

SiTelinga sebagai Inovasi Layanan KTP-El Ramah Disabilitas Tuna Rungu Berbasis Keadilan Fiqih Syari'ah di Kota Palangka Raya

Muhammad Diky Andreyansyah*, Surya Sukti, Novita Mayasari

Universitas Islam Negeri Palangka Raya, Palangka Raya, Indonesia

*muhammaddikyandreyansyah@gmail.com

Abstract

Persons with hearing disabilities in Palangka Raya continue to face obstacles in accessing Electronic Identity Card (KTP-El) services, particularly due to communication barriers and the limited availability of disability-friendly facilities. This study aims to formulate an innovative KTP-El service model based on the principles of Islamic jurisprudential justice through the development of "SiTelinga," a system designed to accommodate the specific needs of the hearing-impaired. A qualitative approach was employed using a literature study of population administration regulations and Islamic legal concepts related to justice and ease (raf'u al-haraj). The findings indicate that the service innovations developed—such as enhanced visual communication, sign language interpreter support, staff training, and disability-inclusive service programs—effectively reduce communication barriers and improve service quality. From the perspective of Islamic jurisprudence, these innovations align with the principles of al-'adalah (justice), al-masyaqqah tajlibu al-taysir (facilitating ease in the presence of hardship), and the objectives of maqāsid al-sharī'ah in safeguarding public welfare. In conclusion, SiTelinga has the potential to serve as an inclusive KTP-El service model for persons with hearing disabilities grounded in Islamic jurisprudential justice, offering not only alignment with Islamic ethical principles but also a promising contribution to the development of inclusive public services in other regions.

Keywords: *Electronic Identity Card; Hearing Impaired; Inclusive Service; Islamic Jurisprudence; Public Service Innovation*

Abstrak

Penyandang disabilitas tuna rungu di Kota Palangka Raya masih menghadapi hambatan dalam memperoleh layanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El), khususnya akibat kendala komunikasi dan keterbatasan fasilitas ramah disabilitas. Penelitian ini bertujuan merumuskan inovasi layanan KTP-El berbasis prinsip keadilan fiqih syari'ah melalui pengembangan sistem "SiTelinga" yang mampu mengakomodasi kebutuhan khusus penyandang tuna rungu. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui studi literatur terhadap regulasi administrasi kependudukan dan kajian fiqih tentang prinsip keadilan serta kemudahan (raf'ul haraj). Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan yang dikembangkan, termasuk dukungan komunikasi visual, penerjemah bahasa isyarat, pelatihan petugas, dan program layanan ramah disabilitas, efektif dalam mengurangi hambatan komunikasi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dari perspektif fiqih syari'ah, inovasi ini selaras dengan prinsip al-'adalah (keadilan), al-masyaqqah tajlibu al-taysir (kemudahan), serta maqashid syari'ah dalam menjaga kemaslahatan warga negara. Kesimpulannya, SiTelinga dapat menjadi model layanan KTP-El ramah disabilitas tuna rungu berbasis fiqih syari'ah yang tidak hanya memenuhi nilai-nilai keadilan Islam, tetapi juga berpotensi menjadi rujukan dalam pengembangan layanan publik inklusif di daerah lain.

Kata Kunci: *KTP Elektronik; Tuna Rungu; Layanan Inklusif; Fiqih Syari'ah; Inovasi Pelayanan Publik*

Pendahuluan

Penyandang disabilitas, khususnya tuna rungu, merupakan kelompok masyarakat yang memiliki hak yang sama dengan warga negara lainnya dalam mengakses layanan publik, termasuk pelayanan administrasi kependudukan. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) memiliki peran penting sebagai dokumen identitas resmi dan syarat untuk mengakses berbagai layanan publik, mulai dari kesehatan, pendidikan, perbankan, hingga hak-hak politik (Kementerian Dalam Negeri, 2021). Namun, dalam praktiknya, penyandang tuna rungu di Kota Palangka Raya masih menghadapi hambatan signifikan dalam proses pembuatan KTP-EI, terutama akibat kendala komunikasi dan terbatasnya fasilitas layanan yang ramah disabilitas.

Hambatan tersebut tampak pada ketiadaan penerjemah bahasa isyarat, minimnya panduan visual yang mudah dipahami, serta kurangnya sosialisasi prosedur layanan khusus bagi penyandang tuna rungu. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kesalahan data, keterlambatan penerbitan dokumen, dan menurunnya kepercayaan terhadap layanan publik (Priamsari & Putri, 2019). Selain itu, hambatan mobilitas serta keterbatasan petugas yang memahami kebutuhan komunikasi penyandang tuna rungu memperkuat ketimpangan akses layanan. Secara hukum positif, negara telah menjamin pemenuhan hak penyandang disabilitas melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 yang mewajibkan penyediaan layanan publik yang setara, aksesibel, dan inklusif. Meskipun demikian, implementasi di tingkat daerah masih menghadapi berbagai tantangan, mulai dari keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur, hingga kebijakan teknis (Maulidya, 2022). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kerangka regulasi dengan praktik nyata di lapangan.

Dalam perspektif fiqh syari'ah, penyediaan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas merupakan bagian dari tugas waliyul amri untuk menegakkan prinsip al-'adalah (keadilan) dan raf'ul haraj (menghilangkan kesulitan). Kaidah fiqhiyyah al-masyaqqah tajlibu al-taysir memberikan landasan bahwa setiap hambatan yang dialami warga harus direspon dengan kebijakan yang memudahkan, bukan memperberat (Al-Qaradhawi, 1997). Dengan demikian, penyediaan layanan KTP-EI yang inklusif bagi penyandang tuna rungu tidak hanya bernilai administratif, tetapi juga memiliki legitimasi etik dan normatif dalam tradisi hukum Islam. Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Priamsari & Putri (2019) menelaah keadilan layanan administrasi kependudukan secara umum, sedangkan Maulidya (2022) fokus pada strategi inklusivitas melalui program jemput bola Disdukcapil. Namun, kajian yang mengintegrasikan inovasi layanan KTP-EI bagi penyandang tuna rungu dengan prinsip keadilan fiqh syari'ah masih belum dilakukan. Ketidadaan kajian tersebut menjadi celah penelitian yang penting untuk diisi.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk merumuskan model layanan publik yang tidak hanya memenuhi standar hukum positif, tetapi juga selaras dengan nilai-nilai keadilan Islam. Integrasi kedua aspek tersebut diharapkan mampu menghasilkan alternatif pelayanan KTP-EI yang lebih inklusif, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan penyandang tuna rungu di Kota Palangka Raya. Salah satu inovasi yang ditawarkan adalah pengembangan SiTelinga (Sistem Pelayanan KTP-EI Ramah Disabilitas Tuna Rungu), yang meliputi penyediaan penerjemah bahasa isyarat, panduan visual, dan pelatihan petugas. Inovasi ini diharapkan dapat mengatasi hambatan komunikasi sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Penelitian ini memposisikan diri sebagai penghubung antara teori dan praktik. Secara teoritis, penelitian ini merujuk pada kerangka pelayanan publik inklusif (Kamba, 2018) serta teori keadilan dalam fiqh syari'ah. Secara praktis, penelitian ini menawarkan solusi aplikatif yang dapat langsung diimplementasikan oleh Disdukcapil Kota Palangka Raya dan berpotensi direplikasi di daerah lain.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif-analitis untuk menggali dan merumuskan inovasi layanan KTP-El ramah disabilitas tuna rungu berdasarkan prinsip keadilan fiqih syari'ah. Data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang dipilih secara purposive, yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, perwakilan komunitas tuna rungu dari Sekolah Luar Biasa (SLB), serta petugas layanan terkait. Pemilihan informan tersebut didasarkan pada pertimbangan relevansi pengetahuan dan pengalaman mereka dalam proses pelayanan KTP-El maupun pemenuhan kebutuhan komunikasi penyandang tuna rungu. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi seperti peraturan perundang-undangan, pedoman teknis pelayanan administrasi kependudukan, laporan instansi, serta literatur fiqih yang relevan. Instrumen penelitian meliputi pedoman wawancara, lembar observasi, dan catatan lapangan. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama: (1) wawancara mendalam untuk menggali pengalaman dan persepsi informan terkait hambatan pelayanan, (2) observasi langsung terhadap alur pelayanan KTP-El di Disdukcapil, dan (3) telaah dokumen guna memperkuat kerangka hukum dan konsep normatif fiqih syari'ah. Analisis data dilakukan secara interaktif menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi: (1) reduksi data, yaitu proses memilih, mengelompokkan, dan menyederhanakan data berdasarkan tema-tema utama; (2) penyajian data, yakni penyusunan informasi dalam bentuk narasi dan matriks tematik untuk memudahkan penafsiran; dan (3) penarikan kesimpulan, berupa interpretasi terhadap temuan guna merumuskan inovasi layanan serta menilai kesesuaiannya dengan prinsip fiqih syari'ah. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber (membandingkan informasi dari berbagai informan) dan triangulasi metode (menguji konsistensi data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi). Validasi ini dilakukan agar temuan penelitian memiliki tingkat kredibilitas dan reliabilitas yang tinggi.

