

***NETWORK GOVERNANCE* DALAM MEMBANGUN
KETAHANAN LAYANAN KEPENDUDUKAN
PASCA KEBAKARAN MELALUI PROGRAM
DUTA HATIKU DI KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI



Oleh :

YASMIN ALISSA SALSABELLA
NPM 22041010015

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2026**

**NETWORK GOVERNANCE DALAM MEMBANGUN
KETAHANAN LAYANAN KEPENDUDUKAN
PASCA KEBAKARAN MELALUI PROGRAM
DUTA HATIKU DI KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Oleh :

YASMIN ALISSA SALSABELLA

NPM 22041010015

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

**NETWORK GOVERNANCE DALAM MEMBANGUN KETAHANAN
LAYANAN KEPENDUDUKAN PASCA KEBAKARAN MELALUI
PROGRAM DUTA HATIKU DI KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun Oleh:

YASMIN ALISSA SALSABELLA
NPM. 22041010015

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

**Menyetujui,
PEMBIMBING**



Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Prof. Dr. Eatur-Suratnoaji, S.Sos., M.Si.
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**NETWORK GOVERNANCE DALAM MEMBANGUN KETAHANAN
LAYANAN KEPENDUDUKAN PASCA KEBAKARAN MELALUI
PROGRAM DUTA HATIKU DI KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun Oleh :

Yasmin Alissa Salsabella
NPM.22041010015

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Musamus
Journal Of Public Administration (Terakreditasi Sinta 4), Volume 9 Nomor 1:
Oktober Tahun 2026

Menyetujui,

PEMBIMBING


Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003

TIM PENGUJI

1. Ketua


Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., M.PA
NIP. 199509122024062002

2. Sekretaris


Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003

3. Anggota


Hendra Wijavanto, S.Sos., M.Si
NIP. 198905022024061001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**NETWORK GOVERNANCE DALAM MEMBANGUN KETAHANAN
LAYANAN KEPENDUDUKAN PASCA KEBAKARAN MELALUI
PROGRAM DUTA HATIKU DI KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun Oleh :

Yasmin Alissa Salsabella
NPM.22041010015

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 16 Juli 2026

Menyetujui,

Ketua Penguji

Tim Penguji

Sekretaris Penguji

Anggota Penguji

Vidva Imanuari Pertiwi, S.AP., M.PA
NIP. 199509122024062002

Bagus Nuafi Harmawan, S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003

Hendra Wijavanto, S.Sos., M.Si
NIP. 198905022024061001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yasmin Alissa Salsabella
NPM : 22041010015
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Perguruan Tinggi : Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi~~ ini, tidak terdapat bagian karya ilmiah lain yang diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh perseorangan/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi~~ ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 16 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Yasmin Alissa Salsabella
NPM. 22041010015

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Network Governance* Dalam Membangun Ketahanan Layanan Kependudukan Pasca Kebakaran Melalui Program Duta Hatiku di Kabupaten Sidoarjo”. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dra. Susi Hardjati, M.AP. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik.
4. Bapak Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang konstruktif dengan penuh kesabaran dan dedikasi selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo serta seluruh narasumber yang telah memberikan izin, informasi, serta dukungan kepada penulis dalam pelaksanaan penelitian.
6. Orang tua dan seluruh keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, serta pengorbanan yang tidak pernah putus. Berkat cinta, kepercayaan, dan semangat yang selalu diberikan, penulis mampu bertahan dalam setiap proses, menghadapi berbagai tantangan, serta menyelesaikan skripsi ini dengan penuh rasa syukur dan tanggung jawab.
7. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Muh. Rayhan Islamiah Prathama yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.

8. Sahabat dan teman-teman terdekat penulis, yaitu Riko, Najwa, Ajeng, Silmah, dan Rosdiana, yang selalu menemani, memberi semangat, dukungan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi.
9. Rekan-rekan mahasiswa Administrasi Publik angkatan 2022 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah saling membantu dan mendukung satu sama lain dalam menyelesaikan skripsi.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis juga menyampaikan apresiasi dan rasa terima kasih kepada diri sendiri atas keteguhan hati, kesabaran, dan semangat pantang menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan dan hambatan selama proses penyusunan skripsi. Meskipun perjalanan ini bukanlah hal yang mudah, dengan tekad, kerja keras, serta penyertaan Allah SWT, penulis mampu melewati setiap proses dan terus melangkah ke tahap akhir penyelesaian studi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, wawasan, dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik

