

**EFEKTIVITAS PROGRAM INOVASI *PLEASE CARE PAPA*
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN PADANG PARIAMAN**

SKRIPSI

*Disusun dan Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik*



Oleh :

ALLYKA PUTRI BUNGSU

17042050

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2023

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Efektivitas Program Inovasi Please Care Papa Dalam Pelayanan Publik di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Padang Pariaman

Nama : Allyka Putri Bungsu

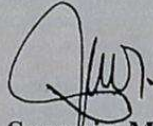
NIM/TM : 17042050

Departemen : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 31 Oktober 2023

Disetujui Oleh :
Dosen Pembimbing



Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D.

NIP. 1963040119890310003

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi
Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

Pada hari Selasa, Tanggal 31 Oktober 2023 Pukul 11.00 s/d 12.00 WIB
Efektivitas Program Inovasi Please Care Papa Dalam Pelayanan Publik
di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
Kabupaten Padang Pariaman

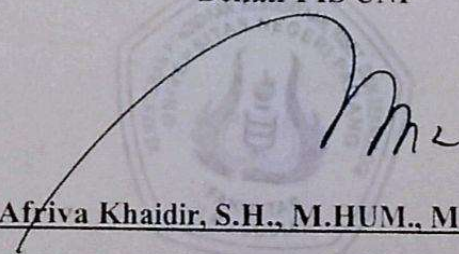
Nama : Allyka Putri Bungsu
NIM/TM : 17042050
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 31 Oktober 2023

Tim Penguji :

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D	1.
2. Anggota	: Dr. Hasbullah Malau, S.sos., M.Si	2.
3. Anggota	: Dr. Nora Eka Putri, S.IP., M.Si	3.

Mengesahkan,
Dekan FIS UNP


Afriva Khaidir, S.H., M.HUM., MAPA., Ph.D

NIP. 196604111990031002

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Allyka Putri Bungsu
NIM/TM : 17042050/2017
Tempat/Tanggal Lahir : Curup/ 31 Maret 1999
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : IlmuSosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini berjudul Efektivitas Program Inovasi Please Care Papa Dalam Pelayanan Publik di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Padang Pariaman adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 31 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,



Allyka Putri Bungsu
NIM. 17042050

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Efektivitas Program Inovasi Please Care Papa Dalam Pelayanan Publik di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Padang Pariaman “. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Skripsi ini ditulis berdasarkan fenomena yang penulis temukan di lapangan, dilengkapi dengan kajian teori dan kerangka konseptual, metode penelitian yang penulis gunakan untuk menggambarkan masalah yang penulis teliti, temuan dan pembahasan, kesimpulan dan saran.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, dukungan dan perhatian yang diberikan menjadi semangat tersendiri bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini sebagai tugas akhir dalam mendapatkan gelar sarjana. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Drs. Ganefri, M.Pd., Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang beserta wakil.
2. Bapak Afriva Khaidir, S.H., M.Hum., MAPA., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
3. Ibuk Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd., Ph.D selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dengan baik dan sabar.
5. Bapak Dr. Hasbullah Malau, S.sos., M.Si dan ibuk Dr. Nora Eka Putri, S.IP., M.Si selaku penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran.

6. Bapak Prof. Drs. Fachri Adnan, M.Si., Ph.D selaku pembimbing akademik yang telah memberi arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu dosen serta staf Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
8. Teristimewa untuk ayahanda Alm. Papa Hakimian tercinta dan Ibunda Mama Wisnadiar tersayang atas dukungan dan semangat serta doa tulus yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
9. 6 saudara/i penulis yakni Ni Yen, Da Ed, Bang Andi, One, Naren dan Milong serta saudara/i ipar penulis yang telah memberi semangat dan dukungan.
10. 20 anak keponakan penulis yakni Aim, Thifa, Asy, Anna, Via, Fabil, Reski, Fathan, Wahyu, Zahra, almh. Aisyah, Zoya, Fauzan, Safa, Nabila, Naysia, Rera, Tama, Zizi dan Arshad yang telah memotivasi penulis agar bisa menjadi contoh yang baik bagi mereka.
11. Teman dan sahabat penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat serta membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini dan mengingatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua rekan Jurusan Ilmu Administrasi Negara BP 2017 dan adik-adik tingkat serta pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Padang, 31 Oktober 2023

