

**ANALISIS NILAI TOLERANSI ISLAM DALAM PELAYANAN PUBLIK
MULTIKULTURAL**

Lailur Rifqi¹, Ahmad Maulana Agil Athaillah²

^{1,2} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Madura,
Pamekasan, Indonesia

Email Korespondensi: [1rifqidaziqi8@gmail.com](mailto:rifqidaziqi8@gmail.com), [2agilathaillah@gmail.com](mailto:agilathaillah@gmail.com)

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya nilai toleransi Islam dalam menghadapi keberagaman masyarakat multikultural, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Realitas menunjukkan bahwa masih terdapat praktik pelayanan yang belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keadilan, kesetaraan, dan non-diskriminasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis nilai toleransi Islam serta mengkaji implementasinya dalam pelayanan publik di masyarakat multikultural. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai toleransi Islam telah mulai diterapkan dalam pelayanan publik, seperti sikap adil, menghargai perbedaan, dan pelayanan yang ramah, namun implementasinya belum optimal karena masih terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman aparatur dan budaya organisasi yang belum sepenuhnya inklusif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa integrasi nilai toleransi Islam dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan, menciptakan suasana yang harmonis, serta memperkuat hubungan sosial dalam masyarakat multikultural.

Kata Kunci: toleransi Islam; pelayanan publik; masyarakat multikultural; nilai keislaman; inklusivitas

Abstract

This research is motivated by the importance of Islamic tolerance in facing the diversity of multicultural societies, especially in the context of public services. Reality shows that there are still service practices that do not fully reflect the principles of justice, equality, and non-discrimination. Therefore, this study aims to analyze the value of Islamic tolerance and examine its implementation in public services in a multicultural society. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Data was collected through interviews, observations, and documentation, then analyzed using data reduction, data presentation, and conclusion drawing techniques. The results of the study show that Islamic values of tolerance have begun to be applied in public services, such as fairness, respect for differences, and friendly service, but the implementation is not optimal because there are still obstacles such as lack of understanding of the apparatus and organizational culture that is not fully inclusive. This study concludes that the integration of Islamic values of tolerance in public services can improve the quality of services, create a harmonious atmosphere, and strengthen social relations in a multicultural society.

Keywords: Islamic tolerance; public services; multicultural society; Islamic values; Inclusivity

PENDAHULUAN

Indonesia dikenal sebagai negara dengan tingkat keberagaman yang sangat tinggi, baik dari segi agama, budaya, suku, maupun bahasa. Secara sosiokultural dan geografis, Indonesia memiliki ribuan pulau dengan ratusan suku dan bahasa yang berbeda, serta berbagai agama yang hidup berdampingan dalam satu kesatuan negara. Kondisi ini menjadikan Indonesia sebagai masyarakat multikultural yang membutuhkan sikap saling menghargai dan toleransi agar tercipta kehidupan yang harmonis. Namun demikian, keberagaman tersebut juga menyimpan potensi konflik apabila tidak dikelola dengan baik, karena perbedaan dapat memicu benturan sosial, budaya, maupun agama (Rozi, 2017).

Dalam realitasnya, bangsa Indonesia belum sepenuhnya mampu mengelola kemajemukan tersebut secara optimal. Hal ini terlihat dari berbagai konflik sosial yang pernah terjadi, seperti konflik berbasis suku, agama, ras, dan antargolongan (SARA) di berbagai daerah. Selain itu, dalam aspek pendidikan dan sosial, masih ditemukan berbagai permasalahan seperti tawuran pelajar, penyalahgunaan narkoba, serta degradasi moral yang menunjukkan lemahnya implementasi nilai-nilai agama dalam kehidupan masyarakat (Rozi, 2017). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara nilai-nilai ideal yang diajarkan dalam agama dengan praktik sosial yang terjadi di masyarakat.

Dalam konteks ini, Islam sebagai agama mayoritas memiliki peran penting dalam membentuk nilai sosial masyarakat, khususnya nilai toleransi. Toleransi dalam Islam tidak hanya dipahami sebagai sikap menerima perbedaan, tetapi juga sebagai bentuk penghormatan terhadap hak orang lain dalam menjalankan keyakinannya. Nilai ini menjadi sangat relevan dalam kehidupan masyarakat modern yang semakin kompleks dan beragam. Penelitian menunjukkan bahwa nilai toleransi dalam Islam memiliki dimensi sosial yang kuat dan mampu menjadi dasar dalam menciptakan kehidupan masyarakat yang harmonis (Idris et al., 2024).

