

Ontologi Sosial dalam Administrasi Publik: Implikasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Didin Halim*, Herman H, Sri Devita Pasae, Japaruddin, Waode Fitri Noviana Putri

Universitas Negeri Makassar

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana ontologi sosial dapat digunakan sebagai alat untuk mereformasi administrasi publik, sehingga pelayanan publik menjadi lebih inklusif dan berorientasi pada nilai-nilai sosial yang berkelanjutan. Metode dalam penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif-kualitatif yang memungkinkan peneliti menggunakan fenomena secara komprehensif. Sumber data yang digunakan adalah data sekunder yang diperoleh dari berbagai literatur ilmiah, seperti buku, artikel, hasil penelitian terdahulu, serta publikasi akademik lainnya yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ontologi sosial dengan administrasi publik berperan sebagai landasan, penerjemah konteks, dan penerjemah kebijakan untuk memastikan efektivitas pelayanan. Implikasi utama terhadap pelayanan publik bahwa ontologi sosial dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui reformasi institusional, pendidikan birokrat, dan partisipasi masyarakat, sehingga memperkuat legitimasi pemerintah dan kepercayaan publik.

Kata Kunci: Ontologi, Ilmu Sosial, Administrasi Publik, Pelayanan

DOI:

<https://doi.org/10.47134/villages.v7i1.368>

*Correspondence: Didin Halim

Email: didinhalim@unm.ac.id

Received: 22-01-2026

Accepted: 22-02-2026

Published: 22-03-2026



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study aims to obtain a deeper understanding of how social ontology can be employed as an instrument for reforming public administration, thereby enabling public services to become more inclusive and oriented toward sustainable social values. The research adopts a qualitative method with a descriptive-qualitative approach, allowing the researcher to examine phenomena comprehensively. The data utilized consist of secondary sources derived from various scholarly literatures, such as books, articles, previous research findings, and other relevant academic publications. The results indicate that social ontology and public administration function as a foundational framework, a contextual interpreter, and a policy translator to ensure service effectiveness. The main implication for public service is that social ontology can enhance the quality of public service delivery through institutional reform, bureaucratic education, and community participation, thereby strengthening governmental legitimacy and public trust.

Keywords: Ontology, Social Sciences, Public Administration, Public Services

Pendahuluan

Ontologi sosial adalah salah satu cabang filsafat yang mengkaji hakikat realitas sosial, yakni bagaimana entitas sosial seperti institusi, norma, peran, kewenangan, dan identitas dapat eksis serta diakui sebagai bagian dari dunia sosial. Searle (1995) menjelaskan bahwa realitas sosial terbentuk melalui konstruksi kolektif, terutama melalui aturan konstitutif yang memberikan status dan fungsi tertentu kepada objek atau tindakan.

Berbeda dengan ontologi fisik yang menelaah keberadaan objek material, ontologi sosial menekankan bahwa sesuatu dapat “ada” karena adanya pengakuan, kesepakatan, dan praktik sosial yang berkelanjutan.

Ontologi sosial merupakan cabang ontologi yang secara khusus membahas realitas sosial, termasuk struktur sosial, institusi, norma, dan tindakan manusia. Ontologi sosial berusaha menjelaskan bagaimana fenomena sosial terbentuk, bagaimana ia berfungsi, dan apa yang menjadikannya “nyata”. Margaret Archer (1995) mengembangkan konsep *morfogenesis*, yang menunjukkan bahwa struktur sosial dan tindakan manusia saling memengaruhi dan terus berubah secara berkelanjutan. Dalam kerangka ini, ontologi sosial menjelaskan bagaimana individu dan struktur sosial berada dalam relasi yang dinamis.

