



## Optimalisasi Pelayanan Masjid dalam Upaya Meningkatkan Aktivitas Dakwah

Rafi Fauzi<sup>1\*</sup>, Arif Rahman <sup>1</sup>, Herman <sup>2</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

\*Email : [1154030061@student.uinsgd.ac.id](mailto:1154030061@student.uinsgd.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perencanaan pelayanan dalam upaya meningkatkan aktivitas dakwah di Masjid Istiqomah, untuk mengetahui penerapan pelayanan dalam upaya meningkatkan aktivitas dakwah di Masjid Istiqomah, untuk mengetahui evaluasi pelayanan dalam upaya meningkatkan aktivitas dakwah di Masjid Istiqomah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik dalam pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi sebagai bukti adanya pelayanan masjid dalam upaya meningkatkan aktivitas dakwah di Masjid Istiqomah. Berdasarkan hasil dan penelitian yang dilakukan di Masjid Istiqomah dari optimalisasi pelayanan masjid dalam upaya meningkatkan aktivitas dakwah dapat disimpulkan bahwa pertama, perencanaan pelayanan masjid di Masjid Istiqomah terbagi menjadi dua bagian yang dimana bagian itu perencanaan pelayanan yang dilakukan untuk bulanan dan perencanaan pelayanan yang dilakukan untuk tahunan. Kedua, penerapan pelayanan masjid tersendiri merupakan suatu usaha yang dilakukan pihak DKM dan pengurus Masjid Istiqomah agar memberikan rasa nyaman kepada para jamaah yang datang, baik dalam bentuk kegiatan sehari-hari maupun kajian-kajian. Ketiga, proses tahapan evaluasi pelayanan masjid di Masjid Istiqomah yaitu dengan melakukan pertemuan secara langsung maupun melalui media sosial.

**Kata Kunci:** Pelayanan; Masjid; Aktivitas; Dakwah.

### ABSTRACT

*This study aims to determine service planning in an effort to increase the propaganda activity in the Istiqomah Mosque, to determine the application of service in an effort to increase the propaganda activity in the Istiqomah Mosque, to find out the evaluation of services in an effort to increase the propagation activities in the Istiqomah Mosque. This research uses descriptive method with a qualitative approach. The technique in collecting data through observation, interviews and documentation studies as evidence of mosque services in an effort to increase the*

*activities of preaching in the Istiqomah Mosque. Based on the results and research conducted at the Istiqomah Mosque from optimizing mosque services in an effort to increase propaganda activities, it can be concluded: First, that the planning of mosque services at the Istiqomah Mosque is divided into two parts in which that part is planning services performed for monthly and service planning carried out for annual. Second, the application of separate mosque services is an attempt by the DKM and Istiqomah Mosque officials to provide comfort to the worshipers who come, both in the form of daily activities and studies. Third, the process of evaluating the mosque services at the Istiqomah Mosque, namely by meeting directly and through social media.*

**Keywords:** Service; Mosque; Activity; Da'wah.

## PENDAHULUAN

Masjid bagi umat Islam bukan hanya dijadikan tempat shalat (hablum Min Allah) juga sebagai tempat sosial kemasyarakatan (Hablum Min Al-Annas), dan masjid juga bisa dimaknai sebagai sarana ibadah yang universal (Rifa'i & Moch. Fakhruroji, 2005: 10). Masjid dimaknai sebagai tempat sujud. Pembangunan masjid merupakan suatu manifestasi keimanan seseorang dan hanya orang-orang yang beriman dan takut kepada Allah SWT saja yang mampu mengelola, memelihara dan memakmurkan masjid. Pembentukan jamaah di masjid tersebut sebagai ikatan salat di dalamnya sehinggadiluarinya menjadi kesatuan sosial muslim. kesatuan sosial tersebut merupakan kesatuan suku/daerah tertentu yang memancar dari ibadah di masjid, sehinggamenjadi unsur-unsur kebudayaan Islam (Yosepin, 2018: 135).

Masjid tidak hanya terbatas sebagai tempat ibadah atau kegiatan keagamaan saja, tetapi masjid juga harus terpelihara fisiknya agar jamaah merasa nyaman dan khusyu saat melaksanakan ibadah. Maka dari itu perlu adanya manajemen masjid yang memiliki tujuan agar segala kegiatan pemeliharaan masjid dapat terkelola dengan baik dan dibutuhkan sebuah siklus manajemen yang dapat mengoptimalkan seluruh kegiatan yang terdapat di masjid. Secara filosofis dapat diketahui bahwa substansi kata sujud merupakan penyerahan diri seorang hamba. Dalam Islam dapat dikenal dengan nama kategorisasi ibadah mahdhah yang merupakan ibadah mikro dalam arti yang sempit dan ibadah ghayr mahdhah merupakan ibadah makro dalam arti yang lebih luas. Pengabdian kepada Allah SWT tidak membatasi ibadah ritual hubungan manusia dengan Allah SWT tetapi juga menumbuhkan hubungan manusia dengan manusia lainnya yang dimana merupakan sebab-akibat dari ajaran agama Islam itu sendiri rahmat bagi seluruh alam. Masjid juga dapat difungsikan sebagai tempat pelatihan dan pembinaan kader-kader pemimpin dalam meningkatkan kualitas umat dan dapat memakmurkan masjid untuk menuju masa depan umat Islam. Apabila berbicara mengenai fungsi masjid dalam lingkungan masyarakat Islam dapat dikategorikan kedalam dua jenis yaitu primer dan sekunder. Istilah fungsi

primer yang dimaksud merupakan tempat ibadah yang bersifat ritual seperti shalat, i'tikaf dan sebagainya. Sedangkan istilah fungsi sekunder adalah segala kegiatan yang memiliki dimensi muamalah yang berkenaan dengan hubungan sesama anggota masyarakat yang ada di lingkungan masjid tersebut yang secara substansial merupakan bentuk ibadah juga. Oleh karena itu secara menyeluruh, kedua fungsi ini saling melengkapi dan oleh karenanya kedua fungsi yang terintegrasi dan bersifat komplementer (Nugraha, 2015: 30).