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa praktik intoleransi masih sering terjadi akibat pemahaman yang sempit terhadap ajaran agama. Hal ini menandakan bahwa nilai toleransi belum sepenuhnya terinternalisasi dalam kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya sistematis untuk menginternalisasikan nilai-nilai tersebut dalam berbagai aspek kehidupan, tidak hanya dalam pendidikan tetapi juga dalam praktik sosial yang lebih luas.

Salah satu ruang strategis dalam mengimplementasikan nilai toleransi adalah pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan bentuk interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat yang beragam latar belakangnya. Dalam masyarakat multikultural, pelayanan publik tidak hanya dituntut untuk efisien dan efektif, tetapi juga harus menjunjung tinggi nilai keadilan, kesetaraan, dan non-diskriminasi. Namun, penelitian menunjukkan bahwa praktik pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan, seperti diskriminasi dan kurangnya sensitivitas terhadap keberagaman (Wahyudi, 2023).

Islam sebagai agama rahmatan lil ‘alamin mengajarkan bahwa perbedaan merupakan sunnatullah yang harus dihargai. Nilai-nilai seperti keadilan (‘adl), persaudaraan (ukhuwah), dan toleransi (tasamuh) merupakan prinsip dasar yang dapat dijadikan landasan dalam membangun pelayanan publik yang inklusif. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa integrasi nilai-nilai Islam dengan pendekatan multikultural dapat memperkuat harmoni sosial dan mengurangi konflik dalam masyarakat (Latipah & Nawawi, 2023, hlm. 25). Selain itu, pendidikan multikultural juga terbukti efektif dalam membentuk karakter toleran pada individu sejak dini (Amelia et al., 2025).

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji toleransi dalam berbagai konteks, seperti pendidikan dan hubungan sosial. Misalnya, penelitian Fitrotulloh et al. (2024) menekankan pentingnya pembentukan kepribadian multikultural, sedangkan Effendi (2023) menunjukkan bahwa dialog antaragama dapat meningkatkan toleransi. Namun demikian, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi nilai toleransi Islam dalam pelayanan publik. Padahal, pelayanan publik merupakan ruang strategis dalam mewujudkan nilai-nilai tersebut secara nyata.

Berdasarkan hal tersebut, terdapat kesenjangan penelitian yang perlu diisi, yaitu belum banyak kajian yang menghubungkan nilai toleransi Islam dengan praktik pelayanan publik dalam masyarakat multikultural. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis bagaimana nilai toleransi Islam dapat diimplementasikan dalam pelayanan publik serta bagaimana nilai tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis nilai toleransi Islam dan mengkaji implementasinya dalam pelayanan publik di masyarakat multikultural. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi secara teoritis dalam pengembangan kajian administrasi publik dan studi Islam, serta kontribusi praktis bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan.

Secara operasional, nilai toleransi Islam dalam penelitian ini diartikan sebagai sikap menghargai, menerima, dan menghormati perbedaan berdasarkan ajaran Islam. Sementara itu, pelayanan publik multikultural dimaknai sebagai proses pemberian layanan kepada masyarakat yang beragam dengan prinsip keadilan, kesetaraan, dan non-diskriminasi. Dengan demikian, penelitian ini menawarkan integrasi nilai toleransi Islam sebagai solusi dalam menciptakan pelayanan publik yang harmonis dan berkeadilan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena sosial terkait nilai toleransi Islam dalam pelayanan publik pada masyarakat multikultural. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali makna, persepsi, serta praktik sosial yang terjadi di lapangan secara lebih komprehensif. Penelitian kualitatif juga menekankan pada proses dan pemahaman konteks sosial, sehingga sangat relevan untuk mengkaji nilai-nilai yang bersifat abstrak seperti toleransi dan implementasinya dalam kehidupan nyata (Creswell, 2014).