Terdapat berbagai permasalahan ontologi sosial dalam administrasi publik khususnya pada pelayanan publik, dikarenakan adanya ketidaksesuaian antara hakikat institusi publik sebagai konstruksi sosial yang berorientasi pada nilai publik dengan praktik birokrasi yang sering kali bersifat hierarkis, kaku, dan berjarak dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu permasalahan utama yaitu adanya ketidaksesuaian antara kondisi nyata di masyarakat dan aturan atau sistem yang dibuat oleh pemerintah. Searle (1995) menjelaskan bahwa lembaga publik berjalan dengan menciptakan “fakta sosial” yang hanya dapat berfungsi jika mendapat dukungan dan pengakuan dari masyarakat. Jika dukungan yang ada terdapat kelemahannya misalnya seperti layanan publik yang tidak responsif, bersifat diskriminasi, atau sulit diakses, maka hak-hak masyarakat terhadap layanan tersebut tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Kurangnya pengakuan terhadap keberagaman identitas dan latar sosial masyarakat, menjadi salah satu masalah ontologi sosial administrasi publik dalam pelayanan publik. Hal tersebut menjadikan layanan publik tidak lagi inklusif dan tidak mampu memenuhi kebutuhan kelompok rentan. Permasalahan-permasalahan tersebut juga memberikan dampak yang mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik, munculnya ketidakadilan sosial, meningkatnya beban administratif bagi masyarakat, dan melemahnya kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, diperlukan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai ontologi sosial administrasi publik agar pelayanan publik dapat dijalankan sesuai hakikatnya sebagai relasi sosial antara negara dan warga.

Peran pemerintah dalam mengatasi permasalahan yang muncul sangat diperlukan. Pemerintah perlu membangun konstruksi institusional yang menegaskan kembali status birokrasi sebagai pelayan publik, yaitu entitas sosial yang memperoleh legitimasi melalui transparansi, akuntabilitas, dan transparansi masyarakat. Penyelenggara layanan publik juga harus memahami bahwa “fakta sosial” seperti hak warga negara, prosedur layanan,

atau peran birokrat tidak hanya bersifat administratif, tetapi merupakan kategori sosial yang memiliki makna moral dan etis sehingga diperlukan desain kebijakan yang lebih inklusif dan berbasis pada nilai-nilai publik. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ontologi sosial administrasi publik, penyelenggara pemerintahan dapat menciptakan pelayanan publik yang lebih adil, responsif, dan berorientasi pada pemenuhan hak-hak warga negara.

Tujuan penelitian tersebut untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana ontologi sosial dapat digunakan sebagai alat untuk mereformasi administrasi publik, sehingga pelayanan publik menjadi lebih inklusif dan berorientasi pada nilai-nilai sosial yang berkelanjutan. Pemahaman mengenai ontologi sosial dalam administrasi publik sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan memahami bagaimana realitas sosial, aktor, dan struktur birokrasi saling berhubungan, pemerintah dapat merancang pelayanan yang lebih responsif, adil, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Pemahaman ini juga membantu pemerintah mengidentifikasi akar permasalahan dalam pelayanan, memperbaiki proses kerja, serta memastikan kebijakan yang dibuat benar-benar mencerminkan kondisi sosial yang ada. Pada akhirnya, penguatan ontologi sosial administrasi publik berdampak positif terhadap kinerja pemerintah, meningkatkan kepercayaan publik, dan memperkuat efektivitas tata kelola pemerintahan secara keseluruhan.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif-kualitatif yang memungkinkan peneliti menggunakan fenomena secara komprehensif berdasarkan data yang diperoleh. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menyusun analisis teoritis yang sistematis terkait hakikat administrasi publik, struktur sosial birokrasi, serta nilai-nilai pelayanan publik. Sumber data dalam penelitian ini meliputi data sekunder yang diperoleh dari berbagai literatur ilmiah, seperti buku, artikel, hasil penelitian terdahulu, laporan pemerintahan, serta publikasi akademik lainnya yang relevan dengan tema ontologi sosial, administrasi publik, dan pelayanan publik. Data sekunder digunakan untuk memperkuat analisis konseptual dan memberikan landasan teoritis yang valid. Pemilihan sumber data dilakukan secara purposif dengan mempertimbangkan relevansi, kredibilitas, dan kualitas ilmiah agar analisis yang dihasilkan bersifat objektif dan dapat dipertanggungjawabkan.

