

# PELAYANAN PUBLIK KHALIFAH UMAR

Jum'at, 17 Mei 2019 - Meilisa Fitri Harahap

Salah satu khalifah utama (khalifaturrasyiddin) dalam sejarah pemerintahan Islam adalah Umar Ibnu Khatab. Pemimpin yang terkenal dengan ketegasan, keberaniannya, sekaligus kelembutan hatinya. Di antara bukti kelembutan hati Umar, dapat dilihat saat khawatir dan takut, jika kelak di hari kiamat akan ditanyai dan dimintai pertanggungjawaban oleh Allah SWT. Mengapa sebagai pemimpin dia membiarkan jalan di pegunungan Irak dalam keadaan buruk dan berlubang?

Umar khawatir jika kondisi jalan akan menyebabkan korban jiwa. Sebagai pemimpin dia pasti akan dimintai pertanggungjawaban. Kullukum ro'in, wakullukum mas ulun, setiap orang adalah pemimpin, dan setiap pemimpin akan dimintai pertanggung jawaban. Karena itu, Umar memutuskan memperbaiki jalan tersebut yaitu jalan di pegunungan Irak yang sebenarnya jauh dari pusat pemerintahan khalifah yang terletak di Madinah.

Ibroh atau cerminan yang dapat diambil untuk sekarang adalah seberapa besar kekhawatiran para pemimpin modern. Katakanlah kepala daerah, saat melihat ada jalan atau jembatan yang rusak yang dilewati oleh masyarakat, atau seberapa peduli kepala daerah saat masyarakat mengeluhkan jalan yang mereka lewati berlubang. Bahkan kalau dilihat tak jarang keluhan masyarakat dilancarkan dalam bentuk protes dengan menanam jalan yang berlubang dengan pohon pisang.

Permasalahan kerusakan jalan atau infrastruktur dapat berkaca pada laporan/pengaduan masyarakat yang disampaikan ke Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat, lima besar laporan/pengaduan terhadap keluhan terhadap pelayanan publik adalah masalah infrastruktur/perhubungan. Tahun 2018 terdapat 17 pengaduan yang terkait dengan infrastruktur/perhubungan, di antaranya mengenai jalan atau jembatan yang rusak, yang efeknya dapat mengakibatkan kecelakaan atau korban.

Manariknya, apa yang dilakukan oleh Umar adalah salah satu bentuk pelayanan publik kepada masyarakat. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebut layanan dalam bentuk penyediaan jalan dan jembatan tergolong ruang lingkup barang publik.

Mekanisme lain, yang dijalankan oleh Umar adalah membentuk unit atau lembaga yang disebut dengan Al-hisbah. Al-hisbah memiliki kontrol khusus terhadap perilaku atau kehidupan publik, menegakkan keadilan dan kebenaran. Dalam melakukan pengawasan Umar suatu kali pernah mengutus petugas yang bernama Muhammad bin Musallamah guna melakukan inspeksi mendadak (sidak) untuk mendengarkan pengaduan masyarakat, atau memberikan beberapa nasehat terkait kebijakan pelayanan pemerintahan.

Model pengawasan ini identik dengan tugas pejabat yang disebut dengan "Ombudsman" yang dijalankan di negara-negara Al-Iskandanafiah (Skandinavia) seperti Norwegia dan Swedia. Di Indonesia disebut dengan Ombudsman Republik Indonesia, dibentuk berdasarkan UU Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI. Bertugas menerima pengaduan masyarakat, atau mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Karena itulah, dalam literatur ketatanegaran Islam, akan ditemukan pengawasan oleh Ombudsman relevan dengan dengan pengawasan yang disebut dalam fiqh siyasah, yaitu prinsip al bi al mar ma'ruf wa al nahy mungkar, menghimbau kepada yang ma'ruf (kebaikan) dan mencegah kepada yang (mungkar) keburukan, mewujudkan ketertiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik, atau mencegah terjadinya penyimpangan.

Akhirnya, bulan Ramadhan ini harus menjadi inspirasi guna menggali keagungan ajaran Islam dalam menghayati amanah-amanah dalam pelayanan publik seperti yang dicontohkan Umar. Malu rasanya, jika menyebut diri Muslim, tapi masih abai pada kewajiban dalam melayani masyarakat. Ramadhan mesti dijadikan sebagai penyemangat melayani, bukan alasan untuk bermalas-malasan dalam melayani. Semoga dalam Ramadhan bulan penuh berkah Allah selalu menuntun kita. Aamiin. (\*)