Penulis

ABSTRAK

ALLYKA PUTRI BUNGSU 17042050/2017 : Efektivitas Program Inovasi Please Care Papa Dalam Pelayanan Publik di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Padang Pariaman

Efektivitas program inovasi *Please Care Papa* ini memiliki beberapa keterbatasan diantaranya yaitu kurangnya sosialisasi mengenai keberadaan *Please Care Papa* kepada masyarakat, kejelasan alur dan mekanisme pelayanan, sasaran penerima program bantuan serta ketidaksesuaian data dengan kondisi di lapangan. Tujuan dari penelitian ini adalah 1) untuk mendeskripsikan efektivitas pelaksanaan program inovasi *Please Care Papa* dalam pelayanan publik di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DinsosP3A) Kabupaten Padang Pariaman; 2) Mendeskripsikan kendala apa yang menjadi penyebab kurangnya efektivitas pelaksanaan program inovasi *Please Care Papa* dalam pelayanan publik Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DinsosP3A) Kabupaten Padang Pariaman; 3) Mendeskripsikan solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang menjadi penyebab kurangnya efektivitas pelaksanaan program inovasi *Please Care Papa* dalam pelayanan publik di DinsosP3A Kabupaten Padang Pariaman. Jenis penelitian ini adalah quasi kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Informan ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder yang dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi dengan uji keabsahan menggunakan triangulasi sumber. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah *Manual Data Analysis Procedur* (MDAP) yaitu dengan mengumpulkan data di lapangan, kemudian membuat catatan harian dan transkrip, melakukan *coding* terhadap data, lalu membuat tema dan kategorisasi hingga memos. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas dari pelaksanaan program inovasi *Please Care Papa* dalam pelayanan publik di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Padang Pariaman ini kurang efektif karena pada pelaksanaannya program inovasi *Please Care Papa* dalam pelayanan publik di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Padang Pariaman belum mencapai tujuan secara keseluruhan. Beberapa kendala dalam pelaksanaannya yaitu kendala internal berupa teknologi dan kendala eksternal berupa komunikasi dan kelompok sasaran.

Kata Kunci : Efektivitas, Inovasi Pelayanan Publik, *Please Care Papa*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	
HALAMAN PENGESAHAN.....	
HALAMAN PERNYATAAN.....	
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	10
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Efektivitas.....	10
2. Inovasi Pelayanan Publik.....	13
3. Kendala Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik.....	19
4. Solusi Mengatasi Kendala Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik.....	23
5. Program Inovasi <i>Please Care Papa</i>	26
B. Kajian Penelitian Yang Relevan.....	27
C. Kerangka Konseptual.....	28

BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Fokus Penelitian.....	30
C. Lokasi.....	31
D. Informan.....	31
E. Jenis dan Sumber Data.....	32
F. Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Uji Keabsahan Data.....	34
H. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Temuan Umum.....	37
1. Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Padang Pariaman.....	37
2. Gambaran Umum <i>Please Care Papa</i>	42
B. Temuan Khusus.....	50
1. Efektivitas Pelaksanaan Program Inovasi <i>Please Care Papa</i> dalam Pelayanan Publik di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Padang Pariaman.....	52
2. Kendala Pelaksanaan Program Inovasi <i>Please Care Papa</i> dalam Pelayanan Publik di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Kabupaten Padang Pariaman.....	75
3. Solusi Mengatasi Kendala Pelaksanaan Program Inovasi <i>Please Care Papa</i> dalam Pelayanan Publik di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Kabupaten Padang Pariaman.....	79

