

PEMBERDAYAAN SOSIAL SEBAGAI WUJUD PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL KOTA SURABAYA

Dana Reswara Apta Ariwibowo¹, Achluddin Ibnu Rochim²

^{1,2}Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

danareswara88@gmail.com , didin@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Kajian ini membahas proses dan dinamika pelaksanaan kebijakan sosial di Dinas Sosial Kota Surabaya, sebagai instansi pemerintah daerah yang memiliki peran strategis dalam perlindungan sosial, pemberdayaan masyarakat, penanggulangan kemiskinan, serta pelayanan bagi kelompok rentan. Analisis difokuskan pada mekanisme pelayanan publik, pola koordinasi kelembagaan, serta strategi pelaksanaan program sosial yang dirancang untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat. Hasil kajian ini memberikan gambaran mengenai implementasi kebijakan sosial dan praktik tata kelola pelayanan publik di tingkat daerah, serta kontribusinya terhadap penguatan fungsi pelayanan sosial secara inklusif dan berkeadilan.

Kata kunci : Kebijakan Sosial, Pelayanan Publik, Pemberdayaan Masyarakat.

ABSTRACT

This study examines the processes and dynamics of implementing social policies at the Social Service Office of Surabaya City, a local government institution with a strategic role in social protection, community empowerment, poverty alleviation, and services for vulnerable groups. The analysis focuses on public service mechanisms, patterns of institutional coordination, and strategies for implementing social programs designed to improve community welfare and quality of life. The findings provide an overview of how social policies are implemented and how public service governance is practiced at the local level, as well as their contribution to strengthening inclusive and equitable social service functions.

Keywords: Social Policy, Public Service, Community Empowerment.

PENDAHULUAN

Magang adalah sebuah program yang wajib dilaksanakan oleh seluruh mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dalam suatu bentuk proses pembelajaran mahasiswa yang mendukung program pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya serta program teknis praktis yang ditemukan di lapangan. Penyelenggaraan pendidikan keahlian profesional yang memadukan secara sistematis dan sinkron antara program pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan penguasaan keahlian yang diperoleh melalui kegiatan pengalaman langsung di dunia kerja yang mengarah kepada pencapaian tingkat keahlian profesional dalam sebuah pekerjaan tertentu. Dalam mata kuliah ini kegiatan pembelajaran dilaksanakan langsung dalam dunia kerja.

Kegiatan ini bertujuan untuk membekali mahasiswa dengan keterampilan praktis yang sesuai dengan situasi kehidupan nyata dan kondisi kerja di tingkat universitas sehingga mahasiswa dapat lebih memahami dan memiliki keterampilan dalam suatu mata pelajaran ilmiah. Di sisi lain, perlu adanya koordinasi antara dunia kerja dan lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara lebih luas. Oleh karena itu, magang ini juga bertujuan untuk memahami dan mempelajari keterampilan dasar yang ingin dikembangkan oleh dunia kerja di Universitas Surabaya 17 Agustus 1945 sebagai pembentukan sumber daya manusia yang profesional menuju dunia kerja, serta menggali kemampuan mahasiswa. Dan pemahaman terhadap mata kuliah yang dipelajarinya di kampus dalam bidangnya serta penerapannya. ilmu yang didapat selama proses belajar.

Dinas Sosial Kota Surabaya merupakan perangkat daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang sosial. Instansi ini bertanggung jawab dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan perlindungan dan pemberdayaan sosial, penanggulangan kemiskinan, rehabilitasi sosial, serta pelayanan bagi kelompok rentan seperti lanjut usia, penyandang disabilitas, anak terlantar, dan masyarakat miskin. Melalui berbagai program inovatif dan berbasis pemberdayaan, Dinas Sosial Kota Surabaya terus berupaya meningkatkan kualitas hidup masyarakat, memperkuat ketahanan sosial, serta menciptakan pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan sosial. Sebagai bagian dari Pemerintah Kota Surabaya, dinas ini juga menjalin kolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk lembaga non-pemerintah dan masyarakat, dalam mewujudkan kesejahteraan sosial secara menyeluruh.

