

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Indonesia sebagai negara multikultural dan multiagama secara konstitusional menjamin kebebasan beragama dan perlakuan yang setara bagi seluruh warga negara. Hal ini ditegaskan dalam pasal 29 ayat (2) UUD 1945 yang menyatakan bahwa “negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadat menurut agamanya dan kepercayaannya itu.” Namun dalam praktiknya, pelayanan keagamaan yang diselenggarakan oleh negara belum sepenuhnya mencerminkan prinsip inklusivitas dan kesetaraan tersebut.<sup>2</sup>

Salah satu institusi negara yang relevan dalam konteks ini adalah Kantor Urusan Agama (KUA) yang secara administratif berada di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia. KUA seharusnya menjadi ujung tombak pelayanan publik dalam bidang keagamaan, termasuk dalam hal pencatatan pernikahan, bimbingan masyarakat, hingga fasilitas kehidupan beragama secara luas.

Namun pada kenyataannya, fungsi KUA hingga hari ini masih sangat identik dengan pencatatan nikah umat Islam saja, sementara umat bergama lain diarahkan untuk menggunakan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil).

Kondisi ini seolah menegaskan bahwa pelayanan negara dalam bidang keagamaan masih berpusat pada agama mayoritas, dan belum sepenuhnya membuka ruang bagi partisipasi dan pengakuan kelompok agama minoritas. Hal ini

---

<sup>2</sup> Pemerintah RI, ‘Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 Pasal 29 Ayat 2’.

dikonfirmasi dalam wawancara dengan salah satu tokoh agama Kristen di Kecamatan Besuki Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur, yang menyatakan bahwa urusan pernikahan umat Kristen “masih sepenuhnya diserahkan kepada gereja dan pencatatan sipil, tidak ada keterlibatan atau akses terhadap KUA.”<sup>3</sup>

Padahal, dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, dinyatakan bahwa perkawinan sah apabila dilakukan menurut hukum masing-masing agama dan kepercayaannya. Namun pencatatan administratif dan kelembagaannya ternyata masih menunjukkan praktik eksklusivitas.<sup>4</sup>

Situasi ini menimbulkan pertanyaan mendasar: apakah KUA sebagai lembaga negara telah menjadi institusi keagamaan yang inklusif bagi seluruh warga negara tanpa memandang agamanya?, Ataukah justru KUA hanya menjadi ruang administratif-agama yang berfungsi untuk melayani kelompok tertentu saja? Dalam perspektif filsuf sosial Jurgen Habermas, hal ini bisa dibaca sebagai bentuk distorsi dalam ruang publik.

Habermas menekankan pentingnya tindakan komunikatif, sebuah proses interaksi sosial yang berlandaskan rasionalitas, kesetaraan partisipasi, dan kebebasan dari dominasi. Dalam ruang publik yang ideal, semua warga negara dapat menyampaikan aspirasi dan mendapatkan pengakuan secara setara. Jika ruang publik hanya dikuasai oleh satu kelompok, maka komunikasi menjadi timpang, dan keadilan sosial menjadi terdistorsi.<sup>5</sup>

Dengan demikian, KUA seharusnya tidak sekadar menjadi kantor pencatatan nikah umat Islam, melainkan bertransformasi menjadi institusi keagamaan yang mampu memfasilitasi kehidupan beragama lintas iman. Transformasi ini menyangkut aspek struktural, fungsional hingga diskursus-

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan Hendy Sasongko, Sebagai Penatua Gereja Kristen di Desa Tumpuk, Besuki, 4 Juni 2025

<sup>4</sup> Presiden RI, ‘Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan’.

<sup>5</sup> Anwar Nuris, ‘Tindakan Komunikatif: Sekilas Tentang Pemikiran Jürgen Habermas’, *Al-Balagh: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 1.1 (2016), 39–66  
<<https://doi.org/10.22515/balagh.v1i1.45>>.

komunikatif, yang menurut paradigma baru dalam mengelola pelayanan publik berbasis keagamaan.

Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menelaah bagaimana transformasi KUA dapat diarahkan menuju lembaga keagamaan yang inklusif, melalui pendekatan teori tindakan komunikatif Jurgen Habermas. Penelitian ini tidak hanya ingin menggambarkan fakta sosiologis, tetapi juga menyajikan kerangka normatif tentang bagaimana KUA dapat menjadi ruang publik religius yang adil, rasional, dan bebas dari dominasi mayoritas, sejalan dengan semangat demokrasi dan pluralisme keagamaan di Indonesia.

## **B. Rumusan Masalah**

Agar penelitian ini dapat berjalan secara terarah dan sistematis, perlu dilakukan pembatasan terhadap ruang lingkup permasalahan. Berdasarkan konteks penelitian yang telah diuraikan, penulis merumuskan dua permasalahan yang akan menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana transformasi dan peran Kantor Urusan Agama (KUA) dalam membangun komunikasi yang inklusif ditengah realitas keberagaman agama di Indonesia?
2. Bagaimana relevansi teori tindakan komunikatif Jurgen Habermas dalam menganalisis transformasi Kantor Urusan Agama (KUA) menuju institusi yang inklusif dan berkeadilan?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Mendeskripsikan transformasi dan peran Kantor Urusan Agama (KUA) dalam membangun komunikasi yang inklusif ditengah realitas keberagaman agama di Indonesia
2. Menganalisis relevansi teori tindakan komunikatif Jurgen Habermas dalam menelaah transformasi Kantor Urusan Agama (KUA) menuju institusi yang inklusif dan berkeadilan.

#### **D. Signifikasi Penelitian**

Penelitian ini memiliki signifikansi penting dalam mengkaji peran dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai institusi keagamaan negara di tengah masyarakat yang multireligius. Dengan menggunakan pendekatan teori tindakan komunikatif Jurgen Habermas, penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam memahami KUA bukan sekadar sebagai lembaga administratif umat Islam, melainkan sebagai ruang publik yang seharusnya terbuka, inklusif, dan adil bagi seluruh warga negara tanpa memandang latar belakang agama.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah, khususnya Kementerian Agama, dalam merumuskan kebijakan transformasi kelembagaan KUA agar lebih responsif terhadap prinsip pluralisme, kesetaraan, dan keadilan sosial. Selain itu, secara akademik, penelitian ini memperluas diskursus ilmiah dalam bidang filsafat sosial dan studi keagamaan, terutama yang berkaitan dengan hubungan anatar negara, agama, dan masyarakat dalam kerangka komunikasi publik yang demokratis.

