

# MENITI JALAN LURUS MELAYANI

Senin, 14 September 2026 - Fuad Mushofa

"Kepercayaan masyarakat adalah mahkota tertinggi dari pelayanan publik. Ia tidak dapat dibangun instan dengan pencitraan, melainkan dipupuk setiap hari melalui tiga pilar utama: integritas yang jujur, kapasitas pelayanan yang andal, dan tata kelola yang transparan"

Saya tertarik membaca satu warisan sejarah peradaban Islam di Nusantara yang juga menyimpan sebuah warisan intelektual yang luar biasa, yakni kitab Al-Sirat al-Mustaqim karangan Syekh Nur al-Din al-Raniri.

Kitab yang diakui sebagai karya fiqh (hukum Islam) tertua dan terawal di Asia Tenggara ini bukan sekadar rujukan ibadah, melainkan sebuah mahakarya yang menjadi penentu arah dan halatuju nilai-nilai peradaban Melayu-Islam pada masanya.

Secara harfiah, Al-Sirat al-Mustaqim bermakna "Jalan yang Lurus". Jika kita menarik benang merah filosofis dari "Jalan yang Lurus" ini ke dalam konteks ketatanegaraan modern, kita akan menemukan relevansi yang sangat mendalam dan sistematis terkait dengan Pelayanan Publik dan eksistensi Ombudsman Republik Indonesia. Bagaimana konsepsi fiqh masa lalu ini bisa membingkai wajah birokrasi kita hari ini?

Dalam ajaran agama, Sirat al-Mustaqim adalah jalan kebenaran yang membawa manusia pada keselamatan. Dalam ruang lingkup bernegara, "Jalan yang Lurus" itu adalah pemenuhan kewajiban negara terhadap rakyatnya. Hal ini secara tegas diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya.

Pelayanan publik yang lurus adalah pelayanan yang memegang teguh asas kepatuhan pada hukum, kepentingan umum, kesamaan hak, dan tidak diskriminatif. Ketika birokrasi melayani masyarakat dengan cepat, mudah, terjangkau, dan tanpa membedakan status sosial, sejatinya aparaturnya sedang mengamalkan fiqh sosial (muamalah) yang membawa kemaslahatan umat.

Birokrasi yang baik adalah birokrasi yang berjalan di atas rel Sirat al-Mustaqim, tidak berbelok pada kepentingan pribadi atau golongan, melainkan lurus mengabdikan pada kesejahteraan umum.

Namun, layaknya manusia yang rentan tergoda untuk keluar dari jalan yang lurus, birokrasi pun kerap terjangkit penyakit. Sebelum era reformasi, dan bahkan hingga saat ini, penyelenggaraan negara sering diwarnai oleh praktik maladministrasi seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme. Penundaan layanan, pungutan liar, ketidakpastian hukum, dan pelayanan yang diskriminatif adalah bentuk penyimpangan birokrasi.

Ketika hak-hak rakyat ditelantarkan, birokrasi telah kehilangan arah peradabannya. Jika meminjam perspektif kitab Al-Sirat al-Mustaqim yang menjadi pedoman agar masyarakat terhindar dari kesesatan, maka dalam konteks negara diperlukan sebuah mekanisme kontrol agar aparaturnya tidak tersesat dalam wewenang yang dimilikinya.

Di sinilah letak urgensi lembaga pengawas. Untuk memastikan aparaturnya tetap berada di jalur Sirat al-Mustaqim, negara menghadirkan Ombudsman Republik Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Ombudsman dibentuk sebagai lembaga negara yang bersifat mandiri dan bebas dari campur tangan kekuasaan mana pun.

Tugas utama Ombudsman adalah mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang. Berbeda dengan pengadilan yang cenderung menghukum, Ombudsman beroperasi dengan asas kepatutan, keadilan, dan keseimbangan. Lembaga ini lebih mengedepankan pendekatan persuasif untuk menyadarkan aparatur negara agar memperbaiki layanannya.

Hukum fiqh di masa lalu menuntun individu pada kesalehan personal, sementara instrumen hukum Pelayanan Publik dan Ombudsman menuntun aparatur pada kesalehan sosial dan struktural. Selama birokrasi kita bersedia diawasi, mau mendengarkan keluhan rakyat, dan terus memperbaiki diri melalui rekomendasi atau tindakan korektif Ombudsman, maka cita-cita mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera bukanlah sebuah utopia.

Dalam kacamata filosofis, Ombudsman adalah "muhtasib" (pengawas moral/publik) di era modern. Ketika ada warga yang menjadi korban maladministrasi melapor, Ombudsman akan melakukan investigasi dan mengeluarkan rekomendasi agar instansi terkait kembali ke "Jalan yang Lurus". Ombudsman hadir untuk memastikan bahwa asas-asas pemerintahan yang baik tidak hanya menjadi slogan, tetapi benar-benar terwujud dalam loket-loket pelayanan publik.

Membaca ulang makna pelayanan publik dan peran Ombudsman dalam bayang-bayang mahakarya Al-Sirat al-Mustaqim karya Al-Raniri menyadarkan kita pada satu hal fundamental: mengurus negara dan melayani rakyat adalah sebuah ikhtiar peradaban.

Mari jadikan tata kelola pemerintahan yang bersih dan melayani sebagai manifestasi nyata dari Sirat al-Mustaqim-jalan lurus pengabdian kepada rakyat dan Tuhan saya tutup dengan kalimat hikmah

"Saat seorang pelayan publik mengulurkan tangan dengan penuh kasih, kesabaran, dan keadilan tanpa pandang bulu, ia sedang memantulkan sifat pengasih dan penyayang Tuhan di muka bumi. Di situlah pelayanan publik berubah dari sekadar pekerjaan administratif menjadi perjalanan spiritual yang suci."