Hasil dan Pembahasan

1. Kondisi Pelayanan Saat ini

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, pelayanan KTP-El bagi penyandang tuna rungu masih mengikuti prosedur umum tanpa diferensiasi layanan komunikatif. Tidak tersedia fasilitas komunikasi visual seperti video call interpreter, papan informasi berbasis bahasa isyarat, atau petugas yang memiliki kompetensi bahasa isyarat. Akibatnya, penyandang tuna rungu mengalami kesulitan memahami instruksi perekaman biometrik sehingga proses layanan menjadi lebih lama dibandingkan pemohon non-disabilitas. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan akses yang berpotensi menghasilkan ketidaksetaraan layanan publik. Temuan ini sejalan dengan teori aksesibilitas disabilitas yang menegaskan bahwa hambatan komunikasi merupakan penghalang struktural dalam pelayanan administrasi.

Prosedur pelayanan yang masih didominasi komunikasi verbal membuat penyandang tuna rungu sangat bergantung pada pendamping untuk memahami tahapan layanan. Ketergantungan ini berdampak pada menurunnya kemandirian dan menunjukkan bahwa sistem pelayanan belum memenuhi prinsip inklusivitas sebagaimana dikemukakan dalam teori pelayanan publik yang berorientasi equity dan accessibility.

Wawancara dengan petugas menunjukkan bahwa mereka belum pernah memperoleh pelatihan khusus terkait pelayanan bagi masyarakat dengan hambatan pendengaran. Komunikasi hanya mengandalkan tulisan di kertas atau gestur sederhana, sehingga rawan menimbulkan kesalahpahaman data. Dari sisi akses fisik, sentralisasi

layanan di kantor Dukcapil menyulitkan penyandang tuna rungu dari wilayah pinggiran. Meskipun terdapat program jemput bola, pelaksanaannya belum berfokus pada kebutuhan penyandang disabilitas. Sarana prasarana juga belum mendukung kebutuhan visual, seperti ruang layanan khusus, jalur prioritas, atau monitor dengan teks berjalan. Ketiadaan media informasi visual membuat penyandang tuna rungu sulit mengikuti prosedur dan mengetahui status layanan. Dalam perspektif teori pelayanan publik inklusif, kondisi ini menunjukkan bahwa layanan belum memenuhi prinsip keadilan distributif dan belum menghilangkan hambatan non-fisik (*non-physical barriers*) yang seharusnya diakomodasi negara. Jika dibiarkan, hal ini dapat menimbulkan diskriminasi terselubung dan berpotensi menyebabkan eksklusi sosial yang lebih luas.

2. Hambatan Utama

Berdasarkan wawancara mendalam dengan penyandang tuna rungu dan pejabat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, ditemukan tiga hambatan utama yang memengaruhi kualitas pelayanan.

a. Hambatan Kompetensi Petugas

Kurangnya petugas yang menguasai bahasa isyarat menjadi kendala paling signifikan dalam proses komunikasi. Menurut Misnah Marintina selaku penyandang tuna rungu, ia menyatakan, “Saya sering bingung saat diminta tanda tangan atau memberikan dokumen. Petugas tidak mengerti bahasa isyarat, jadi saya hanya menebak-nebak apa yang dimaksud.” (Wawancara, 12 Oktober 2025). Ketiadaan media komunikasi yang efektif, seperti layar interaktif, infografis, atau video panduan visual di ruang pelayanan, memperburuk situasi. Salah seorang penyandang tuna rungu mengungkapkan, Menurut Anjola selaku menyatakan “Saya sering tidak tahu loket mana yang harus dituju. Kalau ada gambar atau tulisan yang jelas, pasti lebih mudah. (wawancara, 12 Oktober 2025)” Padahal, pemanfaatan teknologi sederhana seperti papan alur pelayanan dengan ilustrasi, subtitle pada video informasi, atau sistem antrian berbasis visual dapat meminimalkan kebingungan dan meningkatkan kemandirian pemohon dalam mengikuti prosedur. Sementara itu, menurut Dian Syahrial selaku Seksi Pelayanan Dukcapil menyatakan “Tidak ada petugas yang memiliki kemampuan bahasa isyarat. Selama ini, pelayanan hanya mengandalkan komunikasi tulisan atau gestur sederhana karena belum pernah ada pegawai yang mendapatkan pelatihan bahasa isyarat.” (Wawancara, 27 Oktober 2025).