#### **E. Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka berfungsi untuk memaparkan kajian-kajian ilmiah terdahulu yang relevan dengan topik penelitian serta menjelaskan posisi dan kontribusi penelitian ini.<sup>6</sup> Penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu yang masih relevan dengan judul yang telah ditulis oleh penulis. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang telah penulis temukan:

Dalam tugasnya, KUA merupakan institusi pemerintah di bawah Kementerian Agama RI yang bertugas menyelenggarakan sebagian fungsi negara dalam bidang urusan keagamaan, seperti pencatatan nikah, bimbingan rohani, konsultasi keluarga, dan pengelolaan wakaf.<sup>7</sup> Beberapa studi menyoroti bahwa

---

<sup>6</sup> Ismail Suardi Wekke, *Metode penelitian ekonomi syariah*, gawe buku, 2019.

<sup>7</sup> Wajih Kifai and Eka Marita Putri Fauzi, 'Peran kantor urusan agama dalam pencatatan perkawinan', *Pharmacognosy Magazine*, 75.17 (2021), 399–405.

peran KUA masih bersifat birokratis dan teknokratis, serta kurang merata dalam melayani semua umat beragama, sehingga belum sepenuhnya mencerminkan pendekatan yang humanis dan partisipatif.<sup>8</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Erfan (2024) dengan judul “Revitalisasi dan Piloting Kantor Urusan Agama di Indonesia (Dinamika Hukum Islam Berbasis Kemaslahatan), dalam sudut pandangnya menyatakan bahwa revitalisasi KUA perlu dilakukan karena dapat menjadi salah satu langkah yang cukup baik dalam hal melaksanakan upaya memperkuat peran agama dalam membangun moralitas dan keadilan sosial dalam masyarakat.<sup>9</sup>

Erfan menekankan bahwa penguatan moralitas masyarakat tidak cukup hanya dengan pendekatan doktrinal, melainkan harus diwujudkan dalam kebijakan kelembagaan yang merata dan menjangkau semua lapisan masyarakat. Ia mengusulkan agar KUA dikembangkan menjadi pusat pelayanan keagamaan lintas iman yang menekankan nilai-nilai keadilan sosial, penghargaan terhadap keberagaman, serta pembinaan keluarga dan masyarakat berbasis nilai agama yang kontekstual.

Penelitian ini menjadi relevan karena menyoroti transformasi KUA dari institusi administratif menjadi agen perubahan sosial yang berorientasi pada keadilan dan inklusivitas. Gagasan yang ditawarkan sejalan dengan kebutuhan zaman, di mana lembaga keagamaan dituntut untuk adaptif terhadap dinamika pluralisme dan tantangan kehidupan modern.

Jika penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada pentingnya revitalisasi KUA dalam rangka memperkuat moralitas dan keadilan sosial berdasarkan nilai-nilai agama, maka penelitian ini menambahkan dimensi teoritis yang lebih kritis melalui pendekatan tindakan komunikatif Jurgen Habermas.

---

<sup>8</sup> Achmad Saogi, Kantor Kementerian Agama, and Kabupaten Cirebon, ‘Strategi revitalisasi kantor urusan agama’, 1 (2022), 63–84.

<sup>9</sup> Zainul Erfan and others, ‘Revitalisasi Dan Piloting Kantor Urusan Agama Di Indonesia (Dinamika Hukum Islam Berbasis Kemaslahatan)’, *Indonesian Journal of Islamic Jurisprudence, Economic and Legal Theory*, 2.2 (2024), 740–66 <<https://doi.org/10.62976/ijjel.v2i2.551>>.

Persamaan antara keduanya terletak pada perhatian terhadap transformasi kelembagaan KUA agar lebih responsif terhadap dinamika masyarakat plural.

Selain itu, Abdul Haris Khoiril Alam dalam penelitiannya yang berjudul “Evaluasi dan Pengembangan Program Revitalisasi KUA sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Masyarakat di Provinsi Nusa Tenggara Barat” ia berpendapat bahwa KUA harus meningkatkan layanan menjadi lebih kompleks sesuai dengan tugas pokok dan fungsi KUA kecamatan sehingga masyarakat yang membutuhkan layanan tidak harus menuju pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.<sup>10</sup>

Khoiril Alam mengusulkan agar sistem layanan KUA diperluas melalui optimalisasi sumber daya manusia, digitalisasi pelayanan, serta penyediaan fasilitas yang memadai agar KUA mampu menjalankan fungsinya secara otonom dan efisien. Hal ini, menurutnya, sejalan dengan semangat reformasi birokrasi dan keinginan masyarakat terhadap layanan keagamaan yang mudah diakses, cepat, dan merata.

Penelitian ini penting karena menekankan aspek desentralisasi layanan keagamaan dan perlunya restrukturisasi peran KUA di tingkat akar rumput. Dengan memperkuat KUA di level kecamatan, negara dapat lebih efektif hadir dalam menjamin pelayanan publik keagamaan yang adil dan merata bagi seluruh warga.

Jika penelitian sebelumnya berfokus pada penguatan teknis dan struktural pelayanan KUA dalam rangka mendekatkan akses masyarakat, maka penelitian ini menekankan transformasi peran KUA dalam perspektif tindakan komunikatif Jürgen Habermas. Persamaannya terletak pada upaya menjadikan KUA sebagai institusi yang lebih responsif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

---

<sup>10</sup> Abdul Haris and Khoiril Alam, ‘Evaluasi Dan Pengembangan Program Revitalisasi Kua Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Masyarakat Di Provinsi Nusa Tenggara Barat’, 2024, 189–218.

Namun, pendekatan penelitian ini lebih menyoroti aspek normatif-kritis, yaitu bagaimana KUA dapat menciptakan ruang dialog antaragama yang bebas dari dominasi dan bias mayoritarianisme. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengupayakan efisiensi layanan, tetapi juga transformasi nilai dalam pelayanan publik berbasis pluralisme dan rasionalitas komunikatif.