Hasil penelitian terdahulu yang membahas mengenai aktivitas dakwah di Masjid yang mana skripsi tersebut di tulis oleh Aris Muhammad Zarnuji: yang berjudul Aktivitas Sosial Keagamaan di Masjid Besar Kaum Ujungberung. Adapun penelitian selanjutnya yaitu skripsi yang di tulis oleh Anggi Melany yang membahas mengenai optimalisasi kegiatan dimasjid yang berjudul Analisis Perencanaan dalam Mengoptimalkan Kegiatan di Masjid Raya Mujahidin Jawa Barat. Perbedaannya dari penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan pada saat ini, yang dimana penelitian sekarang dilakukan di Masjid Istiqomah Bandung. Bahwa penelitian saat ini lebih memfokuskan pada pelayanan masjid dan aktivitas dakwah. Yang mana dalam siklus manajemennya yaitu perencanaan, penerapan, dan evaluasi. Dan hanya membahas hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan masjid meningkatkan aktivitas dakwah.

Letak masjid ini berada di wilayah Bandung. Lokasi penelitian dilakukan di Masjid Istiqomah Jl. Taman Citarum, Bandung 40117. Alasan memilih tempat penelitian tersebut ialah masalah ini sangat penting untuk dipecahkan karena berkaitan dengan manajemen masjid khususnya dalam aspek optimalisasi pelayanan masjid. Lokasinya cukup terjangkau dari tempat tinggal peneliti dan mudah untuk di tempuh sekitar 45 menit. Hal ini dapat memudahkan untuk mendapatkan keefektifan serta efisiensi dalam pengumpulan data-data dan informasi yang dibutuhkan.

Dari latar belakang masalah yang sebelumnya telah dipaparkan, dapat dirumuskan beberapa masalah dari rumusan masalah penelitian sebagai berikut: (1) Bagaimana upaya perencanaan pelayanan masjid dalam meningkatkan aktivitas dakwah di Masjid Istiqomah?; (2) Bagaimana upaya penerapan pelayanan masjid dalam meningkatkan aktivitas dakwah di Masjid Istiqomah?; (3) Bagaimana upaya evaluasi pelayanan masjid dalam meningkatkan aktivitas dakwah di Masjid Istiqomah?

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif. Menurut Jalaludin Rakhmat, dalam buku Sadiyah (2015: 81), metode deskriptif ini bertujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu secara faktual dan cermat. Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan, memaparkan dan menjelaskan data-data dan melukiskan keadaan pelayanan masjid yang ada di Masjid Istiqomah.

## LANDASAN TEORITIS

Teori yang dijadikan sebagai landasan dalam penelitian ini yaitu membahas mengenai Pelayanan; Masjid; Aktivitas; Dakwah. Selanjutnya Moenir juga mengatakan pelayanan adalah kegiatan oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan (Moenir, 2006: 275).

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain (Kasmir, 2010: 22).

Perencanaan dalam pembangunan sebuah masjid merupakan suatu proses awal yang harus ditetapkan. Salah satu pentingnya pembangunan masjid adalah pembuatan keputusan (*decision making*), proses pengembangan dan penyelesaian sekumpulan kegiatan untuk memecahkan suatu masalah tertentu (Ismail & Castrawijaya, 2010: 24). Perencanaan pelayanan adalah suatu perencanaan untuk memberikan pelayanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan (Albrecht & Zemke, 1990). Penerapan pelayanan berarti menjabarkan strategi perusahaan kedalam tingkatan fungsional perusahaan. Adapun proses implementasi memperlihatkan bahwa ada hubungan yang erat antara pelaksanaan dan pilihan strategi. Artinya bahwa setiap strategi tersebut yang telah dipilih harus dilaksanakan (Ukas, 2006: 189-204). Evaluasi pelayanan atau penilaian tindakan apa yang telah dilaksanakan dengan standar, apakah apa yang dilaksanakan sesuai dengan hasilnya (Ukas, 2006: 179-180).

Masjid adalah institusi yang inheren dengan masyarakat Islam. Keberadaan masjid dapat menjadi ciri bahwa disitu tinggal komunitas Muslim. Masjid, pada umumnya terlepas dari keragaman bentuk dan ukuran besar atau kecilnya menjadi kebutuhan yang mutlak bagi umat Islam sebagai tempat untuk menemukan kembali suasana religius yang menjadi simbol keterikatan warga Muslim tersebut satu sama lainnya (Nugraha, 2016: 10).

Pelaksanaan pengelolaan masjid dalam pelayanan kepada jamaah, boleh jadi memiliki kondisi yang kompetitif, dalam arti setiap stratifikasi memiliki persoalan dan kondisi jamaah yang berbeda satu sama lain maka dalam pelayanannya pun memiliki karakteristik yang unik untuk setiap masjid tersebut. Perihal pengelolaan masjid ini, pemerintah melalui Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/802/2014 telah mengatur standar pengelolaan tiap jenjang serta tipologinya (Nugraha, 2016:2-3). Masjid adalah tempat suci, dimana seorang muslim melakukan hubungan wajib dengan Yang Mahasuci (Gozalba, 1962: 153). Karena sebelum kita memasukinya, seorang muslim diharuskan untuk menyucikan dirinya terlebih dahulu. Maka, taharah disini adalah sebagai salah satu ibadah persiapan sebelum melaksanakan shalat. Masyarakat pada umumnya menyebut masjid sebagai rumah Allah SWT yang dimana dapat berfungsi sebagai tempat untuk menunaikan shalat. Selain itu masjid juga dapat digunakan sebagai bentuk untuk mewujudkan kesejahteraan dan ketertiban sosial melalui dakwah keagamaan. Maka masjid hendaklah mendakwahkan kesejukan dalam praktik kehidupan sehari-hari.