C. Pembahasan.....	81
1. Efektivitas Pelaksanaan Program Inovasi <i>Please Care Papa</i> dalam Pelayanan Publik di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Padang Pariaman.....	81
2. Kendala Pelaksanaan Program Inovasi <i>Please Care Papa</i> dalam Pelayanan Publik di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Padang Pariaman.....	93
3. Solusi Mengatasi Kendala Pelaksanaan Program Inovasi <i>Please Care Papa</i> dalam Pelayanan Publik di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Padang Pariaman.....	98
BAB V PENUTUP.....	99
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian.....	31
Tabel 4.1 Rekap Layanan Data dan Pengaduan 2020.....	54
Tabel 4.2 Data Populasi dan Penanganan PMKS 2020.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	29
Gambar 4.1 Blangko Pengaduan <i>Please Care Papa</i>	50
Gambar 4.2 Platform Dinsosp3a.....	69

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan pengadaan barang, jasa dan dokumen yang diberikan oleh pemerintah dalam sebuah pelayanan merupakan kewajiban pemerintah selaku aktor utama yang bertanggung jawab untuk memenuhi kepentingan rakyat terhadap pelayanan publik berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan. Jika diperhatikan saat ini kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik semakin besar yang membuat penyelenggara pelayanan publik harus mampu memberikan layanan yang lebih baik, hal ini kemudian menjadi alasan adanya inovasi pelayanan publik.

Inovasi dalam pelayanan publik adalah suatu bentuk kreatifitas, pembaruan ataupun penyederhanaan dari suatu pelayanan mulai dari peraturan, pendekatan, sistem, tata cara, maupun struktur lembaga pelayanan yang dapat meningkatkan kuantitas ataupun kualitas pelayanan . Inovasi tidak harus suatu hal yang baru dibentuk, inovasi juga bisa berupa bentuk pengembangan atau penguatan kapasitas dari inovasi yang sudah dibentuk dan dijalankan sebelumnya (Djamrut, 2015 : 1476).

Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DinsosP3A) Kabupaten Padang Pariaman sebagai penyelenggara pemerintahan juga memberikan layanan kepada masyarakat salah satu contohnya yakni pelayanan terkait dengan masalah penanganan kemiskinan dan kesejahteraan sosial di Kabupaten Padang Pariaman.

Kemiskinan merupakan keadaan dimana penghasilan seseorang tidak dapat memenuhi keperluan dasar yang kemudian menyebabkan kemampuan seseorang melangsungkan kehidupan menjadi berkurang. Kemiskinan termasuk permasalahan yang kritis yang membutuhkan langkah cepat pemerintah dalam mengatasinya (Sa'idah, 2019 : 2)

Kemiskinan mempunyai sejumlah perspektif dengan berbagai standar yang berbeda untuk menilainya seperti penghasilan, pengeluaran, kesehatan, serta kemampuan dalam mengakses mobilitas dan pelayanan. Oleh sebab itu banyak program penanganan kemiskinan yang dilakukan untuk memenuhi standar atau indikator dari penilaian tersebut (Sukoco, 2020 : 2)

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Padang Pariaman diketahui bahwa di tahun 2018 persentase masyarakat miskin Kabupaten Padang Pariaman ialah 8,04 % dan pada tahun 2019 turun menjadi 7,10 % dan kembali turun pada tahun 2020 yakni 6,95 %. Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kemiskinan di Kabupaten Padang Pariaman sudah menurun, keadaan tersebut adalah dampak adanya usaha penanganan kemiskinan yang telah dijalankan pemerintah Kabupaten Padang Pariaman.

Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman sebagai sektor yang berperan penting dalam upaya penangan kemiskinan juga telah berkomitmen untuk terus mengupayakan penanganan kemiskinan yang efektif hal ini juga dicantumkan dalam visi Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Padang Pariaman tahun 2016-2021 yakni “Tewujudnya Kabupaten Padang Pariaman yang baru, religius, cerdas dan sejahtera“.

Sebagai bentuk usaha merealisasikan tujuan itu terutama dalam hal kesejahteraan terdapat beberapa misi salah satunya yaitu meningkatkan taraf hidup penduduk dengan mengentaskan kemiskinan agar jumlah masyarakat miskin menurun, berkurangnya pengangguran, meningkatnya pendapatan masyarakat dan peningkatan cakupan keluarga sejahtera.

Berdasarkan hal tersebut maka pemerintah Kabupaten Padang Pariaman melalui OPD terkait berusaha untuk memenuhi visi serta misi tersebut salah satunya melalui inovasi pelayanan yang dilakukan oleh DinsosP3A Kabupaten Padang Pariaman yaitu melalui program inovasi pelayanan *Please Care Papa*.

Please Care Papa dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Padang Pariaman tahun 2019 Nomor 30 mengenai pembuatan pusat layanan kemiskinan yang bertujuan mempermudah masyarakat miskin mengakses pelayanan dan program perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat, daerah atau lembaga sosial lainnya.

Program inovasi *Please Care Papa* yang dilakukan Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DinsosP3A) Kabupaten Padang Pariaman ini merupakan gabungan dari beberapa bentuk inovasi pelayanan. Pertama, inovasi proses yaitu *Please Care Papa* sebagai bentuk proses pelayanan yang baru dimana sebelumnya untuk mengatasi masalah kemiskinan dan kesejahteraan sosial pemerintah Kabupaten Padang Pariaman masih terbagi ke dalam beberapa OPD terkait dan sekarang dengan adanya *Please Care Papa* proses pelayanan berubah menjadi terpadu dalam bentuk pelayanan satu pintu.

Kedua, inovasi pelayanan yaitu dengan adanya *front office* khusus untuk memberikan pelayanan penanganan kemiskinan dan masalah kesejahteraan sosial yang dapat diakses langsung oleh masyarakat. Ketiga, inovasi sistem dimana dengan dibentuknya *Please Care Papa* sudah menjadi suatu bentuk sistem yang baru dalam bentuk sistem kerja yang baru dan ditambah dengan adanya pemanfaatan teknologi didalam penyelenggaraanya yang biasanya menggunakan sistem manual menjadi online yakni melalui website, whatsapp dan media sosial lainnya.

Untuk mendukung pelaksanaan *Please Care Papa* DinsosP3A Kabupaten Padang Pariaman juga telah melakukan persiapan yang matang mulai dari pengadaan SDM yang cukup hingga sarana dan prasarana yang digunakan mulai dari ruangan pelayanan, prosedur pelayanan dan sistem pelayanan online. Selain itu nagari sebagai perpanjangan tangan dinas juga dipersiapkan untuk bisa melayani masyarakat terkait keluhan masalah kemiskinan dan kesejahteraan sosial yang kemudian dikoordinasikan dengan DinsosP3A terkait hal tersebut.

Untuk mendukung upaya pelayanan secara online terdapat jaringan internet yang tersedia di setiap nagari melalui wifi gratis untuk masyarakat di suatu nagari tersebut yang biasanya tersedia di kantor walinagari sedangkan untuk biaya pelaksanaannya itu bersumber dari APBD dan untuk masyarakat sendiri tidak ada biaya yang perlu dikeluarkan kecuali biaya transportasi dari tempat tinggal masyarakat ke Pusat Layanan Terpadu Penanganan Kemiskinan jika ingin menyampaikan keluhan secara langsung.

