

MALADMINISTRASI: DIAM YANG MEMBUNUH

Selasa, 04 Agustus 2026 - Nurul Istiamuji

Kehadiran negara sejatinya didasarkan pada kewajiban konstitusional untuk melayani setiap warga negara dan penduduk dalam memenuhi hak serta kebutuhan dasarnya. Sayangnya, kewajiban ini kerap dikhianati melalui "kebisuan" aparatur negara yang wujudnya terangkum dalam istilah maladministrasi.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dengan tegas mendefinisikan maladministrasi sebagai perbuatan melawan hukum, menyalahgunakan wewenang, hingga kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian bagi masyarakat, baik materiel maupun imateriel.

Dalam praktiknya, sifat mendiamkan (pengabaian) ini bermanifestasi dalam bentuk "penundaan berlarut"-yakni menyandera layanan melebihi baku mutu waktu-serta keengganan atau "tidak memberikan pelayanan" sama sekali kepada warga yang membutuhkan.

Ketika seorang pelaksana layanan publik bersikap apatis dan mendiamkan berkas permohonan warga menumpuk di atas mejanya tanpa kepastian, ia sedang melakukan kejahatan administratif. Diamnya birokrasi ini menyiksa rakyat kecil yang kehidupannya sangat bergantung pada selembarnya perizinan, bantuan sosial, atau jaminan kesehatan dari negara.

Bahkan, bahaya mendiamkan keburukan menjadi peringatan keras dari Al-Qur'an. Bahaya dari "diam" tidak hanya bersumber dari aparat yang mengabaikan tugasnya, tetapi juga dari masyarakat dan tokoh agama yang mendiamkan (membiarkan) keburukan tersebut terjadi tanpa ada upaya mencegahnya. Membiarkan praktik pungutan liar, diskriminasi, atau penindasan birokrasi adalah sebuah kelalaian moral yang fatal.

Al-Qur'an merekam dengan tajam bagaimana kehancuran sebuah peradaban sering kali dimulai dari sikap "diam" para pemuka dan masyarakatnya terhadap perbuatan yang melanggar hukum. Dalam Surah Al-Ma'idah ayat 63, Allah memberikan teguran keras: "Mengapa orang-orang alim mereka, pendeta-pendeta mereka tidak melarang mereka mengucapkan perkataan bohong dan memakan yang haram? Sesungguhnya amat buruk apa yang telah mereka kerjakan itu."

Ayat ini menyadarkan kita bahwa mendiamkan korupsi (memakan yang haram) dan kebohongan publik di birokrasi adalah perbuatan yang amat buruk. Jika masyarakat dan para pengawas diam saja melihat ketidakadilan, keburukan itu akan ternormalisasi dan dianggap sebagai kewajaran.

Selama ini, masyarakat sering kali menjadi korban dari "diamnya" birokrasi. Dalam kacamata hukum, diamnya seorang aparatur negara ketika masyarakat membutuhkan haknya adalah sebuah pelanggaran serius. Peraturan Ombudsman secara tegas mendefinisikan kelalaian, pengabaian kewajiban hukum, hingga penundaan berlarut (melebihi baku mutu waktu standar pelayanan) sebagai bentuk maladministrasi.

Ketika seorang pelaksana layanan publik bersikap apatis, tidak memberikan pelayanan, atau membiarkan aduan masyarakat menggantung tanpa kepastian, ia sedang mempraktikkan "diam yang buruk". Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menuntut kebalikannya; seorang penyelenggara layanan tidak boleh diam tak acuh. Mereka dituntut untuk responsif, proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat, memberikan kepastian hukum, cermat, serta dilarang keras memberikan putusan yang berlarut-larut.

Diamnya aparaturnya terhadap penderitaan warga adalah bentuk penindasan gaya baru, di mana mereka mengkhianati amanah yang diberikan oleh negara. Untuk mencegah tragedi "diam" ini menghancurkan republik, Undang-Undang Pelayanan Publik hadir untuk "memaksa" birokrasi agar mau bersuara dan merespons.

Konstitusi menjamin bahwa masyarakat berhak mengadukan pelayanan yang buruk dan berhak mendapatkan tanggapan atas pengaduan yang diajukannya. Penyelenggara negara wajib dan tidak boleh diam; mereka harus merespons pengaduan masyarakat paling lambat 14 hari sejak diterima, dan wajib memutuskan hasilnya selambat-lambatnya 60 hari.

Bila birokrasi tetap bebal dan masyarakat sudah menyampaikan laporan secara langsung, tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya (didiamkan), pada titik kritis inilah Ombudsman Republik Indonesia wajib turun tangan. Kehadiran Ombudsman adalah untuk memecah "diam yang merusak" tersebut melalui kewenangannya untuk memeriksa dokumen, memanggil paksa pihak yang menghindar, dan menerbitkan rekomendasi yang wajib dilaksanakan. Intinya, publik harus memecah kebisuan, menuntut hak, dan melawan melalui Ombudsman.

Mendiamkan maladministrasi berarti kita sedang membiarkan rumah peradaban kita runtuh dari dalam. Hanya dengan keberanian untuk bersuara, mengawasi, dan menindak segala bentuk kelalaianlah kita dapat menyelamatkan kehormatan pelayanan publik di negeri ini. Sudah saatnya lawan dan cegah maladministrasi. Awasi, tegur, dan laporkan!