

**Manajemen Pelayanan Publik Program Kajian Rutin
Masjid Alumni IPB Kota Bogor**
*(Public Service Management Routine Study Program
Bogor City IPB Alumni Mosque)*

Isa Saleh*, Ikmal Nurman

STIDKI Ar Rahmah, Jalan Teluk Buli Surabaya, Indonesia

*Email: ikmalnurman22@gmail.com

Informasi Artikel

ABSTRAK

Riwayat Artikel:

Disubmit 01 Desember 2021;
Direvisi 15 Desember 2021;
Diterima 31 Desember 2021

Kata Kunci:

Manajemen, Masjid Alumni IPB Kota Bogor, Pelayanan Publik

Keywords:

Management, Masjid Alumni IPB Kota Bogor, Public Services

Cara mensitasati artikel ini:

Saleh, I., & Nurman, M.I. (2021). Manajemen Pelayanan Publik Program Kajian Rutin Masjid Alumni IPB Bogor. *Masjiduna: Jurnal Ilmiah Stidki Ar-Rahmah*, 4(2), 54-60.

<http://dx.doi.org/10.52833/masjiduna.v4i2.98>



This Journal is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

Masjid merupakan tempat sentral bagi kaum muslimin. Fungsi dan keberadaannya merupakan sumber penyebaran syiar keilmuan islam yang menyeluruh. Masjid Alumni IPB Kota Bogor adalah salah satu masjid yang memberikan layanan publik dengan salah satunya mengadakan program kajian rutin. Adapun penelitian skripsi ini merupakan hasil penelitian lapangan yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana fungsi manajemen diberlakukan untuk menjalankan program layanan publik berupa kajian rutin dan penerapan standar layanan pada program kajian rutin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan pengolahan datanya secara deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. sumber data dari penelitian ini adalah segenap pengurus Masjid Alumni IPB Kota Bogor dan beberapa jamaah masjid. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : pertama, program kajian rutin sudah menerapkan fungsi manajemen berupa planning, organizing, actuating, dan controlling. Kedua, standar pelayanan kajian rutin diterapkan dengan membangun konsep pelayanan dan pencocokan referensi jamaah dan referensi pengurus masjid.

ABSTRACT

A mosque is a central place for Muslims. Its function and existence are a source of the spread of comprehensive Islamic scientific knowledge. Masjid Alumni IPB Kota Bogor is one of the mosques that provide public services, one of which is holding a routine study program. The research of this thesis is the result of field research that aims to determine how the management function is implemented to carry out public service programs in the form of routine reviews and application of service standards in routine review programs. This study uses a qualitatively approach and processes data is descriptive. Data collection techniques in this study using observation, interview, and documentation techniques. The data sources of this research are all employee management of the Masjid Alumni IPB Kota Bogor and several mosque congregations. The results of this study indicate that: first, the routine study program has implemented management functions in the form of planning, organizing, actuating, and controlling. Second, routine review service standards are applied by building service concepts and matching references to congregations and references to mosque administrators.

PENDAHULUAN

Masjid adalah tempat beribadah kaum muslimin. Secara etimologi masjid berasal dari bahasa arab yaitu masjidun yang diambil dari kata sajada - yasjudu - sujudan, yang artinya tempat sujud. Masjid digunakan sebagai tempat sujud dalam rangka beribadah kepada Allah SWT atau tempat untuk mengerjakan salat wajib, salat sunnah dan amalan-amalan lainnya. Kenyataan itu memberikan suatu pemahaman, bahwa salat itu tidak terpaku pada tempat tertentu kecuali di tempat terlarang. Secara sosiologi masjid dapat diartikan sebagai suatu tempat atau bangunan yang digunakan orang-orang muslim untuk mengerjakan salat dan tempat perkembangan masyarakat islam di seluruh penjuru dunia (Muslim, 2005).

Dalam beberapa hadis disebutkan bahwa betapa Rasulullah SAW, sangat menjunjung tinggi kegiatan-kegiatan sosial dan pertimbangan aspek pelayanan di dalam masjid. Upaya memasukkan kegiatan sosial di dalam masjid merupakan salah satu metode yang cukup jitu untuk mendekatkan dan meningkatkan kepedulian masyarakat terhadap masjid. Dengan metode tersebut tentu upaya pengembangan masjid dan pembinaan umat akan dapat terwujud lebih mudah (Aisyah N. Handryant, 2010).