Penelitian yang dilakukan oleh Umi Hanik (2014) dalam artikelnya berjudul “Pluralisme Agama di Indonesia” membahas dinamika pluralisme agama di tanah air serta pandangan para cendekiawan Muslim terhadap realitas tersebut.<sup>11</sup> Pluralisme dijelaskan sebagai kondisi sosiologis yang mencerminkan keberagaman keyakinan dalam masyarakat, bukan sebagai pengakuan teologis atas kebenaran agama lain.

Beberapa tokoh seperti M. Rasjidi memandang agamanya secara absolut namun tetap mengakui kenyataan pluralisme di masyarakat. Sementara itu, Mukti Ali mengajukan pendekatan "agree in disagreement," yaitu sikap menerima perbedaan tanpa harus menyamakan ajaran.

Tokoh-tokoh lain seperti Djohan Effendi, Nurcholish Madjid, dan Abdurrahman Wahid menekankan pentingnya dialog, toleransi, dan sikap inklusif dalam kehidupan beragama. Alwi Shihab turut menegaskan bahwa pluralisme tidak berhenti pada pengakuan pasif, melainkan membutuhkan keterlibatan aktif dalam memahami dan menghargai perbedaan.

Penelitian ini penting karena menyoroti pluralisme sebagai landasan hidup bersama yang damai di tengah keragaman keyakinan. Gagasan-gagasan tokoh Muslim yang dikaji menekankan perlunya sikap terbuka dan toleran dalam hubungan antarumat beragama. Hal ini selaras dengan fokus penelitian sekarang yang bertujuan mendorong pelayanan publik berbasis pluralisme di Kantor Urusan Agama (KUA).

---

<sup>11</sup> Umi Hanik, ‘Pluralisme Agama Di Indonesia’, Jurnal Pemikiran Keislaman, 25.1 (2014), 44–63

Jika penelitian terdahulu lebih menekankan aspek teologis dan sosiologis dari pluralisme, maka penelitian kini memadukannya dengan pendekatan teori tindakan komunikatif milik Jurgen Habermas untuk mendorong reformasi kelembagaan yang inklusif terhadap semua agama. Kedua pendekatan ini berpadu dalam semangat membangun masyarakat yang saling menghormati dalam keberagaman.

Penelitian yang dilakukan oleh Fatonah Dzakie melalui artikelnya berjudul “*Meluruskan Pemahaman Pluralisme dan Pluralisme Agama di Indonesia*” mengulas perbedaan esensial antara konsep pluralisme secara umum dan pluralisme agama dalam konteks masyarakat Indonesia yang majemuk.<sup>12</sup>

Dalam tulisan ini, Fatonah menjelaskan bahwa kesalahpahaman terhadap istilah pluralisme sering menimbulkan kebingungan dan kontroversi, khususnya dalam perdebatan antara tokoh agama dan masyarakat luas. Salah satu bentuk respons terhadap hal tersebut adalah keluarnya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang melarang pluralisme agama karena dianggap bertentangan dengan ajaran Islam.

Pluralisme agama, yang mengakui kebenaran semua agama secara teologis, dipandang sebagai ancaman terhadap akidah, berbeda dengan pluralisme sebagai keberagaman yang bersifat sosial dan kultural. Tokoh seperti Franz Magnis-Suseno menolak pluralisme teologis tetapi menerima pluralisme sebagai realitas sosial, sedangkan Ulil Abshar Abdalla mendukung pluralisme agama dalam kerangka pemikiran Jaringan Islam Liberal (JIL).

Penelitian ini penting karena memberikan penegasan bahwa penghormatan terhadap keragaman tidak selalu harus mengarah pada relativisme teologis. Dalam konteks ini, pluralitas dapat diakui sebagai kenyataan sosial yang diciptakan oleh Tuhan, tanpa menanggalkan klaim kebenaran masing-masing agama.

---

<sup>12</sup> Dzakie, F. (2014). Meluruskan Pemahaman Pluralisme dan Pluralisme Agama di Indonesia. *Al-Adyan*, 9(1), 79-94.

Hal ini menjadi relevan bagi penelitian sekarang yang mengangkat transformasi KUA dalam menghadapi realitas pluralisme agama. Penelitian terdahulu menekankan pentingnya membedakan antara penghargaan terhadap keberagaman dan kompromi terhadap akidah, sementara penelitian ini mencoba menawarkan solusi praktis agar institusi negara seperti KUA dapat memberikan pelayanan inklusif, tanpa mengabaikan sensitivitas keyakinan masing-masing agama.

Penelitian yang dilakukan oleh Syah Ahmad Qudus Dalimunthe dan Mailin meneliti peran “Kantor Urusan Agama (KUA) Perbaungan dalam menjaga kerukunan antarumat beragama di Kecamatan Perbaungan, Sumatera Utara.” Penelitian ini mengkaji bagaimana komunikasi lintas budaya dan program keagamaan yang dilakukan KUA mampu memperkuat moderasi beragama dan mencegah konflik antaragama.<sup>13</sup>

Penelitian ini menunjukkan bahwa dialog antarumat beragama, kerja sama lintas agama, dan pendidikan multikultural menjadi kunci penting dalam membangun keharmonisan masyarakat yang majemuk. Penelitian ini penting karena menegaskan bahwa peran aktif KUA di tingkat lokal mampu menciptakan ruang interaksi yang damai di tengah keberagaman agama.

Penelitian yang dilakukan oleh Sugeng, Aris Munandar, Arief Halim, dan Ishak Shamad meneliti transformasi Kantor Urusan Agama (KUA) Biringkanaya di Kota Makassar melalui program Pusaka Sakinah yang dicanangkan oleh Ditjen Bimas Islam. Penelitian ini menunjukkan bahwa program tersebut bertujuan mentransformasi KUA dari institusi administratif menjadi pusat layanan keagamaan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.<sup>14</sup>

Layanan KUA diperluas mencakup konsultasi keluarga, advokasi, dan digitalisasi informasi keagamaan. Penelitian ini penting karena menyoroti

---

<sup>13</sup> Mailin Syah Ahmad Qudus Dalimunthe, ‘Penguatan Moderasi Beragama Melalui Peran KUA Perbaungan Dalam Menjaga Kerukunan Antar Umat Beragama Masyarakat Perbaungan’, *Jurnal Komunikasi Islam*, 7.1 (2023), 44–58.

