# MENUJU PELAYANAN PUBLIK YANG ADIL DAN SETARA: PERSPEKTIF INSTITUSI SOSIAL DAN PERIMBANGAN SUMBER DAYA

**Senin, 04 Agustus 2025 - jabar**

Pelayanan publik adalah elemen fundamental dalam kehidupan sosial yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur. Untuk memahami bagaimana pelayanan publik berfungsi, teori institusi sosial dan perimbangan sumber daya dari Randall Collins dapat memberikan wawasan mendalam mengenai interaksi antara struktur sosial dan distribusi sumber daya dalam masyarakat.

Menurut Collins, institusi sosial adalah sistem yang mengatur interaksi dalam masyarakat. Pelayanan publik adalah bentuk institusi sosial yang mengorganisir hubungan antara negara dan warga negara melalui berbagai layanan dasar. Sebagai institusi, pelayanan publik tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan individu, tetapi juga berfungsi untuk mengatur norma dan nilai sosial, seperti dalam pendidikan dan kesehatan, yang pada gilirannya membentuk pola perilaku masyarakat.

Pelayanan publik menjadi alat untuk mengatur kehidupan sosial, dimana kebijakan pemerintah bertindak sebagai pengarah, sementara masyarakat adalah penerima manfaat. Dalam konteks ini, pelayanan publik berfungsi menjaga stabilitas sosial melalui aturan-aturan yang disepakati bersama, seperti sistem pendidikan yang mendidik norma sosial atau sistem kesehatan yang tidak hanya memberikan pengobatan tetapi juga pencegahan penyakit.

Salah satu ide kunci dalam teori Collins adalah perimbangan sumber daya. Dalam masyarakat, kelompok-kelompok sosial seringkali bersaing untuk mengakses dan mengontrol sumber daya terbatas. Dalam hal pelayanan publik, sumber daya ini dapat berupa anggaran, akses layanan, dan kekuasaan.

Distribusi sumber daya publik, seperti dana untuk sektor pendidikan atau kesehatan, sering kali tidak merata. Ketegangan muncul ketika kelompok masyarakat merasa bahwa mereka tidak mendapatkan bagian yang adil. Misalnya, kelompok ekonomi lebih tinggi cenderung memiliki akses yang lebih baik terhadap layanan, sementara kelompok marginal atau miskin sering kali terabaikan. Hal ini memperburuk ketimpangan sosial dan menciptakan ketidakpuasan terhadap sistem pelayanan publik.

Teori perimbangan sumber daya menunjukkan bahwa ketegangan sosial dapat muncul ketika distribusi pelayanan publik dianggap tidak adil. Ketika sumber daya terbatas, kelompok tertentu, baik berdasarkan status ekonomi, politik, atau identitas sosial, mungkin merasa terpinggirkan atau tidak terwakili dalam kebijakan pemerintah. Konflik ini seringkali diwujudkan dalam protes sosial atau gerakan yang menuntut perubahan dalam sistem pelayanan publik. Contoh konkret bisa dilihat dalam ketidaksetaraan akses terhadap pelayanan kesehatan atau pendidikan. Kelompok dengan kekuatan politik dan ekonomi yang lebih besar sering kali mempengaruhi alokasi sumber daya publik, sementara kelompok yang lebih lemah, meskipun memiliki kebutuhan lebih mendesak, mendapatkan sedikit perhatian.

Dalam menghadapi perimbangan sumber daya yang tidak merata, pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk menciptakan kebijakan yang adil dan merata. Beberapa langkah yang dapat dilakukan adalah 1). Memastikan akses yang setara terhadap layanan publik bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok yang kurang beruntung. 2). Mengalokasikan sumber daya secara proporsional dengan kebutuhan, tidak berdasarkan kekuatan politik atau ekonomi. 3). Meningkatkan transparansi dalam pengambilan keputusan agar masyarakat dapat memahami alasan di balik kebijakan yang diambil.

Teori institusi sosial dan perimbangan sumber daya Randall Collins membantu kita memahami bahwa pelayanan publik tidak hanya sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga sebagai arena pertarungan bagi akses terhadap sumber daya terbatas. Ketegangan yang muncul dari ketidakadilan dalam distribusi sumber daya ini dapat merusak stabilitas sosial dan memperburuk hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Pemerintah harus berperan aktif dalam menciptakan kebijakan pelayanan publik yang inklusif dan adil, untuk memastikan bahwa setiap lapisan masyarakat mendapatkan manfaat yang sebanding dengan kebutuhan mereka. Dalam konteks ini, pelayanan publik dapat menjadi instrumen untuk menciptakan masyarakat yang lebih adil, sejahtera, dan stabil.

Penulis : Marzuqo Septianto

Asisten Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat