

Kualitas Pelayanan Biro Konsultasi Keluarga Sakinah Masjid Alfalah Surabaya (Quality Of Services Of The Sakinah Family Consultation Bureau Alfalah Masjid Surabaya)

Moch Herma Musyanto *, Shobikhul Qisom, Abdullah Azzam Alfath

STIDKI Ar Rahmah, Jalan Teluk Buli Surabaya, Indonesia

*Email: hermamusyanto@stidkiarrahmah.ac.id

Informasi Artikel	ABSTRAK
<p>Riwayat Artikel: Disubmit 26 Juli 2022; Direvisi 15 September 2022; Diterima 26 September 2022</p> <p>Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Manajemen, Masjid.</p> <p>Keywords: <i>Quality of service, Management, Mosque</i></p> <p>Cara mensitasi artikel ini: Musyanto, M.H., Qisom, S., & Alfath, A.A., (2022). Kualitas Pelayanan Biro Konsultasi Keluarga Sakinah Masjid Alfalah Surabaya. <i>Masjiduna: Jurnal Ilmiah Stidki Ar-Rahmah</i>, 5(1), 16-22. http://dx.doi.org/10.52833/masjiduna.v5i1.100</p>	<p>Kualitas pelayanan di sebuah lembaga penting dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat menimbulkan rasa puas serta kepercayaan terhadap lembaga. Terutama pada organisasi nirlaba kualitas pelayanan bermanfaat untuk memuaskan pelanggan dalam jangka waktu yang panjang."Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan tentang Kualitas Pelayanan Biro Konsultasi dan Konseling Keluarga Sakinah di Masjid Al-Falah Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus yang dilaksanakan di Masjid Al-Falah Surabaya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan aspek Tangible (Bukti fisik), Reliability (Keandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati) pada Konsultasi Keluarga Sakinah di Masjid Al-Falah Surabaya secara keseluruhan sudah sesuai dengan ekspektasi pelanggan dalam pelayanannya. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan bagi segenap pengurus Masjid Al-Falah Surabaya untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan pada Biro Konsultasi Keluarga Sakinah," sehingga program masjid akan menjadi lebih baik lagi.</p> <hr/> <p>ABSTRACT</p> <p>The quality of service in an institution is important in improving the quality of service, so that it can create a sense of satisfaction and trust in the institution. Especially in non-profit organizations, service quality is useful for satisfying customers in the long term. The purpose of this study was to describe the Quality of Service of the Sakinah Family Consulting and Counseling Bureau at Masjid Al-Falah Surabaya. This study uses a qualitative method using a case study approach which was carried out at the Al-Falah Mosque in Surabaya."Data collection techniques in this study used interview, observation, and documentation techniques. The results of this study indicate that based on aspects of Tangible (physical evidence), Reliability (Reliability), Responsiviness (Response), Assurance (Guarantee), Empathy (Empathy) in the Sakinah Family Consultation at Al-Falah Mosque Surabaya as a whole is in accordance with customer expectations in his"service. The results of this study can be used as a consideration for all administrators of Al-Falah Mosque Surabaya to maintain and improve the quality of service at the Sakinah Family Consultation Bureau, so that the mosque program will be even better.</p>



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

PENDAHULUAN

Pada masa Rasulullah SAW masjid bukan hanya dijadikan sebagai tempat ibadah shalat saja, akan tetapi Masjid pada masa Rasulullah SAW dijadikan sebagai tempat pembelajaran, pusat ekonomi, pusat pendidikan, pusat dakwah, pusat pembinaan moral dan pusat perdamaian (Rifa'i, 2016). Selain itu masjid juga berfungsi sebagai tempat upacara pernikahan dan mendamaikan masalah dalam rumah tangga (Said, 2016).

Pada saat ini, masih banyak ditemukan fenomena masjid di berbagai daerah di Indonesia yang mengalami penyempitan fungsi seperti yang Rasulullah contohkan, sehingga menimbulkan kurangnya optimalisasi pada masjid. Dengan adanya perubahan pada fungsi masjid yang semestinya sehingga menimbulkan maraknya pembangunan masjid dimana-mana yang hanya fokus pada aspek arsitektural dengan program-program yang sangat minimalis (Hentika, 2016).

Masjid secara sosiologis merupakan sebagai tempat manusia yang haus dengan nilai-nilai spiritual. Dengan zaman yang semakin maju perlu adanya inovasi baru bagi para takmir masjid supaya bisa berkembang dan tidak monoton itu-itu saja, yang pada akhirnya jamaah akan hilang dengan sendirinya. Demi memajukan masjid perlu adanya pengelolaan masjid yang baik, dengan adanya pengelolaan itu melahirkan dayaguna dalam segala hal serta ditingkatkannya aktifitas-aktifitas masjid. Sehingga masyarakat memiliki peluang untuk bisa memakmurkan masjid serta fungsinya pada zaman sekarang ini. Peran masjid ialah sebagai pemberdayaan dan pemanfaatan kemampuan yang dimiliki masyarakat yang bermanfaat bagi khalayak umum. Untuk memaksimalkan peran dan fungsi masjid perlu adanya rasa saling percaya satu sama lain dengan memberikan berbagai program-program yang positif (Perdana, 2019).

Pelayanan prima adalah "pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi serta selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten dan akurat". Manajemen mutu total atau konsistensi terhadap kesadaran mutu yang tinggi merupakan penerapan dari pelayanan prima. Pelayanan prima sendiri berarti pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional. tersebut (Nurhasanah et al., 2018).

Pelayanan prima di sebuah lembaga penting dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Dalam aspek-aspek pelayanan prima terdiri dari visi misi, standar pelayanan, sistem, mekanisme, sumber daya manusia, sarana prasarana, dan sistem informasi pelayanan (Cahyawati, 2017).

Masjid Al-Falah merupakan masjid yang terletak di kota Surabaya. Masjid ini memiliki banyak program kegiatan salah satunya yakni layanan konsultasi keluarga sakinah. Layanan konsultasi keluarga sakinah didirikan pada tahun 1994 tepatnya pada tanggal 1 Desember sebagai

salah satu bentuk pengabdian kepada ummat dengan tujuan menyelesaikan berbagai problem yang ada di masyarakat berdasarkan Al-Qur'an dan sunnah, baik secara pribadi maupun keluarga, sehingga dapat mewujudkan pribadi yang baik dan keluarga yang *sakinah mawaddah warohmah* seperti yang kita harapkan semua (Lia, 2021).

Problem yang diselesaikan oleh Lembaga Konsultasi Keluarga Sakinah Al-falah Surabaya sangat banyak. Jumlah pendaftar pada tahun 2012-2014 sampai pada 4757 pendaftar, yakni pada tahun 2012 terhitung 1598 pendaftar yang melakukan konsultasi keluarga, pada tahun 2013 mencapai 1632 pendaftar dan pada tahun 2014 terdapat 1527 pendaftar yang melakukan konseling keluarga (Novita, 2015).

Layanan konsultasi keluarga sakinah Surabaya merupakan lembaga yang berdiri tanpa ada campur tangan dari pemerintah setempat. Lembaga tersebut merupakan lembaga yang berada di dalam naungan Masjid Al-Falah Surabaya. Dengan mengadakan program kegiatan untuk masyarakat umum terutama di daerah Surabaya berupa layanan konsultasi keluarga yang dibimbing oleh seorang yang profesional dalam bidangnya. Layanan tersebut bertujuan agar dapat membantu menyelesaikan problem-problem yang sedang dihadapi oleh masyarakat berdasarkan Al-Qur'an dan As-Sunnah (Novita, 2015).