Hasil dan Pembahasan

Konsep Ontologi Sosial

Ontologi adalah cabang filsafat yang secara umum dianggap sebagai bagian dari metafisika, yang merupakan salah satu aspek utama filsafat. Ontologi memiliki cakupan luas dalam mengkaji segala sesuatu, tidak terikat pada bentuk tertentu, melainkan berusaha untuk memahami esensi atau inti yang melingkupi semua kenyataan dalam bentuk apa pun. Namun demikian, pemahaman ontologi tidak dapat dipisahkan dari bidang filsafat lainnya karena ontologi terkait dengan bidang lain seperti filsafat manusia, alam dunia, pengetahuan, moral, dan sosial. Ontologi sosial mempelajari aspek sosial seperti kelompok, institusi, dan peran, serta bagaimana interaksi individu membentuk dunia. Ontologi sosial juga mempelajari apa yang menjadi "blok pembangun" realitas sosial, seperti kondisi psikologis individu, tindakan kolektif, atau praktik sosial, serta bagaimana kategori sosial seperti ras dan gender dibentuk.

Ontologi sosial bertujuan untuk memahami apa yang menjadikan sesuatu itu "sosial." Ini adalah pertanyaan mendasar yang melampaui sekadar deskripsi, tetapi mencoba mengungkap esensi dari entitas sosial. Dalam konteks administrasi publik, ontologi sosial penting karena menjelaskan bagaimana institusi publik memperoleh legitimasi sosial. Seperti dikemukakan Bhaskar (1979) dalam *critical realism*, struktur sosial tidak hanya dipahami sebagai entitas yang statis, tetapi sebagai hasil interaksi dinamis antara agen dan struktur yang saling memengaruhi. Oleh karena itu, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai proses administratif, tetapi sebagai tindakan sosial yang bergantung pada nilai, norma, dan persepsi masyarakat.

Ontologi Administrasi Publik dan Keterkaitan dengan Ontologi Sosial

Dalam ontologi administrasi publik, identifikasi benda, nilai, dan struktur yang menjadi dasar dari praktik administrasi dibahas. Henry (2017) menyatakan bahwa studi administrasi publik mencakup lembaga pemerintah, kebijakan publik, perilaku birokrasi, dan hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Menurut perspektif ontologis ini, administrasi publik tidak hanya bersifat teknokratis; itu juga terkait dengan tujuan, nilai, dan etika sosial. Dalam ilmu administrasi, ontologi melibatkan dua perspektif yang saling melengkapi yaitu pengalaman terhadap kenyataan nyata dan pemahaman abstrak. Dalam pemikiran ontologi administrasi, kedua perspektif ini saling mendukung dalam menjelaskan dan membenarkan arti administrasi sebagai ilmu, aktivitas, atau lapangan kerja manusia. Ontologi administrasi mencakup kebenaran ontologis dari norma-norma administrasi transendental dan empiris.

Secara etimologis, istilah ontologi berasal dari bahasa Yunani, yakni 'onto' yang berarti sesuatu yang ada, dan 'logos' yang berarti ilmu yang mempelajari keberadaan serta hakikatnya. Dalam ilmu administrasi publik, kajian difokuskan pada tiga pilar utama kehidupan bernegara yaitu legislatif, yudikatif, dan eksekutif serta berbagai aspek yang berkaitan dengan kepentingan publik, seperti kebijakan publik, manajemen sektor publik, pembangunan administratif, tujuan bernegara, dan etika penyelenggaraan pemerintahan (Martono, 2019). Oleh karena itu, ontologi sosial dalam konteks administrasi publik berperan dalam menentukan batas dan fokus penelitian yang mencakup institusi atau organisasi publik, termasuk birokrasi pemerintah maupun organisasi nonpemerintah yang memiliki peran dalam fungsi-fungsi pemerintahan.

Ontologi sosial berperan dalam membedakan ilmu administrasi publik dari induknya, yaitu ilmu politik. Ilmu politik lebih berfokus pada konstitusi dan pengambilan keputusan politik, sedangkan ilmu administrasi publik berfokus pada bagaimana mengelola pemerintahan secara efektif dan efisien. Ontologi sosial membantu menjelaskan perbedaan fokus dan objek kajian antara ilmu administrasi publik dan ilmu politik. Keterkaitan antara ontologi sosial dan administrasi publik muncul ketika praktik birokrasi dipahami sebagai hasil konstruksi sosial.