Sebagai mahasiswa jurusan Administrasi Publik, pelaksanaan magang menjadi sarana penting untuk mengaplikasikan teori-teori administrasi pemerintahan, kebijakan publik, serta manajemen pelayanan publik yang telah dipelajari selama perkuliahan. Dinas Sosial Kota Surabaya dipilih sebagai lokasi magang karena instansi ini memiliki peran strategis dalam merumuskan dan melaksanakan berbagai program sosial yang berdampak langsung terhadap kesejahteraan masyarakat, khususnya kelompok rentan. Melalui kegiatan magang ini, diharapkan mahasiswa dapat memahami secara langsung dinamika kerja birokrasi, proses perumusan kebijakan sosial, serta implementasi program-program pelayanan publik yang inklusif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kegiatan ini secara umum bertujuan untuk memberikan gambaran nyata bagi mahasiswa mengenai lingkungan kerja di instansi pemerintah serta menguji kesiapan mereka dalam memasuki dunia kerja melalui penguasaan kemampuan konseptual, teknis, maupun relasional sesuai

Manfaat kegiatan ini dirasakan oleh berbagai pihak. Bagi mahasiswa, kegiatan ini membantu meningkatkan kesiapan memasuki dunia kerja, mengembangkan keterampilan profesional, serta memperluas pemahaman mengenai persaingan dan dinamika lingkungan kerja sehingga mampu mendorong penguasaan ilmu, keahlian, dan pemikiran kritis secara berkelanjutan. Bagi kampus, kegiatan ini memperkuat hubungan kerja sama dengan instansi pemerintah dan menjadi alat evaluasi kualitas pengajaran melalui hasil pengalaman mahasiswa. Sementara itu, bagi Dinas Sosial Kota Surabaya, keberadaan mahasiswa memberikan dukungan dalam penyelesaian tugas-tugas di unit kerja serta membuka peluang untuk memperoleh calon tenaga kerja yang telah diketahui kompetensi dan kredibilitasnya.

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan magang diawali melalui proses administrasi berupa pengajuan proposal dan surat pengantar resmi dari perguruan tinggi kepada Dinas Sosial Kota Surabaya. Setelah dinas memberikan persetujuan, mahasiswa ditempatkan pada Bidang Pemberdayaan Sosial (Dayasos) dan memperoleh orientasi awal mengenai struktur organisasi, mandat kelembagaan, serta lingkup tugas yang menjadi fokus bidang tersebut. Pada tahap ini, mahasiswa juga ditetapkan pembimbing lapangan yang berperan memberikan supervisi teknis dan memastikan pelaksanaan magang selaras dengan ketentuan instansi.

Tahap persiapan mencakup pemenuhan seluruh kelengkapan administratif, validasi dokumen perizinan, serta proses adaptasi terhadap lingkungan kerja. Mahasiswa mempelajari

alur pelayanan, jenis-jenis dokumen yang digunakan dalam kegiatan operasional, serta memahami kerangka program yang dikelola oleh Bidang Dayasos. Tahap ini menjadi dasar untuk memastikan mahasiswa memiliki pemahaman awal yang memadai sebelum terlibat dalam kegiatan implementatif.

Tahap pelaksanaan difokuskan pada keterlibatan langsung dalam aktivitas pelayanan sosial dan dukungan administratif yang menjadi tugas rutin bidang. Mahasiswa berpartisipasi dalam monitoring visitasi akreditasi Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA), pendampingan visitasi yayasan sosial, rekapitulasi data veteran dan data rekening penerima Bantuan Operasional Pendidikan (BOP) anak asuh, serta kegiatan sosial bersama masyarakat dan veteran. Mahasiswa juga turut serta dalam proses penyaluran BOP anak asuh di sejumlah kelurahan, termasuk wilayah eks lokalisasi, sebagai bagian dari implementasi program kesejahteraan sosial di tingkat lokal. Seluruh kegiatan dilaksanakan di bawah supervisi pembimbing lapangan untuk memastikan kesesuaiannya dengan prosedur operasional instansi.

