



**Implementation of the Ak3+ Strategy as an Effort to Show Concern for Residents Affected by Disaster
(Case Study at the Population and Civil Registration Service of Probolinggo City)**

**Implementasi Jurus Ak3+ Sebagai Upaya Kepedulian Terhadap Warga Yang Tertimpa Musibah
(Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kota Probolinggo)**

Supriyanto¹, Mastina Maksin¹, Hemawan Nasution^{1*}

¹Universitas Panca Marga, Indonesia

Keywords

Policy implementation;
Public service;
Death certificate;
Bereavement
assistance;
Probolinggo City

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the Jurus ak3+ program in Probolinggo City as an innovation in public service that integrates death certificate issuance with direct financial assistance for bereaved families. A qualitative descriptive approach was employed, using data collection techniques such as in-depth interviews, observation, and documentation. The data were analyzed using David L. Weimer and Aidan R. Vining's theory of policy implementation. The findings indicate that the implementation of Jurus ak3+ has been effective, fulfilling three key components of policy success: rational and contextual policy logic, supportive socio-institutional environment, and responsive implementer capacity. This program successfully addresses the real needs of economically vulnerable groups through timely, targeted, and socially impactful services. The study concludes that Jurus ak3+ is a best practice in vital event-based public policy implementation, effectively combining bureaucratic efficiency with social compassion in a sustainable and replicable model.

Kata Kunci

Implementasi
kebijakan;
Pelayanan publik;
Akta kematian;
Santunan duka;
Kota Probolinggo

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program Jurus ak3+ di Kota Probolinggo sebagai inovasi pelayanan publik yang mengintegrasikan pencatatan akta kematian dengan penyaluran santunan langsung kepada keluarga yang mengalami musibah kematian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan publik menurut David L. Weimer dan Aidan R. Vining. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Jurus ak3+ berjalan efektif dan memenuhi tiga komponen utama keberhasilan kebijakan, yaitu logika kebijakan yang rasional dan kontekstual, lingkungan sosial dan kelembagaan yang mendukung, serta kemampuan implementator yang responsif dan kompeten. Program ini terbukti mampu menjawab kebutuhan riil masyarakat, khususnya kelompok rentan secara ekonomi, melalui layanan yang cepat, tepat guna, dan berdampak sosial langsung. Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa Jurus ak3+ merupakan praktik kebijakan publik berbasis peristiwa penting yang layak direplikasi, karena mampu menggabungkan efisiensi birokrasi dengan kepedulian sosial secara harmonis dan berkelanjutan.

*Corresponding author

Hermawan Nasution. Universitas Panca Marga, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Administrasi Publik.
Email: dilala718@gmail.com

<https://doi.org/10.22487/j.sochum.v9i2.2131>

Received 11 July 2025; Received in revised form 28 July 2025; Accepted 1 August 2025

Published 1 October 2025; Available online 2 October 2025

e-ISSN 2620-5491 © 2025 The Authors.

Managed by the Faculty of Social and Political Sciences, Tadulako University. Published by Tadulako University.
This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>).

1. Pendahuluan

Kebijakan publik merupakan pilar utama dalam pengelolaan negara yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh. Pada tingkat kota, kebijakan publik menjadi alat penting untuk menghadapi tantangan kompleks urbanisasi, mulai dari pengentasan kemiskinan, peningkatan kualitas layanan publik, hingga penguatan ketahanan sosial. Di tengah derasnya arus desentralisasi pasca-Reformasi 1998, pemerintah daerah memperoleh kewenangan luas dalam merumuskan kebijakan yang kontekstual dengan karakteristik lokal (Rasyid, 2019). Hal ini memberi peluang bagi pemerintah kota untuk berinovasi dalam menciptakan layanan publik yang efisien, adaptif, dan inklusif. Inovasi pelayanan yang mengedepankan responsivitas terhadap kebutuhan warga pun semakin berkembang, termasuk dalam aspek administrasi kependudukan yang kerap diabaikan dalam perencanaan pembangunan.

