

ABSTRAK

Riska Ratna Dewi: Sistem Pelayanan Masjid Raya Al Jabbar Sebagai Destinasi Wisata Religi dan Pusat Kegiatan Keagamaan (Studi Deskriptif di Masjid Raya Al Jabbar Provinsi Jawa Barat).

Masjid harus memiliki sistem pelayanan yang memadai, sehingga segala aktivitas yang ada akan berjalan dengan baik tanpa hambatan dan jemaah yang berkunjung merasa puas dengan layanan yang diberikan. Jemaah yang puas akan membuat masjid menjadi lebih ramai dan sering dikunjungi. Pelayanan yang berkualitas tentunya dilakukan oleh aparatur yang mempunyai kinerja yang baik melalui peningkatan efektivitas, efisien, profesionalisme, dan akuntabilitas dari pelayanan itu sendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Masjid Raya Al Jabbar terhadap jemaah, produk-produk yang diberikan, apakah pelaksanaannya sudah sesuai dan penilaian kepuasan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan Masjid Raya Al Jabbar.

Penelitian ini berdasarkan asumsi dari sebuah model Manajemen Pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang memiliki tujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat. Adapun teknik yang dilakukan penulis yaitu dengan pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara dan dokumentasi

Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa dalam suatu Masjid atau organisasi memerlukan sistem pelayanan yang memadai, melalui pelayanan yang baik pada jemaah akan memberikan keberhasilan sesuai dengan target yang diinginkan. Wakil Masjid Raya Al Jabbar kebijakan tentang standar pelayanan yang mampu memaksimalkan pelayanan yang ada, standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Masjid Raya Al Jabbar memiliki perencanaan terhadap permasalahan yang terjadi atau yang akan terjadi. Pihak Masjid Raya Al Jabbar mendapatkan informasi dari berbagai pihak. Beberapa permasalahan terkait fasilitas yang disediakan saat ini. Hambatan dari biaya yang kurang memadai sehingga masih banyak fasilitas Masjid yang belum tersedia di Masjid Raya Al Jabbar, kepuasan Masjid Raya Al Jabbar sangat berperan penting dalam meningkatkan tingkat pelayanan yang diberikan. Kepuasan jemaah terhadap Masjid Raya Al Jabbar.

Kata Kunci: Sistem, Pelayanan, Masjid, Wisata Religi, Kegiatan Keagamaan