Magang dilaksanakan selama 40 hari kerja, mulai 19 Agustus 2025 hingga 13 Oktober 2025, bertempat di Kantor Dinas Sosial Kota Surabaya yang berlokasi di Jl. Arief Rahman Hakim No.131–133, Kecamatan Sukolilo. Kegiatan magang mengikuti ketentuan waktu kerja instansi, yaitu Senin–Jumat pukul 07.00–16.00, sementara akhir pekan dan hari libur nasional dikecualikan dari jadwal. Melalui keseluruhan rangkaian pelaksanaan ini, mahasiswa memperoleh pengalaman empiris mengenai mekanisme pelayanan sosial, koordinasi kelembagaan, serta dinamika implementasi kebijakan pemberdayaan masyarakat di tingkat pemerintah daerah.

HASIL dan PEMBAHASAN

Pelaksanaan magang yang berlangsung selama 40 hari kerja, mulai tanggal 19 Agustus 2025 hingga 13 Oktober 2025, memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa dalam memahami proses pelayanan sosial di lingkungan Dinas Sosial Kota Surabaya, khususnya pada Bidang Pemberdayaan Sosial (Dayasos). Selama masa magang, mahasiswa terlibat dalam berbagai kegiatan administratif dan kegiatan lapangan yang berkaitan dengan program-program pemberdayaan masyarakat. Adapun hasil capaian kegiatan magang adalah sebagai berikut:

- a. Monitoring kegiatan visitasi akreditasi LKSA Immanuel Balai Keselamatan Bersama Kementerian Sosial

Pada minggu pertama pelaksanaan magang, mahasiswa tidak hanya melakukan orientasi dan adaptasi tetapi juga langsung dilibatkan dalam kegiatan operasional Bidang Pemberdayaan Sosial (Dayasos), khususnya pada proses penyaluran Bantuan Operasional Pendidikan (BOP) untuk anak asuh. Mahasiswa membantu staf dalam memverifikasi daftar penerima dengan mencocokkan nama, memeriksa kelengkapan dokumen seperti kartu identitas dan nomor rekening, serta mencatat apabila terdapat data yang belum sesuai. Selain itu, mahasiswa turut mendukung proses pembagian dana melalui pengaturan antrean, pengecekan identitas, dan pengumpulan tanda terima. Mahasiswa juga membantu memberikan arahan dasar kepada penerima terkait penggunaan dana yang diprioritaskan untuk kebutuhan pendidikan. Melalui rangkaian kegiatan ini, mahasiswa memperoleh pemahaman langsung mengenai mekanisme penyaluran bantuan, pentingnya ketelitian dalam pengelolaan data, serta koordinasi yang harus terjalin antara staf, lembaga, dan penerima agar proses bantuan berjalan lancar.



Gambar 4 1 Monitoring kegiatan visitasi akreditasi LKSA Immanuel Balai Keselamatan Bersama Kementerian Sosial

- b. Melakukan Visitasi akreditasi Yayasan Nur Ulfah Surabaya
- Pada Minggu kedua Mahasiswa turut mendampingi staf Dinas Sosial dalam kegiatan visitasi ke Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) dan lembaga sosial lainnya yang menjadi penerima BOP. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa lembaga pengasuhan anak memenuhi standar pelayanan, administrasi, dan kelengkapan fasilitas sesuai ketentuan. Dalam kegiatan ini, mahasiswa mencatat temuan lapangan, membantu pemeriksaan kelengkapan berkas, serta mendokumentasikan kondisi fasilitas lembaga. Melalui kegiatan ini, mahasiswa memperoleh pemahaman mengenai mekanisme pengawasan lembaga sosial dan proses evaluasi kelayakan penerima bantuan.



Gambar 4 2 Melakukan Visitasi akreditasi Yayasan Nur Ulfah Surabaya

- c. Melakukan Visitai Akreditasi LKSA bersama kementrin sosial.
- Pada minggu ketiga Mahasiswa juga terlibat dalam kegiatan monitoring visitasi akreditasi yang dilakukan bersama tim Kementerian Sosial. Kegiatan ini meliputi pemeriksaan administrasi, penilaian sarana dan prasarana, serta wawancara dengan pengurus lembaga. Mahasiswa membantu mencatat hasil temuan dan menyusun rangkuman untuk keperluan laporan akreditasi. Melalui monitoring ini, mahasiswa memperoleh wawasan mengenai standar akreditasi lembaga kesejahteraan sosial, proses penilaian, serta pentingnya transparansi dalam