<sup>14</sup> Transformasi Kantor and others, ‘Journal of Gurutta Education ( JGE )’, 1 (2021).

bagaimana transformasi kelembagaan dapat meningkatkan profesionalisme dan inklusivitas layanan KUA, meskipun cakupannya masih dominan pada umat Islam.

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Saogi meneliti strategi revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Mundu dan Kedawung, Kabupaten Cirebon. Penelitian ini menggunakan model evaluasi strategi dari Richard P. Rumelt dan menemukan bahwa meskipun revitalisasi mencakup enam fokus utama seperti digitalisasi, peningkatan SDM, dan integrasi data, implementasinya belum sepenuhnya optimal.<sup>15</sup>

Hambatan seperti kurangnya anggaran, infrastruktur yang tidak memadai, dan rendahnya koordinasi antarpegawai masih menjadi kendala. Penelitian ini penting karena memberikan gambaran konkret mengenai pelaksanaan strategi revitalisasi KUA dan menyarankan perlunya peningkatan pada aspek kelembagaan dan sosial agar KUA lebih inklusif dan adaptif.

Penelitian yang dilakukan oleh Aditya Rahmat Nandito dan Hidayat meneliti strategi program revitalisasi Kantor Urusan Agama di Kecamatan Muara Pinang, Kabupaten Empat Lawang. Penelitian ini mengungkap bahwa transformasi layanan KUA diarahkan dari fungsi administratif menuju peran yang lebih konsultatif dan berbasis kebutuhan masyarakat, khususnya dalam isu keluarga dan pembinaan keagamaan.<sup>16</sup>

Namun demikian, keterbatasan SDM, rendahnya literasi digital, dan kurangnya sarana infrastruktur menjadi tantangan utama dalam pelaksanaan program ini. Penelitian ini penting karena menunjukkan kesenjangan antara tujuan revitalisasi KUA dan kesiapan struktural di lapangan, terutama dalam menjangkau kelompok masyarakat yang termarjinalkan secara geografis dan sosial.

---

<sup>15</sup> Saogi, Agama, and Cirebon.

<sup>16</sup> Aditya Rahmat Nandito and Hidayat, 'Strategi Program Revitalisasi Kantor Urusan Agama Dalam Meningkatkan Layanan Keagamaan Masyarakat', *Social Science and Contemporary Issues Journal*, 2024, 404–17.

Penelitian yang dilakukan oleh Syahfrilla Al Risa Nurul Azmi dan Mustapa Khamal Rokan meneliti kemampuan Kantor Urusan Agama (KUA) dalam memberikan pelayanan pernikahan bagi semua agama. Penelitian ini mengungkap bahwa KUA masih menghadapi berbagai hambatan struktural seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur, serta belum adanya regulasi yang jelas untuk menangani pernikahan lintas agama.<sup>17</sup>

Selain itu, rendahnya pemahaman petugas KUA terhadap prosedur keagamaan non-Islam juga menjadi penghambat pelayanan inklusif. Penelitian ini penting karena menyoroti urgensi reformasi menyeluruh terhadap peran dan fungsi KUA dalam menghadapi realitas masyarakat Indonesia yang multikultural dan plural.

Beberapa penelitian sebelumnya membahas transformasi pelayanan KUA dari sudut pandang manajerial atau kebijakan, namun belum banyak yang menelaahnya dari perspektif teoritis kritis seperti Habermas. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan menawarkan perspektif baru yang mengaitkan transformasi kelembagaan KUA dengan prinsip-prinsip tindakan komunikatif.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan perubahan kelembagaan secara struktural, tetapi juga mengkaji dimensi komunikasi dan relasi sosial dalam proses transformasi menuju lembaga yang lebih inklusif dan partisipatif.

## **F. Kerangka Teoritik Penelitian (*Perspektif*)**

### **a. Teori Tindakan Komunikatif**

Teori tindakan komunikatif merupakan kontruksi teoritik Jurgen Habermas yang menandai titik balik dalam paradigma ilmu sosial kritis. Habermas berangkat

---

<sup>17</sup> Syahfrilla Al Risa Nurul Azmi and Mustapa Khamal Rokan, 'PELAYANAN PERNIKAHAN SEMUA AGAMA', *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 14.01 (2025), 367–77.

dari *Mazhab* Frankfurt, namun memperluas proyek kritis tersebut dengan menekankan pentingnya bahasa sebagai medium utama dalam proses emansipasi sosial. Seperti yang dikemukakan oleh James J. Chriss dalam artikelnya,

*“Habermas’s main goal has been the development of a theory of communicative action. From his early training at the Frankfurt School of Critical Theory, Habermas took the position that in the capitalist mode, human beings tend to be used in an instrumental, purposive manner focusing narrowly on their production value.”*<sup>18</sup>

Tujuan utama Habermas adalah mengembangkan teori tentang bagaimana orang berkomunikasi secara sehat dan saling memahami yang mana disebut teori tindakan komunikatif. Sejak masa mudanya saat belajar di *Frankfurt School* sebuah kelompok pemikir kritis.

Habermas melihat bahwa dalam sistem ekonomi kapitalis, manusia sering diperlakukan hanya sebagai alat atau sarana untuk mencapai tujuan tertentu, terutama untuk menghasilkan keuntungan. Nilai seseorang diukur dari seberapa besar ia bisa bekerja atau menghasilkan sesuatu. Menurut Habermas, dalam masyarakat modern, komunikasi tidak semata menjadi sarana penyampaian informasi, tetapi juga arena bagi interaksi sosial yang bermakna, rasional, dan normatif.

Tindakan komunikatif merujuk pada bentuk interaksi sosial di mana para pelaku bertujuan untuk mencapai pengertian bersama (*common understanding*), bukan sekadar keberhasilan individual atau pengaruh strategis.<sup>19</sup> Dalam bentuk ini, bahasa bukan alat dominasi, melainkan medium refleksi, argumentasi, dan konsensus. Dalam ruang komunikasi yang ideal, setiap partisipan memiliki kesempatan yang sama untuk mengemukakan pendapat, menyampaikan keberatan, dan menerima atau menolak klaim kebenaran berdasarkan alasan yang rasional.