Aktivitas atau keaktifan adalah melakukan sesuatu dibawa ke arah perkembangan jasmani dan rohaninya. aktivitas artinya “kegiatan atau keaktifan”. Jadi segala sesuatu yang dilakukan atau kegiatan-kegiatan yang terjadi baik fisik maupun non-fisik merupakan suatu aktifitas. Kata dakwah, ditinjau dari segi bahasa dakwah berarti panggilan, seruan atau ajakan. Bentuk perkataan tersebut dalam bahasa Arab disebut *mashdar*. Sedangkan bentuk kata kerja (*fi'il*) nya adalah berarti memanggil, menyeru, atau mengajak (*da'a, yad'u, da'watan*). Orang yang berdakwah biasa disebut dengan da'i dan orang yang menerima dakwah atau orang yang didakwahi disebut dengan mad'u. Adapun tujuan dakwah yaitu setiap usaha yang dilakukan agar memperoleh hasil tertentu atas usaha yang dilakukan, artinya ada nilai tertentu yang diharapkan dapat tercapai. Tujuan dakwah yaitu mencapai masyarakat yang adil dan makmur serta mendapat ridho dari Allah SWT (Mustopa, 2018). Secara teologis, dakwah merupakan bagian dari tugas suci umat Islam. Kemudian secara sosiologis, kegiatan dakwah apapun bentuk dan konteksnya akan dibutuhkan oleh umat manusia dalam rangka menumbuhkan dan mewujudkan kebaikan individual dan kebaikan sosial, yaitu pribadi yang memiliki kasih sayang terhadap sesamanya dan mewujudkan tatanan masyarakat yang dilandasi oleh kebenaran tauhid, persamaan derajat, semangat persaudaraan, kesadaran akan arti penting kesejahteraan bersama, dan penegakkan keadilan di tengah-tengah kehidupan masyarakat (Enjang, 2009: 1-2).

Sayyid Qutb dalam pernyataannya, seakan-akan ingin menyakinkan bahwa dalam dakwah Islamiyah terdapat nilai-nilai yang sangat luas. Definisi Sayyid Qutb tentang dakwah ini memiliki kesamaan makna dengan definisi yang diungkapkan oleh Masdar F. Mashudi yang mengartikan dakwah islamiyah ialah

sebagai suatu proses penyadaran untuk mendorong manusia agar tumbuh dan berkembang sesuai dengan fitrahnya (Enjang, 2009: 7).

Dengan definisi itu, Masdar menyatakan bahwa pada dasarnya manusia adalah makhluk yang baik, makhluk yang memiliki kodrat untuk mengikuti perintah dan menjauhi larangan Allah SWT. Ini artinya, jika dalam kenyatannya kebanyakan manusia tampak tidak mencerminkan fitrah kebaikannya, maka persoalannya tentu bukan pada watak dasar yang melekat pada jati dirinya. Melainkan karena sesuatu yang menggoda di luar dirinya. Sebab, secara doktrin pun dikatakan oleh Nabi Muhammad Saw, bahwa *“Semua anak yang dilahirkan dalam keadaan fitrah kesucian, hanya karena kedua orang tuanyalah yang membuat ia menjadi Yabudi, Nasrani, atau Majusi”* lalu fitrah kesuciannya itu pun diingkarinya. Dalam kondisi seperti itu dakwah diterapkan dengan prinsip mengembalikan atau kembali kepada Al-Qur'an dan As-Sunnah. Teori ini dibangun atas dasar teori fitrah, yaitu fitrah manusia adalah potensi inheren dalam diri manusia sejak ia dilahirkan, dan menurut teori ini, manusia sejak lahir memiliki daya atau potensi yang berfungsi untuk mengenal, dan mencintai Tuhan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Masjid Istiqomah. Masjid istiqomah yang sekarang berdiri di jalan Taman Citarum, Kota Bandung, bermula dari Masjid Cihapit atau dulu disebut dengan Masjid Istiqomah Cihapit yang telah berdiri sejak 1926 silam. Masjid Cihapit berdiri atas inisiatif seorang kopral KNIL, Ronodikromo. Saat itu, wilayah Bandung Utara merupakan daerah bebas masjid karena dikuasai Belanda. Namun, akhirnya Masjid Cihapit bisa berdiri di kawasan kompleks militer Belanda. Pasca kemerdekaan, para tokoh pergerakan nasional dari kalangan umat Muslim Kota Bandung menjadikan Masjid Istiqomah sebagai pusat kegiatan dakwah, kesadaran masyarakat akan ibadah pun meningkat seiring dengan tumbuhnya gerakan dakwah dari kalangan politisi Islam. Puncaknya, pada 1965, saat peristiwa G30S/PKI berkecamuk, banyak masyarakat yang kembali beragama dan memenuhi Masjid Cihapit hingga tidak tertampung.

Jika menelusuri ke belakang, Masjid Istiqomah Taman Citarum ini juga bisa dibilang cikal bakal berdirinya masjid dengan gagasan syiar dakwah dari para tokoh pergerakan Muslim nasional. Singkat cerita, sebagai langkah awal panitia kala itu berusaha mencari lahan yang representatif. Lapangan tenis di Jalan Sabang, sebidang tanah di Jalan Cihapit (sekarang kantor polisi), dan lapangan Pulo Laut (Taman Pramuka di Jalan R.E. Martadinata) sempat menjadikan kandidat tempat pembangunan masjid. Masjid Istiqomah memiliki luas tanah 5.112 m<sup>2</sup>. Adapun status kepemilikan tanahnya yaitu bersifat Girik. Luas bangunan Masjid Istiqomah 551 m<sup>2</sup>. Berdiri pada tahun 1969. Memiliki daya tampung jamaah sebanyak 2.000 jamaah. Saat ini Masjid Istiqomah memiliki

fasilitas yang tersedia untuk para jamaah yang hendak datang ke Masjid Istiqomah yaitu di antaranya Internet Akses, Parkir, Taman, Gudang, Tempat Penitipan Sepatu/Sandal, Ruang Belajar (TPA/Madrasah), Toko, Aula Serba Guna, Perlengkapan Pengurusan Jenazah, Mobil Ambulance, Koperasi, Perpustakaan, Kantor Sekretariat, Penyejuk Udara/AC, Sound System dan Multimedia, Pembangkit Listrik/Genset, Kamar Mandi/WC, Tempat Wudhu, Sarana Ibadah. Selain itu adapun kajian-kajian yang telah ditetapkan oleh pihak DKM dan pengurus Masjid Istiqomah yaitu Pemberdayaan Zakat, Infaq, Shodaqoh dan Wakaf, Menyelenggarakan kegiatan pendidikan (TPA, Madrasah, Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat), Menyelenggarakan kegiatan sosial ekonomi (koperasi masjid), Menyelenggarakan Pengajian Rutin, Menyelenggarakan Dakwah Islam/Tabligh Akbar, Menyelenggarakan Kegiatan Hari Besar Islam, Menyelenggarakan Sholat Jumat, Menyelenggarakan Ibadah Sholat Fardhu.