Beberapa penelitian tentang kualitas layanan di beberapa organisasi di Indonesia telah banyak dilakukan. Diantaranya adalah penelitian pada organisasi profit. Moha & Loindong (2016) meneliti tentang "Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Yuta di Kota Manado" yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Adapun penelitian lainnya yang dilakukan dalam organisasi publik. Yakni Yayat Rukayat (2017) dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu" yang mengemukakan bahwa pelayanan secara umum pada bidang administrasi masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun penelitian tentang kualitas pelayanan pada organisasi nirlaba masih belum banyak dilakukan. Maka penelitian ini bertujuan untuk memperkaya studi empiris pada kualitas pelayanan khususnya pada organisasi nirlaba.

Adapun yang menarik dari penelitian ini sepengetahuan peneliti yakni yang mengadakan program konsultasi keluarga sakinah seperti Masjid Raya At-Taqwa Cirebon dengan konsultan yang berasal dari jajaran Pengurus At-Taqwa Centre yang sudah berpengalaman di bidangnya serta gratis tidak dipungut biaya apapun (Rosie, 2019). Masjid Istiqlal Jakarta (IMF, 2021). Masjid Jogokariyan Yogyakarta (Habiburrohmah, 2020). Masjid Alfalah Sragen yang di bimbing oleh Ustadz Ludfanudin, Lc. Masjid Al-Falah Surabaya yang dikelola dengan

kualitas pelayanan yang baik dan terstruktur dan dibimbing langsung oleh konselor yang berpengalaman dalam bidangnya diantaranya Ibu Dra. Hj. Syariah Usman dan Ibu Immarianis, S.Pd, M.Si. kons. Dalam bidang keluarga, dr. H. Achmad Salim Sungkar Sp.Kj dan dr. Era Catur Prasetya, Sp.Kj dalam bidang psikiater atau kejiwaan, dan Prof. DR. H. M. Roem Rowi, MA dan KH. Agung Cahyadi, Lc, MA dalam bidang Fiqh.

METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini yakni kualitatif. Menurut Creswell (1999) kualitatif merupakan suatu cara yang digunakan untuk meneliti mengenai persoalan manusia dan sosial, lalu hasil laporan penelitian dibuat secara deskripsi. Menurut Creswell (1999) dalam buku yang berjudul Metode Penelitian yang ditulis oleh Muri Yusuf (Yusuf, 2014) studi kasus merupakan sebuah sistem yang terikat dengan melakukan eksplorasi radikal dan mendalam. Biasanya berkaitan dengan aktivitas, kejadian, proses atau pun individu, berdasarkan pengumpulan data yang eksentif. Ciri khas dari studi kasus adalah memberi batasan secara tegas terhadap suatu objek atau subjek penelitian. Penelitian ini dilakukan di Masjid Al-Falah Surabaya tepatnya di jalan Raya Darmo No. 137 A Surabaya, Jawa Timur.

Pada penelitian ada tiga cara dalam pengumpulan data, (Yusuf, 2014). Pertama Observasi, yakni pengumpulan data dengan pengamatan secara langsung, mendalam, dan penuh perhatian. Observasi merupakan salah satu cara mengumpulkan data dengan mengamati secara langsung perilaku, peristiwa, dan karakteristik dari subjek dan objek secara alamiah tanpa adanya rekayasa. Kedua, wawancara dengan narasumber utama pengurus Biro Konsultasi Keluarga Sakinah. Ketiga, dokumentasi berupa data, foto, program masjid, fasilitas yang tersedia dan data lainnya.

Teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2013) meliputi Reduksi data, yakni bisa dikatakan sebagai merangkum data, memilah-milah data yang penting. Karena jumlah data yang ditemui di lapangan banyak, maka peneliti perlu mencatat secara lengkap. Semakin lama penelitian dilapangan dilakukan, maka semakin banyak data yang dikumpulkan, oleh karna itu segera untuk melakukan analisis data melalui reduksi data. Tahap selanjutnya yakni penyajian data, tujuannya yakni agar data-data yang sudah diperoleh dapat dipahami dan dianalisis yakni bisa berupa tabel maupun rangkuman. Tahap selanjutnya yakni verifikasi data, verifikasi ini dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa data-data yang diperoleh dari lapangan merupakan data yang valid.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bersadarkan hasil data observasi, wawancara, dan dokumentasi, maka hasil penelitian ini dapat

dibagi menjadi lima pokok bahasan sebagai berikut :

1. Aspek bukti fisik (*Tangible*)

Pentingnya sarana pelayanan menjadi salah satu faktor yang dapat berpengaruh kepada kualitas pelayanan di suatu lembaga, sarana pelayanan yang memadai dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan pada masyarakat selama di lingkup pelayanan tersebut. Menurut Tjiptono bukti fisik *tangible* meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan sarana komunikasi (Hasniah, Gunawan, 2016).

Dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa bukti fisik pada ruangan konsultasi memiliki luas ruang 2,5 x 5 m², di dalam ruangan konsultasi terdapat meja, kursi, meja kerja, brosur, alat tulis, dan AC serta beberapa kursi yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu untuk konsultasi yang berada di luar ruang konsultasi, nyaman dan jauh dari kebisingan karena ruangnya yang tertutup serta memiliki tempat yang sangat strategis karena berada ditengah-tengah kota Surabaya sehingga mudah untuk di akses oleh publik.

Selain itu pengurus biro keluarga sakinah sangat memperhatikan dalam hal berpenampilan, meskipun penampilan bukan hal yang utama akan tetapi yang dilihat utamanya adalah bagaimana cara ia berpenampilan, maka orang yang di sekitarnya akan merasakan kenyamanan serta tidak timbul kecurigaan seperti halnya kebalikannya, ketika berpenampilan jelek, kumuh bau, maka orang yang di sekitarnya akan merasa terganggu olehnya. Para pengurus biro keluarga sakinah Al-falah memiliki cara tersendiri dalam hal berpenampilan yang tentunya tidak menyimpang dan sesuai dengan syariat Islam.

2. Aspek keandalan (*Reliability*)

Melihat tingginya angka kebutuhan masyarakat perlu adanya keseimbangan dalam hal pelayanan yang kompeten sehingga menuntut keseriusan karyawan dalam menjalankan tugasnya. Keandalan merupakan suatu kemampuan yang diberikan oleh lembaga kepada klien dengan segera, akurat dan memuaskan, yakni disiplin waktu, cepat dalam melayani, dan mampu menyelesaikan masalah. Menurut Tjiptono kendala ialah kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan sesuai apa yang telah dijanjikan dengan segera, tepat, dan memuaskan (2016). Keandalan yang dimaksud disini yakni sejauh mana para karyawan dapat melakukan secara cepat, tepat, dan cermat dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian terlihat bahwa Biro Keluarga Sakinah Al-falah telah memberikan pelayanan dengan baik dalam aspek keandalan *Reliability* mengenai keandalan dalam menangani setiap permasalahan atau keluhan yakni para konselor menangani para klien dengan baik sehingga klien bisa menceritakan permasalahannya dengan baik, handal dalam segi waktu yakni para konselor selalu hadir tepat waktu pada jam

konsultasi dan jika ada halangan maka konselor akan menginformasikannya pada klien melalui admin, menyelesaikan permasalahan serta memberikan solusi bagi klien, yakni para konselor mampu untuk menyelesaikan permasalahan yang di hadapi klien, hal ini di buktikan dengan curhatan para klien kepada salah satu konselor sekaligus koordinator keluarga sakinah, klien menyatakan bahwa dirinya merasa lega ketika selesai melakukan konsultasi.

3. Aspek daya tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil studi dokumen dan observasi, penulis dapat mengetahui bahwa prosedur dalam layanan konsultasi dari Biro Keluarga Sakinah Al-falah yakni sebagai berikut:

- 1) Klien harus terlebih dahulu mendaftar ke sekretariat Biro Keluarga Sakinah Al-falah
- 2) Klien mengkonfirmasi masalahnya kepada pihak Biro Keluarga Sakinah Al-falah seperti permasalahan keluarga, fiqh, atau psikiatri/kejiwaan
- 3) Klien menunggu jadwal yang telah disediakan oleh pihak Biro Keluarga Sakinah Al-falah
- 4) Klien mengantri untuk konsultasi yang pertama itulah yang terlebih dahulu untuk bisa konsultasi
- 5) Klien mengkonsultasikan masalahnya kepada konselor
- 6) Evaluasi klien

