



# 1. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah salah satu dari sekian banyak tugas pemerintah terhadap warga negaranya. Dari sekian banyak kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan pelayanan wajib yang menyangkut kepentingan seluruh warga negara. Karena setiap warga negara semenjak lahir sampai dengan meninggal dunia tidak terlepas dari kepemilikan data kependudukan dan kegiatan pencatatan sipil. Berdasarkan undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dimana stelsel aktif diwajibkan kepada Pemerintah Daerah melalui petugas untuk melakukan pelayanan langsung secara jemput data khususnya dalam kepengurusan dan penerbitan dokumen administrasi secara intens dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Sukabumi melalui sebuah program inovasi Mobil Pelayanan Keliling (MOPELING).

Kabupaten Sukabumi merupakan kabupaten terluas di pulau Jawa setelah Banyuwangi dengan luas wilayah 4.162 km<sup>2</sup> atau 11, 21% dari luas Jawa Barat atau 3,01% dari luas seluruh pulau Jawa. sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Bogor, Selatan Samudera Indonesia, Barat Kabupaten Lebak dan Samudera Indonesia dan Timur Kabupaten Cianjur. Topografi wilayah utara bergunung, tengah berbukit-bukit dan selatan bergelombang. Luas wilayah dan kondisi geografis tersebut menyebabkan terjadinya kesulitan masyarakat untuk datang ke tempat pelayanan publik khususnya bagi mereka yang berada di daerah-daerah Kabupaten Sukabumi.

Berangkat dari berbagai permasalahan yang terjadi di lapangan pada saat program MOPELING berlangsung, diantaranya adalah masyarakat kesulitan untuk mendatangi lokasi pelayanan, serta *miscommunication* yang terjadi pada saat pelayanan, menunjukkan salah satu pelaksanaan pelayanan publik MOPELING DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat untuk memperbaiki tata pelaksanaan pelayanan masyarakat secara lebih tertib dan teratur. Oleh karena itu, penulisan laporan akhir ini bertujuan untuk menjelaskan mengenai strategi komunikasi pada program Mobil Pelayanan Keliling (MOPELING) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi dalam meningkatkan pelayanan publik yang mencakup semua layanan yang menjadi tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, seperti perekaman KTP elektronik bagi pemula, pembuatan Akta Kelahiran, pembuatan Kartu Keluarga, memperbaiki Kartu Keluarga, serta semua dokumen yang ingin diperbaiki.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
  2. Dilarang mengumbar dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.