Berdasarkan hasil penelusuran dari internet pemilik akun ayo Bandung yang di akses pada tanggal 10 Juli 2019 bahwa Cikal bakal Masjid Istiqamah yang sekarang berdiri di Jalan Taman Citarum, Kota Bandung, bermula dari Masjid Cihapit atau dahulu disebut dengan Masjid Istiqamah Cihapit. Masjid itu terletak di sekitar Jalan Cihapit yang telah berdiri sejak 1926 silam. Masjid Cihapit berdiri atas inisiatif seorang kopral KNIL, Ronodikromo. Saat itu, wilayah Bandung Utara merupakan daerah bebas masjid karena "dikuasai" Belanda. Namun, akhirnya Masjid Cihapit bisa berdiri di kawasan komplek militer Belanda.

Kesadaran masyarakat akan ibadah pun meningkat seiring dengan tumbuhnya gerakan dakwah dari kalangan politisi Islam. Puncaknya, pada 1965, saat peristiwa G30S/PKI berkecamuk, banyak masyarakat yang kembali beragama dan memenuhi Masjid Cihapit hingga tidak tertampung.

Dulunya Taman Citarum adalah taman dengan monumen setengah bola dunia sebagai tanda peringatan peristiwa percakapan pertama melalui radio telepon antara Hindia Belanda dan Netherland. Namun, taman tersebut dibongkar pada 1950 karena dianggap melanggar tata susila dengan adanya pemasangan patung pria minim busana lahan seluas 5.200 meter persegi itu berdiri masjid dengan arsitektur tanpa kubah. Masjid yang mampu menampung sekitar 2.000 jamaah ini memiliki satu menara berbentuk tiga tiang. Sampai saat ini, masjid itu telah mengalami beberapa kali perombakan dan pemeliharaan bangunan. Dengan desain satu menara tanpa kubah, bagian masjid yang cenderung terbuka, ornamen kayu yang mendominasi, dan kaca-kaca berukuran besar menjadi ciri khas dari masjid ini. Ditambah ruang terbuka hijau di sekelilingnya, menjadikan masjid ini sejuk dan mendukung kekhusyukan umat Muslim saat beribadah.

## **Perencanaan Pelayanan Masjid di Masjid Istiqomah**

Tahapan pertama dalam sebuah siklus proses manajemen masjid adalah perencanaan pelayanan atau dapat disebut juga dengan suatu cara dalam membuat rencana untuk melayani sebuah masjid. Pada tahapan tersebut merupakan salah satu tahapan yang sangat menantang dan menarik dalam sebuah proses siklus manajemen masjid. suatu hal yang harus dilakukan pihak DKM sebagai acuan atau patokan sebuah kegiatan yang akan dilakukan dan direalisasikan selama masa periode. Sehingga, apabila suatu rencana sudah ditetapkan maka proses pelaksanakannya akan terarah dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Hal tersebut merupakan suatu tujuan yang diharapkan sehingga para jama'ah yang telah melaksanakan shalat merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitasnya.

Perencanaan menurut Koontz dan Weihrich tahun 1988 dalam buku Solihin (2012: 3-4) bahwa perencanaan adalah suatu proses untuk menetapkan di awal sebagai hasil akhir (*end result*) yang ingin dicapai sebuah lembaga dimasa mendatang. Perencanaan merupakan salah satu kegiatan atau suatu proses dalam membuat rencana yang nantinya akan digunakan oleh suatu organisasi dalam rangka melaksanakan pencapaian tujuan (Setiawan, 2017: 98). Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwasannya dapat disimpulkan perencanaan pelayanan masjid terbagi menjadi dua bagian yang dimana bagian perencanaan pelayanan yang dilakukan untuk bulanan dan perencanaan pelayanan yang dilakukan untuk tahunan. Adapun perencanaan pelayanan bulanan yaitu mengadakan rapat rutin yang dilaksanakan pada awal bulan sehingga hal tersebut menjadi suatu pertemuan rutin bagi DKM dan para pengurus Masjid Istiqomah. Kemudian untuk perencanaan pelayanan tahunan yaitu melakukan evaluasi mengenai perencanaan pelayanan yang telah direalisasikan atau yang belum direalisasikan sehingga dapat mengetahui targetan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Adapun tahapan perencanaan pelayanan yang dilakukan oleh DKM dan pengurus Masjid Istiqomah yaitu dengan mengadakan berbagai kegiatan yang dilakukan secara berjenjang atau bertahap mulai dari anak-anak sampai dengan ibu-ibu, dan yang lebih banyak yakni kegiatan yang dilakukan untuk umum dan yang dilakukan untuk kajian-kajian yang bersifat khusus. Selain itu, teknis atau tata cara yang dilakukan dalam perencanaan pelayanan di Masjid Istiqomah yang mana tidak terlepas dari perencanaan yang telah ditetapkan serta kegiatan yang dilakukan. Dalam hal tersebut, yang terlibat dalam proses perencanaan pelayanan di Masjid Istiqomah diantaranya yaitu ketua DKM, sekretaris, bendahara, ketua bidang, dan adapun pengurus dari yayasan Istiqomah. Adapun untuk saran pihak pengurus sangat terbuka bagi para jamaah yang akan memberikan saran kepada Masjid Istiqomah sehingga kegiatan tersebut dilakukan sebagai suatu bahan evaluasi untuk masa yang akan datang agar lebih baik lagi. Hal tersebut dilakukan

demi menciptakan rasa nyaman atas apa yang telah di sediakan oleh pihak DKM dan pengurus di Masjid Istiqomah.

Terdapat beberapa perencanaan pelayanan yang bersifat kondisional yang dimana hal tersebut merupakan suatu perencanaan yang sebelumnya tidak termasuk dalam ketetapan namun terjadi begitu saja seiring dengan berjalannya waktu. Hal demikian merupakan salah satu perkembangan yang dilakukan oleh pengurus dan DKM yang terpenting dapat menjadikan masjid Istiqomah menjadi maju sehingga dapat dilakukan dengan menyesuaikan keadaan yang ada pada saat itu.

Perencanaan pelayanan adalah suatu perencanaan untuk memberikan pelayanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan (Albrecht & Zemke, 1990). Pada tahapan pertama mengenai perencanaan pelayanan masjid, sebelumnya penulis telah memaparkan bahwa perencanaan pelayanan masjid di Masjid Istiqomah yaitu dapat merumuskan perencanaan yang terbagi ke dalam dua bagian. Adapun dua bagian tersebut yaitu di antaranya perencanaan pelayanan masjid bulanan dan perencanaan pelayanan masjid tahunan. Sehingga apabila di hubungkan dengan teori maka pelayanan tersebut dirumuskan sebagai fasilitas yang disediakan untuk para jamaah. Oleh karena itu, pada tahap perencanaan pelayanan masjid di Masjid Istiqomah dapat dikatakan sudah sesuai dengan teori.