---

<sup>18</sup> James J. Chriss, ‘Jurgen Habermas and Theory of Communicative Action’, *Goffman-Handbuch*, 2022, 423–28 <[https://doi.org/10.1007/978-3-476-05871-3\\_56](https://doi.org/10.1007/978-3-476-05871-3_56)>.

<sup>19</sup> Nuris.

Dalam penelitian Muhammad Erysyad Muttaqien yang membahas tentang hubungan antara rasionalitas dan bahasa menyebutkan bahwa Habermas mengemukakan dalam setiap tindakan tutur, terdapat empat klaim validitas yang terkenal sebagai “kompetensi komunikasi”.<sup>20</sup> Konsep ini tentunya masuk ke dalam kategori konsep tindakan komunikatif Habermas, yaitu :

1. Klaim Kebenaran (*Truth*): Apakah pernyataan tersebut sesuai dengan kesepakatan tentang dunia realitas dan objektif?
2. Klaim Ketepatan Normatif (*Rightness*): Apakah tindakan atau ucapan tersebut sesuai dengan norma sosial yang diakui bersama?
3. Klaim Ketulusan (*Sincerity*): Apakah pembicara benar-benar jujur dan autentik dalam menyatakan maksudnya?
4. Klaim Keterpahaman (*Comprehensibility*): Apakah ujaran itu dapat dipahami oleh lawan bicara?

Keempat klaim ini menjadi dasar dalam menilai apakah suatu komunikasi bersifat komunikatif atau justru manipulatif. Habermas menekankan bahwa hanya dalam kondisi yang bebas dari paksaan dan dominasi yang ia sebut (*ideal speech situation*), hal ini dijelaskan juga dalam penelitian James J. Chriss dengan pernyataan,

*“Persons are carriers of cultural traditions and equipped with cultural competence only insofar as these are needed to pursue goals of the productive system or sector within which they are situated. This does not quite fulfill the conditions for the ideal speech situation, whereby all actors present are privy to the validity claims inherent in all speech and can take stances toward the content of that speech.”*<sup>21</sup>

Habermas mengkritik bagaimana masyarakat modern yang terjebak dalam sistem ekonomi (produksi kapitalistik) sering kali hanya mengembangkan

---

<sup>20</sup> M Muttaqien, ‘Konsep Komunikasi Jurgen Habermas Dalam Ide Demokrasi Deliberatif Dan Tindakan Komunikatif’, *Linimasa : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6.1 (2023), 51–64. Hal. 59

<sup>21</sup> Chriss. Hal. 424

kemampuan budaya atau komunikasi seseorang sebatas apa yang berguna secara fungsional bagi sistem bukan demi pertumbuhan pribadi atau partisipasi dalam diskursus yang rasional dan adil.

Dengan kata lain, manusia tidak benar-benar "bebas" dalam berkomunikasi, karena struktur sosial-ekonomi membatasi kemampuan mereka untuk menyuarakan pendapat dan mengakses kebenaran dalam komunikasi.

Habermas juga menjabarkan bahwasanya ada tiga hal yang membentuknya (*ideal speech situation*) yaitu, kesamaan peluang untuk memulai dan mengemukakan argumen dan mengkritik argumen, tidak ada perbedaan kekuasaan yang dapat menghindari bahwa argumen yang pasti atau yang sungguh-sungguh yang diajukan, sehingga peserta mengemukakan argumennya dengan ikhlas.<sup>22</sup> Maka, keempat klaim tersebut dapat diuji secara adil dan terbuka.

Bagi Habermas, tindakan komunikatif juga berkaitan dengan emansipasi, yaitu pembebasan manusia dari struktur-struktur dominatif yang menghalangi partisipasi setara dalam ruang sosial.<sup>23</sup> Oleh karena itu, teori ini bukan hanya deskriptif, tetapi juga normatif, ia menawarkan model ideal bagi komunikasi sosial yang inklusif dan egaliter.

#### b. Ruang Publik dan Rasionalitas Diskursif

Salah satu kontribusi penting Habermas adalah konsep ruang publik (*public sphere*), yakni wilayah antara masyarakat sipil dan negara yang berfungsi sebagai forum diskursus bagi warga negara untuk membahas isu-isu bersama secara terbuka, rasional, dan argumentatif.

Dalam tulisannya Habermas memiliki tujuan politik berupa *the project of enlightenment* yang berarti sebuah proyek pencerahan dengan merekonstruksi ruang publik yang demokratis. Ruang publik dalam pengertian Habermasian, bukan

---

<sup>22</sup> Nuris. Hal. 65

<sup>23</sup> Ajat Sudrajat, 'Jurgen Habermas: Teori Kritis Dalam Paradigma Komunikasi', *Prodi Ilmu Sejarah FISE UNY*, 2020, 1-7 <<https://www.youtube.com/watch?v=QMF111DwBmg>>.

semata-mata tempat fisik, melainkan struktur sosial yang memungkinkan terbentuknya opini publik melalui diskursus bebas dari dominasi.

Menurut Habermas, demokrasi yang sehat tidak semata-mata ditentukan oleh suara mayoritas, tetapi lebih kepada adanya proses komunikasi yang terbuka, rasional, dan setara di antara warga negara.<sup>24</sup> Legitimasi dalam demokrasi tidak hanya berasal dari hasil pemungutan suara, melainkan dari proses diskusi publik yang melibatkan pertukaran argumen secara bebas dan masuk akal.

Dalam pandangan ini, setiap individu memiliki hak dan kesempatan yang sama untuk menyampaikan pendapat, mengkritik, dan memberikan alasan tanpa tekanan atau dominasi dari kelompok tertentu. Habermas menekankan bahwa keputusan bersama yang diambil melalui pertimbangan rasional dan dialog yang adil memiliki nilai legitimasi yang lebih kuat dibanding keputusan yang hanya dihasilkan melalui mekanisme mayoritas.<sup>25</sup>

Pendekatan ini dikenal sebagai demokrasi deliberatif, yaitu demokrasi yang dibangun berdasarkan pertimbangan matang, penghormatan terhadap perbedaan, dan keterlibatan aktif warga dalam proses pengambilan keputusan. Dalam model ini, suara minoritas tetap memiliki ruang dan bobot dalam pembentukan kebijakan, sehingga mencegah terjadinya tirani mayoritas dan memperkuat keadilan dalam kehidupan demokratis.