b. Hambatan Media Komunikasi

Ketiadaan media komunikasi visual seperti infografis, papan alur pelayanan, atau video panduan memperburuk kondisi. Menurut Anjola selaku penyandang tuna rungu, ia menyatakan, “Saya sering tidak tahu loket mana yang harus dituju. Kalau ada gambar atau tulisan yang jelas, pasti lebih mudah.” (Wawancara, 12 Oktober 2025). Dalam teori aksesibilitas disabilitas, media visual merupakan *reasonable accommodation* yang wajib disediakan agar proses pelayanan tidak menimbulkan hambatan tambahan.

c. Minimnya Sosialisasi Layanan Inklusif

Banyak penyandang tuna rungu menyatakan belum mengetahui adanya fasilitas pelayanan khusus. Salah satu warga menyampaikan, Aida menyatakan selaku warga “Dari rumah saya tidak tahu ada layanan cepat untuk penyandang disabilitas. Tidak ada pengumuman di kelurahan.” (Wawancara, 12 Oktober 2025). Pihak Dukcapil juga mengakui bahwa sosialisasi belum menjangkau komunitas tuna rungu secara khusus. Minimnya sosialisasi ini bertentangan dengan prinsip *transparency* dan *accessibility* dalam teori pelayanan publik, di mana pemerintah wajib menyediakan informasi yang dapat diakses oleh seluruh warga. Kombinasi ketiga hambatan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya memenuhi prinsip inklusivitas sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3. Inovasi SiTelinga

Inovasi SiTelinga merupakan model pelayanan publik yang mengintegrasikan teknologi komunikasi visual, peningkatan kompetensi petugas, serta pedoman pelayanan berbasis *fiqih syari'ah*. SiTelinga dirancang sebagai solusi komprehensif terhadap hambatan komunikasi, keterbatasan media, dan lemahnya etika pelayanan.

a. Layar Monitor dengan Video Panduan Bahasa Isyarat

Layar interaktif menampilkan alur pelayanan, dokumen persyaratan, serta tahapan perekaman biometrik dalam bahasa isyarat. Media ini mendukung teori universal design yang mendorong layanan publik inklusif melalui penyajian informasi multimodal. Komponen kedua adalah penyediaan interpreter bahasa isyarat secara *on-call* melalui aplikasi video konferensi. Sistem ini memungkinkan petugas memanggil penerjemah secara real-time saat diperlukan, bahkan jika interpreter tidak hadir secara fisik di lokasi. Layanan *on-call* ini dapat diakses melalui perangkat tablet atau komputer yang tersedia di loket, sehingga mempersingkat waktu tunggu dan mengurangi kesalahpahaman antara petugas dan pemohon. Mekanisme ini juga dinilai lebih efisien dari segi biaya dan fleksibilitas, mengingat tidak semua kantor pelayanan memiliki sumber daya manusia dengan keterampilan bahasa isyarat.

b. Interpreter Bahasa Isyarat Secara *On-Call*

Interpreter dapat diakses secara *real-time* melalui aplikasi video konferensi. Sistem ini dinilai lebih efisien karena mengurangi waktu tunggu dan mengatasi ketiadaan petugas yang menguasai bahasa isyarat. Model ini relevan dengan praktik *on-demand interpreting service* yang banyak diterapkan dalam pelayanan publik modern.

c. Modul Pelayanan Berbasis *Fiqih Syari'ah*

Modul ini menekankan nilai *ta'awun* (tolong-menolong), *al-'adl* (keadilan), dan penghormatan terhadap martabat manusia. Nilai tersebut memperkuat etika pelayanan dan selaras dengan *maqashid syari'ah*. Dengan menanamkan nilai-nilai tersebut, petugas tidak hanya menjalankan tugas administratif tetapi juga ibadah sosial. Secara analitis, SiTelinga menjawab semua hambatan teridentifikasi: komunikasi, sarana informasi, kompetensi petugas, dan landasan etis. Inovasi ini juga memiliki fondasi yang kuat karena menggabungkan teknologi dan nilai religius yang dekat dengan kultur masyarakat.