Surabaya, 26 Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	20

2.1 Penelitian Terdahulu	20
2.2 Landasan Teori.....	31
2.2.1 Pelayanan Publik.....	31
2.2.2 Inovasi Pelayanan	32
2.2.3 New Public Governance	32
2.2.4 <i>Network Governance</i>	33
2.2.5 Ketahanan Layanan Public (<i>Public Service Resilience</i>)	36
2.2.6 <i>Network Governance</i> Sebagai Pembentuk Ketahanan Layanan ...	38
2.3 Kerangka Berpikir.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian.....	42
3.2 Lokasi Penelitian.....	43
3.3 Fokus Penelitian.....	44
3.4 Sumber Data.....	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data	49
3.6 Teknik Penentuan Informan	51
3.7 Teknik Analisis Data	53
3.8 Keabsahan Data	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	57

4.1.1 Profil Kabupaten Sidoarjo.....	57
4.1.2 Profil Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo	60
4.1.3 Profil Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sidoarjo	67
4.2 Hasil Penelitian	68
4.2.1 Manajemen Jaringan dan Kepemimpinan.....	69
4.2.2 Manajemen Pengetahuan dan Pertukaran Informasi.....	75
4.2.3 Kekuasaan dan Pengambilan Keputusan.....	82
4.2.4 Legitimasi dan Akuntabilitas.....	88
4.2.5 Kinerja dan Evaluasi	99
4.3 Pembahasan.....	111
4.3.1 Indikator <i>Network Governance</i>	111
4.3.1.1 Manajemen Jaringan dan Kepemimpinan.....	112
4.3.1.2 Manajemen Pengetahuan dan Pertukaran Informasi.....	117
4.3.1.3 Kekuasaan dan Pengambilan Keputusan	121
4.3.1.4 Legitimasi dan Akuntabilitas	126
4.3.1.5 Kinerja dan Evaluasi	131
4.3.2 <i>Network Governance</i> sebagai Pembentuk Ketahanan Layanan Kependudukan.....	136
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	142

5.1 Kesimpulan	142
5.2 Saran	146
DAFTAR PUSTAKA	147
LAMPIRAN.....	153

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Kebakaran di Indonesia	5
Gambar 1.2 Grafik Kebakaran di Kabupaten Sidoarjo	7
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data.....	53
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Sidoarjo.....	58
Gambar 4.2 Kantor Dukcapil Kabupaten Sidoarjo.....	61
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo.....	63
Gambar 4.4 Kantor BPBD Kabupaten Sidoarjo.....	67
Gambar 4.5 PKS Disdukcapil dan BPBD Kabupaten Sidoarjo.....	70
Gambar 4.6 Prosedur Pelaksanaan dalam PKS.....	71
Gambar 4.7 Kewajiban Para Pihak dalam PKS.....	72
Gambar 4.8 SOP Program Duta Hatiku.....	78
Gambar 4.9 Bagan Kekuasaan dan Pengambilan Keputusan dalam Program Duta Hatiku.....	83
Gambar 4.10 Kerjasama Disdukcapil dan BPBD Kabupaten Sidoarjo.....	83
Gambar 4.11 Kebakaran di Rumah di Kelurahan Gilang.....	90
Gambar 4.12 Kebakaran Rumah di Kelurahan Tambak Sumur.....	92
Gambar 4.13 Rumah Korban Kebakaran Setelah Renovasi.....	93
Gambar 4.14 Rumah Korban Kebakaran di Kelurahan Sidokare.....	94
Gambar 4.15 Tugas Disdukcapil dan BPBD Kabupaten Sidoarjo.....	97
Gambar 4.16 Bimbingan Teknis oleh Dukcapil.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Data Kejadian dan Korban Musibah Tahun 2023-2025.....	9
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Sekarang.....	26
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	52
Tabel 4.1 Jumlah Korban Rumah Kebakaran di Kabupaten Sidoarjo.....	60
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Dukcapil Kabupaten Sidoarjo Berdasarkan Status Pegawai.....	65
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Dukcapil Kabupaten Sidoarjo Berdasarkan Jabatan, Eselon, dan Golongan.....	65
Tabel 4.5 Capaian Program Duta Hatiku pada Korban Kebakaran di Kabupaten Sidoarjo.....	102
Tabel 4.6 Korban Kebakaran yang Menjadi Narasumber Penelitian.....	104
Tabel 4.7 Hasil Indikator Manajemen Jaringan dan Kepemimpinan.....	117
Tabel 4.8 Hasil Indikator Manajemen Pengetahuan & Pertukaran Informasi.....	121
Tabel 4.9 Hasil Indikator Kekuasaan dan Pengambilan Keputusan.....	125
Tabel 4.10 Hasil Indikator Legitimasi dan Akuntabilitas.....	130
Tabel 4.11 Hasil Indikator Kinerja dan Evaluasi.....	135

