

PELAYANAN PUBLIK DAN PERAN OMBUDSMAN DALAM KACAMATA AL-MUHASIBI

Rabu, 19 Agustus 2026 - Nurul Istiamuji

Birokrasi dan pelayanan publik sejatinya adalah cermin dari peradaban sebuah bangsa. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, negara kita telah menetapkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah kewajiban mutlak untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara. Namun, di balik megahnya amanat undang-undang tersebut, kita masih sering menyaksikan penyakit maladministrasi, birokrasi yang kaku, dan hilangnya empati di loket-loket pelayanan.

Untuk menyembuhkan penyakit ini, kita perlu menyelami kembali hakikat pelayanan publik melalui kaca mata spiritualitas yang rasional. Salah satu pemikir besar abad ke-9, Al-Harits ibn Asad Al-Muhasibi, seorang tokoh yang digelar Ustadz Al-Sir'n (Maha Guru para peniti jalan spiritual), menawarkan refleksi yang sangat menggugah tentang makna kekuasaan, pelayanan, dan pentingnya pengawasan.

Dalam karya monumentalnya, Al-Ri'ayah li Huquq Allah (Memelihara Hak-Hak Allah), Al-Muhasibi meletakkan sebuah fondasi filosofis yang menggetarkan hati: melayani rakyat pada hakikatnya adalah melayani Tuhan.

Al-Muhasibi menegaskan bahwa seorang pemimpin atau pejabat publik adalah "penggembala" umat manusia yang diwajibkan untuk menjaga seluruh urusan orang-orang yang dipimpinnya, baik urusan khusus maupun umum. Ia mengutip kegelisahan luar biasa dari Khalifah Umar bin al-Khattab: "Sekiranya seekor domba hilang di pinggir Sungai Efrat, aku khawatir Allah akan meminta pertanggungjawaban kepadaku."

Bagi Al-Muhasibi, setiap hal yang diwajibkan Allah atas hamba-Nya termasuk kewajiban penyelenggara negara terhadap kelompok masyarakat adalah bagian tak terpisahkan dari memelihara hak-hak Allah. Ini berarti, setiap kali seorang aparatur negara melantarkan berkas rakyat, memperumit birokrasi, atau melakukan diskriminasi, ia sejatinya tidak hanya sedang melanggar Undang-Undang Pelayanan Publik, tetapi ia sedang merampas hak Tuhan yang diamanatkan ke pundaknya.

Lalu, mengapa maladministrasi terus terjadi? Al-Muhasibi mendiagnosis bahwa kerusakan tindakan selalu berakar pada kerusakan jiwa. Birokrasi yang korup lahir dari karakter hewani dan anasir perusak (muhlikat) yang bersemayam dalam diri aparatur, seperti kibr (sombong), hasad (iri-dengki), riya' (pamer kekuasaan), dan 'ujub (takjub pada diri sendiri). Tak salah ada yang menyebut akar maladministrasi adalah penyakit hati (muhlikat).

Ketika seorang pejabat dijangkiti kesombongan, ia akan melihat rakyat sebagai pemohon yang hina, bukan sebagai majikan yang harus dilayani. Hal ini bertentangan dengan asas kepatuhan, keadilan, dan keseimbangan hak yang menjadi napas pelayanan publik kita. Al-Muhasibi mengingatkan bahwa jika jiwa manusia tidak diisi dengan ketakwaan, maka ia akan tertipu oleh gemerlap dunia dan merasa aman dalam kelalaiannya.

Untuk mencegah jiwa-jiwa yang tertipu ini merusak negara, Al-Muhasibi menawarkan satu metode utama yang melekat pada namanya sendiri, yaitu muhasabah (introspeksi dan evaluasi diri). Dalam konteks ketatanegaraan modern, konsep muhasabah ini menemukan manifestasinya pada lembaga Ombudsman Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 melahirkan Ombudsman sebagai lembaga negara mandiri yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik demi mencegah maladministrasi, korupsi, kolusi, dan nepotisme. Ombudsman adalah representasi "mata hati" negara untuk melakukan evaluasi eksternal ketika birokrasi gagal melakukan evaluasi internalnya secara objektif.

Korelasi antara pemikiran Al-Muhasibi dan peran Ombudsman menjadi sangat indah jika kita melihat klasifikasi muhasabah ala Al-Muhasibi. Ia membagi muhasabah menjadi dua dimensi: yakni Mustaqbal al-A'mal (evaluasi atas amalan yang akan dilakukan/tindakan preventif) dan Mustadbar al-A'mal (evaluasi atas amalan yang telah

dilakukan/tindakan korektif).

?Kedua dimensi ini secara sempurna memotret kewajiban Ombudsman saat ini. Di satu sisi, Ombudsman melakukan fungsi *Mustaqbal al-A'mal* melalui tugasnya dalam melakukan upaya pencegahan maladministrasi serta memberikan saran perbaikan regulasi sebelum sebuah kebijakan merugikan rakyat.

?Di sisi lain, Ombudsman juga melakukan fungsi *Mustadbar al-A'mal* dengan menerima pengaduan, melakukan investigasi, dan mengoreksi dugaan penyimpangan yang telah terjadi di lapangan.

?Pemikiran *Al-Muhasibi* mengajak kita untuk keluar dari cara pandang birokrasi yang sekuler dan kering. Pelayanan publik bukanlah sekadar rutinitas administratif, melainkan ladang amal untuk membuktikan ketaatan kita kepada Sang Pencipta.

?Sinergi antara muhasabah personal di dalam dada setiap aparatur negara dan muhasabah struktural melalui lembaga Ombudsman RI akan menciptakan pemerintahan yang adil, bersih, dan sejahtera.

?Hanya dengan aparatur yang senantiasa mengaudit hatinya, serta diawasi oleh institusi Ombudsman RI yang tegak tanpa diskriminasi, kita dapat memastikan bahwa tidak ada lagi hak-hak rakyat kecil yang tercecer di lorong-loket birokrasi kita.

?Semoga lembaga pengawas seperti Ombudsman juga bisa memaknai keberadaannya sebagai institusionalisasi muhasabah, bukan lembaga tempat rakyat selalu disalahkan atau tempat memperjuangkan orang-orang yang salah.