Kota Probolinggo menjadi salah satu daerah yang menerapkan inovasi kebijakan publik berbasis kolaborasi antarinstansi melalui program Jurus ak3+. Program ini dirancang sebagai bentuk kepedulian pemerintah terhadap warganya yang mengalami musibah kematian, dengan menyediakan layanan satu pintu untuk pencatatan akta kematian dan pemberian santunan duka. Kolaborasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kelurahan, fasilitas kesehatan, BPPKAD, dan Bank Jatim mencerminkan bentuk konkret dari joined-up government yang kini menjadi arah baru dalam tata kelola pelayanan publik (Wijaya & Simatupang, 2021). Inovasi seperti Jurus ak3+ tidak hanya menawarkan kemudahan administratif, tetapi juga menjawab kebutuhan emosional dan sosial masyarakat saat menghadapi masa duka. Oleh karena itu, implementasi kebijakan ini perlu dikaji secara ilmiah untuk melihat sejauh mana kebijakan tersebut berjalan efektif dan tepat sasaran.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah membahas persoalan rendahnya cakupan pencatatan akta kematian dan tantangan dalam implementasinya, seperti kurangnya sosialisasi, minimnya pemahaman warga, dan lemahnya koordinasi antarpelaksana (Alvina, 2021; Pratama & Suryani, 2023). Namun, mayoritas penelitian masih berfokus pada dimensi teknokratis semata, tanpa mengaitkan inovasi pelayanan publik yang kolaboratif dengan dampaknya terhadap persepsi kesejahteraan sosial warga. Kajian dari Suharto dan Rachmawati (2022) menunjukkan bahwa integrasi kebijakan dengan nilai-nilai kepedulian sosial dapat memperkuat legitimasi dan penerimaan publik terhadap kebijakan tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa inovasi pelayanan seperti Jurus ak3+ tidak bisa hanya diukur dari efisiensi prosedural, melainkan juga dari dampak sosial dan psikologis yang dirasakan oleh masyarakat.

Oleh karena itu, artikel ini menawarkan kebaruan ilmiah dengan mengkaji implementasi inovasi pelayanan publik berbasis kolaborasi antarlembaga dalam konteks layanan akta dan santunan kematian, yang belum banyak dieksplorasi dalam literatur kebijakan publik lokal di Indonesia. Fokus penelitian ini adalah menilai bagaimana integrasi layanan melalui Jurus ak3+ di Kota Probolinggo mampu meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap musibah sosial warga, serta bagaimana efektivitas dan hambatan kebijakan ini berlangsung di lapangan. Dengan pendekatan studi kasus, artikel ini juga akan memberikan pemetaan empiris terhadap elemen pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan kebijakan berbasis kolaborasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, pertanyaan utama dalam penelitian ini adalah: Bagaimana implementasi Jurus ak3+ dalam meningkatkan kepedulian pemerintah terhadap warga yang tertimpa musibah kematian di Kota Probolinggo? Selain itu, penelitian ini juga mempertanyakan: Apa saja faktor pendukung dan

penghambat dalam pelaksanaan program Jurus ak3+ di Kota Probolinggo? Dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan ini, diharapkan penelitian ini mampu mengisi kesenjangan literatur serta memberikan kontribusi empiris terhadap teori implementasi kebijakan publik berbasis kolaborasi dan nilai-nilai kepedulian sosial.