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	153
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari Bakesbangpol Kab. Sidoarjo	154
Lampiran 3. Pedoman Wawancara dengan Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo.....	155
Lampiran 4. Pedoman Wawancara dengan BPBD Kabupaten Sidoarjo.....	156
Lampiran 5. Pedoman Wawancara dengan Korban Kebakaran.....	157
Lampiran 6. Pedoman Observasi	158
Lampiran 7. Pedoman Dokumentasi.....	159
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian dengan Disdukcapil dan BPBD Kabupaten Sidoarjo	159
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian dengan Kelurahan	160
Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian dengan Korban Kebakaran.....	161
Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian Rumah Korban Kebakaran.....	162
Lampiran 12. Surat Keterangan Hasil Uji Plagiarisme.....	163
Lampiran 13. Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	164
Lampiran 14. Jurnal <i>Letter of Acceptance</i> (LOA)	165
Lampiran 15. Sertifikat Jurnal	165

ABSTRAK

NETWORK GOVERNANCE DALAM MEMBANGUN KETAHANAN LAYANAN KEPENDUDUKAN PASCA KEBAKARAN MELALUI PROGRAM DUTA HATIKU DI KABUPATEN SIDOARJO

Oleh:

YASMIN ALISSA SALSABELLA
NPM 22041010015

Pelayanan administrasi kependudukan pascabencana memerlukan tata kelola yang mampu menjamin keberlanjutan layanan melalui koordinasi antarlembaga. Penelitian ini bertujuan menganalisis *network governance* dalam membangun ketahanan layanan administrasi kependudukan pascabencana melalui Program Duta Hatiku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penentuan informan dilakukan secara *purposive* dan *snowball sampling*, sedangkan pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana dengan teori *Network Governance* Kapucu dan Hu (2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Duta Hatiku membentuk tata kelola jaringan yang melibatkan Disdukcapil, BPBD, dan pemerintah desa/kelurahan melalui koordinasi formal maupun informal. Kolaborasi tersebut mampu mendukung ketahanan layanan administrasi kependudukan melalui pelayanan yang cepat, adaptif, dan kolaboratif bagi masyarakat terdampak kebakaran. Meskipun demikian, implementasi program masih menghadapi hambatan berupa keterlambatan konfirmasi data, keterbatasan mobilisasi, serta koordinasi lapangan yang belum selalu berjalan secara optimal.

Kata kunci: *Network governance*, ketahanan layanan publik, administrasi kependudukan, pascabencana, Program Duta Hatiku.

ABSTRACT
**NETWORK GOVERNANCE IN BUILDING POST-FIRE POPULATION
SERVICE RESILIENCE THROUGH THE DUTA HATIKU
PROGRAM IN SIDOARJO REGENCY**

By:

YASMIN ALISSA SALSABELLA
NPM 22041010015

Post-disaster population administration services required governance arrangements capable of ensuring service resilience through interorganizational coordination. This study aimed to analyze network governance in strengthening the resilience of post-disaster population administration services through the Duta Hatiku Program implemented by the Department of Population and Civil Registration of Sidoarjo Regency. The study employed a descriptive qualitative approach. Informants were selected using purposive and snowball sampling techniques, while data were collected through interviews, observations, and documentation. Data were analyzed using the interactive model developed by Miles, Huberman, and Saldana, with the Network Governance theory proposed by Kapucu and Hu (2020) serving as the analytical framework. The findings showed that the Duta Hatiku Program established a network governance system involving the Department of Population and Civil Registration, the Regional Disaster Management Agency (BPBD), and village administrations through both formal and informal coordination. The program strengthened the resilience of population administration services by delivering responsive, adaptive, and collaborative services to fire disaster victims. However, several challenges remained, including delays in data confirmation, limited mobility, and field coordination that was not consistently carried out effectively.

Keywords: *Network governance, public service resilience, population administration, post-disaster, Duta Hatiku Program.*