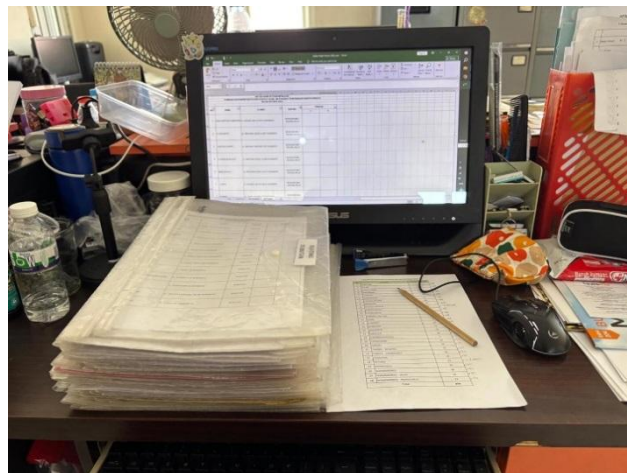
pengelolaan layanan bagi anak asuh.



Gambar 4 3 Melakukan Visitai Akreditasi LKSA bersama kementrin sosial.

d. Rekapiltulasi Data Veteran

Pada minggu keempat, Selain kegiatan yang berkaitan dengan bantuan anak asuh, mahasiswa juga membantu proses rekapitulasi data veteran yang menjadi sasaran program pembinaan sosial. Mahasiswa menghimpun data identitas veteran, mencocokkan informasi dari berbagai sumber, dan memasukkan data tersebut ke dalam format rekap resmi Dinas Sosial. Kegiatan ini bertujuan untuk menyediakan basis data yang akurat sebagai dasar perencanaan program pelayanan sosial bagi veteran. Melalui kegiatan ini, mahasiswa memperoleh pemahaman mengenai pentingnya ketelitian dalam pengelolaan data serta perannya dalam keberhasilan program pelayanan publik.



Gambar 4 4 Rekapiltulasi Data Veteran

e. Rekapitulasi Rekening Penerima BOP Anak Asuh

Pada minggu kelima, Kegiatan rekapitulasi rekening penerima Bantuan Operasional Pendidikan (BOP) anak asuh merupakan salah satu tugas administratif penting dalam proses penyaluran bantuan pendidikan oleh Dinas Sosial Kota Surabaya. Dalam kegiatan ini, mahasiswa membantu staf bidang dalam menghimpun, memeriksa, dan menyusun daftar rekening anak asuh dari berbagai lembaga sosial yang menjadi penerima BOP. Tahapan kegiatan dimulai dengan mengecek kesesuaian antara identitas anak asuh, nomor rekening, nama bank, serta status keaktifan rekening. Mahasiswa memastikan bahwa setiap data yang masuk telah lengkap dan sesuai dengan dokumen pendukung yang diterima dari lembaga sosial. Proses verifikasi

dilakukan untuk menghindari kesalahan transfer maupun adanya data ganda yang dapat menghambat pencairan bantuan.

Setelah proses pengecekan selesai, mahasiswa menyusun rekapitulasi rekening ke dalam format resmi yang digunakan oleh dinas. Rekapitulasi ini kemudian dijadikan dasar bagi pihak dinas untuk melakukan penyaluran dana melalui mekanisme transfer bank. Kegiatan ini sangat penting untuk memastikan bahwa seluruh anak asuh yang berhak menerima bantuan terdata dengan akurat dan dapat memperoleh haknya tanpa kendala administratif.



Gambar 4 5 Rekapitulasi Rekening Penerima BOP Anak Asuh

- f. Mengikuti Kegiatan Sosial Bersama Veteran Mengajar di Sekolah Dasar
- Pada minggu keenam pelaksanaan magang, mahasiswa terlibat dalam kegiatan sosial “Veteran Mengajar” yang diselenggarakan oleh Bidang Pemberdayaan Sosial (Dayasos) bersama para veteran, di mana mahasiswa membantu mempersiapkan kebutuhan teknis acara, mendampingi veteran saat menyampaikan materi sejarah perjuangan bangsa, memfasilitasi interaksi dengan siswa, serta melakukan dokumentasi kegiatan sekaligus mengamati dampaknya terhadap pemahaman dan antusiasme siswa, sehingga mahasiswa memperoleh pengalaman baru terkait koordinasi lapangan, komunikasi publik, dan pelaksanaan kegiatan edukatif yang bertujuan menanamkan nilai-nilai patriotisme kepada generasi muda.