Masjid sebagai salah satu pusat kegiatan umat, menempati peranan sangat penting dalam proses perubahan sosial, terutama membangun aspek moral dan perilaku islami. Sejak dulu masjid telah menjadi salah satu pilar kekuatan masyarakat Indonesia dan menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan ummat Islam. Masjid adalah simbol dari sebuah masyarakat, baik secara kuantitas maupun kualitas.

Peranan masjid yang begitu penting di masyarakat jika dikelola dengan baik akan menghasilkan masyarakat yang bermoral tinggi dan permasalahan umat bisa dipecahkan. Namun kenyataannya belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Indonesia dengan jumlah penduduk muslim terbanyak di dunia masih tergolong negara berkembang dan penerapan aspek sosial masyarakatnya belum mencerminkan prilaku muslim yang ideal. Padahal Ketua Umum Dewan Masjid Indonesia (DMI) Jusuf Kalla mengatakan, jumlah masjid dan mushalla di Indonesia mencapai 800 ribu atau terbanyak di dunia (Rezkisari, n.d.). Banyaknya jumlah masjid tersebut apabila dikelola dengan baik tentu menjadi pilar kebangkitan umat islam khususnya di Indonesia.

Pengendalian pola pelayanan masjid sangat dipengaruhi oleh pengaturan layanan para pengurus masjid. Sehingga masjid dapat berfungsi dengan ideal. Meskipun manajemen pada awalnya tumbuh dan berkembang di kalangan dunia bisnis, industri dan militer, akan tetapi dalam

perkembangan selanjutnya ternyata sangat bermanfaat dan amat dibutuhkan dalam berbagai usaha dan kegiatan, termasuk didalamnya organisasi pengelolaan masjid.

Manajemen pelayanan publik adalah suatu tindakan untuk mengatur dan mengelola pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah (dalam hal ini masjid) dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik. Baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat, dan pasar. Konsep ini lebih menekankan bagaimana pelayanan publik diberikan melalui suatu delivery system yang sehat (Lembaga Administrasi Negara, 2009).

Masjid sebagai tempat melayani publik atau dalam hal ini jemaah, tentu tidak hanya memperhatikan bagaimana pengelolaannya saja tetapi juga apa dampak yang dihasilkan dari pelayanan tersebut. Kondisi itu menentukan pelayanan yang berbeda-beda antar masjid karena beberapa penyebab.

Salah satu masjid yang juga menerapkan manajemen pelayanan publik adalah Masjid Alumni IPB Kota Bogor. Masjid Alumni IPB Kota Bogor, tergolong masjid transit yang berada di lingkungan Mall Botani Square tepatnya di Jalan Cidangiang No.4, RT.04/RW.05, Baranangsiang, Kecamatan Bogor Tengah, Kabupaten Kota Bogor, Jawa Barat. Masjid tersebut dibangun di atas tanah seluas 1.000 m² dengan konstruksi bangunan dua lantai. Sesuai dengan nama masjid tersebut, Masjid Alumni IPB adalah masjid yang dibangun oleh alumni lulusan Institut Pertanian Bogor (IPB). Meski belum lama dikenal yaitu pada Juni 2017, masjid ini sudah aktif mengadakan kajian rutin dan sering mendatangkan ustaz-ustaz kelas nasional yang bekerjasama dengan komunitas yang ada di Kota Bogor.

Salah satu aspek pelayanan yang diberikan oleh Masjid Alumni IPB Kota Bogor kepada para jamaahnya adalah dengan mengadakan kajian rutin. Karena itu, Masjid Alumni IPB Kota Bogor dikenal oleh masyarakat sekitar dan jamaahnya dengan masjid yang selalu ramai mengadakan kajian. Hal itu juga diutarakan oleh Kepala Operasional Masjid Alumni IPB Ustadz Zainal bahwa Masjid Alumni IPB Kota Bogor memiliki moto "Tiada Hari Tanpa Ngaji" (Zainal, 2021). Kegiatan kajian tersebut diadakan setiap hari setelah melaksanakan sholat fardu berjamaah. Observasi awal yang dilakukan peneliti merujuk pada laman fanpage Facebook Masjid Alumni IPB Kota Bogor, didapati bahwa dalam satu bulan, kajian rutin yang berlangsung di Masjid Alumni IPB dilakukan dengan 16 tema yang berbeda-beda dan dengan pemateri yang berbeda-beda. Hal itu menunjukkan bahwa Masjid Alumni IPB Kota Bogor dalam pelayanan kajiannya tidak

hanya sekedar menjalankan rutinitas, tetapi juga memperhatikan bagaimana tema yang diberikan agar sampai dan sesuai dengan kondisi jamaah yang bermacam-macam. Diantaranya dengan menyajikan tema kajian yang berbeda-beda.