Tahap pertama adalah perencanaan menurut Koontz dan Weihrich tahun 1988 dalam buku Solihin (2012: 3-4) bahwa perencanaan adalah suatu proses untuk menetapkan di awal sebagai hasil akhir (*end result*) yang ingin dicapai sebuah lembaga di masa mendatang. Hasil penelitian ini mengacu pada teori T. Hani Handoko, yang menyatakan bahwa perencanaan dapat diibaratkan sebagai sebuah inti dari manajemen karena pada dasarnya perencanaan dapat membantu megurangi ketidakpastian di waktu yang akan datang. Dalam istilah lainnya dan menjelaskan sebuah ketidakpastian adalah resiko yang dimana mengandung unsur kerugian (Karyoto, 2016: 53).

### **Penerapan Pelayanan Masjid di Istiqomah**

Pada tahapan kedua dalam sebuah siklus proses manajemen masjid adalah penerapan. Penerapan atau implementasi berlabuh pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Penerapan atau implemementasi bukan hanya sekedar aktivitas, melainkan suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai suatu tujuan. Implementasi atau penerapan yaitu merupakan suatu tahapan ketika semua hal yang telah direncanakan dapat dilaksanakan. Hal tersebut tidak menutup kemungkinan adanya revisi atau perubahan rencana sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Dalam penerapan ini, perlu dilakukannya suatu proses pengorganisasian, yaitu pengaturan alokasi sumber daya organisasi, pengaturan tugas dan pengkoordinasian. Selain itu dalam upaya penerapan juga

perlu dilakukan suatu proses pengarahan, motivasi, coaching, dan konseling agar sumber daya organisasi dapat bergerak sesuai dengan di harapkan (Wijayanto, 2012: 10).

Dari hasil wawancara di atas dapat di jelaskan bahwasannya penerapan pelayanan merupakan tindak lanjut dari perencanaan sehingga apapun yang telah di rencanakan dalam satu periode masa yang akan datang maka harus di laksanakan. Apabila suatu perencanaan telah di laksanakan maka pihak DKM dan pengurus Masjid Istiqomah dapat mengetahui sejauh mana capaiannya yang di tujuhnya. Sehingga pada tahap ini dapat di ketahui berhasil atau tidaknya suatu perencanaan pelayanan tersebut. Selain itu setiap program yang ditentukan tentunya memiliki kekurangan dan kelebihan tersendiri dan memungkinkan untuk dijadikan sebagai bahan catatan, koreksi dan saran untuk kedepannya. Dalam hal tersebut pelayanan masjid tersendiri merupakan suatu usaha yang dilakukan pihak DKM dan pengurus Masjid Istiqomah agar memberikan rasa nyaman kepada para jamaah yang datang, baik dalam bentuk kegiatan sehari-hari seperti kajian-kajian yang ada di Masjid Istiqomah. Maka dari itu kita selaku DKM dan pengurus Masjid Istiqomah dengan sengaja mengundang para pemateri untuk mengisi kajian yang mana tidak hanya dari pihak interen Masjid Istiqomah saja melainkan juga dari pihak luar.

Muhammad Istiqomah yang merupakan anak dari pemilik Yayasan Istiqomah menambahkan bahwa: “seorang pemateri kita harus dapat memilih” (Wawancara pada tanggal 26 Juli 2019). Hal yang di ungkapkan oleh Bapak Muhammad Istiqomah bahwasannya dalam memilih seorang pemateri yang akan mengisi suatu kajian haruslah yang memiliki pengetahuan yang luas, ilmu yang cukup dan pengalaman. Sehingga apa yang di sampaikan dapat sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Sehingga dalam hal tersebut merupakan suatu hal yang harus dilakukan sebelum mengadakan kajian di Masjid Istiqomah.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di jelaskan bahwa program DKM yang berkesinambungan dengan pelayanan masjid terbagi ke dalam empat bagian yaitu: *Pertama*, program harian yang ditetapkan oleh pihak DKM dan pengurus yaitu dengan melaksanakan shalat sehari-hari yaitu shalat dzuhur, shalat ashar, shalat magrib, shalat isya, dan shalat subuh.

*Kedua*, program mingguan yang ditetapkan oleh pihak DKM dan pengurus yaitu terbagi menjadi dua bagian di antaranya shalat Jum'at yang hari jum'at merupakan hari yang paling baik dalam Islam. Sehingga di hari jum'at terdapat banyak sekali amalan yang harus dilakukan, adapun salah satunya yaitu dengan melaksanakan shalat jum'at bagi laki-laki dan perempuan (yang melaksanakan) maka diperbolehkan untuk tidak melaksanakan shalat fardhu dzuhur. Di Masjid Istiqomah pada setiap hari jum'at jamaah selalu bertambah banyak bahkan sampai lebih dari 1.000 jamaah yang datang ke Masjid Istiqomah untuk melaksanakan shalat jum'at. Maka dari itu pihak DKM dan pengurus Masjid

Istiqomah mengadakan program tambahan khusus di hari jum'at, yaitu dengan membagikan makanan dengan cuma-cuma atau gratis. Dalam hal ini pihak DKM dan pengurus hanya menyediakan kurang lebihnya 300 box. Makanan tersebut berasal dari jamaah dan di berikan kembali kepada para jamaah. kemudian shalat dhuha merupakan shalat sunnah yang dilakukan dari mulai terbit fajar sampai tergelincirnya matahari. Di masjid Istiqomah shalat dhuha merupakan salah satu program yang membedakannya dengan masjid pada umumnya. Dimana di Masjid Istiqomah shalat dhuha merupakan shalat yang harus didirikan setiap harinya. Di dalam shalat dhuha yang di selenggarakan di Masjid Istiqomah terdapat kajian-kajian dengan pemateri DKM dan para pengurus masjid. Kajian tersebut yaitu terbagi dua diantaranya kuliah dhuha sabtu, untuk kuliah dhuha sabtu materi yang akan di sampaikan pada kajiannya dengan kajian kitab. Kuliah dhuha minggu, untuk kuliah dhuha minggu materi yang akan di sampaikan pada kajiannya yaitu kajian tematik. Program bulanan di Masjid Istiqomah yaitu dengan melakukan pembinaan di dalam dan rapat rutin yang dilaksanakan setiap awal bulan. Program tahunan di Masjid Istiqomah yaitu ramadhan full selama 30 hari melakukan kegiatan ibadah, dakwah, tarbiyah yang didalamnya termasuk pesantren untuk anak-anak, dan pelatihan sosial. Pelatihan sosial disini yaitu dengan pelatihan penyebaran Quran, pelatihan Asatidz, dan santunan yang diberikan kepada anak yatim dan duafa. Lalu, adapun penghimpunan dana zakat serta penyebarannya ke pelosok-pelosok yang rawan akan kemiskinan sehingga perlunya santunan dana zakat dapat membantu dan mencegah kemiskinan. Melakukan itikaf yang merupakan salah satu rangkaian dalam mengisi kegiatan di bulan ramadhan. Kemudian di tutup oleh idul fitri.