Gambar 4 6 Mengikuti Kegiatan Sosial Bersama Veteran Mengajar di Sekolah Dasar

- g. Kegiatan BOP anak asuh, menyalurkan dana bantuan untuk anak asuh lokalisasi putat jaya. Pada minggu ketujuh Kegiatan Bantuan Operasional Pendidikan (BOP) bagi anak asuh di kawasan Putat Jaya merupakan salah satu program pelayanan sosial yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kota Surabaya. Dalam kegiatan ini, mahasiswa terlibat langsung dalam proses

penyaluran dana bantuan pendidikan yang ditujukan khusus bagi anak-anak yang tinggal di lingkungan eks-lokalisasi Putat Jaya. Penyaluran bantuan dilakukan melalui mekanisme transfer ke rekening resmi penerima yang telah diverifikasi sebelumnya, sehingga memastikan bahwa bantuan benar-benar sampai kepada anak asuh yang berhak menerimanya. Mahasiswa membantu staf dinas dalam melakukan pengecekan kelengkapan administrasi, mencocokkan identitas penerima, serta menyusun laporan rekapitulasi penyaluran dana. Kegiatan ini tidak hanya berfokus pada pemberian dukungan pendidikan, tetapi juga merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan dan akses pendidikan bagi anak-anak di kawasan yang pernah terdampak aktivitas sosial berisiko.



Gambar 4 7 Kegiatan BOP anak asuh, menyalurkan dana bantuan untuk anak asuh lokalisasi putat jaya

- h. Kegiatan BOP anak asuh, menyalurkan dana bantuan untuk anak asuh dampak ex lokalisasi dikelurahan kandang.

Pada minggu kedelapan, mahasiswa terlibat langsung dalam tahap akhir penyaluran Bantuan Operasional Pendidikan (BOP) kepada anak asuh, dimulai dari koordinasi persiapan, verifikasi ulang identitas penerima, pengaturan alur penyaluran, hingga mendampingi proses pemberian bantuan dan penandatanganan tanda terima. Mahasiswa juga membantu memberikan arahan terkait pemanfaatan dana, melakukan dokumentasi kegiatan, serta menyusun data akhir penerima bantuan sebagai bagian dari pertanggungjawaban dinas. Melalui rangkaian kegiatan ini, mahasiswa memperoleh pengalaman nyata dalam pelayanan publik, memahami pentingnya akurasi data dan akuntabilitas, serta mempelajari koordinasi antarinstansi dan lembaga sosial dalam penyaluran bantuan sosial.



Gambar 4 8 Kegiatan BOP anak asuh, menyalurkan dana bantuan untuk anak asuh dampak ex lokalisasi dikelurahan kandangan.

Pelaksanaan magang di Bidang Pemberdayaan Sosial (Dayasos) Dinas Sosial Kota Surabaya memberikan gambaran empiris mengenai implementasi kebijakan pelayanan sosial di tingkat daerah. Keterlibatan mahasiswa dalam verifikasi data penerima BOP, rekapitulasi rekening, visitasi dan monitoring akreditasi LKSA, pendataan veteran, serta penyaluran bantuan pendidikan menunjukkan bagaimana program sosial dijalankan secara operasional. Pengalaman tersebut dapat dianalisis melalui teori implementasi kebijakan George C. Edwards III yang menekankan empat variabel utama: komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi.

Dari aspek komunikasi, koordinasi antara mahasiswa, pembimbing lapangan, dan staf dinas berlangsung efektif, ditandai dengan arahan kerja yang jelas serta penyampaian informasi prosedural yang mudah dipahami. Ketersediaan sumber daya seperti staf yang kompeten, perangkat kerja, serta dokumen pendukung juga memfasilitasi pelaksanaan kegiatan meskipun sesekali ditemukan kendala terkait kelengkapan data lembaga sosial. Disposisi pelaksana tercermin melalui sikap kooperatif dan profesional pegawai dalam membimbing mahasiswa, serta komitmen mereka memastikan bantuan diberikan secara tepat sasaran.