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pelayanan publik Masjid Alumni IPB Kota Bogor?
2. Bagaimana pelaksanaan standar pelayanan publik di Masjid Alumni IPB Bogor?

METODE

Penelitian tentang manajemen pelayanan publik program kajian rutin di Masjid Alumni IPB Kota Bogor, menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis studi kasus (case study) yakni sebuah eksplorasi dari suatu sistem yang terikat atau suatu kasus yang beragam, yang dari waktu ke waktu melalui pengumpulan data mendalam serta melibatkan berbagai sumber informasi yang kaya dalam suatu konteks. Dalam studi kasus ini peneliti menggali suatu fenomena tertentu (kasus) dalam suatu waktu dan kegiatan (program, even, proses, institusi atau kelompok sosial) serta mengumpulkan informasi yang rinci dan mendalam dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data selama periode tertentu (Cresswell, 1998).

Peneliti dalam hal ini sebagai instrument utama yang bertujuan untuk memperoleh data secara lengkap, karena kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif adalah sebagai perencana, pelaksana, pengumpul, penganalisa, penafsir data, dan sampai akhirnya menjadi pelapor dari apa yang diteliti (Moleong, 2017). Adapun informan dalam penelitian ini adalah kepala operasional masjid, jajaran pengurus masjid, dan beberapa jamaah masjid yang terkait dengan masalah penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yakni membagi langkah-langkah dalam kegiatan analisis data dengan beberapa bagian diantaranya pengumpulan data (data collection), reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (conclusions). Untuk memvalidasi data peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber. Cara ini dilakukan peneliti dengan mengumpulkan data sejenis, dan mengembangkan validitas data dengan membandingkan data yang diperoleh dari beberapa sumber informan. Setelah peneliti mendapatkan data dan melakukan uji validitas, kemudian dikomunikasikan kepada informan kunci (Key Informan), yakni kepala operasional masjid.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Manajemen Pelayanan Publik Program Kajian Rutin Masjid Alumni Institut Pertanian Bogor (IPB)

Manajemen adalah proses mengarahkan dan menggerakkan sumber daya yang ada, proses kerja sama antar individu, proses menganalisa, menetapkan tujuan dan sasaran serta mendeterminasi tugas-tugas dan kewajiban secara baik agar tujuan yang diharapkan dapat dicapai dengan baik secara efektif dan efisien. Dalam penelitian ini, fungsi manajemen yang telah diterapkan di Masjid Alumni IPB Kota Bogor dengan menggunakan teori fungsi manajemen yaitu perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penggerakkan (actuating), dan pengawasan (controlling). Fungsi manajemen tersebut digunakan untuk penerapan pelayanan publik di Masjid Alumni IPB Kota Bogor.

Pertama, perencanaan merupakan tindakan awal dalam aktivitas manajerial setiap organisasi. Perencanaan merupakan salah satu syarat mutlak untuk dapat melaksanakan manajemen yang baik. Dan untuk membuat suatu perencanaan yang baik, kita harus memikirkan secara matang jauh-jauh sebelumnya tindakan-tindakan yang akan dilakukan kemudian. Sehingga dapat diharapkan tindakan-tindakan yang akan kita lakukan, kecil kemungkinannya mengalami kekeliruan. Dengan kata lain proses perencanaan merupakan langkah awal kegiatan manajemen dalam setiap organisasi, karena melalui perencanaan ini ditetapkan apa yang akan dilakukan, kapan melakukannya, dan siapa yang akan melakukan kegiatan tersebut (Wijaya & Rifa'i, 2016). Dalam Islam, perencanaan adalah hal utama yang harus dilakukan. Al-Qur'an menerangkan dalam surat Hasyr ayat 18 bahwa setiap kita hendaknya memperhatikan dan merencanakan apa yang akan dikerjakan, karena perencanaan itu akan sangat berpengaruh pada hasil yang akan dicapai (Goffar, 2016).