Menurut Dwiyanto (2018), menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik dipengaruhi oleh persepsi masyarakat mengenai transparansi, keadilan, dan akuntabilitas pemerintah. Hal ini memperlihatkan bahwa ontologi sosial bukan hanya aspek filosofis, tetapi secara langsung memengaruhi bagaimana pelayanan publik dipersepsikan dan dijalankan. Ontologi sosial membantu mengkaji landasan moral dan etika yang mendasari tindakan birokrasi, memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sejalan dengan prinsip-prinsip keadilan, integritas, dan kesejahteraan masyarakat. Keterkaitan ini mencakup analisis struktur dan institusi sosial yang memengaruhi kebutuhan masyarakat, pemahaman nilai dan etika dalam birokrasi, serta perancangan kebijakan yang tepat sasaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Keterkaitan antara ontologi administrasi publik dan ontologi sosial dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Ontologi sosial sebagai landasan, dimana dalam pelaksanaannya ontologi sosial berperan sebagai landasan bagi administrasi publik. Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah tanpa adanya pemahaman terhadap masyarakat dan dinamika sosialnya tentunya kebijakan tersebut tidak akan berjalan efektif.
- b. Ontologi sosial dapat membantu dalam memahami suatu konteks, pemahaman yang mendalam mengenai realitas sosial yang akan diatasi oleh pemerintah melalui kebijakan publik sangat diperlukan dalam suatu administrasi publik. Untuk itu, ontologi sosial

hadir sebagai kerangka kerja dalam menganalisis realitas sosial yang terjadi di masyarakat.

- c. Ontologi sosial sebagai penerjemah kebijakan, dengan adanya ontologi sosial para birokrat dalam menyusun sebuah kebijakan akan lebih mudah dalam menganalisis struktur sosial, institusi, dan hubungan yang berkontribusi terhadap permasalahan publik, sehingga akan menghasilkan kebijakan yang lebih efektif bagi masyarakat.

Implikasi Ontologi Sosial Terhadap Pelayanan Publik

Implikasi ontologi sosial terhadap pelayanan publik sangat mendalam, karena perspektif ini mengungkap bagaimana pelayanan publik tidak hanya sebagai output teknis, tetapi sebagai proses konstruksi sosial yang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh masyarakat. Implikasi ontologi sosial terhadap pelayanan publik dibagi menjadi beberapa aspek utama, yaitu:

- a. Kontruksi Sosial dari Kebutuhan dan Prioritas Pelayanan Publik

Konstruksi sosial terkait kebutuhan dan prioritas pelayanan publik merujuk pada mekanisme di mana masyarakat, melalui interaksi sosial, nilai-nilai budaya, serta wacana politik, menentukan apa yang dipersepsikan sebagai kebutuhan publik yang sah dan mendesak, serta layanan mana yang harus diutamakan oleh entitas pemerintah. Fenomena ini tidak bersifat objektif secara inheren, melainkan terbentuk secara subjektif dalam konteks sosio-kultural tertentu.

Ontologi sosial menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat bukanlah sesuatu yang tetap atau universal, melainkan dibangun melalui diskursus dan interaksi sosial. Dalam administrasi publik, ini berarti bahwa pelayanan publik seperti kesehatan atau pendidikan sering kali didasarkan pada definisi sosial tentang apa yang dianggap "masalah publik". Misalnya, isu seperti kemiskinan ekstrem mungkin tidak dianggap prioritas jika tidak ada kampanye sosial atau tekanan politik yang membangunnya sebagai realitas bersama (Schneider & Ingram, 1993).

Konsep utama dalam konstruksi sosial adalah membangun sebuah realitas dimana kebutuhan publik seperti "kesehatan" atau "keamanan" tidak merepresentasikan realitas ontologis yang universal dan statis, melainkan diinterpretasikan secara variatif tergantung pada konteks sosial. Sebagai ilustrasi, layanan kesehatan yang dilihat sebagai hal yang fundamental di suatu negara mungkin berbeda dengan di negara lain dikarenakan adanya pengaruh nilai-nilai dan keyakinan lokal.