Adapun kegiatan tahunan yang akan datang yaitu idul adha, yang mana pada kegiatan ini pihak DKM dan pengurus Masjid Istiqomah menghimpun dan menyalurkan sebanyak-banyaknya hewan qurban sehingga hal tersebut menjadi sebuah prioritas utama dalam pelaksanaannya. Lalu, adapun pihak DKM yang akan meminimalisir menjadi sedikit.

Hasil wawancara di atas yang telah dilakukan dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang di sediakan oleh pihak DKM dan Yayasan Istiqomah snagatlah beragam mulai dari pemeliharaan tempat, kebersihan sampai peralatan dan lain sebagainya. Dari penjabaran di atas dapat di jelaskan kembali bahwa sound system merupakan salah satu perngakat penunjang yang sangat penting bagi suatu masjid karena apabila alat tersebut rusak maka harus segera di perbaiki agar masjid Istiqomah senantiasa bergema dengan itu apabila hal tersebut terjadi maka pengurus Yayasan dan pengurus DKM mengeluarkan uang agar dapat memperbaiki. Dengan memperbaiki sound sytem agar dapat di nikmati pada saat adzan tiba ataupun ceramah pengajian sehingga dapat terdengar sampai keluar dengan jelas dan jernih.

Lalu, untuk pelayanan loker yang disediakan hal tersebut merupakan suatu

bentuk keamanan pada saat ada jamaah yang sedang melakukan itikaf dengan membawa barang-barang yang cukup banyak sehingga loker tersebut sangat berguna demi keamanan barang-barang yang dimiliki oleh jamaah.

Adapun bentuk pelayanan lahan parkir yang semula lahan parkir tersebut hanya biasa saja dan terdapat banyak pasir, batu terlihat kotor dan tidak rapih dan tidak dapat menampung banyak kendaraan. Kemudian dengan seiring berjalannya waktu Masjid Istiqomah melakukan renovasi terhadap lahan parkir dengan menggunakan papimblok. Hal tersebut dibuat agar terlihat lebih rapih, nyaman di pandang, dan tentunya dapat menampung kendaraan motor dan mobil lebih banyak dan terjamin kemanannya.

Pelayanan penunjang lainnya terdapat sebuah kantin di Masjid Istiqomah yang di sediakan bukan hanya untuk jamaah yang sedang melakukan itikaf saja tetapi di sediakan untuk para jamaah yang datang ke Masjid Istiqomah baik hanya untuk melakukan shalat, menunggu dan lain sebagainya. Kantin Istiqomah tersebut menyediakan berbagai macam mulai dari makanan ringan sampai makanan berat hingga minuman-minuman lainnya dengan berbagai varian harga. Sebenarnya kantin juga merupakan suatu bentuk pelayanan umat dan memudahkan para jamaah agar tidak kerepotan untuk mencari makanan ataupun minuman pada saat beribadah di Masjid Istiqomah.

Kemudian, Masjid Istiqomah juga menyediakan pelayanan akad nikah bagi mereka yang akan melangsungkan akad nikah di Masjid. Adapun fasilitas akad nikah yang disediakan sebagai bentuk fasilitas penunjangnya yaitu menyediakan mulai dari *Master Ceremony* (MC), qori, dan alat-alat lainnya. Lalu untuk melakukan resepsi pernikahan tidak harus bingung lagi karena Masjid Istiqomah menyediakan tempat untuk melangsungkan resepsi pernikahan yang berlokasi di ruangan Plaza Istiqomah, yang dimana di lengkapi dengan kursi dan alat-alat yang menjadi penunjang kebutuhan lainnya untuk resepsi pernikahan.

Selain bentuk pelayanan di atas, pelayanan yang paling penting yaitu kamar mandi. Dimana kamar mandi itu menjadi salah satu tempat yang di cari ketika jamaah datang ke masjid yaitu baik untuk melakukan wudhu ataupun membuang air kecil dan lainnya sebagainya. Pada awalnya kamar mandi di Masjid Istiqomah dibuat dengan biasa saja, namun agar terlihat lebih nyaman dan aman maka kamar mandi dan tempat wudhu dilakukan renovasi dan dengan dilakukan pemeliharaan yang lebih khusus agar terlihat selalu bersih, indah dan nyaman. Pada dasarnya umat Islam sangat mencintai keindahan agar tidak di cap sebagaimana mestinya. Masjid Istiqomah berusaha untuk melayani dengan menyediakan kamar mandi dengan taraf baik. Agar kamar mandi, tempat wudhu selalu bersih dan indah maka keadaan air sangatlah di perhatikan agar selalu mengalir terus-menerus karena jumlah jamaah ibadah, jamaah itikaf dan jamaah ketika melaksanakan shalat taraweh banyak maka, perlu pemeliharaan pelayanan terhadap DKM dan Yayasan Istiqomah sehingga terus berusaha menjaga

kebersihan air dan daya tampung yang baik agar tidak terjadi suatu masalah yang tidak diinginkan. Untuk membersihkan masjid dan tempat wudhu serta kamar mandi pihak DKM bekerja sama dengan cleaning service kebersihan dari Yayasan.