Adapun tujuan diadakannya program ini adalah sebagai bentuk menjalankan fungsi masjid. Bahwa masjid tidak hanya digunakan untuk melaksanakan ibadah sholat, tadarus, dan membaca Al-Qur'an saja, tetapi masjid juga berfungsi sebagai tempat kajian dan penyebaran keilmuan. Untuk mewujudkan tujuan itu diperlukan adanya aktivitas perencanaan terkait apa saja yang akan dilakukan kedepan. Aktivitas perencanaan tersebut dilakukan setiap awal tahun dan dihadiri oleh pengurus utama masjid.

Kedua, pengorganisasian merupakan usaha penciptaan hubungan tugas yang jelas antara personalia, sehingga dengan demikian setiap orang dapat bekerja bersama-sama dalam kondisi yang baik untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Pengorganisasian yang dilaksanakan para manajer secara efektif, akan dapat menjelaskan siapa yang akan melakukan apa, menjelaskan siapa memimpin siapa, bagaimana tugas-tugas dikelompokkan, siapa melapor kepada siapa, dan pada tingkat mana keputusan harus dibuat (Wijaya & Rifa'i, 2016). Seorang muslim harus mampu menegakkan fungsi sebagai khalifah dan semangat kerja sama antar manusia. Fungsi khalifah adalah menggalang kebaikan dan mencegah kejelekhan. Jika dikaitkan dengan pengorganisasian, hadis ini mendorong umatnya untuk melakukan segala sesuatu secara terorganisir dan rapi.

Pelaksanaan kajian rutin adalah dengan menentukan satu orang penanggung jawab sebagai bentuk pemanfaatan SDM yang efektif dan efisien dengan menyesuaikan kebutuhan. Secara praktek, pelaksanaan kajian rutin tidak perlu membutuhkan orang banyak. Sehingga Pengurus lain bisa tetap fokus pada bidangnya masing-masing, seperti bagian kebersihan dan keamanan karena semua bidang dalam pelayanan masjid pada dasarnya saling berkaitan.

Ketiga, pengarahan meliputi pemberian petunjuk/memberi gambaran tentang kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan sehingga para manajer harus memotivasi staf dan personil organisasi agar secara sukarela mau melakukan kegiatan sebagai manifestasi rencana yang dibuat, menyeleksi saluran komunikasi yang paling efektif, dan memecahkan konflik (Wijaya & Rifa'i, 2016).

Adapun dalam ajaran agama Islam, mengenai *actuating/direction* adalah Allah berfirman dalam surah al-Kahfi ayat 2. Ada beberapa kalimat yang merupakan inti dari *actuating*, yaitu *qoyyiman*, *yundziro*, dan *yubasyyiro*. Memberikan bimbingan merupakan tugas yang harus dilakukan oleh pimpinan atau dalam hal menjalankan sebuah organisasi. Selain itu memberikan apresiasi atas keberhasilan (*reward*) dan peringatan akan potensi kegagalan (*punishment*) apabila tidak melakukan seperti apa yang telah disepakati itu juga merupakan fungsi pokok dalam manajemen. Sebagaimana Al-Qur'an adalah pedoman, pembimbing, dan arahan yang lurus untuk segenap manusia. Siapa saja yang menyeleweng dari ajarannya akan diancam menjadi penghuni neraka, dan siapa saja yang mengikuti arahan dengan baik, maka ia diberi kabar gembira akan mendapatkan balasan syurga di akhirat kelak (Rahmah et al., 2019).

Keempat, pengawasan (*controlling*) merupakan proses pengamatan atau pemantauan terhadap pelaksanaan kegiatan organisasi untuk menjamin

agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan pengawasan diharapkan penyimpangan dalam berbagai hal dapat dihindari sehingga tujuan dapat tercapai. Apa yang direncanakan dijalankan dengan benar sesuai hasil musyawarah dan pendayagunaan sumber daya material akan mendukung terwujudnya tujuan organisasi (Wijaya & Rifa'i, 2016). Pengawasan dalam pandangan Islam adalah untuk meluruskan yang tidak lurus, mengoreksi yang salah, dan membenarkan yang hak.

Proses evaluasi dilakukan untuk melihat bagaimana respon jamaah tentang perlaksanaan kajian. Respon jamaah bisa dilihat dari berapa jamaah yang hadir secara langsung dan melihat respon jamaah yang aktif di sosial media seperti *Youtube*, *Instagram*, dan sebagainya. Selain melihat respon jamaah, evaluasi juga dilakukan untuk melihat kehadiran pemateri kajian. Akan tetapi ada hal lain dari sisi internal jamaah yang juga perlu diperhatikan saat pelaksanaan kajian. Seperti bagaimana sikap jamaah saat dilaksanakan kajian, bagaimana keseriusan jamaah saat adanya kajian, kerapihan barisan, dan keaktifan jamaah ketika diadakan sesi tanya jawab.