Bahasa serta mekanisme pembedaan (*framing*) suatu isu memegang peran penting dalam proses konstruksi sosial. Pembedaan suatu masalah sebagai "krisis kesehatan masyarakat" versus "tanggung jawab individu" akan menghasilkan tanggapan kebijakan dan prioritas yang secara signifikan berbeda. Kelompok sosial yang berbeda, termasuk

mereka yang berkuasa di dunia politik dan bisnis, dapat mempengaruhi wacana publik untuk memprioritaskan hal-hal yang mereka anggap paling penting, mengorbankan pendapat atau kebutuhan kelompok lain yang tidak memiliki kekuatan politik.

Konstruksi sosial selalu berubah, dan persepsi masyarakat tentang kebutuhan dan prioritas pelayanan publik dapat berubah karena perubahan sosial seperti krisis iklim, penuaan populasi, atau urbanisasi. Hal ini menjadikan konstruksi sosial sebagai salah satu hal yang penting dalam pelayanan publik sehingga nantinya output dari adanya konstruksi sosial tersebut adalah suatu kebijakan publik yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat.

Konstruksi sosial dalam pelayanan publik tentunya memberikan implikasi, pelayanan publik dapat menjadi tidak adil jika konstruksi sosial ini didominasi oleh kelompok elit. Pemerintah mungkin mengalokasikan sumber daya berdasarkan narasi yang menguntungkan kelas menengah, mengabaikan kelompok marginal seperti minoritas etnis atau kelas bawah. Untuk mengatasi ini, administrasi publik perlu melibatkan partisipasi masyarakat dalam mendefinisikan kebutuhan, seperti melalui forum deliberatif atau survei partisipatif, agar pelayanan lebih responsif dan inklusif.

b. Peran Birokrasi sebagai Aktor Konstruksi Sosial

Birokrasi dalam administrasi publik bukanlah mesin netral, melainkan aktor yang aktif membentuk realitas sosial melalui aturan, prosedur, dan interpretasi. Ontologi sosial menekankan bahwa pejabat publik, seperti pegawai negeri, membangun "fakta" tentang layanan melalui praktik sehari-hari. Misalnya, dalam pelayanan kesehatan publik, seorang dokter atau administrator mungkin menafsirkan aturan tentang akses layanan berdasarkan norma sosial lokal, yang bisa menghasilkan diskriminasi tidak disengaja (Lipsky, 1980).

Mekanisme birokrasi sebagian besar memainkan peran penting dalam konstruksi sosial dengan membentuk, menerapkan, dan mengawasi kebijakan, norma, dan prosedur yang mengatur interaksi dan tatanan dalam masyarakat. Berbagai layanan dan proses administrasi, seperti pembuatan KTP, paspor, dan perizinan, diatur oleh birokrasi. Ini menciptakan tatanan sosial dengan menciptakan cara yang seragam dan dapat diprediksi untuk berinteraksi dengan pemerintah dan lembaga publik. Ini menciptakan harapan masyarakat terhadap layanan dan keadilan.

Birokrasi membantu membentuk dan memperkuat nilai dan norma yang dianggap penting oleh masyarakat atau pemerintah. Ini dicapai melalui perancangan dan penerapan kebijakan seperti keadilan sosial, pendidikan, dan kesehatan. Proses internalisasi, objektivasi, dan eksternalisasi membangun realitas sosial, hal ini sejalan dengan konsep sosiologi pengetahuan. Dengan menciptakan struktur formal, dokumen hukum, dan

peraturan tertulis yang terasa nyata dan mengikat bagi individu, terlepas dari perasaan atau interpretasi subjektif mereka, birokrasi membantu memungkinkan objektivasi ini.

Dalam organisasi sektor publik, birokrat sering berperan sebagai pengambil keputusan dan pelaksana kebijakan. Kondisi kehidupan dan kesempatan bagi kelompok atau individu yang berbeda dalam masyarakat secara langsung dipengaruhi oleh keputusan mereka mengenai manajemen sumber daya, penetapan prioritas pembangunan, dan penanganan masalah sosial.

Birokrasi membantu menjembatani aspirasi masyarakat dengan kebijakan pemerintah, bertindak sebagai perantara antara masyarakat umum dan politisi. Interaksi ini secara aktif mempengaruhi cara masyarakat melihat pemerintah dan proses politik. Birokrasi bukan sekadar alat netral; itu adalah aktor aktif dengan tindakan yang memengaruhi interaksi sosial, pengalaman sehari-hari, dan pemahaman individu tentang realitas sosial di sekitar mereka.