4. Analisis *Fiqih Syari'ah*

Dalam perspektif *fiqih syari'ah*, inovasi “SiTelinga” dapat dianalisis dengan menghubungkan temuan lapangan dengan konsep pelayanan publik modern dan teori aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Secara teoritis, pelayanan publik yang baik harus memenuhi prinsip aksesibilitas, kesetaraan, efisiensi, dan nondiskriminasi. Teori aksesibilitas juga menekankan pentingnya penyediaan fasilitas komunikasi alternatif (seperti bahasa isyarat, visual aid, dan pendampingan) agar penyandang disabilitas dapat mengakses layanan secara mandiri dan setara. Ketika temuan penelitian menunjukkan tidak adanya petugas yang mampu berbahasa isyarat serta minimnya dukungan komunikasi visual, maka hal itu menggambarkan adanya *service gap* antara standar pelayanan publik inklusif dan praktik di lapangan.

Jika dikaitkan dengan *fiqih syari'ah*, kondisi tersebut berhubungan langsung dengan prinsip *al-'adl* (keadilan) yang menuntut setiap warga negara memperoleh layanan tanpa hambatan yang tidak perlu. Program “SiTelinga” yang menyediakan fasilitas komunikasi visual dan petugas yang dibekali keterampilan bahasa isyarat menjadi bentuk implementasi nyata prinsip keadilan tersebut. Dalam pelayanan publik, keadilan bukan hanya kesetaraan perlakuan, melainkan memastikan setiap kelompok memiliki akses yang proporsional sesuai kebutuhannya.

Selanjutnya, prinsip *raf'ul haraj* (menghilangkan kesulitan) juga relevan. Teori pelayanan publik menekankan bahwa birokrasi harus meminimalkan hambatan—baik administratif, teknis maupun komunikasi. Temuan lapangan bahwa penyandang tuna rungu menghadapi kesulitan dalam berkomunikasi menandakan adanya barrier layanan yang seharusnya dapat dihilangkan. Implementasi “SiTelinga” secara langsung menjawab prinsip *raf'ul haraj* melalui penyediaan interpreter, visual signage, serta panduan layanan inklusif yang memudahkan komunikasi dan mempercepat proses pelayanan. Dengan demikian, program ini bukan sekadar inovasi administratif, tetapi representasi langsung dari kaidah fiqih yang mengutamakan kemudahan dalam urusan publik.

Program ini juga dapat dipahami dalam kerangka *maqashid syari'ah*, khususnya perlindungan martabat manusia (*hifz al-nafs*) dan penjagaan identitas (*hifz al-'ird*). Identitas kependudukan seperti KTP-El merupakan instrumen fundamental untuk mengakses hak sipil dan sosial. Ketika penyandang tuna rungu memperoleh kesetaraan akses dalam pembuatan KTP-El melalui “SiTelinga”, maka negara menjalankan perannya dalam menjaga kemaslahatan publik (*jalbul mashaalih*) serta memastikan setiap individu dapat hidup bermartabat. Hal ini selaras dengan teori pelayanan publik berbasis citizen-oriented yang menempatkan pemenuhan hak warga sebagai prioritas utama.

Lebih jauh, inovasi ini mencerminkan konsep masalah *mursalah*, yaitu kebijakan yang tidak disebutkan secara *eksplisit* dalam *nash* tetapi sangat dibutuhkan untuk menjawab tuntutan zaman dan tidak bertentangan dengan prinsip *syari'ah*. Dalam perspektif teori aksesibilitas disabilitas, layanan yang menyediakan fasilitas komunikasi khusus bagi penyandang tuna rungu adalah standar global yang menandakan negara menghargai keberagaman kemampuan warganya. Dalam fiqih, hal tersebut terwujud melalui nilai *al-musawah* (kesetaraan), yang menegaskan bahwa perbedaan fisik tidak boleh menjadi penghalang dalam memperoleh hak layanan publik.

Dengan demikian, analisis *fiqih syari'ah* terhadap SiTelinga menunjukkan bahwa inovasi ini bukan hanya memenuhi tuntutan regulasi layanan publik dan standar aksesibilitas disabilitas, tetapi juga sejalan dengan prinsip-prinsip dasar *syari'ah* yang menekankan keadilan, kemudahan, kemaslahatan, dan kesetaraan.

5. Perbandingan dengan Praktik di Wilayah Lain

Upaya penyediaan layanan ramah disabilitas di beberapa kota besar seperti Surabaya dan Bandung menunjukkan bahwa pemerintah daerah mulai mengintegrasikan prinsip aksesibilitas dalam pelayanan publik. Surabaya memprioritaskan penyediaan fasilitas fisik dan interpreter tetap, sementara Bandung mengembangkan layanan digital untuk mempermudah pengurusan dokumen bagi penyandang disabilitas. Fokus kedua daerah tersebut menunjukkan pendekatan yang kuat pada aspek teknis dan struktural, sesuai standar aksesibilitas nasional.