Dalam konteks demokrasi deliberatif, ruang publik ideal diharapkan menjadi tempat di mana argumen rasional dapat mengarahkan keputusan kolektif. Artinya, legitimasi politik atau kebijakan publik tidak diperoleh melalui kekuasaan atau otoritas semata, tetapi melalui diskursus yang terbuka dan partisipatif. Setiap warga negara, tanpa memandang latar belakang sosial atau agama, memiliki hak yang sama untuk berpartisipasi dalam proses penalaran publik.

---

<sup>24</sup> Muttaqien. Hal. 57

<sup>25</sup> Irfan Noor, 'Identitas Agama, Ruang Publik Dan Post-Sekularisme: Perspektif Diskursus Jurgen Habermas', *Jurnal Ilmiah Ilmu Ushuluddin*, 11.1 (2012), 61–87  
<<https://doi.org/10.18592/jiu.v11i1.733>>.

Habermas mengamati bahwa dalam realitas modern, ruang publik mengalami kolonisasi oleh sistem kekuasaan dan kekuatan pasar. Media massa, birokrasi, dan institusi ekonomi seringkali memanipulasi wacana publik demi kepentingan tertentu sehingga komunikasi berfungsi sebagai instrumen hegemonik, bukan sebagai arena diskursif.

Ia mencatat bahwa opini publik yang ideal dalam paradigma kelompok borjuis yang terbentuk lewat debat rasional telah digantikan oleh opini yang dikendalikan oleh elit politik dan ekonomi melalui media massa dan teknik *public relations*.<sup>26</sup>

Pertumbuhan ekonomi kapitalis dan birokrasi negara kesejahteraan telah meleburkan batas antara ranah publik dan privat, yang menyebabkan ruang publik menjadi domain kontrol sistemik melalui media, iklan, birokrasi, bukan tempat peluang wacana kritis dan deliberatif. Habermas menyebut proses ini sebagai "refeudalization" atau refeudalisasi ruang publik di mana wacana publik berubah menjadi tontonan hegemoni dan manipulasi, bukan diskusi rasional. Dilihat dari pernyataan Sighard Neckel dalam penelitiannya yang membahas tentang konsep Refeodalisme Habermas berjudul "*The refeudalization of modern capitalism*" bahwa,

*"By generalizing 'refeudalization' for the sociological investigation of modern capitalism as a whole, a paradoxical mode of social change will be described that leads to pre-modern societal patterns as a result of modernization".*

27

Neckel berpendapat refeudalisasi di sini tidak dimaknai sebagai kemunduran, tetapi sebagai transformasi yang melahirkan kembali struktur

---

<sup>26</sup> Melati Mediana Tobing, 'PEMIKIRAN TOKOH FILSAFAT KOMUNIKASI " Jürgen Habermas Dan Ruang Publik Di Indonesia "', *Jurnal FISIP Universitas Kristen Indonesia*, 2017, Hal. 25 <<http://repository.uki.ac.id/>>.

<sup>27</sup> Sighard Neckel, 'The Refeudalization of Modern Capitalism', *Journal of Sociology*, 2019, 472–86 <<https://doi.org/10.1177/1440783319857904>>.

kekuasaan hierarkis dan elitis, seperti dalam sistem feodal, namun dalam kerangka masyarakat modern.

Artinya, modernisasi kapitalisme yang seharusnya membawa rasionalitas dan kesetaraan justru mengarah pada bentuk-bentuk dominasi baru yang serupa dengan pola sosial masa lalu.

Oleh sebab itu, menurut Habermas revitalisasi ruang publik menjadi prasyarat utama untuk mewujudkan demokrasi substansial. Revitalisasi tersebut mencakup pemulihan ruang deliberasi di luar dominasi pasar dan kekuasaan birokratis, sehingga warga dapat kembali berpartisipasi dalam pertukaran argumen rasional demi kepentingan bersama.<sup>28</sup>

Kaitannya dengan pluralisme agama, ruang publik Habermasian membuka peluang bagi terciptanya forum lintas iman yang egaliter, di mana umat beragama tidak hanya hidup berdampingan secara formal, tetapi juga terlibat dalam percakapan publik secara sejajar. Dalam konteks ini, lembaga-lembaga negara, termasuk KUA, seharusnya turut menjadi fasilitator dialog antaragama, bukan sekadar administrator urusan keagamaan formal.

### c. Kritik Terhadap Dominasi dalam Komunikasi Sosial

Sebagai bagian dari proyek Teori Kritis, Jürgen Habermas memandang bahwa relasi sosial dalam masyarakat modern kerap kali dibentuk oleh bentuk dominasi yang bersifat struktural maupun simbolik. Dominasi ini tidak selalu hadir dalam bentuk kekerasan fisik yang kasatmata, tetapi dapat terwujud melalui mekanisme-mekanisme sosial dan diskursif yang tampak wajar dalam kehidupan sehari-hari.<sup>29</sup>

Dalam kerangka ini, sebagian pihak memiliki kuasa simbolik untuk menentukan makna, norma, dan kebenaran, sementara pihak lain secara tidak sadar tunduk terhadap konstruksi tersebut. Sebagaimana yang disampaikan Habermas

---

<sup>28</sup> Noor. Hal. 63

<sup>29</sup> Noor. Hal. 83

dalam karyanya *The Theory of Communicative Action*, Vol. 1 (terjemahan Thomas McCarthy, Boston: Beacon Press, 1984) bahwa,

*“In the end, systemic mechanisms suppress forms of social integration even in those areas where a consensus-dependent coordination of action cannot be replaced, that is, where the symbolic reproduction of the lifeworld is at stake. In these areas, the mediatization of the lifeworld assumes the form of colonisation”*.<sup>30</sup>

Habermas menekankan bahwa kekuasaan dalam masyarakat modern banyak berlangsung melalui hegemoni komunikasi, di mana proses penalaran bersama tergantikan oleh distorsi komunikasi yang diatur oleh sistem kekuasaan dan kepentingan ekonomi.

