**Journal of Innovative and Creativity**
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
**ISSN** 2962-570X **(Printed)**
6 (2) 2026, Page: 24492-24495

# Manajemen Pelayanan Masjid Terhadap Kepuasan Jemaah Di Masjid Al-Muhajirin Kecamatan Madang Suku III Kabupaten Oku Timur

**Malinda[1], Fifi Hasmawati[2], Emi Puspita Dewi[3]**
[1]Univesitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia
[2]Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Program Studi Manajemen Dakwah

E-mail: malindabtm@gmail.cm

Published: May , 2026

## *ABSTRACT*

***This study*** *aims to analyze mosque service management in improving congregation satisfaction at Al-Muhajirin Mosque, Madang Suku III District, OKU Timur Regency. The focus of this research is to examine how service management is implemented and how it affects the level of satisfaction among the congregation.*

***Materials and Methods*** *This study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving mosque administrators and congregation members as informants. The data were analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing techniques.*

***Results*** *The findings indicate that mosque service management has been implemented fairly well but has not yet reached an optimal level. Based on the SERVQUAL dimensions, the tangible aspect shows limitations in facilities such as fans, air conditioning, and parking security. The reliability dimension indicates that religious activities are conducted regularly but lack structured management. Responsiveness is considered adequate, although improvements are still needed in service speed. Assurance and empathy are reflected in the polite and caring attitudes of the mosque administrators. Overall, congregation satisfaction is categorized as moderately satisfied, with a noticeable gap between expectations and actual service performance.*

***Conclusions*** *In conclusion, mosque service management at Al-Muhajirin Mosque needs further improvement, particularly in enhancing facilities and service quality. Strengthening service management is essential to reduce the gap between expectations and reality, thereby increasing congregation satisfaction.*

***Keywords***. *service management, congregation satisfaction*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

## PENDAHULUAN

Masjid merupakan salah satu institusi penting dalam kehidupan umat Islam yang tidak hanya berfungsi sebagai tempat ibadah, tetapi juga sebagai pusat kegiatan sosial, pendidikan, dan pembinaan umat. Keberadaan masjid memiliki peran strategis dalam membangun kehidupan religius masyarakat, sehingga pengelolaan masjid harus dilakukan secara profesional melalui penerapan manajemen yang baik. Manajemen pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam pengelolaan masjid karena berkaitan langsung dengan kenyamanan dan kepuasan jemaah.[1]

Pelayanan yang baik akan menciptakan suasana yang nyaman dan kondusif bagi jemaah dalam melaksanakan ibadah.[2] Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal dapat menurunkan tingkat kenyamanan bahkan mengurangi minat masyarakat untuk memakmurkan masjid. Kepuasan jemaah merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pengelolaan masjid, karena kepuasan muncul dari kesesuaian antara harapan jemaah dengan pelayanan yang mereka rasakan.

Masjid Al-Muhajirin sebagai salah satu pusat kegiatan keagamaan di Kecamatan Madang Suku III memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Namun, berdasarkan kondisi di lapangan masih terdapat beberapa permasalahan, seperti keterbatasan fasilitas, kurangnya kenyamanan, serta keamanan parkir yang belum maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan masjid masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis manajemen pelayanan masjid terhadap kepuasan jemaah.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dengan jumlah informan primer sebanyak 11 orang yang terdiri dari pengurus masjid Al-Muhajirin dan beberapa Jemaah. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran secara mendalam mengenai kondisi nyata di lapangan terkait manajemen pelayanan masjid. Penelitian dilakukan di Masjid Al-Muhajirin Kecamatan Madang Suku III Kabupaten OKU Timur.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk melihat secara langsung kondisi pelayanan masjid, wawancara dilakukan dengan pengurus masjid dan jemaah untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sehingga menghasilkan temuan yang sistematis dan terarah.

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.[3] Data dianalisis berdasarkan lima dimensi SERVQUAL untuk melihat keterkaitan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Jemaah di masjid Al-Muhajirin.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian maka didapatkan kualitas pelayanan Masjid Al-Muhajirin itu dilihat dari bukti fisik (*tangible),* kehandalan *(reliability),* daya tanggap *(responsivnes),* jaminan *(assurance),* serta empati (*empathy)* dan tingkat kepuasan masyarakat.