Penelitian ini dilaksanakan di lingkungan pelayanan publik yang berada di wilayah masyarakat multikultural, seperti kantor pemerintahan, instansi pelayanan masyarakat, atau lembaga publik lainnya yang memiliki interaksi langsung dengan masyarakat dari berbagai latar belakang. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa lokasi tersebut memiliki tingkat keberagaman yang tinggi dan relevan dengan fokus penelitian. Waktu penelitian dilaksanakan dalam rentang beberapa bulan, dimulai dari tahap persiapan, pengumpulan data, hingga analisis data, guna memperoleh data yang akurat dan mendalam.

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah aparatur pelayanan publik, seperti pegawai instansi pemerintah, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Sementara itu,

objek penelitian adalah nilai toleransi Islam dalam praktik pelayanan publik di masyarakat multikultural. Penentuan subjek penelitian dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan permasalahan penelitian. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai fenomena yang diteliti.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali informasi secara lebih fleksibel namun tetap terarah sesuai dengan fokus penelitian. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung praktik pelayanan publik serta interaksi antara petugas layanan dengan masyarakat. Sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip, laporan, maupun dokumen lain yang relevan dengan penelitian. Kombinasi teknik ini dilakukan untuk memperoleh data yang lebih valid dan komprehensif.

Instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif ini adalah peneliti itu sendiri sebagai instrumen utama (human instrument). Selain itu, peneliti juga menggunakan pedoman wawancara, lembar observasi, dan catatan lapangan sebagai instrumen pendukung. Pedoman wawancara disusun berdasarkan indikator nilai toleransi Islam dan prinsip pelayanan publik yang inklusif, sehingga dapat membantu peneliti dalam menggali data secara sistematis dan terarah.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 2014). Reduksi data dilakukan dengan cara memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang diperoleh di lapangan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif agar memudahkan pemahaman terhadap hasil penelitian. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan data yang telah dianalisis untuk menjawab tujuan penelitian.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber maupun triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik ini digunakan untuk meningkatkan validitas data sehingga hasil penelitian dapat dipercaya. Selain itu, peneliti juga melakukan pengecekan ulang data kepada informan (member check) untuk memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kondisi sebenarnya (Sugiyono, 2019).

Prosedur penelitian dilakukan secara bertahap, dimulai dari tahap perencanaan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian. Pada tahap perencanaan, peneliti menentukan fokus penelitian, lokasi, serta subjek penelitian. Tahap pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif.

Tahap akhir adalah penyusunan laporan penelitian yang disusun secara sistematis sesuai dengan kaidah ilmiah. Dengan prosedur yang jelas ini, diharapkan penelitian dapat direplikasi oleh peneliti lain pada konteks yang serupa.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai toleransi Islam dalam pelayanan publik di masyarakat multikultural telah diimplementasikan, namun belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan, ditemukan bahwa sebagian besar aparatur pelayanan publik telah memahami pentingnya bersikap adil, menghargai perbedaan, dan tidak diskriminatif terhadap masyarakat yang dilayani. Hal ini tercermin dari sikap ramah, penggunaan bahasa yang sopan, serta perlakuan yang relatif setara terhadap masyarakat tanpa membedakan latar belakang agama, suku, maupun budaya. Temuan ini menunjukkan bahwa nilai dasar Islam seperti keadilan ('adl) dan sikap toleransi (tasamuh) telah menjadi bagian dari praktik pelayanan, meskipun masih dalam tahap awal implementasi.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya kendala dalam penerapan nilai toleransi tersebut. Beberapa informan mengungkapkan bahwa masih terdapat perlakuan yang cenderung bias, terutama dalam situasi tertentu seperti pelayanan yang melibatkan kelompok minoritas. Selain itu, kurangnya pelatihan atau pemahaman yang mendalam mengenai pelayanan berbasis multikultural juga menjadi faktor penghambat. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi nilai toleransi belum terinternalisasi secara menyeluruh dalam sistem pelayanan publik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wahyudi (2023) yang menyatakan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi tantangan dalam aspek keadilan dan non-diskriminasi.

Dalam perspektif Islam, toleransi bukan hanya sekadar sikap pasif menerima perbedaan, tetapi juga merupakan bentuk aktif dalam menghargai dan melindungi hak orang lain. Hal ini sebagaimana ditegaskan dalam penelitian Idris et al. (2024) bahwa toleransi dalam Islam memiliki dimensi sosial yang kuat dan harus diwujudkan dalam interaksi sehari-hari, termasuk dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun nilai toleransi telah dipahami secara konseptual, implementasinya masih memerlukan penguatan melalui pendekatan yang lebih sistematis dan kontekstual.