Dalam kenyataannya, pelayanan publik sering mengalami "bureaucracy di tingkat jalan", di mana konstruksi sosial pejabat memengaruhi penerapan aturan. Ini dapat menyebabkan perbedaan dalam layanan yang diberikan kepada kelompok sosial atau wilayah tertentu. Administrasi publik harus mendorong pendidikan yang sensitif terhadap ontologi sosial, seperti pendidikan tentang bias budaya, dan membuat orang bertanggung jawab melalui mekanisme umpan balik masyarakat agar lebih efektif.

c. Pengaruh Kekuasaan dan Norma Sosial pada Akses dan Kualitas Pelayanan

Ontologi sosial mengungkap bagaimana kekuasaan sosial membentuk akses terhadap pelayanan publik. Realitas sosial seperti gender, ras, atau kelas ekonomi mempengaruhi bagaimana individu berinteraksi dengan institusi pemerintah. Misalnya, dalam pelayanan pendidikan, norma sosial tentang "prestise" sekolah dapat membuat keluarga miskin merasa tidak layak mengakses layanan berkualitas tinggi, meskipun secara hukum tersedia (Foucault, 1978).

Kekuasaan, baik dalam konteks politik, ekonomi, atau sosial, menentukan distribusi sumber daya dan pengambilan keputusan terkait pelayanan publik. Kebijakan publik dan alokasi anggaran sering dipengaruhi oleh kelompok atau individu yang berkuasa, seringkali untuk kepentingan daerah atau kelompok yang sejalan dengan kepentingan mereka. Karena itu, daerah atau kelompok marginal mungkin menerima sumber daya yang lebih sedikit. Ini berdampak langsung pada ketersediaan dan kualitas layanan seperti rumah sakit, sekolah, dan air bersih.

Ketidaksesuaian kekuasaan dapat muncul sebagai hambatan struktural terhadap akses. Mungkin sulit bagi kelompok yang kurang berkuasa, seperti kelompok miskin,

kelompok minoritas, atau perempuan di masyarakat patriarkal, untuk menyuarakan kebutuhan mereka atau menuntut pelayanan yang lebih baik. Tingkat akuntabilitas penyedia layanan dapat dipengaruhi oleh dinamika kekuasaan. Maladministrasi atau korupsi dalam penyediaan layanan lebih mungkin terjadi jika kelompok berkuasa tidak memprioritaskan transparansi. Pada akhirnya, ini akan mengurangi kualitas layanan bagi semua orang, terutama yang paling rentan.

Norma sosial yang tidak menyenangkan, terutama yang berkaitan dengan gender, dapat menghalangi perempuan dari mengakses layanan kesehatan atau pendidikan tertentu. Contohnya, dalam beberapa budaya, perempuan mungkin memerlukan izin dari anggota keluarga laki-laki untuk mengakses layanan kesehatan, atau mereka mungkin dianggap malu (stigma) karena menderita kondisi medis tertentu.

Adat istiadat tentang kondisi tertentu (seperti status sosial, disabilitas, atau kesehatan mental) dapat menyebabkan stigma dan diskriminasi oleh penyedia layanan atau masyarakat sekitar sehingga membuat orang yang terkena dampak enggan mencari layanan tersebut atau menerima layanan dengan kualitas yang lebih rendah. Keyakinan tentang pengobatan tradisional dibandingkan dengan modern, yang berakar pada norma budaya, dapat memengaruhi pilihan masyarakat tentang layanan kesehatan, menghambat akses yang efektif pada perawatan medis.

Selain itu, norma sosial dapat memengaruhi ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Jika sebuah komunitas terbiasa dengan pelayanan yang buruk dan menganggapnya sebagai hal yang wajar, mereka mungkin tidak akan menuntut perbaikan atau menggunakan mekanisme pengaduan yang tersedia.