4. Aspek jaminan (*Assurance*)

Dalam aspek jaminan *assurance* lembaga atau organisasi harus bisa memberikan suatu kepercayaan atau kepastian kepada klien sehingga mereka dapat percaya terhadap apa yang telah ditawarkan kepada klien. Menurut Tjiptono jaminan *assurance* ialah meliputi pengetahuan, kesopanan, kemampuan yang kompeten, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pengurus atau staf (2016).

Biro keluarga sakinah merupakan lembaga konsultasi yang menangani berbagai permasalahan-permasalahan yang ada dalam kehidupan sehari-hari mulai dari permasalahan yang kecil sampai dengan permasalahan yang rumit seperti masalah kekeluargaan.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan bahwa konselor-konselor yang ada di Biro Keluarga Sakinah Al-falah memiliki pengetahuan yang ahli dalam bidangnya masing-masing diantaranya "Ibu Dra. Hj. Syariah Usman dan Ibu Immarianis, S.Pd, M.Si. kons. Dalam bidang keluarga, dr. H. Achmad Salim Sungkar Sp.Kj dan dr. Era Catur Prasetya, Sp.Kj dalam bidang psikiater atau kejiwaan, dan Prof. DR. H. M. Roem Rowi, MA dan KH. Agung Cahyadi, Lc, MA" dalam bidang Fiqh. Dengan ilmu yang dimilikinya tentu saja akan mudah untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan klien.

Menanggapi pernyataan diatas bahwa konselor yang dianggap mampu dan cepat menyelesaikan masalah klien dibuktikan dengan waktu konsultasi

yang membutuhkan dua kali pertemuan saja sudah dapat memberikan solusi bagi klien itu sendiri.

Adapun pelayanan yang lainnya yakni pengurus Biro Keluarga Sakinah Al-falah menjaga privasi klien diantaranya pengurus Biro Keluarga Sakinah Al-falah menjaga data-data para klien dan menjaga masalah-masalah klien yang telah dikonsultasikan sehingga klien merasa aman dan tidak khawatir terhadap permasalahan-permasalahannya untuk diketahui oleh publik.

Dari pernyataan diatas dapat kita ketahui bahwasannya biro keluarga sakinah memiliki jaminan yang benar-benar dapat dipercaya bagi klien, dan juga dapat memberikan solusi sehingga klien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Biro Keluarga Sakinah Al-falah.

5. Aspek empati (*Emphaty*)

Empati merupakan suatu ungkapan emosional berupa rasa kepekaan dalam hal memberikan bantuan kepada masyarakat yang sedang membutuhkan. Menurut Tjiptono empati ialah mudah berbaur terhadap seseorang, memiliki perhatian pribadi yang baik, komunikasi yang intens, dan paham terhadap apa yang dibutuhkan oleh klien (2016). Kepedulian pengurus untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang baik.

Salah satu konselor yakni ibu Sari juga selaku ketua muslimah memiliki pelayanan tersendiri dibandingkan dengan konsultan yang lainnya, yakni ketika terdapat klien yang ingin berkonsultasi di luar jam yang telah disediakan oleh pihak Biro Keluarga Sakinah Al-falah, beliau menerima konsultasi yang jika masalah tersebut sudah benar-benar gawat darurat dengan cara mengunjungi rumahnya.

Dalam pelayanan yang lain juga Biro Keluarga Sakinah Al-falah tidak memandang status sosial klien siapapun itu ketika mengikuti konsultasi seperti orang kaya, miskin, mempunyai jabatan yang tinggi atau tidak punya jabatan. Yang terpenting adalah bagaimana pengurus Biro Keluarga Sakinah Al-falah memberikan pelayanan yang terbaik bagi klien, bahkan di Biro Keluarga Sakinah Al-falah tidak ada tarif konsultasi karena disana menggunakan sistem infaq jadi terserah kliennya.