Adapun tujuan dari artikel ini adalah untuk mendeskripsikan secara mendalam implementasi program Jurus ak3+ di Kota Probolinggo sebagai bentuk kebijakan publik yang berorientasi pada warga, serta mengidentifikasi secara sistematis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kendala dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah terhadap pengembangan konsep inovasi pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan dan pelayanan sosial kemasyarakatan.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam implementasi program Jurus ak3+ sebagai bentuk kepedulian pemerintah Kota Probolinggo terhadap masyarakat yang tertimpa musibah kematian. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena kebijakan publik secara kontekstual dan mendalam, serta memberikan ruang eksplorasi terhadap makna, nilai, dan praktik implementasi kebijakan di lapangan (Creswell, 2018). Fokus penelitian diarahkan pada dua aspek, yaitu pertama, menilai implementasi Jurus ak3+ berdasarkan teori implementasi kebijakan dari David L. Weimer dan Aidan R. Vining dengan indikator logika kebijakan, lingkungan kebijakan, dan kemampuan implementator; dan kedua, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan kebijakan berdasarkan dimensi kendala internal dan eksternal. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Probolinggo sebagai lokasi utama pelaksanaan program. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap kepala dinas, staf pelaksana, dan masyarakat penerima layanan, yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Selain itu, data sekunder dikumpulkan melalui studi dokumentasi terhadap dokumen resmi, laporan, dan arsip kebijakan yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi, dengan peneliti sebagai instrumen utama yang secara langsung terlibat dalam proses pengumpulan dan interpretasi data. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi secara terus-menerus hingga diperoleh data yang jenuh dan valid (Miles, Huberman, & Saldaña, 2018). Melalui metode ini, penelitian diharapkan dapat mengungkap secara komprehensif dinamika pelaksanaan Jurus ak3+ dan memberikan kontribusi empiris terhadap kajian implementasi kebijakan publik berbasis kolaborasi di tingkat daerah.

3. Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi program *Jurus ak3+* yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo serta dampaknya terhadap masyarakat yang mengalami kematian musibah. Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi, ditemukan beberapa temuan penting berikut.

3.1. Implementasi Program Jurus ak3+

Program *Jurus ak3+* merupakan layanan terintegrasi yang mencakup pencatatan kematian dan penyaluran santunan kepada ahli waris. Proses pelaksanaannya dimulai dari pelaporan kematian, pemeriksaan data kependudukan, penerbitan akta kematian, hingga pencairan dana santunan. Program ini merupakan inovasi layanan publik yang bertujuan mempermudah masyarakat sekaligus menunjukkan empati pemerintah terhadap warganya yang sedang berkeringat. Layanan ini diberikan secara gratis dan telah menjadi bagian dari standar pelayanan operasional di Dispendukcapil Kota Probolinggo.

3.2. Respon dan Persepsi Masyarakat

Masyarakat penerima manfaat menilai program *Jurus ak3+* sangat membantu, khususnya dari kalangan ekonomi menengah ke bawah. Santunan yang diberikan umumnya digunakan untuk biaya pemakaman, konsumsi acara tahlilan, serta kebutuhan mendesak lainnya. Respon positif masyarakat mencerminkan bahwa kebijakan ini tidak hanya menyentuh aspek administratif, tetapi juga aspek kemanusiaan.

3.3. Kesiapan Lembaga Pelaksana

Dispendukcapil Kota Probolinggo memiliki struktur organisasi yang mendukung pelaksanaan program. Ketersediaan sumber daya manusia, pemahaman petugas terhadap prosedur layanan, serta adanya koordinasi dengan pihak kelurahan dan Bank Jatim menjadi elemen penting dalam kelancaran implementasi proses. Pelayanan dilakukan dengan prinsip cepat, gratis, dan tepat sasaran, sesuai dengan visi dan misi lembaga.

3.4. Lingkungan Sosial dan Budaya yang Mendukung

Program *Jurus ak3+* berjalan dalam konteks sosial yang relevan. Tradisi masyarakat Kota Probolinggo yang mengadakan ritual tahlilan pasca-kematian membutuhkan dukungan finansial yang tidak sedikit. Oleh karena itu, bantuan yang diberikan pemerintah dianggap sangat membantu dalam mempertahankan tradisi tersebut, sekaligus meringankan beban psikologis dan ekonomi keluarga duka.

