

RESTORASI PELAYANAN PUBLIK: MENIADAKAN SEKAT ANTARA NEGARA DAN WARGA

Senin, 21 September 2026 - Fuad Mushofa

Pelayanan publik mencapai puncak kemuliaannya saat berhasil menyatukan tiga keteladanan: keikhlasan Hati, ketangguhan Ahli, dan ketuntasan Aksi.

Konsep "negara pelayanan publik" (public service state) sering kali kita pandang sebagai produk peradaban Barat modern. Padahal, jika kita meresapi maknanya, negara pelayanan publik adalah manifestasi dari sebuah pemerintahan yang hadir secara nyata untuk menyelesaikan kerumitan hidup rakyatnya. Di Indonesia, Melayani masyarakat sesungguhnya bukan sekadar kewajiban administratif yang transaksional, melainkan wujud pengabdian moral dan ibadah untuk mengaktualisasikan sifat pengasih serta penyayang Tuhan di muka bumi.

Sejarah peradaban Islam mencatat sebuah lompatan spektakuler tentang bagaimana sebuah negara mengejawantahkan pelayanan publik yang paripurna di bidang hukum keperdataan. Jauh sebelum undang-undang modern lahir, Kekhalifahan Turki Utsmani (Ottoman Empire) telah memberikan teladan abadi melalui kodifikasi hukum perdata pertama di dunia Islam: Majallat al-Ahkam al-Adliyyah.

Bayangkan sebuah negara yang luas, di mana transaksi perdagangan berputar cepat dan masalah ekonomi masyarakat semakin kompleks. Di saat rakyat mencari keadilan di pengadilan, mereka justru dihadapkan pada kebingungan karena para hakim (qadhi) kerap kali menjatuhkan putusan yang berbeda-beda untuk kasus yang sama. Perbedaan ini terjadi karena para hakim merujuk pada pendapat yang beragam di dalam literatur fiqh Mazhab Hanafi.

Dalam kacamata pelayanan publik modern, ketiadaan kepastian hukum adalah bentuk kegagalan negara dalam melindungi warganya dari penyalahgunaan wewenang. Menyadari hal ini, pemerintahan Utsmani di bawah komando Sultan Abdul Hamid II tidak tinggal diam. Negara mengambil tanggung jawab penuh dengan membentuk sebuah komite ulama yang dipimpin oleh Ahmed Cevdet Pasha untuk merumuskan sebuah konstitusi perdata yang baku.

Proses kodifikasi yang berlangsung dari tahun 1868 hingga 1889 Masehi ini melahirkan Majallat al-Ahkam al-Adliyyah, sebuah mahakarya yang menyeleksi pendapat terkuat (tarjih) dan paling relevan dengan kebutuhan masyarakat pada zamannya. Ini adalah tindakan heroik sebuah negara pelayanan publik: negara hadir untuk mengakhiri kesimpangsiuran, menghapus kesulitan para hakim dalam mencari rujukan, dan yang terpenting, memberikan kepastian serta keadilan bagi rakyat yang bersengketa.

Hukum yang Melayani, Bukan Membelenggu

Nilai paling menggugah dari lahirnya Majallat al-Ahkam adalah filosofi di baliknya. Penyusunan kitab undang-undang ini tidak hanya sekadar memilih pendapat yang kuat dalam mazhab, melainkan secara sadar memilih pendapat yang paling sesuai dengan permasalahan nyata yang dihadapi masyarakat.

Hal ini sangat sejiwa dengan prinsip pelayanan publik saat ini, di mana penyelenggaraan layanan harus beradaptasi dengan perubahan zaman demi memberikan kemudahan dan keterjangkauan bagi masyarakat.

Majallat hadir bukan untuk mengekang, melainkan untuk memberikan landasan operasional (Standard Operating Procedure/SOP) yang jelas bagi lembaga peradilan, sehingga tidak ada lagi rakyat yang menjadi korban putusan pengadilan yang sewenang-wenang. Dengan kodifikasi ini, negara Turki Utsmani membuktikan bahwa mereka berhak merumuskan dan membatasi wilayah yuridisnya demi satu tujuan utama: melayani kemaslahatan umat.

Belajar dari Sejarah Majallat al-Ahkam al-Adliyyah menggugah kesadaran kita bahwa ruh dari sebuah "negara pelayanan publik" adalah empati dan inovasi. Ketika sistem yang ada sudah usang dan merugikan masyarakat, negara tidak boleh bersembunyi di balik kekakuan tradisi atau birokrasi. Ia harus berani turun tangan, mereformasi sistem, dan merumuskan aturan baru yang mengurai benang kusut kehidupan rakyatnya.

Maka benar kata hikmah ini Pelayan publik yang bijak tidak memandang keluhan dan kritik masyarakat sebagai ancaman, melainkan sebagai "teguran cinta" untuk membersihkan dan membenahi kualitas pengabdianya.

Maka, bagi para pemangku kebijakan dan pelayan publik di era modern, Majallah adalah monumen sejarah yang mengingatkan kita: peradaban yang agung tidak hanya dibangun lewat megahnya infrastruktur fisik, tetapi melalui keberanian negara dalam menghadirkan kepastian hukum, keadilan, dan pelayanan yang memanusiakan manusia. Pertanyaannya sudah kah negara kita punya hal yang sama?.