KESIMPULAN

Berdasarkan paparan diatas peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

Aspek bukti fisik (*tangible*) Biro Konsultasi Keluarga Sakinah Al-falah memiliki lokasi yang strategis, selain itu kebersihan, kenyamanan, dan kerapian dalam ruangan sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh klien. Dalam hal berpenampilan Biro Keluarga Sakinah Al-falah memiliki cara tersendiri dan hal itu sesuai dengan syari'at ajaran agama Islam.

Aspek keandalan (*Reliability*) Biro Konsultasi Keluarga Sakinah Al-falah telah mampu memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan, yakni disiplin waktu, cepat dalam melayani, dan mampu menyelesaikan masalah.

Aspek daya tanggap (*Responsiviness*) ada beberapa prosedur yang harus dipenuhi bagi klien yang ingin mendaftar di biro konsultasi keluarga sakinah al-falah yakni sebagai berikut:

- 1) Klien harus terlebih dahulu mendaftar ke sekretariat Biro Keluarga Sakinah Al-falah
- 2) Klien mengkonfirmasi masalahnya kepada pihak Biro Keluarga Sakinah Al-falah seperti permasalahan keluarga, fiqh, atau psikiatri/kejiwaan
- 3) Klien menunggu jadwal yang telah disediakan oleh pihak Biro Keluarga Sakinah Al-falah
- 4) Klien mengantri untuk konsultasi yang pertama itulah yang terlebih dahulu untuk bisa konsultasi
- 5) Klien mengkonsultasikan masalahnya kepada konselor
- 6) Evaluasi klien

Aspek jaminan (*Assurance*) Biro Keluarga Sakinah Al-falah memiliki jaminan yang benar-benar dapat dipercaya bagi klien, dan juga dapat memberikan solusi sehingga klien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Biro Keluarga Sakinah Al-falah.

Aspek empati (*Emphaty*) Biro Keluarga Sakinah Al-falah telah memberikan perhatiannya terhadap klien dengan baik, mulai dalam hal melayani ketika pendaftaran sampai dengan dilaksanakannya konsultasi. Hal ini dibuktikan dengan rasa puasny klien ketika setelah selesai konsultasi. Selain itu Biro Keluarga Sakinah Al-falah tidak memberikan tarif kepada klien dan menggunakan sistem infaq seikhlasnya.

SARAN

Berikut ini beberapa hal yang dapat menjadi saran diantaranya :

1. Bagi takmir Masjid Al-Falah Surabaya: Perlu adanya tambahan jadwal konsultasi, sehingga klien tidak perlu menunggu waktu yang lama ketika sesi konsultasi selanjutnya.
2. Bagi peneliti berikutnya : disarankan bagi peneliti berikutnya untuk meneliti kualitas pelayanan pada biro konsultasi keluarga sakinah dengan menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur tingkat

kepuasan klien terhadap pelayanan yang telah diberikan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan Jurnal ini penulis mendapat banyak bantuan, dorongan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ayah dan Ibu yang selalu mendukung dan mendo'akan selama proses pengerjaan skripsi.
2. Pembina kampus STIDKI Ar-Rahmah Surabaya KH. Muhammad Shaleh Drehem, Lc
3. Ustadz Dr. Shobikhul Qisom, M.Pd selaku ketua STIDKI Ar-Rahmah beserta jajaran dosen dan karyawan STIDKI Ar-Rahmah Surabaya
4. Ustadz Ahmad Faiz Khudlori Thoha, MM. selaku ketua prodi manajemen dakwah yang telah memberikan dukungan dan arahan.
5. Ustadz Herma Musyanto, MM. selaku pembimbing yang telah memberikan arahan dan motivasi selama proses penyusunan jurnal
6. Dan juga teman-teman seperjuangan (Fatahillah 2018) dan siapapun yang telah mendukung dan memberikan dorongan serta motivasi.