Habermas menyebut fenomena ini sebagai distorsi komunikasi atau komunikasi yang terdistorsi secara sistematis, yakni kondisi di mana bahasa kehilangan fungsi reflektifnya dan berubah menjadi instrumen manipulatif. Hal ini terjadi, misalnya, ketika struktur sosial atau lembaga publik tidak menyediakan ruang partisipatif yang menghambat ekspresi identitas dan aspirasi kelompok minoritas.

Dalam konteks pelayanan publik keagamaan, termasuk di KUA, distorsi komunikasi dapat terjadi ketika struktur birokrasi, regulasi agama, atau dominasi mayoritas menghambat dialog setara antarumat beragama. Misalnya, jika suatu agama mendapatkan akses lebih besar dalam pengambilan kebijakan, maka ruang publik menjadi bias dan kehilangan daya inklusifnya. Padahal dalam masyarakat plural, keadilan hanya dapat ditegakkan jika setiap suara memiliki bobot yang setara dalam diskursus publik.

Habermas menawarkan emansipasi melalui diskursus, yaitu pembebasan yang dicapai bukan melalui revolusi, tetapi melalui praktik komunikasi yang terbuka, reflektif, dan argumentatif. Dalam kerangka ini, institusi seperti KUA

---

<sup>30</sup> Jürgen Habermas, ‘The Theory of Communication Vol. 1’, *Beacon Press*, 1984.

perlu direformulasi menjadi agent dialogis yang membuka ruang partisipatif bagi semua komunitas agama untuk turut serta dalam pengelolaan kehidupan bersama.

## G. Metode Penelitian

### a. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai unit analisis.<sup>31</sup> Pemilihan pendekatan ini bertujuan untuk memahami secara mendalam dinamika dan transformasi KUA dalam konteks pluralisme agama di Indonesia, khususnya dalam upaya menjadikan KUA sebagai lembaga yang melayani urusan pernikahan bagi semua agama, bukan hanya Islam.

Metode ini memungkinkan peneliti menggali realitas yang kompleks dari berbagai perspektif, baik individu maupun institusi, yang tidak dapat dicapai melalui pendekatan kuantitatif.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur yang meliputi kajian filsafat filsafat komunikatif, khususnya pemikiran Jürgen Habermas mengenai *Theory of Communicative*, serta pluralisme agama di Indonesia.

Selain itu, data juga diperoleh melalui wawancara dengan pemangku kepentingan seperti pegawai KUA, tokoh agama dari berbagai agama, dan masyarakat. Wawancara ini bertujuan menggali pandangan dan pengalaman terkait transformasi fungsi KUA menjadi lebih inklusif.<sup>32</sup>

Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif menggunakan teori tindakan komunikatif dan ruang publik Jürgen Habermas. Pendekatan ini digunakan untuk menggali makna-makna filosofis di balik kelembagaan KUA dan implikasinya terhadap nilai keadilan, kesetaraan, serta komunikasi lintas iman.

---

<sup>31</sup> Hengki Wijaya, 'Analisis Data Kualitatif Model Spradley (Etnografi)', *Research Gate*, March, 2018, 1–9.

<sup>32</sup> Bakhrudin All Habsy, 'Seni Memahami Penelitian Kualitatif Dalam Bimbingan Dan Konseling : Studi Literatur', *JURKAM: Jurnal Konseling Andi Matappa Vol. 1 No.2*, 2017, 90–100 <<https://doi.org/10.235678/25271987>>.

Analisis ini juga mengidentifikasi hambatan seperti faktor hukum, budaya, dan birokrasi, serta peluang untuk menjadikan KUA lebih inklusif dan adil bagi semua agama.<sup>33</sup>

#### b. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, dengan fokus utama pada Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai lokasi observasi dan wawancara terhadap informan utama. Penelitian ini berlokasi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Besuki, yang terletak di Jalan Niyama No. 1, Besuki, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur. Secara geografis, Kecamatan Besuki berada di bagian selatan Tulungagung dan memiliki karakter wilayah yang memadukan kawasan permukiman, lahan pertanian, serta akses langsung ke jalur pesisir selatan. Letak strategis ini menjadikan Besuki sebagai wilayah yang dinamis, dengan masyarakat yang beragam secara sosial dan agama. Keunikan geografis dan keberagaman penduduk di Besuki menjadi konteks penting dalam mengkaji praktik komunikasi inklusif dan transformasi pelayanan publik keagamaan di KUA setempat.

#### c. Sumber Data

Sumber data dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu sumber data primer (*primary resources*) dan sumber data sekunder (*secondary resources*). Sumber data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam (*in-depth interviews*) dengan tokoh-tokoh agama (Islam, Kristen), pegawai KUA dan pejabat Kementerian Agama di wilayah Tulungagung.

Kemudian data sekunder merujuk pada informasi yang diperoleh tidak langsung dari sumber aslinya, melainkan melalui orang lain atau dokumen tertulis. Sumber data sekunder seringkali diperoleh dari berbagai sumber yang

---

<sup>33</sup> Muhammad Rijal Fadli, 'Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif', *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21 (2021), 33–54 <<https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.>>.

telah ada sebelumnya, dan umumnya diakses melalui perpustakaan atau penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.<sup>34</sup>

#### d. Teknik dan Instrumen Pengumpulan data

Metode pengumpulan data merujuk pada cara atau teknik yang digunakan untuk mengumpulkan informasi, baik itu catatan peristiwa, keterangan dari beberapa individu, maupun data dari seluruh elemen masyarakat. Dalam penelitian ini, peneliti memilih menggunakan teknik pengumpulan data tertentu.<sup>35</sup>

### 1. Observasi Partisipan

Observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati objek secara langsung. Teknik observasi ini digunakan untuk mendapatkan informasi penelitian melalui penglihatan dan penginderaan langsung.<sup>36</sup>

Dalam penelitian ini, peran peneliti sebagai pengamat sangat penting. Peneliti berpartisipasi sebagai pengamat, tetapi tidak secara penuh, melainkan menjalankan fungsi pengamatan dengan cermat. Observasi secara langsung untuk mengamati aktivitas di lingkungan KUA, interaksi pegawai dengan masyarakat, dan simbol-simbol keberagaman. Observasi ini bersifat partisipatif terbatas dan berfungsi untuk memahami konteks sosial serta dinamika internal institusi.

