

TEORI KONSTRUKTIVISME DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 07 Agustus 2025 - papua

Sebagai lembaga negara yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia tidak hanya bekerja menegakkan hukum dan prosedur administratif, tetapi juga untuk membentuk kesadaran kolektif bahwa pelayanan yang adil, transparan dan akuntabel adalah hak setiap warga negara. Hal tersebut merupakan sebuah pendekatan yang sejalan dengan pandangan teori konstruktivisme

Teori Konstruktivisme yang berkembang dalam kajian hubungan internasional dan ilmu sosial, berpandangan bahwa realitas sosial dibentuk oleh konstruksi sosial seperti norma, nilai, identitas dan interaksi antar aktor. Dalam konteks pelayanan publik, teori ini melihat bahwa pengawasan tidak hanya bergantung pada aturan formal atau struktur institusi, tetapi juga pada bagaimana persepsi, pemahaman dan nilai masyarakat terbentuk mengenai pelayanan itu sendiri.

Dalam implikasinya, teori konstruktivisme dalam pengawasan pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa aspek berikut, yaitu :

1. Partisipasi aktif masyarakat : masyarakat dianggap sebagai aktor sosial yang mampu menilai dan membentuk pemahaman atas standar pelayanan publik. Contoh: Warga melaporkan penyimpangan layanan melalui kanal seperti Ombudsman karena mereka mengonstruksi pemahaman bahwa pelayanan seharusnya adil dan transparan.
2. Norma dan nilai sosial : norma seperti keadilan, transparansi, dan akuntabilitas menjadi tolok ukur yang dikonstruksi bersama oleh masyarakat dan penyedia layanan. ketika norma ini dilanggar, maka pengawasan akan muncul dari tekanan sosial dan laporan publik.
3. Peran lembaga pengawas sebagai agen sosial : lembaga seperti Ombudsman tidak hanya menegakkan hukum, tetapi juga membentuk budaya sadar layanan dan mendorong transformasi nilai dalam birokrasi.
4. Perubahan melalui interaksi sosial : konstruktivisme memandang bahwa perubahan pelayanan publik juga terjadi melalui proses belajar sosial antara masyarakat dan pemerintah melalui dialog, kritik, dan pengawasan.

Di Ombudsman Papua pada Tahun 2023, masyarakat mengadukan pelayanan kesehatan yang lambat dan diskriminatif di salah satu Puskesmas di Jayapura. Ombudsman menerima laporan, melakukan klarifikasi dan mendorong pembenahan sistem layanan. Melalui dialog, muncul kesadaran baru dari pihak Puskesmas bahwa layanan harus inklusif dan cepat perubahan ini merupakan hasil dari konstruksi sosial atas nilai "layanan yang setara".

Dalam perspektif konstruktivisme, pengawasan pelayanan publik bukan sekadar soal mekanisme hukum, tapi soal bagaimana nilai dan pemahaman dibentuk dan diinternalisasi oleh masyarakat dan pemerintah. Konstruktivisme menekankan pentingnya kesadaran, partisipasi dan pembentukan norma sebagai dasar perubahan layanan publik yang lebih baik.

Oleh : Nerlin M. Wetapo

Mahasiswa Magang dari Universitas Cenderawasih.