MENGGALI MAKNA WILAYATUL MAZHALIM DALAM SENGKARUT PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 04 Agustus 2026 - Nurul Istiamuji

Ketika berurusan dengan birokrasi, masyarakat sering kali harus menelan pil pahit berupa maladministrasi, mulai dari penundaan yang berlarut-larut, prosedur yang berbelit, hingga pengabaian hak dasar. Padahal, pelayanan publik yang inefisien dan tanpa inovasi bukan sekadar masalah teknis, melainkan sebuah tanda bahwa negara telah gagal menghormati kedaulatan dan hak fundamental rakyatnya, yakni melayani.

Untuk menjembatani ketimpangan kuasa antara rakyat dan birokrasi, Indonesia memiliki Ombudsman yang difilosofikan sebagai The People's Defender atau "Pembela Rakyat". Sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik, Ombudsman harus mampu membuktikan dirinya sebagai pengawas utama-tak hanya demi pelayanan publik yang berintegritas, tetapi yang utama adalah menjaga kepercayaan rakyat.

Di tengah kelemahan sistem pengawasan modern inilah, kita perlu menoleh pada konsep peradaban Islam masa lampau yang brilian, yaitu lembaga Wilayatul Mazhalim (Lembaga Penanganan Kezaliman).

Secara filosofis, makna Wilayatul Mazhalim berakar pada komitmen teologis untuk menegakkan keadilan (Al-'Adl) dan mencegah segala bentuk kesewenang-wenangan (kezaliman) yang dilakukan oleh aparat atau pejabat negara yang berkuasa.

Makna terdalam dari Wilayatul Mazhalim bila ditarik ke dalam diskursus pelayanan publik kontemporer adalah kebutuhan mutlak akan sebuah pengawasan yang memiliki "taring" hukum. Berbeda dengan Ombudsman modern yang hanya mengandalkan imbauan atau rekomendasi perbaikan prosedur, Wilayatul Mazhalim pada masa kejayaannya berfungsi sebagai pengadilan khusus yang memiliki wewenang eksekutif dan yudisial sekaligus. Jika ada pejabat yang terbukti zalim dan merugikan hak rakyat, lembaga ini memiliki kekuatan imperatif untuk membatalkan keputusan sewenang-wenang tersebut seketika dan memulihkan hak-hak rakyat secara langsung.

Lebih jauh, esensi Wilayatul Mazhalim mengajarkan bahwa negara tidak boleh kalah oleh arogansi birokrasi. Hakim dalam Wilayatul Mazhalim berwenang menjatuhkan sanksi langsung kepada pejabat tinggi atau bahkan mencopot mereka jika terbukti melakukan maladministrasi berat.

Keberanian mengeksekusi pelanggar inilah yang saat ini sangat dibutuhkan oleh sistem pengawasan pelayanan publik kita, guna mengubah paradigma pelindung rakyat dari sekadar pemberi pengaruh moral menjadi institusi berkekuatan memaksa (Magistrate of Sanction).

Mengadopsi makna dan semangat Wilayatul Mazhalim ke dalam hukum nasional bukan berarti memundurkan tata kelola negara, melainkan sebuah lompatan visioner. Ini adalah sintesis untuk menciptakan model pengawasan pelayanan publik yang "modern secara prosedur, namun memiliki roh keadilan substantif yang sangat kuat".

Pelayanan publik sejatinya bukanlah sekadar deretan prosedur administratif; ia adalah wujud nyata hadirnya negara untuk memenuhi hak sipil, ekonomi, dan sosial masyarakatnya. Ketika pelayanan publik berjalan lamban, tanpa inovasi, dan dipenuhi penyimpangan, pada hakikatnya negara sedang gagal menghormati kedaulatan rakyatnya. Maladministrasi seperti penundaan berlarut, pengabaian kewajiban, hingga pungutan liar tidak boleh dimaklumi sebagai "kesalahan teknis" biasa, melainkan sebuah bentuk pelanggaran hak asasi manusia yang merusak keadilan publik.

Ujungnya, sebuah tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) tidak cukup hanya dengan janji manis. Kita mendambakan perpaduan yang utuh: memberikan "hati" bagi birokrasi yang kaku untuk merangkul rakyatnya, sekaligus menyematkan "gigi yang tajam" pada lembaga pengawasnya agar keadilan publik benar-benar bisa ditegakkan.

Sudah saatnya pelayanan publik kita diatur oleh sistem yang tidak sekadar mengemis kepatuhan hukum, melainkan memiliki ketegasan imperatif untuk menindak setiap kezaliman pelayan negara.

Sejatinya, sebuah negara yang agung adalah negara yang mampu menyeimbangkan dua kekuatan: memiliki keberanian untuk "menggigit" birokrasi yang korup dan zalim, sekaligus memiliki kelembutan nurani untuk merangkul dan memulihkan hak-hak rakyatnya yang terpinggirkan. Mari kita tuntut dan wujudkan pelayanan publik yang tidak hanya cepat secara prosedur, tetapi juga berkeadilan substantif-pelayanan yang memanusiakan manusia. Hati, Ahli, dan Aksi.