

CEGAH MALADMINISTRASI DI BALIK MEJA BIROKRASI

Kamis, 30 Juli 2026 - Nurul Istiamuji

Sering kali, ketika kita mendengar kata "pelayanan publik", yang terbayang di pelupuk mata hanyalah tumpukan kertas, antrian panjang yang melelahkan, dan wajah-wajah birokrasi yang kaku, penuh kecewa, penuh luka bahkan residu dari kumpulan tidak percaya.

Kita lupa bahwa di balik loket-loket itu atau meja birokrasi, ada rintihan rakyat kecil, ada harapan seorang ibu yang mengurus jaminan kesehatan anaknya, dan ada doa-doa kaum papa yang menggantungkan nasibnya pada keadilan negara.

Jika kita meresapi pemikiran Hujjatul Islam, Imam Abu Hamid Al-Ghazali (1058-1111 M), kita akan disadarkan pada sebuah hakikat bahwa melayani rakyat bukanlah sekadar urusan administratif duniawi, melainkan sebuah ibadah agung yang bertaut langsung dengan ridha Ilahi.

Dalam mahakaryanya, Al-Tibr al-Masbuk fii Nashihat al-Muluk dan Ihya' Ulumuddin, Al-Ghazali meruntuhkan sekat pembatas antara agama dan negara yang sering kali membelenggu pikiran modern. Bagi beliau, agama dan negara (politik/pelayanan publik) ibarat saudara kembar yang tak bisa dipisahkan. Al-Ghazali menegaskan dengan kalimat yang sangat indah: "Agama adalah poros, dan penguasa adalah penjaga, dan sesuatu yang tidak ada penjaganya pasti akan hancur".

Ini berarti, setiap kali seorang pejabat negara memberikan pelayanan yang baik, jujur, dan adil kepada masyarakat, ia sejatinya sedang menjaga agama Tuhan. Ketertiban, keamanan, dan pemenuhan kebutuhan dasar rakyat adalah prasyarat mutlak agar manusia bisa bersujud dan beribadah dengan tenang.

Negara hadir bukan untuk menumpuk kekayaan kelompok, melainkan untuk mengantarkan manusia pada kebahagiaan abadi di akhirat.

Ada satu fatwa Al-Ghazali yang menggetarkan sanubari dan seharusnya menjadi kompas moral siapa saja yang memegang amanah kekuasaan. Beliau mengingatkan bahwa seorang pemimpin harus rela menanggalkan jubah kesombongannya dan merengkuh rakyat kecil dengan penuh kasih sayang.

Lebih jauh, Al-Ghazali menyatakan bahwa mendatangi rakyat untuk memberi sesuap kebutuhannya adalah lebih baik daripada menyibukkan diri dengan beribadah sunnah. Bayangkan kedalaman maknanya. Ibadah di atas sajadah di keheningan malam memang mulia, tetapi ketika ada seorang warga yang malam itu menangis karena kelaparan atau terabaikan hak-hak sipilnya, maka tugas melayani mereka adalah ibadah yang jauh lebih agung di mata Allah. Dan ini pernah dirasakan oleh salah satu sahabat Nabi Muhammad SAW yakni Umar Bin Khatab.

Kekuasaan atau kepemimpinan (al-wilayah) adalah sebuah kenikmatan dari Tuhan jika digunakan untuk kemaslahatan umat. Namun, jika kekuasaan itu disalahgunakan untuk menindas, menunda-nunda hak rakyat, atau memperkaya diri, maka sang pejabat tidak hanya mengkhianati sumpah jabatannya, tetapi ia sedang menempatkan dirinya sebagai musuh Allah SWT.

Maladministrasi adalah akar dan tragedi moralitas

Lalu, mengapa krisis pelayanan publik dan kezaliman masih sering mencabik-cabik hati kita? Dengan tajam, Al-Ghazali mendiagnosis penyakit kronis ini dalam lhya' Ulumuddin. Beliau menulis sebuah untaian kalimat yang menohok: "Sesungguhnya, kerusakan rakyat disebabkan oleh kerusakan para penguasanya, dan kerusakan penguasa disebabkan oleh kerusakan ulama, dan kerusakan ulama disebabkan oleh cinta harta dan kedudukan...".

Sebuah bangsa akan menangis dan menderita manakala para penguasanya terjangkit penyakit takabbur (sombong) dan kehilangan adab. Ketika meja birokrasi dianggap sebagai takhta raja alih-alih sebagai altar pengabdian, di situlah amanah berubah menjadi bencana.

Al-Ghazali mengingatkan bahwa penguasa wajib menepati janji, berbagi kasih saat rakyat memohon belas kasihan, dan berbuat adil dalam memutuskan perkara. Hal ini sangat sejalan dengan cita-cita modern dalam Undang-Undang Pelayanan Publik kita yang menuntut pelayanan berasaskan kesamaan hak, keprofesionalan, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan demi terciptanya keadilan.

Membaca Al-Ghazali adalah membaca panggilan jiwa. Pemikirannya menyapu bersih pandangan sekuler yang menganggap urusan melayani negara hanyalah urusan angka dan target kerja belaka.

Maka sebuah seruan berdasar pemikiran Al Ghazali bahwa para pelayan publik, para birokrat, dan pemimpin negeri, setiap goresan penanya haruslah yang mempermudah urusan rakyat kecil, setiap senyum yang penyelenggara layanan yang diberikan di loket pelayanan, dan setiap lelah yang dirasakan untuk menghapus air mata kaum mustadafin, adalah tabungan ridha Tuhan untuk insan yang melayani di hari keabadian kelak.

Mari kita kembalikan pelayanan publik pada khitahnya yang suci. Jangan biarkan rakyat menangis karena birokrasi yang tak punya nurani. Sebab, di atas segala undang-undang dan peraturan yang ada, pelayanan publik adalah manifestasi dari cinta seorang hamba kepada Sang Pencipta melalui kasih sayangnya kepada sesama.