Dalam karya ilmiah atau penelitian, pasti terdapat banyak kesalahan dan kekurangan dalam penyusunannya. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang dapat menyempurnakan dan membangun penelitian. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyawati, L. R. (2017). Implementasi Pelayanan Prima di Sekolah MenengahKejuruan. *Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2(1), 67-74. <http://journal2.um.ac.id/index.php/jmsp/article/view/1941/1157>
- Habiburrohman, M. R. (2020). *PERSEPSI DAN RESPON MASYARAKAT JAMAAH MASJID JOGOKARIYAN MENGENAI IMPLEMENTASI MASJID SEBAGAI*

SARANA PEMBINAAN KELUARGA SAKINAH. 1-72.

Hasnih, Gunawan, H. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 2(2), 426-445. <file:///C:/Users/Zahrah andini/Downloads/24-74-1-PB.pdf>

Hentika, N. P. (2016). MENUJU RESTORASI FUNGSI MASJID: ANALISIS TERHADAP HANDICAP INTERNAL TAKMIR DALAM PENGEMBANGAN MANAJEMEN MASJID. *Membangun Profesionalisme Keilmuan*, 161-177. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BDsuQOHoCi4J:https://media.neliti.com/media/publications/9138-ID-perlindungan-hukum-terhadap-anak-dari-konten-berbahaya-dalam-media-cetak-dan-ele.pdf+&cd=3&hl=id&ct=clnk&gl=id>

IMF. (2021). *Meski Renovasi, Konsultasi Pernikahan Masjid Istiqlal Tetap Buka*. Masjiduna.Com. <http://masjiduna.com/meski-renovasi-konsultasi-pernikahan-masjid-istiqlal-tetap-buka/>

Kirawan, W. A. (2019). ANALISIS PELAKSANAAN MEDIASI DALAM MENYELESAIKAN PERSELISIHAN ANTARA SUAMI ISTRI OLEH BP4 DI KUA KECAMATAN RUNGKUT KOTA SURABAYA. 1-82.

Lia. (2021). *Biro Konsultasi & Konseling Keluarga Sakinah (BKSF)*. Masjidalfalah.or.Id. <https://www.masjidalfalah.or.id/bksf/>

Novita, S. E. M. (2015). KONSELING KELUARGA DALAM MENGATASI PROBLEM PERCERAIAN. 1-79.

Nurhasanah, S., Rifa, A. B., & Rahman, A. (2018). Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji. *Manajemen Dakwah*, 3(1), 34-49. <http://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/tadbir/article/view/156/64>

Perdana, D. A. (2019). STRATEGI TAKMIR

MASJID DALAM MENINGKATKAN TRUST DAN INTEGRITAS PADA MASYARAKAT: STUDI DI DESA OLUHUTA KABUPATEN BONE BOLANGO. *Jurnal MD: Membangun Profesionisme Manajemen Dakwah*, 5(2), 181-203. <http://ejournal.uin-suka.ac.id/dakwah/JMD/article/viewFile/1719/1270>

Rifa'i, A. (2016). Revitalisasi Fungsi Masjid Dalam Kehidupan Masyarakat Modern. *Universum*, 10(2), 155-163. <https://doi.org/10.30762/universum.v10i2.256>

Rosie. (2019). LAYANAN KONSULTASI KELUARGA SAKINAH AT-TAQWA CIREBON. Attaqwacirebon.Com. <https://attaqwacirebon.com/at-taqwa-buka-layanan-konsultasi-keluarga-sakinah/>

Said, N. M. (2016). Manajemen Masjid (Studi Pengelolaan Masjid Agung Al-Azhar Jakarta). *Jurnal Tabligh*, 84-96.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan ke). Alfabeta.

Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan* (Suwito (ed.); Cetakan ke). K E N C A N A Jl. Tandra Raya No. 23 Rawamangun - Jakarta 13220 Telp: (021) 478-64657 Faks: (021) 475-4134. <https://id.id1lib.org/book/14021842/4c8f06/?wrongHash>