B. Penerapan Standar Pelayanan Publik di Masjid Alumni Institut Pertanian Bogor (IPB)

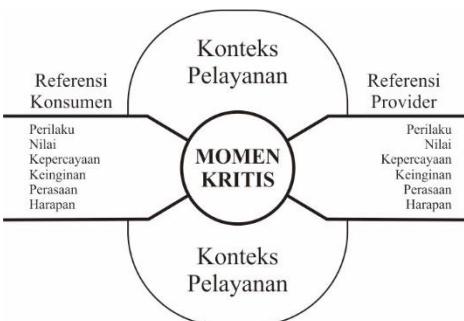
Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilakukan ataupun dilaksanakan langsung oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai salah satu upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun sebuah pelaksanaan ketentuan tugas dan fungsi yang sesuai dengan peraturan yang tertera dalam perundang-undangan. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat merupakan tugas dan kewajiban pegawai atau aparatur negara yang berada di instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan baik berupa barang maupun jasa sehingga timbul kepuasan kepada penerima pelayanan publik atau masyarakat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan (Firdausijah & Priatna, 2020).

Aspek pelayanan menjadi hal terpenting dalam setiap aktivitas organisasi. Menganggap pelayanan sebagai suatu budaya berarti melakukan kegiatan pelayanan sebagai suatu hal yang membanggakan dengan nilai luhur yang dijunjung tinggi. Budaya pelayanan adalah sebuah budaya yang kuat yang mewarnai sifat hubungan antara instansi/organisasi pemberi pelayanan dengan masyarakatnya dan dapat menjadi sarana yang sangat baik untuk memperoleh perhatian masyarakat dari organisasi/instansi pemberi pelayanan (Belly et al., 2018).

Albrecht dan Bradford menyatakan bahwa harus ada kesesuaian atau kompatibilitas antara tiga faktor dalam pengelolaan moment of truth (Ratminto, 2017), yaitu:

1. Konteks pelayanan.
2. Referensi yang dimiliki oleh konsumen.
3. Referensi yang dimiliki oleh anggota organisasi penyelenggara pelayanan.

Kesesuaian antara tiga faktor tersebut dapat dilihat dalam model sebagaimana dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. The Moment of Thruth Model (Model Momen Kritis Pelayanan)

Pertama, konteks pelayanan dari program kajian rutin adalah pengadaan kajian rutin merupakan pelayanan utama yang diberikan. Dan cara yang dibangun untuk menggambarkan pentingnya kajian di masjid tersebut adalah dengan membangun motto tentang pelaksanaan kajian. Moto yang diterapkan juga akan membangun budaya pelayanan yang baik di masjid tersebut. Untuk mengingatkan tujuan dan mudah diterima oleh jamaah, karena memiliki ciri

khas tertentu maka dibentuklah motto Masjid Alumni IPB Kota Bogor yang berbunyi "Tiada Hari Tanpa Ngaji".

Konteks pelayanan kajian di masjid tersebut dilakukan dengan penyajian tema kajian yang bermacam-macam bertujuan agar semua ilmu bisa disebarluaskan dan disampaikan kepada jamaah.

Hari	Pemateri	Tema Kajian	Waktu
Senin	Ustadz. Thuba Jazil bin Damanhuri	Kajian Ekonomi Syariah	Setiap Ba'da Maghrib
Selasa	Ustadz. Amiruddin A.Fikri, MA	Kajian <i>Riyadhus Shalihin</i> .	Setiap Ba'da Maghrib pekan ke 1 & 4
	Ustadz. Bukit Adhinugraha	Kajian Kitab Hadits <i>Syarh Arba'in Nawawi</i>	Setiap Ba'da Maghrib pekan ke 2 & 3
Rabu	Ustadz. Hepi Andi Bastoni, MA	Kajian Sirah Nabi & Sahabat	Setiap Ba'da Maghrib
Kamis	Habib Muhammad Naufal bin Idrus	Kajian Tematik	Setiap Ba'da Dzuhur
	Ustadz Syarif Lubis, MA	Kajian Kitab <i>Miracle Of Asma'ul Husna</i>	Setiap Ba'da Maghrib pekan ke 1 & 3
	KH. Abah Raodl Bahar	Kajian <i>Aqidah</i>	Setiap Ba'da Maghrib pekan ke 4