Struktur birokrasi Dinas Sosial yang berlandaskan SOP turut mendukung keteraturan proses administrasi dan pelaksanaan program, meskipun koordinasi lintas lembaga terkadang memerlukan waktu lebih panjang. Secara keseluruhan, magang ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan sosial di Bidang Dayasos berjalan cukup optimal, didukung oleh komunikasi yang baik, sumber daya yang memadai, dan struktur birokrasi yang sistematis. Pengalaman tersebut memberikan pemahaman yang lebih konkret mengenai penerapan teori administrasi publik dalam praktik pelayanan sosial di pemerintahan daerah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Magang merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh mahasiswa bertujuan untuk mendapatkan pelatihan kerja. Mahasiswa diharapkan dapat mempersiapkan diri untuk menghadapi lingkungan pekerjaan. Program magang ini menjadi pengalaman yang berharga dalam mengembangkan keterampilan profesional dan pribadi. Melalui kegiatan magang ini, mahasiswa dapat mengimplementasikan serta menyalurkan kemampuan dan ilmu yang didapat selama belajar di bangku perkuliahan. Selain itu, dengan adanya kegiatan ini, mahasiswa dilatih untuk bersikap kritis dalam melakukan segala sesuatu maupun dalam mengambil sebuah keputusan. Selama Peserta melaksanakan magang di Dinas Sosial Kota Surabaya, Peserta

ditempatkan di bagian pemberdayaan sosial. Peserta Magang dapat menyimpulkan bahwa Peserta mendapatkan informasi dan pengalaman mengenai dunia kerja yang sesungguhnya, Peserta telah mengetahui kegiatan rutin instansi mulai dari pelayanan kepada masyarakat hingga pengelolaan dokumen dalam internal kantor.

Dinas Sosial Kota Surabaya diharapkan dapat terus membuka kesempatan magang bagi mahasiswa sebagai sarana pembelajaran praktis dan pengembangan keterampilan di dunia kerja, khususnya dalam bidang pelayanan sosial. Pemberian pembekalan yang lebih mendalam mengenai struktur organisasi dan alur kerja sejak awal kegiatan juga akan sangat membantu peserta magang dalam beradaptasi dan berkontribusi secara optimal. Pihak perguruan tinggi juga disarankan untuk memperluas kerja sama dengan instansi pemerintahan agar mahasiswa memiliki lebih banyak pilihan tempat magang yang relevan dengan program studinya. Bagi mahasiswa, disarankan untuk memanfaatkan masa magang sebaik mungkin dengan menjaga kedisiplinan, aktif belajar, serta menjalin komunikasi yang baik dengan pembimbing dan pegawai instansi agar pengalaman yang diperoleh dapat menjadi bekal berharga di dunia profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Sosial Kota Surabaya. (2001). *Organisasi Dinas Kota Surabaya (Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2001)*. Pemerintah Kota Surabaya.
- Dinas Sosial Kota Surabaya. (2005). *Organisasi Dinas Kota Surabaya (Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2005)*. Pemerintah Kota Surabaya.
- Dinas Sosial Kota Surabaya. (2021). *Kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Sosial Kota Surabaya (Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 75 Tahun 2021)*. Pemerintah Kota Surabaya.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (1947). *Susunan Umum Pemerintahan dan Departemen (Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 1947)*. Pemerintah Republik Indonesia.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak*. Kementerian Sosial RI.
- Dunn, W. N. (2003). *Public policy analysis: An introduction* (3rd ed.). Pearson.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.
- Parsons, W. (1995). *Public policy: An introduction to the theory and practice of policy analysis*. Edward Elgar.
- Agustino, L. (2020). Understanding public policy implementation: A review of conceptual frameworks. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 112–125.
- Fitria, N. (2021). Public service innovation in local government: Strengthening social service delivery. *Journal of Social Policy and Administration*, 9(1), 45–60.
- Sari, D. P., & Putra, A. (2022). Implementation of social protection policies in local government: A case study of urban social services. *Indonesian Journal of Public Administration*, 8(3), 210–224.