. E., Nascimento, M., Brown, P., Calnan, M., Dubé, È., Ward, P. R., Filice, E.,

- Rotolo, B., Ike, N., & Meyer, S. B. (2023). Canadians' trust in government in a time of crisis: Does it matter? *PLoS ONE*, 18(9 September).  
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0290664>
- Ismiyati, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 8(3).  
<https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>
- Meng, J., & Berger, B. K. (2022). The role of institutional environment in building communication professionals' trust and satisfaction: a moderated multiple-mediation analysis. *Corporate Communications*, 27(2).  
<https://doi.org/10.1108/CCIJ-03-2021-0030>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., University, J. S., & Data. (2021). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. In *Learning Sciences Research for Teaching*.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu ...*
- Pamungkas, D. S., Fadillah, N. A. Z., Julia, A., & Ferbianty, D. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Sanitasi Layak Bagi Rumah Tangga Di Kecamatan Sukajadi Kota Bandung. *Jurnal Planologi*.  
<https://doi.org/10.30659/jpsa.v19i1.19211>
- Putri, R. D. (2019). Aplikasi Teknologi Rotating Biological Contactor Pada Pengolahan Air Limbah. *Environmental Engineering and Management Journal*.
- Ramadhan, M. A., & Chatamallah, M. (2022). Strategi Komunikasi Pemasaran X. *Jurnal Riset Public Relations*.  
<https://doi.org/10.29313/jrpr.vi.641>
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*.  
<https://doi.org/10.1109/ICMENS.2005.96>
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*.
- Rusmadi, M. I. M., Suyanto, H., & Jaya, A. R. (2023). Perencanaan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) UPT Laboratorium Kesehatan dan Kalibrasi Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah. *Publikasi Riset Orientasi Teknik Sipil (Proteksi)*, 5(1).  
<https://doi.org/10.26740/proteksi.v5n1.p7-12>
- Salam, A. A., Fernandy, D., Pramesti, D. P., Shula, F., Setiawan, G. S., Khairunnisa, K., Puspita, M., Mumin, M. A. U., Anwari, M. R., Tuska, M. K. T., & Syahadat, T. K. (2025). Komunikasi Lingkungan Dalam Pariwisata, Pelestarian, & Keberlanjutan Lingkungan Di Desa Tampakang & Pulau Sambujur, Kalimantan Selatan. *Lektur: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(1).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.21831/lektur.v8i1.23726>
- Solong, A., & Muliadi, M. (2021). Inovasi Pelayanan Publik. *Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*. <https://doi.org/10.47030/aq.v10i2.82>
- Sudrajat, A., Sudarno, S., & Luqman, Y. (2020). Analisis Rencana Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) untuk Manajemen Layanan Lumpur Tinja yang Berkelanjutan di Kota Cilacap. *Prosiding Seminar Nasional Lahan Suboptimal*.
- Suryani, N. K., Wahid, U., & Toni, A. (2023). Peran Efektifitas Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan. *Widya Manajemen*, 5(2), 109–119.  
<https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v5i2.3670>
- Thareeq Akbar Perkasa, & Rafinita Aditia. (2023). Strategi Komunikasi Kepemimpinan: Suatu Tinjauan Teoritis. *Journal of Student Research*, 1(2). <https://doi.org/10.55606/jsr.v1i2.1042>
- Wahyudi, A. (2022). Mengenal Lebih Jauh tentang IPAL (Instalasi Pengolahan Air Limbah) Komunal di Kabupaten Lampung Timur. *Seminar Nasional Insinyur Profesional (SNIP)*, 2(1). <https://doi.org/10.23960/snip.v2i1.27>
- Waruwu, M., & Panggabean, A. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pdam Tirtanadi Sumatera Utara. *JURNAL GLOBAL MANAJEMEN*, 10(2).  
<https://doi.org/10.46930/global.v10i2.1826>