3.5. Faktor Pendukung Pelaksanaan Program

Berdasarkan hasil penelitian, berikut adalah faktor-faktor yang mendukung keberhasilan implementasi program *Jurus ak3+:* 1) komitmen kepemimpinan, dukungan kuat dari Walikota dan Kepala Dispendukcapil mendorong berjalannya program secara konsisten; 2) koordinasi antar lembaga, sinergi antara Dispendukcapil, kelurahan, dan pihak bank menjamin alur pelayanan yang efektif; 3) prosedur kesederhanaan, masyarakat hanya perlu melengkapi dokumen dasar untuk memperoleh bantuan, tanpa prosedur yang rumit; 4) kesesuaian sosial budaya, budaya masyarakat yang masih kental dengan tradisi tahlilan menjadikan program ini diterima secara luas; 5) Peningkatan Tertib Administrasi : Adanya program ini mendorong masyarakat untuk lebih sadar akan pentingnya pencatatan kematian secara resmi.

3.6. Faktor Penghambat Pelaksanaan Program

Di sisi lain, terdapat beberapa faktor penghambat yang menjadi catatan penting dalam pelaksanaan program, yaitu: 1) kurangnya sosialisasi, tidak semua masyarakat mengetahui keberadaan program ini, terutama di wilayah pinggiran atau kurang

terjangkaunya informas; 2) ketidaktertiban pelaporan kematian, sebagian besar keluarga tidak segera melaporkan peristiwa kematian, sehingga proses publikasi akta dan pencairan santunan terhambat; 3) keterbatasan personil, jumlah petugas pencatatan di tingkat kelurahan belum merata, menyebabkan pelayanan tidak konsisten di seluruh wilayah; 4) kendala teknis, beberapa kendala administratif seperti kesalahan data, verifikasi ahli waris, dan keterlambatan sistem input masih banyak dijumpai; 4) ketergantungan pada dukungan anggaran, pelaksanaan program sangat tergantung pada alokasi APBD dan ketersediaan dana rutin.

4. Pembahasan

Program *Jurus ak3+* yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo dapat dipandang sebagai salah satu inovasi kebijakan publik yang berhasil menjawab kebutuhan sosial melalui pelayanan masyarakat yang bersifat administratif sekaligus humanis. Untuk menganalisis keberhasilan implementasinya, penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari David L. Weimer dan Aidan R. Vining, yang mengidentifikasi tiga komponen penting dalam keberhasilan suatu kebijakan: kebijakan logika, lingkungan tempat kebijakan operasi, dan kemampuan pelaksana.

Logika kebijakan *Jurus ak3+* disusun berdasarkan kebutuhan nyata masyarakat, yakni tingginya beban ekonomi yang dialami keluarga ketika terjadi musibah kematian. Perpaduan antara pencatatan peristiwa penting (akta kematian) dan santunan sosial menjadikan program ini tidak hanya administratif, tetapi juga solutif. Hal ini sesuai dengan pandangan Weimer dan Vining (2017), yang menyatakan bahwa kebijakan logika harus mencerminkan hubungan rasional antara masalah, tujuan, dan instrumen kebijakan. Dalam hal ini, kebijakan mampu memberikan manfaat langsung kepada masyarakat, khususnya kelompok rentan secara ekonomi, dan mendorong partisipasi dalam administrasi kependudukan.

Konteks sosial Kota Probolinggo yang masih kental dengan nilai gotong royong dan tradisi keagamaan memperkuat legitimasi program *Jurus ak3+*. Budaya lokal yang menghargai penghormatan terhadap orang meninggal menjadikan santunan kematian sebagai bentuk empati pemerintah yang diterima secara positif oleh masyarakat. Seperti dijelaskan oleh Weimer dan Vining, kebijakan yang tidak selaras dengan konteks sosial budaya tempat ia diterapkan cenderung mengalami resistensi atau kegagalan implementasi. Dalam hal ini, kebijakan *Jurus ak3+* telah terbukti selaras dengan nilai-nilai lokal dan menjawab kebutuhan sosial.