#### 1. Wawancara mendalam (*In Depth Interview*)

Menurut Hasan sebagaimana yang dikutip dari Emzir, mengatakan bahwa wawancara adalah percakapan yang berlangsung natar dua orang dalam keadaan saling berhadapan, yaitu peneliti meminta informasi atau tanggapan kepada informan menurut pendapat dan keyakinannya.

Pada penelitian ini wawancara yang dilakukan adalah wawancara semi-terstruktur, dilakukan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan sikap

---

<sup>34</sup> Sirajuddin Saleh, 'ANALISIS DATA KUALITATIF' (Pustaka Ramadhan, Bandung, 2017), p. 180.

<sup>35</sup> M Syahrani Jailani, 'Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif', 1 (2023), 1–9.

<sup>36</sup> Hasyim Hasanah, 'Teknik-Teknik Observasi', 21–46.

dari informan terkait perubahan dan harapan terhadap KUA, wawancara ini bersifat fleksibel, memungkinkan peneliti mengeksplorasi jawaban lebih mendalam sambil tetap mengarahkan pembahasan sesuai fokus penelitian.<sup>37</sup>

## 2. Dokumentasi

Disamping observasi dan wawancara, para peneliti kualitatif dapat juga menggunakan berbagai dokumen dalam menjawab pertanyaan tersistematis. Diharapkan pula dokumen-dokumen tersebut dapat memberi pemahaman tambahan atau informasi untuk penelitian. Metode dokumentasi melibatkan pengumpulan data berupa dokumen seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, dan agenda. Teknik dokumentasi ini menggunakan informasi dari catatan-catatan penting.<sup>38</sup>

### e. Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan analisis triangulasi snowball sampling, yang dipilih karena mempertimbangkan berbagai pertimbangan yang mungkin timbul selama penelitian. Rizal dalam penelitiannya yang berdasarkan Miles dan Huberman menjelaskan, ada tiga aktivitas dalam menganalisis data kualitatif. Dalam proses analisis data, peneliti menerapkan model interaktif yang terdiri dari tiga komponen utama kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.<sup>39</sup>

### f. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan data dalam penelitian kualitatif, peneliti melakukan pengecekan keabsahan data melalui teknik triangulasi. Triangulasi adalah proses pemeriksaan data dari berbagai sudut pandang untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas temuan penelitian. Dalam penelitian ini, dua jenis triangulasi yang digunakan:

#### 1. Triangulasi Sumber

---

<sup>37</sup> Imami Nur Rachmawati, 'PENGUMPULAN DATA DALAM PENELITIAN KUALITATIF ':, 35–40.

<sup>38</sup> All Habsy.

<sup>39</sup> Rizal Safarudin, Martin Kustati, and Nana Sepriyanti, 'Penelitian Kualitatif', 3 (2023), 9680–94.

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan dan mengonfirmasi data yang diperoleh dari berbagai sumber informan. Misalnya, data hasil wawancara dengan kepala KUA dibandingkan dengan data dari tokoh agama, masyarakat, atau dokumen resmi. Dengan membandingkan data dari beberapa sumber, peneliti dapat memastikan konsistensi dan kebenaran informasi yang diperoleh sehingga hasil penelitian menjadi lebih valid.

Misalnya pada pernyataan Kepala KUA yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi pernikahan di KUA Besuki selama ini masih berfokus pada umat Islam, dan belum ada mekanisme khusus untuk melayani umat non-Muslim secara langsung.

Sementara itu, seorang tokoh agama Krsiten di Besuki menyampaikan bahwa jemaat Kristen selama ini memang belum pernah menggunakan layanan KUA untuk pencatatan pernikahan, karena mereka diarahkan langsung ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil).

Dari kedua pernyataan tersebut, dapat dilihat adanya kesesuaian informasi bahwa KUA Besuki memang belum melayani administrasi pernikahan lintas agama secara langsung. Kepala KUA menyoroti keterbatasan mekanisme internal, sementara tokoh agama Kristen menyoroti praktik di lapangan yang mengarah pada penggunaan layanan Dukcapil. Kedua sumber ini saling menguatkan bahwa praktik pelayanan KUA saat ini masih eksklusif untuk umat Islam, dan kebutuhan pelayanan inklusif bagi umat non-Muslim belum terakomodasi.

## 2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu metode pengumpulan data untuk menguji konsistensi temuan. Dalam konteks penelitian ini, peneliti mengombinasikan wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Jika data yang diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi menunjukkan hasil yang serupa, maka keabsahan data semakin terjamin.

## H. Sistematika Pembahasan

Peneliti menyusun sistematika pembahasan penelitian ini secara deskriptif mendalam (*thick description*) untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan atas rumusan masalah yang telah peneliti rumuskan.<sup>40</sup> Sistematika pembahasannya sebagai berikut:

a. Bab I: Pendahuluan

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan signifikansi penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teoritik, serta sistematika pembahasan.

b. Bab II: Hasil Penelitian

Berisi gambaran umum KUA, realitas keberagaman agama di wilayah Tulungagung, tantangan KUA dalam melayani pernikahan semua agama, peran KUA dalam membangun komunikasi inklusif antarumat beragama, implikasi sosial dan masa depan KUA.

c. Bab III: Pembahasan

Berisi relevansi dan implikasi teori tindakan komunkatif Jurgen Habermas terhadap transformasi KUA, evaluasi praktik komunikasi inklusif di KUA, hambatan struktural dan kultural dalam transformasi KUA, potensi emansipatoris: menata ulang KUA sebagai ruang publik.

d. Bab IV: Penutup

Berisi kesimpulan penelitian dan saran terkait transformasi kelembagaan KUA dalam rangka mewujudkan ruang publik yang inklusif dan adil secara keagamaan

---

<sup>40</sup> Wahdi Suardi, 'Catatan Kecil Mengenai Desain Riset Deskriptif Kualitatif', *JURNAL EKUBIS Volume 2, No. 1, 2* (2017).