

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen komunikasi yang diterapkan oleh Samsat Lhokseumawe dalam menyampaikan informasi kepada publik, khususnya terkait prosedur pelayanan seperti pembayaran pajak, perpanjangan STNK, serta kebijakan administrasi kendaraan bermotor lainnya. Latar belakang penelitian ini berawal dari fenomena kurang efektifnya penyampaian informasi oleh petugas Samsat yang menyebabkan masyarakat kesulitan memahami prosedur pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap lima informan yang terdiri dari petugas Samsat dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen komunikasi Samsat Lhokseumawe dilakukan melalui empat aspek utama, yaitu komunikasi internal, komunikasi eksternal, komunikasi interpersonal, dan komunikasi krisis. Komunikasi internal diterapkan melalui koordinasi antarpetugas dan keseragaman pemahaman prosedur pelayanan. Komunikasi eksternal dilakukan dengan pemasangan spanduk, media sosial, serta interaksi langsung dengan masyarakat. Namun, masih ditemukan kendala dalam penggunaan bahasa yang sulit dipahami oleh sebagian masyarakat, khususnya orangtua dan masyarakat desa. Secara keseluruhan, manajemen komunikasi Samsat Lhokseumawe dinilai cukup baik karena sudah menerapkan prinsip keterbukaan informasi dan upaya adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, meskipun masih perlu peningkatan dalam penyederhanaan pesan agar lebih mudah dipahami publik.

Kata Kunci: Manajemen Komunikasi, Samsat Lhokseumawe, Informasi Publik, Pelayanan Publik

ABSTRAC

This research aims to examine how the Lhokseumawe SAMSAT manages its communication in delivering information to the public, particularly regarding service procedures such as vehicle tax payments, STNK renewals, and other vehicle administration policies. The study was motivated by the phenomenon of ineffective information delivery by SAMSAT officers, which often causes the public to have difficulty understanding service procedures. This study employs a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving five informants consisting of SAMSAT officers and service users. The results indicate that communication management at SAMSAT Lhokseumawe is carried out through four main aspects: internal communication, external communication, interpersonal communication, and crisis communication. Internal communication is implemented through coordination among officers and standardization of service procedure understanding. External communication is conducted through banners, social media, and direct interactions with the public. However, challenges remain in the use of language that is difficult for some citizens especially the elderly and rural communities—to comprehend. Overall, the communication management of SAMSAT Lhokseumawe is considered effective, as it applies the principles of transparency and adaptability to public needs, though improvements are needed in simplifying messages to make them more accessible to the public.

Keywords: *Communication Management, Lhokseumawe SAMSAT, Public Information, Public Service*