Namun, dari perspektif analitis, inovasi “SiTelinga” memiliki poin pembeda yang signifikan. Selain mengadopsi unsur yang sudah diterapkan daerah lain, program ini menambahkan kerangka nilai *syari'ah* sebagai fondasi etika pelayanan—sebuah unsur yang belum banyak diintegrasikan dalam praktik pelayanan publik di daerah lain. Dengan memasukkan prinsip-prinsip seperti *al-'adl* (keadilan), *ta'awun* (tolong-menolong), dan penghormatan terhadap martabat manusia, “SiTelinga” tidak hanya menjawab kebutuhan aksesibilitas, tetapi juga membentuk budaya pelayanan yang berorientasi pada nilai-nilai moral dan keagamaan.

Dari sisi analisis, keunikan ini tidak sekadar bersifat simbolis. Integrasi nilai *syari'ah* berfungsi sebagai kerangka *normatif* yang menginternalisasi kesadaran etis petugas dalam melayani kelompok rentan, sesuatu yang tidak ditemukan secara *eksplisit*

pada program Surabaya maupun Bandung. Dengan demikian, perbandingan menunjukkan bahwa kedua daerah tersebut telah berhasil memenuhi aspek teknis, tetapi belum menyentuh dimensi etika pelayanan berbasis prinsip keadilan dan kemaslahatan sebagaimana dirumuskan dalam *fiqih syari'ah*.

Pendekatan *komprehensif* yang ditawarkan SiTelinga menggabungkan teknologi, keterampilan komunikasi, dan penguatan nilai keagamaan memberikan potensi lebih luas untuk menciptakan pelayanan yang bukan hanya efektif, tetapi juga berorientasi pada kemaslahatan publik. Karena itu, inovasi ini layak dipandang sebagai model alternatif yang dapat menginspirasi daerah lain untuk mengembangkan layanan inklusif berbasis kearifan lokal dan landasan etis religius.

6. Potensi Dampak Inovasi

Berdasarkan simulasi proses pelayanan menggunakan konsep “SiTelinga”, waktu pembuatan KTP-El bagi penyandang tuna rungu dapat berkurang hingga 40% karena adanya panduan visual yang meminimalisasi miskomunikasi. Selain itu, tingkat kepuasan pengguna diproyeksikan meningkat, karena mereka merasa diakui dan diperlakukan setara. Dalam perspektif fiqih, peningkatan kepuasan ini merupakan bagian dari *ihsan* dalam pelayanan publik. Dampak positif lainnya adalah peningkatan kemandirian penyandang tuna rungu dalam mengurus administrasi kependudukan. Dengan adanya panduan visual dan layanan interpreter bahasa isyarat, mereka tidak lagi sepenuhnya bergantung pada keluarga atau pendamping. Hal ini dapat mengurangi beban pihak keluarga sekaligus memperkuat rasa percaya diri dan partisipasi sosial penyandang disabilitas.

Selain itu, implementasi “SiTelinga” juga berpotensi mendorong transformasi budaya kerja di lingkungan Disdukcapil. Petugas yang mendapatkan pelatihan bahasa isyarat dan etika pelayanan berbasis fiqih syari'ah akan lebih peka terhadap kebutuhan kelompok rentan, sehingga kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat akan meningkat. Dari sisi kelembagaan, keberhasilan program ini dapat meningkatkan citra Disdukcapil sebagai instansi yang responsif, inovatif, dan berkomitmen terhadap prinsip inklusivitas. Dalam jangka panjang, keberadaan sistem seperti “SiTelinga” dapat menjadi pijakan untuk membentuk kebijakan pelayanan publik yang lebih luas, mencakup seluruh jenis disabilitas dan terintegrasi dengan layanan digital. Hal ini sejalan dengan visi pemerintah untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang berkeadilan, mudah diakses, dan berkualitas tinggi, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan.