Jum'at	Dr. KH. Muhiyiddin Junaedi, MA.	Kajian Tafsir Al-Qur'an <i>Al-Marraghi</i>	Setiap Ba'da Shubuh
	Ustadz Dr. Taufiq Hulaimi, MA.	Kajian <i>Ushul Fiqh</i>	Setiap Ba'da Maghrib pekan ke 1 & 3
	Drs. KH. Dudi SS, M.Ag.	Kajian Fikih <i>Tasawuf</i> Modern	Setiap Ba'da Maghrib pekan ke 2 & 4
Sabtu	Ustadz Muhammad Rifa'i	Kajian Kitab <i>Jazariyyah</i>	Setiap Ba'da Maghrib
Ahad	Ustadz Dadang Holiyulloh	Kajian Tematik	Setiap Ba'da Dzuhur pekan ke 1 & 3
	Kang Ahmad Alam	Kajian Tematik	Setiap Ba'da Dzuhur pekan ke 2
	Ustadz R. Muhajir Affandi	Kajian Kitab <i>Muttaarul Ahadis</i>	Setiap Ba'da Ashar pekan ke 3
	Ustadz Dr. Hendri Tanjung, P.hD.	Kajian Wakaf	Setiap Ba'da Maghrib pekan ke 1
	Ustadz Dr. Akhmad Alim, Lc., MA.	Kajian Tafsir Al-Qur'an <i>Ibnu Katsir</i>	Setiap Ba'da Maghrib pekan ke 2, 3 & 4

Tabel 1. Jadwal Kajian rutin Masjid Alumni IPB Kota Bogor

Kedua, Referensi konsumen dan penyelenggara adalah gambaran apa saja yang dibayangkan oleh konsumen dalam hal ini jamaah peserta kajian. Apa yang mereka inginkan dari adanya kajian, diantaranya dari perilaku, nilai, kepercayaan, keinginan, perasaan, dan harapan jamaah mengenai adanya pelaksanaan kajian. Sedangkan referensi penyelenggara adalah pelayanan yang dibangun dan diberikan kepada jamaah berupa perilaku, nilai, kepercayaan, keinginan, perasaan, dan harapan.

Dalam konteks pelaksanaan kajian, referensi perilaku, nilai, kepercayaan, keinginan, perasaan, dan harapan jamaah dibangun atas dasar dua komponen utama, yaitu pemateri kajian dan pelayanan apa yang diberikan untuk mendukung jalannya kajian. Untuk membangun harapan atau referensi yang sesuai bagi jamaah mengenai pelaksanaan, maka perlu ada langkah-langkah atau upaya yang dilakukan pihak penyelenggara kajian. Diantara upaya yang dilakukan adalah pemilihan pemateri. Pemateri kajian memiliki peran penting dalam proses berjalannya kajian. Karena ketika berlangsungnya kajian, citra masjid, kualitas sebuah masjid, dan ke arah mana masjid tersebut condong akan diwakilkan oleh pemateri kajian saat itu. Masjid Alumni IPB berusaha membangun kualitas kajian yang diadakan dengan adanya proses seleksi

pemateri tanpa mengesampingkan ciri masjid alumni yakni pematerinya diutamakan para alumni IPB Kota Bogor yang memiliki kompetensi dibidang dakwah.

Tidak hanya itu, layanan dan fasilitas dalam melayani jamaah saat kajian juga diperhatikan seperti kualitas suara dan media pendukung lain seperti *projektor* jika diperlukan. Kualitas atau kejelasan suara saat kajian berlangsung sangatlah penting dalam pelaksanaan kajian. Pesan dakwah akan mudah diterima oleh jamaah apabila suara yang dihasilkan terdengar jelas. Tidak hanya itu, pembagian suara saat kajian juga membantu pelaksanaan kajian berjalan lebih kondusif. Ruangan mana saja yang memiliki akses untuk mendengar kajian. Dan apabila ada jamaah yang akan melaksanakan sholat saat ada kajian pun, bisa diarahkan ke ruangan lain yang tidak ada akses suara kajian agar bisa lebih *khusyuk* dalam sholatnya.