Ini berarti bahwa pelayanan publik yang tidak mempertimbangkan konstruksi ini dapat meningkatkan ketidaksetaraan sosial. Pemerintah harus membuat layanan yang mempertimbangkan ontologi sosial, seperti program afirmasi untuk kelompok terpinggirkan atau kampanye untuk mengubah norma sosial tentang akses. Ini dapat meningkatkan kepercayaan publik dan efektivitas layanan karena masyarakat merasa terwakili dalam proses membuat kebijakan.

d. Dinamika Interaksi Sosial dalam Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik melibatkan perubahan dalam hubungan timbal balik antara penyedia layanan (pemerintah atau birokrat) dan penerima layanan (masyarakat). Dinamika interaksi sosial menentukan keberhasilan, efektivitas, dan keberlanjutan inovasi tersebut.

Perspektif ontologi sosial mendorong pemahaman bahwa inovasi dalam pelayanan publik, seperti digitalisasi atau partisipasi masyarakat, adalah hasil dari interaksi sosial.

Misalnya, adopsi teknologi e-government bukanlah proses teknis murni, melainkan konstruksi sosial yang bergantung pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Dunleavy et al, 2006).

Terciptanya inovasi pelayanan publik yang efektif, partisipasi aktif masyarakat sangat diperlukan, baik sebagai penerima maupun pemangku kepentingan dalam desain dan pengawasan. Interaksi sosial membantu menentukan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Jika tidak ada interaksi sosial yang terjadi, inovasi mungkin tidak relevan atau tidak memadai.

Interaksi yang berkelanjutan memungkinkan pemerintah untuk menerima umpan balik, mengembangkan inovasi, dan membuat solusi yang sesuai dengan kebutuhan terbaru. Keterlibatan publik dalam proses inovasi dapat membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan birokrasi. Ini dapat dicapai melalui penggunaan forum konsultasi atau mekanisme pengaduan.

Di dalam organisasi penyedia layanan, dinamika interaksi sosial juga krusial untuk memastikan inovasi dapat diimplementasikan secara efektif. Intervensi dan komitmen pimpinan sangat penting untuk mendorong dan memastikan keberhasilan inovasi. Interaksi antara karyawan dan pimpinan sangat memengaruhi keinginan untuk meningkatkan motivasi dan menerima ide-ide baru.

Seringkali, inovasi membutuhkan perubahan dalam organisasi dan prosedur kerja. Interaksi dan kerja sama tim atau departemen memungkinkan pembelajaran berkelanjutan dan berbagi informasi yang penting untuk rutinisasi inovasi karyawan. Kemauan untuk mengambil bagian dalam perubahan dipengaruhi oleh hal-hal seperti empati dengan rekan kerja, sugesti, dan motivasi. Untuk menghasilkan budaya yang inovatif, diperlukan interaksi sosial yang mendukung dan sistem penghargaan yang jelas.

Pada era digital, interaksi sosial dalam pelayanan publik juga bertransformasi melalui penggunaan teknologi (e-government). Teknologi baru mengubah komunikasi tatap muka menjadi komunikasi digital dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas. Namun, untuk memastikan bahwa komunikasi berjalan dengan baik, diperlukan desain antarmuka yang mudah dipahami dan dukungan teknis yang responsif.

Salah satu konsekuensi positifnya adalah bahwa metode kolaboratif dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik. Untuk membangun kemitraan dengan masyarakat sipil, administrasi publik dapat menggunakan ontologi sosial untuk membangun proyek. Salah satu contohnya adalah pembuatan layanan bersama, di mana warga berpartisipasi dalam menentukan dan menilai layanan tersebut. Ini meningkatkan layanan dan mengurangi resistensi sosial terhadap perubahan.

Secara keseluruhan, implikasi ontologi sosial menunjukkan bahwa pelayanan publik bukanlah entitas statis, melainkan proses dinamis yang dapat diperbaiki melalui pemahaman mendalam tentang konstruksi sosial. Tantangan utamanya adalah mengintegrasikan perspektif ini ke dalam praktik administrasi, yang memerlukan reformasi institusional dan pendidikan bagi pejabat publik.