7. Keselarasan dengan Prinsip Keadilan Fiqih Syari'ah

Pembahasan menunjukkan bahwa “SiTelinga” sejalan dengan prinsip *maslahah mursalah*, di mana kebijakan baru dapat diambil demi kemaslahatan umum selama tidak bertentangan dengan nash. Penyediaan fasilitas komunikasi untuk tuna rungu jelas membawa manfaat bagi kelompok rentan tanpa menimbulkan kerugian bagi pihak lain, sehingga termasuk dalam kebijakan yang dianjurkan. Implementasi program ini juga merupakan wujud nyata dari perintah Allah SWT untuk menegakkan keadilan (*al-'adl*) sebagaimana termaktub dalam QS. An-Nahl:90 dan QS. Al-Maidah:8, yang menekankan agar manusia berlaku adil kepada siapa pun tanpa membedakan latar belakang atau kondisi fisik.

Dari perspektif maqashid syari'ah, “SiTelinga” berkontribusi dalam menjaga lima tujuan utama syari'ah, khususnya *hifz al-nafs* (menjaga jiwa), *hifz al-'ird* (menjaga martabat), dan *hifz al-mal* (menjaga harta). Identitas resmi seperti KTP-El merupakan instrumen penting dalam mengakses hak-hak sipil, termasuk layanan kesehatan,

pendidikan, dan perlindungan hukum. Tanpa KTP-El, penyandang tuna rungu berpotensi mengalami keterbatasan dalam mendapatkan hak-hak tersebut, yang berarti mengurangi martabat dan kemaslahatan hidupnya.

Selain itu, prinsip *raf'ul haraj* (menghilangkan kesulitan) dan kaidah *al-masyaqqah tajlibu al-taysir* (kesulitan mendatangkan kemudahan) menjadi landasan normatif bagi pemerintah untuk memodifikasi mekanisme pelayanan agar lebih ramah disabilitas. Dengan adanya teknologi komunikasi visual, pelatihan bahasa isyarat bagi petugas, dan panduan pelayanan yang mudah dipahami, hambatan yang selama ini dihadapi penyandang tuna rungu dapat diminimalisasi. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan pelayanan publik tidak hanya memandang efisiensi administratif, tetapi juga mengutamakan nilai kemanusiaan yang menjadi inti ajaran Islam. Dengan demikian, keselarasan “SiTelinga” dengan prinsip keadilan fiqih syari’ah terletak pada kemampuannya memadukan kepentingan administratif, hak asasi manusia, dan nilai-nilai keagamaan. Program ini tidak hanya menjadi solusi teknis untuk memperbaiki pelayanan KTP-El, tetapi juga menjadi model implementasi ajaran Islam dalam konteks kebijakan publik modern, di mana kemaslahatan seluruh warga menjadi tujuan utama.

8. Kontribusi terhadap Pengembangan Layanan Publik Inklusif

Penelitian ini memberikan kontribusi konseptual dengan memperluas pemahaman bahwa layanan publik inklusif tidak hanya dilihat dari aspek teknis, tetapi juga harus memperhatikan dimensi nilai-nilai moral dan agama. Hal ini penting dalam konteks masyarakat Kota Palangka Raya yang plural namun memiliki basis moral yang kuat, sehingga inovasi yang disusun memiliki peluang diterima secara luas. Integrasi antara inovasi teknologi, kebijakan publik, dan prinsip fiqih syari’ah dalam program “SiTelinga” dapat menjadi model percontohan bagi daerah lain yang ingin mengembangkan layanan publik yang berkeadilan dan merata untuk seluruh warganya, termasuk kelompok rentan.

Selain memberikan solusi praktis, penelitian ini juga menawarkan kerangka berpikir yang dapat digunakan oleh pembuat kebijakan, akademisi, dan praktisi pelayanan publik untuk merancang kebijakan inklusif berbasis nilai. Pendekatan ini menegaskan bahwa keberhasilan suatu layanan publik tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Dalam hal ini, penerapan “SiTelinga” menjadi contoh konkret bagaimana pelayanan administrasi kependudukan dapat bertransformasi menjadi instrumen pemberdayaan sosial bagi penyandang disabilitas.