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwasannya apabila di kelompokkan pelayanan masjid yang ada di Masjid Istiqomah lebih cenderung kepada dua bagian yaitu memfokuskan pada kegiatan program dakwah dan program ibadah. Program ibadah yaitu program yang menyangkut pada kegiatan sehari-hari agar dapat melayani para jamaah dengan nyaman, aman, dan selain itu termasuk juga kegiatan ibadah yang dilakukan sehari-hari seperti shalat dzuhur, shalat ashar, shalat magrib, shalat isya dan shalat subuh, sehingga pihak DKM dan pengurus Masjid Istiqomah membuat suatu penjadwalan kegiatan sehari-hari dan penjadwalan untuk para petugas.

Adapun yang menyangkut program dakwah yang dimana dapat dilaksanakan seperti yang akan datang yaitu shalat gerhana yang akan jatuh pada tanggal 17 mendatang. Sehingga sangat jelas pelayanan masjid yang dapat dilakukan oleh bidang pelayanan hanya menyangkut program ibadah dan program dakwah saja. Adapun untuk bagian sarana dan prasarana, itu masuk ke bidang lain seperti pengawasan dan ketertiban serta keamanan.

Penerapan pelayanan berarti menjabarkan strategi perusahaan kedalam tingkatan fungsional perusahaan. Adapun proses implementasi memprelihatkan bahwa ada hubungan yang erat antara pelaksanaan dan pilihan strategi. Artinya bahwa setiap strategi tersebut yang telah dipilih harus dilaksanakan (Ukas, 2006: 189-204).

Pada tahapan kedua tersebut dalam sebuah teori sebelumnya dapat di katakan penerapan pelayanan masjid merupakan tindak lanjut dari perencanaan pelayanan masjid sehingga apapun yang telah di rencanakan dalam satu periode masa yang akan datang maka harus di laksanakan. Apabila suatu perencanaan telah di laksanakan maka pihak DKM dan pengurus Masjid Istiqomah dapat mengetahui sejauh mana capaiannya yang di tujuanya. Selain itu penerapan pelayanan masjid terbagi menjadi 4 bagian yaitu program harian, program mingguan, program bulanan, dan program tahunan. Adapun yang menjadi program unggulan yang ada di Masjid Istiqomah yang mana lebih cenderung kepada dua bagian yaitu memfokuskan pada kegiatan program dakwah dan program ibadah. Oleh karena itu, dapat di pastikan bahwasannya penerapan pelayanan masjid di Masjid Istiqomah sudah sesuai dengan teori.

Tahap kedua adalah implementasi atau penerapan Menurut (Wijayanto, 2012: 10) bahwa implementasi atau penerapan merupakan ketika semua hal yang telah direncanakan dapat dilaksanakan. Dalam hal tersebut dapat diartikan bahwa apapun yang telah ditetapkan maka harus diterapkan atau dilaksanakan. DKM Masjid Besar Cipaganti telah menetapkan masa perodesasi kepengurusan selama

tiga tahun dan diturunkan ke dalam satu tahun, membuat program kerja yang sesuai dengan aturan manajemen masjid yaitu idarah, imaroh dan riayah, sehingga fasilitas yang terdapat dalam standar pembinaan akan diatur dengan baik, sehingga dalam pemeliharaan fisik masjid akan lebih terarah karena terdapat standar dalam melaksanakannya sehingga berjalan sesuai dengan harapan yaitu rasa nyaman yang dirasakan jamaah. Penerapan manajemen dalam majelis taklim berupaya meningkatkan fungsi masjid. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), masjid adalah bangunan tempat sembahyang orang islam (Mustofa, 2017: 5).

### **Evaluasi Pelayanan Masjid di Masjid Istiqomah**

Evaluasi merupakan suatu hasil yang dimana didalamnya terdapat dua pertanyaan relevan dalam kegiatan ini yaitu: (a) Apakah pelaksanaan rencana riayah sesuai dengan rencana semula; dan (b) Apakah pelaksanaan tersebut dapat mencapai tujuan yang diinginkan (Hanafi, 2003: 142).

Evaluasi merupakan tahap akhir yang dilakukan setelah melakukan kegiatan. Evaluasi merupakan salah satu cara untuk mengukur sejauh mana dalam mengerjakan perencanaan pelayanan. Sehingga pada tahap ini apa yang kurang akan diperbaiki.

Evaluasi disini merupakan suatu tindakan pengendalian yang berhubungan dengan aktivitas pekerjaan. Tujuan utama dari proses evaluasi yaitu dengan memastikan bahwa suatu kebijakan dan rencana-rencana yang telah ditetapkan dapat di taati dan agar keputusan yang telah diambil dapat konsisten. Selanjutnya, tindakan yang dilakukan untuk evaluasi yang dipandang sebagai langkah akhir dalam membandingkan, apakah hasil yang ditetapkan telah di capai sesuai dengan standar ukuran. Memanfaatkan kembali *feedback* sebagai suatu saran atau masukan untuk perencanaan riayah. Evaluasi ini digunakan sebagai bentuk barometer terhadap perencanaan yang telah ditetapkan. Dalam mengukur keberhasilannya diperlukan suatu sistem yang dapat memenehi dan menunjang proses evaluasi yaitu cepat, tepat dan akurat agar *top manager* atau manajemen puncak dapat segera beraksi terhadap penyimpangan-penyimpangan yang signifikan terhadap hasil yang diharapkan dengan kenyataan yang terjadi.

Kemudian manajemen melakukan evaluasi penyimpangan yang dapat mengakibatkan kerugian, sehingga dapat segera diambil tindakan-tindakan yang dibutuhkan. Tindakan tersebut tidak hanya sekedar melakukan koreksi, akan tetapi juga mencegah agar tidak sampai terjadi lagi suatu penyimpangan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di jelaskan bahwa dalam proses evaluasi pelayanan masjid dilakukan oleh pengurus sebagaimana yang telah ditugaskan dan ditetapkan sebelumnya. Kemudian adapun jalur komunikasi yang dilakukan dalam proses tahapan evaluasi pelayanan masjid di Masjid Istiqomah yaitu dengan melakukan pertemuan secara langsung maupun seperti saat ini yang

sudah dibuat semudah mungkin dalam melakukan komunikasi yaitu melalui media sosial. Adapun media sosial yang dilakukan dalam proses komunikasi evaluasi pelayanan di Masjid Istiqomah adalah media sosial *WhatsApp* (WA). Dalam hal tersebut, apabila ada pengurus yang berhalangan hadir untuk melakukan rapat evaluasi maka di sarankan untuk mengirim pesan melalui *WhatsApp*.