Pada aspek bukti fisik *(tangible),* pengelolaan fasilitas masjid tergolong cukup baik, terutama dalam menjaga kebersihan lingkungan, seperti karpet, tempat wudhu, dan toilet. Selain itu, pengurus juga melakukan pengecekan fasilitas seperti sound system, kipas angin, dan AC sebelum digunakan. Namun, masih terdapat keterbatasan jumlah kipas angin dan AC yang menyebabkan ketidaknyamanan saat jumlah jemaah meningkat.

Pada aspek kehandalan *(reliability),* pengurus telah melaksanakan kegiatan keagamaan secara rutin dan melakukan koordinasi sebelum kegiatan berlangsung. Meskipun demikian, sistem pengelolaan masih belum sepenuhnya terstruktur, seperti belum adanya penjadwalan yang jelas dalam beberapa aspek. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam perencanaan dan pengorganisasian kegiatan agar lebih sistematis.

Pada aspek daya tanggap *(responsiveness),* pengurus menunjukkan sikap cukup responsif terhadap kebutuhan jemaah, seperti melakukan perbaikan fasilitas dan menerima masukan. Namun, respons tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kebutuhan yang belum terpenuhi secara cepat dan menyeluruh.

Pada aspek jaminan *(assurance),* pengurus telah membangun kepercayaan melalui transparansi pengelolaan dan komunikasi yang baik dengan jemaah. Akan tetapi, rasa aman jemaah masih perlu ditingkatkan, khususnya terkait keamanan lingkungan masjid, seperti area parkir.

Pada aspek empati *(empathy),* pengurus menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan jemaah melalui perhatian terhadap kenyamanan serta keterlibatan masyarakat dalam kegiatan masjid. Hubungan yang baik antara pengurus dan jemaah menjadi faktor pendukung dalam terciptanya pelayanan yang cukup baik.

Dari hasil pembahasan ini didapat bahwa manajemen pelayanan masjid terhadap kepuasan jemaah di Masjid Al-Muhajirin Kecamatan Madang Suku III Kabupaten OKU Timur telah berjalan dengan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat dilihat dari penerapan manajemen pelayanan yang mencakup beberapa dimensi, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), dan secara keseluruhan, tingkat kepuasan jemaah berada pada kategori cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan sudah berjalan dengan baik, masih diperlukan perbaikan agar dapat memenuhi harapan jemaah secara optimal.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan di Masjid Al-Muhajirin dalam memenuhi kepuasan jemaah tergolong cukup baik. Hal ini ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik *(tangible),* kehandalan *(reliability),* daya tanggap *(responsiveness),* jaminan *(assurance),* dan empati *(empathy)* yang secara umum telah berjalan dengan baik. Fasilitas ibadah yang memadai serta konsistensi pengurus dalam menyelenggarakan kegiatan keagamaan turut mendukung kenyamanan dan kepuasan jemaah. Selain itu, sikap pengurus yang ramah dan peduli juga memberikan dampak positif terhadap hubungan dengan jemaah. Namun, aspek jaminan *(assurance)* masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal keamanan masjid melalui penambahan fasilitas dan pengelolaan keamanan yang lebih optimal.

## DAFTAR PUSTAKA


Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Pelayanan publik*. Penerbit Qiara Media.

Akbar Rijalul Fikri, Muhammad, and Muhammad Baharuddin Zubakhrum Tjenreng. "Manajemen Pelayanan Publik." *Jurnal PKM Manajemen Bisnis* 5, no. 1 (2025): 291–304.

Ali Mas'ud Kholqillah. (2013). *Buku panduan praktis manajemen masjid*. Surabaya: PW Lembaga Takmir Masjid NU Jawa Timur.

Ashadi, Ashadi, and Anisa Anisa. "Konsep Disain Rumah Sederhana Tipe Kecil Dengan Mempertimbangkan Kenyamanan Ruang."

Ayub, M. E. (1996). *Manajemen masjid*. Gema Insani.

Firmansyah, M. A., & Mahardhika, B. W. (2018). *Pengantar manajemen*. Deepublish.