Dispendukcapil Kota Probolinggo menunjukkan kemampuan implementatif yang cukup kuat, baik dari segi struktur organisasi, kompetensi petugas, maupun mekanisme pelayanan. Koordinasi lintas sektor antara Dispendukcapil, kelurahan, dan mitra perbankan mencerminkan kemampuan sistem birokrasi lokal untuk bekerja secara sinergis. Berdasarkan teori Weimer dan Vining, kapasitas pelaksana harus mencakup sumber daya teknis, kepemimpinan yang mendukung, serta sistem yang adaptif terhadap hambatan. Dalam hal ini, meskipun masih ditemukan kendala seperti keterlambatan pelaporan kematian dan keterbatasan personel kelurahan, upaya untuk terus meningkatkan kapasitas telah menjadi bagian dari reformasi birokrasi di daerah tersebut.

Tabel 1. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat

| Aspek | Implementasi Program Jurus ak3+ | Faktor Penghambat |
|----------------------------------|--|--|
| | Faktor Pendukung | |
| Struktural | Dukungan kepemimpinan dan SOP layanan yang jelas | Keterbatasan personel di tingkat kelurahan |
| Sosial Budaya | Relevansi dengan tradisi tahlilan dan gotong royong | Ketidaktertiban pelaporan kematian oleh masyarakat |
| Teknis-Administratif | Koordinasi antarinstansi berjalan baik; adanya layanan integrasi | Kesalahan data dan kendala teknis verifikasi ahli waris |
| Ekonomi dan Aksesibilitas | Program menyasar warga kurang mampu dan bersifat gratis | Sosialisasi yang belum merata, terutama di wilayah pinggiran |
| Sumber Daya | Mitra Bank Jatim memudahkan pencairan bantuan | Ketergantungan terhadap anggaran APBD sebagai sumber pendanaan |

Secara teoritis, penelitian ini membuktikan bahwa keberhasilan suatu kebijakan publik sangat ditentukan oleh kesesuaian antara desain kebijakan, konteks lingkungan, dan kapasitas pelaksana. Kebijakan *Jurus ak3+* menunjukkan bahwa sinergi antara logika rasional dan keberpihakan sosial dapat menghasilkan layanan publik yang tidak hanya efisien, tetapi juga bermakna sosial. Secara praktis, program ini dapat dijadikan model replikasi untuk layanan administrasi berbasis peristiwa penting di daerah lain yang memiliki karakteristik sosial serupa.

5. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab dua rumusan masalah utama, yaitu: (1) bagaimana implementasi program *Jurus ak3+* di Kota Probolinggo sebagai bentuk kepedulian pemerintah terhadap warga yang mengalami musibah kematian, dan (2) apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program tersebut. Berdasarkan hasil temuan dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa program *Jurus ak3+* telah diimplementasikan secara efektif, responsif, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat lokal. Program ini menggabungkan dua fungsi utama pelayanan publik, yakni pencatatan administrasi kematian dan pemberian santunan sosial secara langsung kepada ahli waris, dengan prosedur yang sederhana, cepat, dan tanpa biaya.

Dari segi implementasi, program ini memenuhi tiga elemen penting dalam teori implementasi kebijakan publik menurut Weimer dan Vining, yaitu: logika kebijakan yang jelas dan berorientasi pada kebutuhan nyata; dukungan lingkungan sosial dan budaya yang selaras dengan substansi kebijakan; serta kapasitas implementator yang memadai, baik dalam aspek struktural maupun fungsional. Program ini tidak hanya meningkatkan cakupan administrasi kependudukan, tetapi juga memperkuat legitimasi pemerintah di mata masyarakat melalui pendekatan yang humanis dan empatik.