Pada saat melakukan proses evaluasi pelayanan masjid yang terlibat di dalamnya yaitu pengurus DKM, pengurus Yayasan Istiqomah, dan pengawas yang akan memberikan masukan serta saran untuk kedepannya demi mencapai tujuan yang di diharapkan. Rapat tersebut merupakan rapat yang dilakukan tahunan, setahun sekali. Selain itu untuk rapat yang dilakukan bulanan yang terlibat didalamnya hanya pengurus DKM saja.

Evaluasi pelayanan atau penilaian tindakan apa yang telah dilaksanakan dengan standar, apakah apa yang dilaksanakan sesuai dengan hasilnya (Ukas, 2006: 179-180). Pada tahapan terakhir dalam pelayanan yaitu proses perbandingan. Evaluasi pelayanan masjid di Masjid Istiqomah dilakukan proses evaluasi kegiatan dan proses evaluasi pengurus. Adapun proses evaluasi pengurus tersebut dilakukan untuk mengukur sejauh mana kinerja yang dilakukan. Sehingga pada tahapan ini evaluasi dilakukan secara menyeluruh.

Kemudian evaluasi juga dapat dijadikan sebagai ukuran sejauh mana pencapaian yang telah dicapai, apabila melakukan penyimpangan atau tidak berkesinambungan maka ketua DKM Masjid Istiqomah akan melaksanakan rapat keseluruhan. Oleh karena itu pada tahapan evaluasi pelayanan masjid di Masjid Istiqomah sudah sesuai dengan teori.

## **PENUTUP**

Proses-proses dalam manajemen memiliki hubungan satu sama lain, bahkan merupakan sebuah siklus. Apabila disederhanakan, proses manajemen dapat dibagi menjadi tiga tahapan yaitu perencanaan, implementasi, dan evaluasi (Wijayanto, 2012: 10). Sesuai dengan perencanaan yang di peroleh dari proses wawancara dan penelitian, dapat disimpulkan bahwasannya optimalisasi pelayanan masjid dalam upaya meningkatkan aktivitas dakwah di Masjid Istiqomah. Berdasarkan uraian-uraian teori, setelah peneliti menganalisis dengan menggunakan metode deskriptif, seperti yang telah diungkapkan di awal.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, dan hasil penelitian yang dilakukan mengenai optimalisasi pelayanan masjid dalam upaya meningkatkan aktivitas dakwah di Masjid Istiqomah untuk mencintai masjid, yaitu membuat kesimpulan yang dimana merupakan bagian dari keseluruhan pembahasan terdahulu. Kemudian, pada akhirnya dapat disimpulkan bahwa perencanaan pelayanan masjid terbagi menjadi dua bagian yang dimana bagian itu

perencanaan pelayanan yang dilakukan untuk bulanan dan perencanaan pelayanan yang dilakukan untuk tahunan.

Adapun perencanaan pelayanan bulanan yaitu mengadakan rapat rutin yang dilaksanakan pada awal bulan sehingga hal tersebut menjadi suatu pertemuan rutin bagi DKM dan para pengurus Masjid Istiqomah. Kemudian untuk perencanaan pelayanan tahunan yaitu melakukan evaluasi mengenai perencanaan pelayanan yang telah direalisasikan atau yang belum direalisasikan sehingga dapat mengetahui targetan yang telah ditetapkan sebelumnya. Penerapan pelayanan masjid tersendiri merupakan suatu usaha yang dilakukan pihak DKM dan pengurus Masjid Istiqomah agar memberikan rasa nyaman kepada para jamaah yang datang, baik dalam bentuk kegiatan sehari-hari seperti kajian-kajian yang ada di Masjid Istiqomah.

Maka dari itu kita selaku DKM dan pengurus Masjid Istiqomah dengan sengaja mengundang para pemateri untuk mengisi kajian yang mana tidak hanya dari pihak *interen* Masjid Istiqomah saja melainkan juga dari pihak luar. Proses evaluasi pelayanan masjid dilakukan oleh pengurus sebagaimana yang telah ditugaskan dan ditetapkan sebelumnya. Kemudian jalur komunikasi yang dilakukan dalam proses tahapan evaluasi pelayanan masjid di Masjid Istiqomah yaitu dengan melakukan pertemuan secara langsung maupun seperti saat ini yang sudah dibuat semudah mungkin dalam melakukan komunikasi yaitu melalui media sosial. Adapun media sosial yang dilakukan dalam proses komunikasi evaluasi pelayanan di Masjid Istiqomah adalah media sosial WhatsApp (WA).

## DAFTAR PUSTAKA

- Endang, T. (2009). *Islam dan Radialisme di Indonesia*. Jakarta: LIPI Press.
- Gozalba, S. (1962). *Mesjid Pusat Ibadat dan Kebudayaan Islam*. Jakarta: Pustaka Al-Husna.
- Hanafi, M. M. (2003). *Manajemen*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Ismail, A.U. & Castrawijaya, C. (2010). *Manajemen Masjid*. Bandung: Angkasa.
- Karyoto. (2016). *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Kasmir. (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moenir, H. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mustofa, A. (2017). *Manajemen Majelis Taklim dalam Meningkatkan Fungsi Masjid. dalam Tadbir: Manajemen Dakwah, 2(1)*.
- Mustopa, R. (2018). *Strategi Dakwah dalam Pengentasan Kemiskinan Majelis Tarbiyah Garut. Anida ( Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah). 18(2)*.
- Nugraha, F. (2016). *Manajemen Masjid (Panduan Pemberdayaan Fungsi-fungsi Masjid)*. Bandung: Lekkas.
- Rifa'i, A. B. (2005). *Manajemen Masjid (Mengoptimalkan Fungsi Sosial Ekonomi Masjid)*. Bandung: Benang Merah Press.

- Sadih, D. (2015). *Metode Penelitian Dakwah*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Setiawan, H. (2017). *Manajemen Komunikasi Dompot Ummat dalam Pemberdayaan Ekonomi Umat Islam*. *Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies*, 11(1).
- Solihin, I. (2012). *Manajemen Strategik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Ukas, M. (2006). *Pengantar Bisnis Ilmu Menjual*. Padang: Bumi Aksara.
- Wijayanto, D. (2012). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yosepin, P., & Husin, B. (2018). *Revitalisasi Masjid melalui Kepedulian Sosial Lembaga Takmir Masjid Nahdlatul 'Ulama (LTM NU) terhadap Komunitas Pengemudi*. *Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies*, 12(1).