Dengan adanya *Please Care Papa* ini diharapkan bisa memperbarui upaya penanganan kemiskinan yang masih terbagi-bagi, dimana perangkat daerah tidak bergerak bersama serta bantuan yang belum sesuai dengan sasaran. Sehingga DinsosP3A selaku sektor utama penanganan kemiskinan dan memiliki database terpadu melalui *Please Care Papa* diharapkan bisa memperbaiki kondisi ini dengan memberikan pelayanan penanganan kemiskinan yang efektif.

Efektifitas merupakan keberhasilan dalam mencapai tujuan dari suatu program dengan cara membandingkan hasil dengan tujuan yang telah ditentukan dalam perencanaan pelaksanaan program . Suatu kegiatan inovasi dinilai efektif apabila capain tujuan sesuai rencana (Sukoco, 2020 : 3)

Efektivitas program inovasi *Please Care Papa* adalah keadaan yang menunjukkan seberapa jauh realisasi *Please Care Papa* sesuai dengan perencanaan yang dilakukan. Pada pelaksanaannya program inovasi *Please Care Papa* belum sepenuhnya efektif karena sejauh yang penulis amati sosialisasi dari keberadaan pusat layanan ini kepada yang masyarakat tidak dilakukan secara langsung dan menyeluruh sehingga membuat masyarakat tidak mengetahui mengenai keberadaan *Please Care Papa* sebagai pusat layanan penangan kemiskinan untuk menyampaikan keluhan terkait masalah kemiskinan dan kesejahteraan sosial. Adanya sosialisasi langsung kepada masyarakat tentu sangat diperlukan agar masyarakat mengetahui harus kemana mereka menyampaikan permasalahannya untuk itu penulis telah melakukan wawancara awal terkait kondisi dari pelaksanaan *Please Care Papa*.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama pihak penyelenggara program inovasi pelayanan yaitu Pak Egi salah seorang staf *front office* mengatakan bahwa :

“ Sosialisasi ada kami lakukan dengan nagari, jadi di setiap nagari itu kan ada operator sebagai perpanjangan tangan dari dinas untuk mengelola data kemiskinan di nagari tersebut. Kepada operator tersebutlah kami memberikan sosialisasi terkait inovasi *Please Care Papa* ini dengan cara mengumpul seluruh operator nagari di kecamatan “

Dari pernyataan di atas maka dapat dipahami bahwasanya sosialisasi program inovasi belum dilakukan secara maksimal karena sosialisasi tidak dilakukan kepada masyarakat secara langsung tapi hanya kepada operator nagari saja. Selanjutnya berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan banyak masyarakat miskin memberikan keluhannya kepada pendamping salah satu program penanganan kemiskinan yang padahal tidak memiliki kewenangan karena hal ini adalah tugas dari nagari. Sesuai dengan yang disampaikan oleh pendamping program kemiskinan di nagari tempat penulis tinggal (Ibuk Reni) yang mengatakan :

“ Selama saya melakukan pendampingan terhadap kelompok penerima manfaat sangat banyak warga yang tidak termasuk ke dalam kelompok penerima manfaat meminta kepada saya untuk bisa dimasukkan ke dalam daftar penerima manfaat. Kemudian saya mencoba menjelaskan bahwa itu bukan wewenang saya tapi nagari “

Hal ini kemudian diperjelas dengan pendapat masyarakat yang memberikan keluhannya kepada pendamping tersebut (Ibuk Wati) yang mengatakan :

“ Saya sudah pernah pergi ke kantor wali nagari untuk menyampaikan keluhan saya tapi responnya sangat lama setelah diminta untuk melengkapi data dan kemudian disuruh menunggu hingga saat ini belum ada kejelasan apakah saya sudah masuk atau belum “

Terkait dengan hal tersebut penulis melakukan observasi terkait dengan mekanisme pengajuan data untuk bisa dimasukkan ke dalam DTKS. Kemudian salah seorang staf *front office* layanan ini (Buk Yus) menjelaskan bahwa :