Lebih jauh, penelitian ini memperkaya literatur akademik terkait integrasi hukum positif dan hukum Islam dalam pelayanan publik. Dengan menggabungkan teori pelayanan publik inklusif, prinsip keadilan sosial, dan kaidah-kaidah fiqih syari’ah, penelitian ini memperluas cakupan kajian interdisipliner yang relevan untuk membangun kebijakan berbasis bukti (*evidence-based policy*). Hal ini diharapkan dapat memicu penelitian lanjutan yang menguji implementasi model ini di berbagai konteks daerah dan kelompok disabilitas lainnya. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi praktis dalam memperkuat paradigma layanan publik inklusif dengan menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan lembaga keagamaan. Sinergi multipihak ini menjadi kunci agar inovasi seperti “SiTelinga” tidak hanya berhenti pada level konsep, tetapi dapat diimplementasikan secara nyata dan berkelanjutan. Dengan keterlibatan masyarakat sipil serta lembaga keagamaan, legitimasi sosial terhadap layanan publik semakin meningkat, karena inovasi tidak hanya dilihat sebagai produk administratif, melainkan juga bagian dari tanggung jawab moral bersama. Pendekatan kolaboratif ini diharapkan mampu memperkuat rasa kepemilikan (*sense of belonging*) dari masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan mereka.

Kesimpulan

Penelitian ini menegaskan bahwa hambatan layanan KTP-El bagi penyandang tuna rungu terutama terletak pada kendala komunikasi, keterbatasan media informasi visual, dan minimnya kompetensi petugas dalam bahasa isyarat. Hambatan tersebut menunjukkan ketidaksesuaian antara standar pelayanan publik inklusif dengan praktik lapangan, sehingga menciptakan kesenjangan akses dan risiko ketidakadilan layanan. Inovasi “SiTelinga” ditawarkan sebagai solusi komprehensif yang mengintegrasikan teknologi komunikasi visual, peningkatan kompetensi petugas, serta penyusunan pedoman pelayanan berbasis fiqh syari’ah. Pendekatan ini tidak hanya menjawab kebutuhan teknis pelayanan bagi penyandang tuna rungu, tetapi juga membangun budaya pelayanan yang berorientasi pada empati, keadilan, dan penghormatan terhadap martabat masyarakat. Dari perspektif fiqh syari’ah, “SiTelinga” selaras dengan prinsip al-‘adl (keadilan), raf’ul haraj (menghilangkan kesulitan), dan maqashid syari’ah dalam menjaga kemaslahatan serta akses setara bagi seluruh warga. Dengan demikian, inovasi ini tidak hanya relevan sebagai solusi administratif, tetapi juga merupakan model pelayanan publik yang menegaskan perpaduan antara efisiensi birokrasi, pemenuhan hak disabilitas, dan nilai-nilai keagamaan.

Daftar Pustaka

- Abdullah, A. (2015). Nilai-Nilai Keadilan dalam Fiqih Muamalah dan Implikasinya terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Hukum Islam*, 13(1), 45–60.*
- Al-Qaradhawi, Y. (1997). *Fiqh al-Awlawiyyat: Dirasah Jadidah fi Dhaw’ al-Qur’an wa al-Sunnah*. Kairo: Dar al-Shuruq.
- Al-Qaradhawi, Y. (1997). *Fiqh al-Muyassar: Memudahkan dalam Hukum Islam*. Kairo: Dar As-Salam.
- Al-Syatibi, A. I. (1997). *Al-Muwafaqat fi Ushul al-Syari’ah*. Beirut: Dar al-Ma’rifah.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Handayani, L. (2020). Media Visual dalam Pelayanan Publik untuk Penyandang Disabilitas. *Jurnal Komunikasi dan Informasi Publik*, 9(1), 55–68.
- Ibn Ashur, M. T. (2006). *Maqasid al-Shariah al-Islamiyyah*. Amman: Dar al-Nafais.
- Kamba, M. (2018). Pelayanan Publik Inklusif dan Perspektif Aksesibilitas. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 4(1), 22–30.
- Maulidya, R. (2022). Strategi Inklusivitas dalam Pelayanan Jemput Bola Disdukcapil. *Jurnal Kebijakan Publik*, 5(1), 33–47.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Osborne, S. P. (2006). The New Public Governance? *Public Management Review*, 8(3), 377–387.
- Priamsari, N., & Putri, V. (2019). Analisis Keadilan Layanan Administrasi Kependudukan bagi Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 145–156.
- Sarker, A. E. (2006). New Public Management in Developing Countries. *International Journal of Public Sector Management*, 19(2), 180–203.
- Sulistyo, J. (2019). Kebijakan Pelayanan Inklusif bagi Penyandang Disabilitas. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 4(3), 211–223.

- Tarsidi, D. (2015). Aksesibilitas Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Rehabilitasi dan Aksesibilitas*, 2(1), 11–20.
- World Health Organization. (2011). *World Report on Disability*. Geneva: WHO Press.
- Yusof, M. (2017). Disability Inclusion in Public Service Delivery. *Journal of Social Sciences*, 12(2), 101–112.