

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *Network Governance* dalam Membangun Ketahanan Layanan Kependudukan Pascabencana melalui Program Duta Hatiku di Kabupaten Sidoarjo, dapat disimpulkan bahwa Program Duta Hatiku menunjukkan praktik *network governance* berjalan dengan baik. Penerapan lima indikator *network governance* oleh Kapucu & Hu (2020) menjadi dasar utama untuk menganalisis Program Duta Hatiku bagi korban kebakaran di Kabupaten Sidoarjo.

1. Indikator manajemen jaringan dan kepemimpinan (*network management and leadership*), Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo berperan sebagai aktor utama yang mengoordinasikan jejaring pelayanan dengan BPBD, dan pemerintah desa/kelurahan. Kepemimpinan jaringan terlihat melalui pembentukan mekanisme koordinasi lintas instansi dan pelayanan jemput bola kepada korban kebakaran. Pola koordinasi tersebut memungkinkan proses pendataan, verifikasi, hingga pencetakan dokumen dilakukan secara lebih cepat dan responsif. Program Duta Hatiku menunjukkan bahwa kepemimpinan kolaboratif menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan layanan administrasi kependudukan pada situasi darurat.

2. Indikator manajemen pengetahuan dan pertukaran informasi (*knowledge management and information exchange*), penelitian menunjukkan bahwa penggunaan media komunikasi digital seperti *WhatsApp* dan aplikasi e-Buddy mempercepat pertukaran informasi antaraktor dalam proses pelayanan korban kebakaran. Pemerintah desa/kelurahan berperan aktif dalam menyampaikan laporan dan identifikasi kerusakan dokumen kepada Disdukcapil sehingga dokumen kependudukan dapat diproses sebelum petugas turun ke lokasi bencana. Mekanisme tersebut memperlihatkan bahwa pertukaran informasi yang cepat dan fleksibel menjadi elemen penting dalam membangun ketahanan layanan publik pascabencana. Meskipun demikian, penelitian juga menemukan hambatan berupa keterlambatan pelaporan data serta ketidaksesuaian data administrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang memengaruhi kecepatan pelayanan.
3. Indikator kekuasaan dan pengambilan keputusan (*power and decision-making*), pengambilan keputusan dalam Program Duta Hatiku dilakukan secara kolaboratif melalui koordinasi antaraktor yang saling bergantung. Disdukcapil memiliki otoritas utama dalam penerbitan dokumen kependudukan, namun proses pelayanan tetap membutuhkan dukungan informasi dan verifikasi dari pemerintah desa/kelurahan serta BPBD. Dalam kondisi darurat, pemerintah desa/kelurahan juga menunjukkan kemampuan *self-organization*

dengan melakukan identifikasi korban dan koordinasi pelayanan tanpa menunggu instruksi formal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa fleksibilitas pengambilan keputusan dalam jaringan pelayanan mampu mendukung respons pelayanan yang lebih adaptif terhadap situasi krisis.

4. Indikator legitimasi dan akuntabilitas (*legitimacy and accountability*), Program Duta Hatiku menunjukkan adanya pembagian tanggung jawab antaraktor dalam proses pelayanan administrasi kependudukan pascabencana. Akuntabilitas jaringan tidak hanya dibangun melalui prosedur formal pelayanan, tetapi juga melalui koordinasi informal, komunikasi rutin, dan hubungan kerja sama antaraktor dalam jaringan pelayanan. Meskipun sebagian masyarakat belum mengetahui nama resmi Program Duta Hatiku, keterlibatan aktif pemerintah desa/kelurahan mampu menjembatani akses pelayanan bagi korban kebakaran. Hal tersebut menunjukkan bahwa legitimasi pelayanan tidak hanya bergantung pada sosialisasi program, tetapi juga pada kemampuan aktor lokal dalam membangun kepercayaan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat terdampak.
5. Indikator kinerja dan evaluasi (*performance and evaluation*), Program Duta Hatiku terbukti mampu mempercepat pemulihan dokumen kependudukan korban kebakaran melalui mekanisme pelayanan jemput bola dan koordinasi lintas lembaga. Pelayanan administrasi kependudukan tidak lagi bersifat pasif dengan menunggu masyarakat

- datang ke kantor pelayanan, tetapi dilakukan secara proaktif melalui kunjungan langsung ke lokasi korban. Kinerja jaringan pelayanan terlihat dari kemampuan aktor untuk mempertahankan keberlangsungan pelayanan di tengah kondisi krisis, mempercepat pemulihan dokumen kependudukan, serta mendukung pemulihan akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik lainnya. Evaluasi yang dilakukan Disdukcapil meliputi evaluasi rutin yang dilakukan secara berkala oleh tim pelaksana program. Evaluasi dilaksanakan setiap enam bulan sekali maupun pada akhir tahun untuk meninjau pelaksanaan pelayanan, mengidentifikasi kendala di lapangan, serta memperkuat koordinasi antaraktor dalam jaringan pelayanan. Proses evaluasi dilakukan melalui penyampaian berbagai hambatan pelayanan oleh tim pelaksana kepada pimpinan Disdukcapil sehingga dapat ditindaklanjuti dalam bentuk perbaikan program maupun penguatan koordinasi pelayanan. Mekanisme tersebut menjadi sarana pembelajaran organisasi dan perbaikan berkelanjutan dalam menjaga efektivitas pelayanan administrasi kependudukan pascabencana.
6. Ketahanan layanan administrasi kependudukan dalam Program Duta Hatiku dibangun melalui lima indikator diatas, memungkinkan pelayanan tetap berlangsung secara efektif, adaptif, dan responsif pada situasi pascabencana sehingga hak-hak sipil masyarakat tetap terlindungi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo disarankan untuk memperkuat sistem pertukaran informasi dengan pemerintah desa/kelurahan agar proses verifikasi dokumen dapat dilakukan lebih cepat dan akurat.
2. Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo direkomendasikan untuk meningkatkan upaya sosialisasi Program Duta Hatiku kepada masyarakat agar keberadaan program lebih dikenal oleh kelompok rentan terdampak bencana. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media sosial, pemerintah desa/kelurahan, maupun forum masyarakat sehingga masyarakat memahami mekanisme pelayanan administrasi kependudukan pascabencana.
3. Pemerintah desa/kelurahan disarankan untuk terus meningkatkan kapasitas aparatur dalam proses pendataan dan pelaporan korban kebakaran melalui pelatihan teknis maupun penguatan koordinasi dengan Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo. Mengingat pemerintah desa/kelurahan memiliki posisi strategis sebagai aktor penghubung antara masyarakat dengan instansi pelayanan sehingga kualitas informasi yang diberikan akan sangat memengaruhi kecepatan pelayanan administrasi kependudukan pascabencana.