“ Seharusnya mekanisme adalah masyarakat yang tergolong tidak mampu dan berhak memperoleh manfaat dari program perlindungan dan bantuan sosial bisa melapor kepada operator yang ada di nagari, kemudian nanti operator nagari yang mengajukan data masyarakat tersebut untuk dimasukkan kedalam DTKS, sejauh ini masyarakat yang sudah datang sering menyampaikan bahwa mereka sudah ke nagari tapi nagari tidak memberikan respon dan informasi yang jelas”

Permasalahan lainnya yang sangat sering terjadi dan dipermasalahkan didalam masyarakat adalah terkait dengan berhak atau tidak seseorang mendapatkan bantuan atau dengan kata lain ketepatan sasaran dari penerima bantuan. Seperti hal nya yang disampaikan oleh Ibuk Ita salah seorang masyarakat di lingkungan di tempat penulis tinggal yang mengatakan :

“ Menurut saya di korong kita ini ada warga yang seharusnya sudah tidak berhak dapat bantuan contohnya saja keluarga si Udin sudah mampu lihat saja dia mempunyai kendaraan yang lebih, padahal masih ada warga yang lebih butuh tapi tidak dapat “

Berdasarkan pernyataan di atas maka adanya *Please Care Papa* sebagai pusat layanan masalah kemiskinan yang mengelola data kemiskinan belum maksimal dalam melakukan evaluasi dan validasi serta pembaruan antara data di DTKS dengan kondisi sebenarnya. Berdasarkan hal tersebut maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana “ **Efektivitas Program Inovasi *Please Care Papa* Dalam Pelayanan Publik di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Padang Pariaman “**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan paparan yang sudah dikemukakan dalam latar belakang, terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi, yakni :

1. Sosialisasi *Please Care Papa* kepada masyarakat masih kurang
2. Respon yang diberikan nagari kepada masyarakat tidak jelas
3. Tidak ada kejelasan informasi terkait mekanisme dan lama waktu yang dibutuhkan dalam proses penyampaian keluhan melalui nagari
4. Penerima manfaat program *Please Care Papa* belum tepat sasaran
5. Koordinasi antara DinsosP3A dengan nagari dalam hal pembaharuan data yang belum maksimal
6. Ketidaksesuaian data di DTKS dengan kondisi di lapangan

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di dalam latar belakang, maka permasalahan yang ingin diteliti yaitu :

1. Bagaimanakah efektifitas pelaksanaan program inovasi *Please Care Papa* dalam pelayanan publik di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DinsosP3A) Kabupaten Padang Pariaman ?
2. Kendala dalam pelaksanaan program inovasi *Please Care Papa* dalam pelayanan publik Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DinsosP3A) Kabupaten Padang Pariaman ?
3. Apa solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan program inovasi *Please Care Papa* dalam pelayanan publik di DinsosP3A Kabupaten Padang Pariaman ?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah terdapat beberapa tujuan dari dilakukannya penelitian ini, anatra lain :

1. Mendeskripsikan efektifitas pelaksanaan program inovasi *Please Care Papa* dalam pelayanan publik di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DinsosP3A) Kabupaten Padang Pariaman
2. Mengetahui kendala dalam pelaksanaan program inovasi *Please Care Papa* dalam pelayanan publik di DinsosP3A Kabupaten Padang Pariaman
3. Mengetahui solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan program inovasi *Please Care Papa* dalam pelayanan publik di DinsosP3A Kabupaten Padang Pariaman

E. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian dapat bermanfaat sebagai rujukan atau literatur dalam mendukung pengembangan ilmu pengetahuan terutama untuk disiplin Ilmu Administrasi Negara tentang inovasi pelayanan serta sebagai materi tambahan atau referensi untuk penelitian berikutnya.

2. Praktis

Secara praktis penelitian dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai efektifitas pelaksanaan program inovasi *Please Care Papa* dalam pelayanan publik di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Padang Pariaman dalam upaya pengentasan kemiskinan.