

## ABSTRAK

**Keysha Aulia Salsabila, 1218010095, 2025: “Penerapan *Agile Governance* dalam Program Mepeling (Memberikan Pelayanan Keliling) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”**

Penduduk Kota Bandung terus berkembang setiap tahun, dengan penambahan sebanyak 73.503 jiwa antara 2021 semester 1 hingga 2024 semester 2. Kebutuhan masyarakat terhadap pembuatan dokumen kependudukan akan semakin meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk Kota Bandung. Meningkatnya volume permintaan masyarakat terhadap data kependudukan menuntut pelayanan publik untuk cepat dan sederhana. Disdukcapil melalui program Mepeling harus mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, cepat, dan responsif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penerapan *agile governance* diperlukan untuk menciptakan pelayanan yang lebih gesit dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pembuatan dokumen kependudukan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *agile governance* dalam pelayanan publik, khususnya pada program Mepeling untuk menciptakan pelayanan administrasi kependudukan yang gesit dan responsif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang dinamis dan terus berkembang.

Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data menurut Miles & Hubberman yaitu meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Mepeling yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung telah menunjukkan keberhasilan dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan administrasi kependudukan melalui pendekatan jemput bola dan dinamika yang responsif serta adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Berdasarkan temuan penelitian, program Mepeling telah memenuhi sebagian besar tujuan yang diharapkan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan penyempurnaan lebih lanjut.

**Kata Kunci:** Program Mepeling, *Agile Governance*, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Dokumen Kependudukan