KESIMPULAN

Manajemen Pelayanan Publik Masjid Alumni IPB Kota Bogor dalam pelayanan program kajian rutin dibentuk atas dasar menjalankan fungsi masjid sebagai pusat kajian keislaman. Maka untuk mewujudkan tujuan tersebut diterapkan fungsi manajemen sebagai langkah penyelenggaraan

program kajian rutin, diantaranya. Perencanaan dilakukan dengan mengadakan rapat setiap awal tahun antara pengurus DKM dan Pengurus Harian. Rapat tersebut membahas tentang pengaturan jadwal kajian, pemateri, dan tema kajian yang akan dilakukan selama setahun kedepan. Pengorganisasian dilakukan dengan penunjukan penanggungjawab program kajian rutin tetapi dalam prakteknya, semua Pengurus memberikan kontribusi saat berlangsungnya kajian. Adapun pelaksanaan kajian yang dilakukan di Masjid Alumni IPB Kota Bogor adalah sama dengan pelaksanaan kajian pada umumnya. Pengontrolan dilakukan dengan evaluasi keberlangsungan kajian. Evaluasi dilakukan selama satu bulan, dua bulan, sampai tiga bulan pelaksanaan kajian, melihat bagaimana respon jamaah, jumlah jamaah yang hadir, dan keaktifan jamaah saat kajian.

Penerapan standar layanan dilakukan oleh pengurus Masjid Alumni IPB Kota Bogor dalam upaya penuhan kebutuhan jamaah terkait program kajian yang sesuai dengan referensi jamaah

sebagai konsumen. Standar pelayanan jamaah ditentukan dari tiga aspek yaitu konteks pelayanan, referensi jamaah dan referensi penyelenggara/Pengurus. Konteks pelayanan yang diterapkan adalah proses penyampaian materi-materi keislaman. Kajian tersebut dilakukan setiap setelah melaksanakan sholat berjamaah dengan jadwal yang telah diterangkan pada bab sebelumnya. Adapun penyampaian materi disampaikan dengan tema yang berbeda-beda setiap pekannya. Hal tersebut dilakukan dengan harapan akan banyak ilmu yang disebarluaskan kepada para jamaah dan jamaah pun diharapkan akan lebih luas mengetahui tentang islam. Referensi konsumen dan penyelenggara adalah usaha yang dilakukan oleh penyelenggara layanan apakah harapan konsumen dalam hal ini jamaah sesuai dengan apa yang diberikan oleh masjid sebagai penyelenggara layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah N. Handryant. (2010). *Masjid sebagai pusat pengembangan masyarakat*. UIN-Maliki Press.
- Belly, E., Joorie, N., Ruru, M., & Mambo, R. (2018). Efektivitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran. In *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK* (Vol. 4, Nomor 64).
- Cresswell, J. W. (1998). Five Qualitative Traditions of Inquiry. In *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. SAGE Publications.
- Firdausijah, R. T., & Priatna, A. (2020). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 58–63.
- Goffar, A. (2016). Manajemen Dalam Islam (Perspektif Al-Qur'an Dan Hadits). *Islamic Academika*, 3(1), 33–58. <https://doi.org/10.230303/STAIATTAQWA.V3I1.18>
- Lembaga Administrasi Negara. (2009). *Standar Pelayanan Publik: Langkah-langkah Penyusunan*. Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (36 ed.). PT Remaja Rosdakarya.
- Muslim, A. (2005). Manajemen Pengelolaan Masjid. *Jurnal Aplikasi Ilmu-Ilmu Agama*, 5(2), 105.
- Rahmah, S., Fakultas Tarbiyah, Z., Keguruan, D., & Malikussaleh, I. (2019). Analisis Konsep-Konsep Dasar Manajemen Berbasis Al-Qur'an dan Relevansinya dengan Manajemen Pendidikan Islam. In *PIONIR: JURNAL PENDIDIKAN* (Vol. 8, Nomor 1). <https://doi.org/10.22373/pjp.v8i1.4592>
- Ratminto. (2017). *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Pelayanan A Sampai Z*. Gadjah Mada University Press.
- Rezkisari, I. (n.d.). *Jumlah Masjid Indonesia Terbanyak di Dunia* | Republika Online.
- Wijaya, C., & Rifa'i, M. (2016). *Dasar Dasar Manajemen: Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*. Perdana Publishing.
- Zainal. (2021). *Wawancara dengan Badan Pengurus*.