Dalam konteks administrasi publik, ontologi sosial memiliki dampak pada pelayanan publik karena mengubah perspektif kita tentang realitas sosial yang mendasari pelayanan publik. Kita menjadi lebih sadar bahwa pelayanan publik adalah konstruksi sosial yang berkembang yang merupakan proses teknis. Ini meningkatkan pemahaman kita tentang interaksi antar-aktor, dinamika sosial, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang kompleks. Pada akhirnya, ini dapat berdampak lebih besar pada pembuatan kebijakan, perencanaan strategis, dan pelaksanaan program yang lebih responsif.

Simpulan

Ontologi sosial didefinisikan sebagai studi tentang realitas sosial yang dibangun melalui konstruksi kolektif, aturan konstitutif, dan pengakuan masyarakat. Dalam konteks administrasi publik, institusi pemerintah dan pelayanan publik bukanlah entitas teknokratis semata, melainkan konstruksi sosial yang bergantung pada legitimasi, norma, dan interaksi antara birokrasi serta warga negara. Keterkaitan ontologi sosial dengan administrasi publik dimana ontologi sosial berperan sebagai landasan, penerjemah konteks, dan penerjemah kebijakan untuk memastikan efektivitas pelayanan. Implikasi utama terhadap pelayanan publik meliputi konstruksi sosial kebutuhan dan prioritas yang dapat menyebabkan ketidakadilan jika didominasi elit, peran birokrasi sebagai aktor konstruksi sosial yang memengaruhi implementasi aturan, pengaruh kekuasaan dan norma sosial pada akses serta kualitas layanan yang memperkuat ketidaksetaraan, serta dinamika interaksi sosial dalam inovasi yang mendorong partisipasi masyarakat untuk meningkatkan responsivitas. Secara keseluruhan, pemahaman ontologi sosial dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui reformasi institusional, pendidikan birokrat, dan partisipasi masyarakat, sehingga memperkuat legitimasi pemerintah dan kepercayaan publik. Temuan ini menekankan pentingnya integrasi perspektif ontologi sosial dalam praktik administrasi untuk mencapai pelayanan yang lebih adil, responsif, dan berorientasi pada nilai-nilai publik, meskipun tantangan implementasi memerlukan penelitian lebih lanjut dalam konteks spesifik seperti Indonesia.

Daftar Pustaka

- Archer, M. (1995). *Realist social theory: The morphogenetic approach*. Cambridge University Press.
- Burman, A. (2024). View of Ideal and Nonideal Social Ontology. <https://doi.org/10.25365/jso-2024-9029>
- Bagus, L. (2002). *Kamus filsafat*. Gramedia.
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1966). *The social construction of reality*. Anchor Books.
- Bhaskar, R. (1979). *The possibility of naturalism*. Harvester Press.
- Daniguelo, A. (2020). Ontology in public administration includes potential, positivism and rationalism approaches. *Journal La Sociale*, 1(6), 41–46. <https://doi.org/10.37899/journal-la-sociale.v1i6.209>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The new public service: Serving, not steering*. M.E. Sharpe.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). New public management is dead—Long live digital-era governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467–494.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Foucault, M. (1978). *The history of sexuality: Volume 1 – An introduction*. Pantheon Books.
- Frederickson, H. G. (1997). *The spirit of public administration*. Jossey-Bass.
- Henry, N. (2017). *Public administration and public affairs* (13th ed.). Routledge.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. Russell Sage Foundation.
- Madjid, U. (2011). Ilmu Administrasi ditinjau dari aspek ontologi, epistemologi, dan aksiologi. *Visioner*, 5(3), 374–394.
- Metzinger, T. (2018). *Philosophy and cognitive science*. MIT Press.
- Rosenbloom, D. H. (2015). *Public administration: Understanding management, politics, and law in the public sector*. McGraw-Hill.
- Schneider, A., & Ingram, H. (1993). Social construction of target populations: Implications for politics and policy. *American Political Science Review*, 87(2), 334–347.
- Searle, J. R. (1995). *The construction of social reality*. Free Press.
- Suriasumantri, J. (2010). *Filsafat ilmu: Sebuah pengantar populer*. Pustaka Sinar Harapan.
- Shafwah, N., & Sianturi, R. N. (2024). Ontologi sosial dalam konteks administrasi publik: Implikasi bagi pengembangan kebijakan. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 4(6), 1036–1044. <https://doi.org/10.54957/jolas.v4i6.982>