

MENGHIDUPKAN NURANI BIROKRASI MELAYANI

Selasa, 08 September 2026 - Nurul Istiamuji

"Berikan tanganmu untuk melayani, dan hatimu untuk mencintai." Bunda Teresa

Realitas birokrasi kita acap kali masih terasa dingin, kaku, dan diwarnai oleh pengkhianatan amanah (korupsi dan maladministrasi). Mengapa hal ini terus berulang? Jawabannya melampaui sekadar urusan sistem administrasi: ini adalah krisis moralitas.

Saya coba ambil pemikiran salah satu tokoh Islam yakni al-Imam Syamsuddin Muhammad bin Abu Bakr, yang lebih dikenal sebagai Ibnu Qayyim al-Jauziyyah, pemikirannya hadir tak hanya sarat makna tapi sebagai oase yang menggugah dan relevan untuk menyuntikkan kembali "ruh" ke dalam tubuh pelayanan publik kita. Bila kita coba mengawinkan pemikirannya dengan kondisi saat ini maka masih sangat relevan untuk menjadi renungan.

Pertama mengedepankan yang namanya Ta'dib (Adab) mencegah lahirnya "koruptor pintar" krisis terbesar dalam ranah publik saat ini adalah surplus orang pintar namun defisit orang jujur.

Banyak aparatur negara yang mahir secara teknis, namun gagal secara moral. Hal ini sejalan dengan analisis mengenai realitas pendidikan bahwa kebanyakan koruptor yang merugikan masyarakat dan negara justru adalah orang yang pandai, dikarenakan keilmuannya tidak berjalan lurus dengan moralnya.

Ibnu Qayyim memberikan solusi fundamental yaitu penyelenggaraan urusan umat harus dikembalikan pada hakikat pendidikan jiwa (tarbiyah dan tazkiyatun nafs). Pemenuhan kapasitas aparatur tidak boleh hanya sebatas transfer ilmu (ta'lim atau tadrīs), melainkan harus sampai pada tahap ta'dib (pembentukan adab dan akhlak).

Bagi Ibnu Qayyim, kebahagiaan dan kesuksesan sejati hanya bisa diraih dengan membentengi diri dari akhlak tercela (mazmumah). Ia sangat keras memperingatkan agar manusia tidak diberi ruang untuk berbohong dan berkhianat, karena kedua hal inilah yang akan merusak bangunan kebahagiaan jiwa dan menghalangi datangnya kebaikan. Dalam konteks pelayanan publik, kejujuran dan pantang berkhianat adalah fondasi utama agar pelayanan bebas dari pungutan liar dan penyalahgunaan wewenang.

Nilai yang kedua adalah birokrasi yang responsif dan menyelami hikmah (Kebijaksanaan) hukum. Seringkali, pelayanan publik terasa menyiksa karena aparatur hanya berlindung di balik kekakuan teks peraturan, melupakan kemanusiaan di seberang loket.

Ibnu Qayyim mengajarkan hal yang sebaliknya. Melalui pendekatan tafsirnya yang bercorak Ijtima'iy (sosial-kemasyarakatan), Ibnu Qayyim menunjukkan sikap yang sangat responsif terhadap dinamika sosio-historis masyarakat.

Lebih dalam lagi, meskipun beliau seorang ahli hukum Islam, Ibnu Qayyim selalu menekankan pendekatan "filsafat hukum"; beliau lebih menyoroti hikmah di balik sebuah aturan dibandingkan sekadar teks hukumnya secara kaku. Inilah esensi pelayanan publik yang sejati.

Para abdi negara harus memahami mengapa sebuah kebijakan dibuat yaitu demi kemaslahatan dan kemudahan rakyat-bukan menjadikannya alat untuk mempersulit urusan masyarakat. Aturan harus diterapkan dengan menghayati nilai-nilai keadilan dan kebijaksanaan di baliknya.

Terakhir moderasi dan Keadilan dalam melayani dalam disiplin ilmu Hadis, Ibnu Qayyim dikenal dengan metodologinya yang moderat. Ia tidak terlalu kaku dan mempersulit (mutasyaddid), namun juga tidak terlalu longgar atau menggampangkan masalah (mutasahhil). Prinsip keseimbangan ini sangat relevan untuk diaplikasikan dalam loket-loket pelayanan publik masa kini.

Simpulannya bahwa aparatur negara saat ini dituntut untuk profesional dan proporsional: mereka tidak boleh mempersulit rakyat dengan birokrasi yang berbelit-belit (terlalu kaku), namun di sisi lain harus tetap menjaga kepatuhan pada standar operasional agar tidak terjadi kecurangan (terlalu longgar). Pemenuhan hak masyarakat harus sebanding dengan kewajiban yang dilaksanakan secara adil.

Mengubah meja birokrasi menjadi ladang ibadah dalam pandangan Ibnu Qayyim, seluruh aktivitas manusia pada akhirnya harus bermuara pada nilai Ubudiyah (penghambaan kepada Sang Pencipta). Jika prinsip ini dipegang teguh, makna pelayanan publik akan berubah drastis.