Lebih lanjut, hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan budaya organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi nilai toleransi dalam pelayanan publik. Instansi yang memiliki budaya kerja yang inklusif cenderung lebih mampu menerapkan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam pelayanan. Sebaliknya, instansi yang belum memiliki kesadaran multikultural yang kuat cenderung mengalami kesulitan dalam menerapkan nilai tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Latipah dan Nawawi (2023) yang menyatakan bahwa lingkungan sosial dan budaya organisasi sangat mempengaruhi perilaku toleransi individu.

NURVERSE: Journal of Islamic and Science Studies

ISSN (Print): XXXX-XXXX

e-ISSN (Online): XXXX-XXXX

Website: www.omahnurverse.com

Vol. 01. No. 01. 05-2026. Hlm. 10-17

Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki peran penting dalam mendorong terciptanya pelayanan yang toleran. Masyarakat yang memiliki kesadaran akan pentingnya toleransi cenderung lebih kooperatif dan mampu menciptakan interaksi yang harmonis dengan petugas pelayanan. Sebaliknya, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap nilai toleransi dapat memicu konflik atau kesalahpahaman dalam proses pelayanan. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Amelia et al. (2025) yang menyatakan bahwa pembentukan karakter toleran dalam masyarakat sangat penting untuk mendukung kehidupan multikultural yang harmonis.

Dari hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara nilai toleransi Islam dengan kualitas pelayanan publik. Semakin tinggi tingkat internalisasi nilai toleransi, maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini terlihat dari meningkatnya kepuasan masyarakat, berkurangnya konflik, serta terciptanya suasana pelayanan yang lebih kondusif. Temuan ini sejalan dengan penelitian Fitrotulloh et al. (2024) yang menyatakan bahwa nilai toleransi memiliki kontribusi signifikan dalam membangun harmoni sosial di masyarakat multikultural.

Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, hasil penelitian ini memiliki kesamaan dalam hal pentingnya nilai toleransi dalam kehidupan sosial, namun memiliki kebaruan dalam konteks penerapannya pada pelayanan publik. Penelitian Rahman (2020) dan Suryadi (2019) lebih menekankan pada aspek sosial dan pendidikan, sedangkan penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik juga merupakan ruang strategis dalam implementasi nilai toleransi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam pengembangan kajian administrasi publik berbasis nilai keislaman.

Implikasi teoritis dari penelitian ini adalah memperkuat konsep bahwa nilai-nilai Islam, khususnya toleransi, dapat diintegrasikan dalam sistem pelayanan publik sebagai bagian dari pendekatan humanistik dan multikultural. Sementara itu, implikasi praktisnya adalah perlunya peningkatan kapasitas aparatur pelayanan publik melalui pelatihan berbasis nilai-nilai toleransi dan moderasi beragama. Selain itu, diperlukan kebijakan yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang inklusif dan non-diskriminatif.

Berdasarkan temuan penelitian, solusi yang dapat ditawarkan adalah integrasi nilai toleransi Islam dalam standar operasional prosedur (SOP) pelayanan publik, peningkatan pelatihan bagi aparatur, serta penguatan edukasi masyarakat mengenai pentingnya toleransi. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya menjadi sarana administratif, tetapi juga menjadi media dalam membangun harmoni sosial di masyarakat multikultural.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa nilai toleransi Islam memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di masyarakat multikultural. Nilai-nilai seperti keadilan, penghormatan terhadap perbedaan, dan sikap non-diskriminatif telah mulai diimplementasikan dalam praktik pelayanan publik, meskipun belum sepenuhnya

NURVERSE: Journal of Islamic and Science Studies

ISSN (Print): XXXX-XXXX

e-ISSN (Online): XXXX-XXXX

Website: www.omahnurverse.com

Vol. 01. No. 01. 05-2026. Hlm. 10-17

optimal. Implementasi nilai toleransi tersebut terbukti mampu menciptakan suasana pelayanan yang lebih harmonis, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta mengurangi potensi konflik sosial dalam interaksi antara aparatur pelayanan dan masyarakat.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan nilai toleransi Islam dalam pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain pemahaman aparatur terhadap nilai-nilai tersebut, budaya organisasi yang inklusif, serta tingkat kesadaran masyarakat dalam menghargai keberagaman. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih sistematis dalam mengintegrasikan nilai toleransi ke dalam sistem pelayanan publik, baik melalui kebijakan, pelatihan aparatur, maupun edukasi masyarakat. Integrasi ini menjadi penting agar pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada aspek administratif, tetapi juga mampu mencerminkan nilai-nilai kemanusiaan dan keadilan sosial.