Halawati, F. (2021). Efektifitas Manajemen Masjid yang Kondusif terhadap Peningkatan Kemakmuran Masjid. *Jurnal Fakultas Ilmu Keislaman UNISA kuningan*, *2*(1), 16-24.

Hasmawati, F. (2023). Penggunaan Komunikasi Islami Dalam Kualitas Pelayanan Publik. *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial*, *7*(1), 21-32.

Hudria, Evi. "Manajemen Pelayanan Masjid Bahteramas Kota Kendari." *Al-Munazzam : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Manajemen Dakwah* 1, no. 2 (2022): 158–77.

Hussain, Syed Talib, Shen Lei, Tayyaba Akram, Muhammad Jamal Haider, Syed Hadi Hussain, and Muhammad Ali. "Kurt Lewin's Change Model: A Critical Review of the Role of Leadership and Employee Involvement in Organizational Change." *Journal of Innovation and Knowledge* 3, no. 3 (2018): 123–27.

Indriani, Hanisah, and Mega Achdisty Noordyana. "Kemampuan Komunikasi Matematis Siswa Pada Materi Penyajian Data Di Desa Bojong." *Plusminus: Jurnal Pendidikan Matematika* 2, no. 1 (2022): 131–40.

Islami, F. (2024). Manajemen Dalam Komunikasi" Perspektif Teori Manajemen Henry Fayol". *JIMSI: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Komunikasi*.

Ismail Solihin (2010). *Pengantar Manajmen* Bandung : Penerbit Erlangga

Jannah, Miftahul, Laila Nur Isnaini, Valiant Restu Morinho, Didi Ramdani, Galuh Ika, and Pratama Putri. "Penataan Dan Instalasi Tata Udara Untuk Meningkatkan Kenyamanan Ibadah Di Mushola Miftahul Jannah," no. July (2025).

Lova, E. Fajriantina, dan A. Rizqi Amaliyah. 2022. "Peningkatan Kemampuan Pemerintah Desa dalam Manajemen Pelayanan Publik di Desa Gampingan Kecamatan Pagak Kabupaten Malang." *I-Com: Indonesian Community Journal* 2(2): 168–175.

Mulia, Apriartha, Hasan Basri, and Ayyub Ayyub. "Manajemen Masjid Dalam Meningkatkan Kenyamanan Jamaah Masjid." *Al-Munazzam : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Manajemen Dakwah* 4, no. 2 (2024): 58.

Nadiah Aprillia, Musleh Apripa, Hamid Zulfikar. R, Abdul Halim Manan, and Ahmad Ubaidillah. "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Manajemen Di Masjid An-Nur Permata Indah." *Jurnal Kajian Agama Dan Multikulturalisme Indonesia* 3, no. 4 (2024): 157–60.

Purnamasari, Ai, and Ekasatya Aldila Afriansyah. "Kemampuan Komunikasi Matematis Siswa SMP Pada Topik Penyajian Data Di Pondok Pesantren." *Plusminus: Jurnal Pendidikan Matematika* 1, no. 2 (2021): 207–22.

Ratminto, & Atik Septi Winarsih. (2012). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, *1*(11), 2443-2452.

Saleh, Isa, and Ikmal Nurman. "Manajemen Pelayanan Publik Program Kajian Rutin Masjid Alumni IPB Kota Bogor." *Masjiduna : Junal Ilmiah Stidki Ar-Rahmah* 4

Subianto Achmad. (2008). *Gerakan memakmurkan masjid*. Jakarta: Yayasan Bermula dari Kanan; Kasala Mitra Selaras.

Sugiyono, Sugiyono, and Puji Lestari. "Metode Penelitian Komunikasi (Kuantitatif, Kualitatif, Dan Cara Mudah Menulis Artikel Pada Jurnal Internasional)." Alvabeta Bandung, CV, 2021.

Uya, S., Ulfah, Y. F., & Sukari, S. (2024). Peran Manajemen Masjid dalam Optimalisasi Fungsi Masjid sebagai Pusat Ibadah (Studi Kasus pada Manajemen Masjid Sholihin, Tangkil, Manang, Grogol, Sukoharjo). *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, *18*(3), 2247-2260.

Zain, A. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, *2*(2), 47-54.