Adapun faktor pendukung utama dalam keberhasilan pelaksanaan program meliputi dukungan kepemimpinan yang kuat, sinergi antarinstansi, kesesuaian program dengan konteks budaya lokal, serta partisipasi masyarakat. Sementara itu, beberapa hambatan yang ditemukan antara lain keterbatasan personel, kurangnya sosialisasi di wilayah pinggiran, serta kendala administratif dalam proses verifikasi data.

Berdasarkan temuan tersebut, peneliti merekomendasikan agar pemerintah daerah meningkatkan sosialisasi secara masif di semua wilayah, memperkuat sistem digitalisasi data kematian untuk mempercepat proses verifikasi, dan menambah personel pelayanan di tingkat kelurahan guna menjamin pemerataan akses layanan. Untuk pengembangan riset selanjutnya, disarankan untuk melakukan evaluasi dampak jangka

panjang dari program *Jurus ak3+* terhadap kesejahteraan sosial masyarakat serta mengkaji kemungkinan replikasi kebijakan ini di daerah lain dengan pendekatan komparatif lintas wilayah.

Referensi

- Alvina, N. (2021). Analisis Implementasi Program Akta Kematian di Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(3), 203–215. [\[https://doi.org/10.31219/osf.io/7efgv\]](https://doi.org/10.31219/osf.io/7efgv) [\[https://doi.org/10.31219/osf.io/7efgv\]](https://doi.org/10.31219/osf.io/7efgv)
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. [\[https://doi.org/10.1093/jopart/mum032\]](https://doi.org/10.1093/jopart/mum032) [\[https://doi.org/10.1093/jopart/mum03\]](https://doi.org/10.1093/jopart/mum03)
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Pratama, G. A., & Suryani, E. (2023). Peningkatan Layanan Pencatatan Kematian melalui Inovasi Digital. *Jurnal Kebijakan dan Inovasi Publik*, 10(2), 118–130. [\[https://doi.org/10.21070/jkip.v10i2.1475\]](https://doi.org/10.21070/jkip.v10i2.1475) [\[https://doi.org/10.21070/jkip.v10i2.1475\]](https://doi.org/10.21070/jkip.v10i2.1475)
- Rasyid, M. (2019). Desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia: Tinjauan konstitusional. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 33–45. [\[https://doi.org/10.25077/jip.v6i1.257\]](https://doi.org/10.25077/jip.v6i1.257) [\[https://doi.org/10.25077/jip.v6i1.257\]](https://doi.org/10.25077/jip.v6i1.257)
- Setiawan, D., & Lestari, W. (2020). Kolaborasi lintas instansi dalam pelayanan publik: Studi kasus di daerah urban. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 5(2), 98–110. [\[https://doi.org/10.22219/jakp.v5i2.9821\]](https://doi.org/10.22219/jakp.v5i2.9821) [\[https://doi.org/10.22219/jakp.v5i2.9821\]](https://doi.org/10.22219/jakp.v5i2.9821)
- Suharto, E., & Rachmawati, T. (2022). Integrasi nilai sosial dalam inovasi pelayanan publik: Studi pada layanan duka cita di Kota Bandung. *Jurnal Sosial dan Administrasi Publik*, 8(1), 45–60. [\[https://doi.org/10.14710/jsap.v8i1.2341\]](https://doi.org/10.14710/jsap.v8i1.2341) [\[https://doi.org/10.14710/jsap.v8i1.2341\]](https://doi.org/10.14710/jsap.v8i1.2341)
- Weimer, D. L., & Vining, A. R. (2017). *Policy analysis: Concepts and practice* (6th ed.). Routledge.
- Wijaya, A., & Simatupang, R. (2021). Strategi pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan terpadu berbasis peristiwa penting. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 9(2), 78–89. [\[https://doi.org/10.26740/jra.v9n2.p78-89\]](https://doi.org/10.26740/jra.v9n2.p78-89) [\[https://doi.org/10.26740/jra.v9n2.p78-89\]](https://doi.org/10.26740/jra.v9n2.p78-89)