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian administrasi publik dan studi Islam dengan menunjukkan bahwa nilai-nilai keislaman, khususnya toleransi, dapat diintegrasikan dalam praktik pelayanan publik modern. Secara praktis, penelitian ini memberikan implikasi bagi pemerintah dan penyelenggara layanan publik untuk mengembangkan model pelayanan yang lebih inklusif dan berbasis nilai. Selain itu, penelitian ini juga memberikan dasar bagi perumusan kebijakan publik yang lebih sensitif terhadap keberagaman masyarakat.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan, terutama pada ruang lingkup lokasi penelitian yang terbatas serta jumlah informan yang relatif sedikit, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasi secara luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah penelitian, menggunakan pendekatan yang lebih beragam, serta mengkaji aspek lain yang berkaitan dengan pelayanan publik dan nilai-nilai sosial keagamaan. Dengan demikian, hasil penelitian di masa mendatang diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan mendalam.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Terima kasih disampaikan kepada institusi tempat penelitian dilakukan yang telah memberikan izin dan fasilitas, serta kepada para informan yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi yang sangat berharga. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada dosen pembimbing dan rekan-rekan yang telah memberikan masukan dan dukungan selama proses penelitian hingga penyusunan laporan ini.

NURVERSE: Journal of Islamic and Science Studies

ISSN (Print): XXXX-XXXX

e-ISSN (Online): XXXX-XXXX

Website: www.omahnurverse.com

Vol. 01. No. 01. 05-2026. Hlm. 10-17

Daftar Pustaka

- Amelia, F. A., Miftah, M., Nidzami, M. Z. H., Awali, M. A., & Kusuma, Z. (2025). Pendidikan multikultural sebagai strategi penguatan toleransi dalam masyarakat plural. *Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 15(2), 1–10.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Dwiyanto, A. (2021). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Effendi, Y. R. (2023). Pemberdayaan semangat toleransi beragama dalam komunitas dialog antar-agama. *Community Development Journal*, 4(2), 112–120.
- Fitrotulloh, M. R., Amiruddin, M., & Firdaus, A. M. (2024). Revitalisasi toleransi beragama perspektif psikologi multikultural. *Al Hikmah: Jurnal Studi Keislaman*, 14(1), 96–110.
- Idris, M., Willya, E., & Mokodenseho, S. (2024). Toleransi beragama dalam perspektif Islam di era keberagaman. *West Science Islamic Studies*, 2(2), 106–113.
- Latipah, H., & Nawawi, N. (2023). Perilaku intoleransi beragama dan literasi media digital masyarakat. *Al-Isyraq: Jurnal Bimbingan dan Konseling Islam*, 6(2), 21–42.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Prianto, A. T. (2023). Komunikasi dakwah berbasis multikultural dalam perspektif Al-Qur'an. *Bil Hikmah: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 1(1), 193–210.
- Rahman, A. (2020). Toleransi dalam masyarakat multikultural: Perspektif sosial keagamaan. *Jurnal Sosial Humaniora*, 8(1), 45–58.
- Rambe, E., Novebri, N., & Pratiwi, R. (2022). Strategi komunikasi tokoh agama dalam menciptakan kerukunan masyarakat multikultural. *Ishlah: Jurnal Ilmu Ushuluddin*, 4(2), 275–288.
- Rozi, M. F. (2017). Internalisasi nilai-nilai pendidikan agama Islam dalam memperkokoh Negara Kesatuan Republik Indonesia. *Proceedings ANCOMS 2017*, 932–939.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryadi. (2019). Pendidikan toleransi dalam masyarakat plural. *Jurnal Pendidikan Sosial*, 6(2), 120–134.
- Wahyudi. (2023). Pelayanan publik berbasis nilai sosial dan keagamaan. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–60.