

ABSTRAK

Wildan Ali Ramdani, Implementasi *Controlling* Pengurus Masjid Besar Kaum Ujung Berung Dalam Optimalisasi Pelayanan Prima Kepada Jamaah (Penelitian di Masjid Besar Kaum Ujung Berung Kota Bandung)

Pelayanan prima adalah konsep yang mengutamakan kualitas layanan terbaik kepada pelanggan. Adanya *controlling* atau pengawasan sebagai solusi untuk menanggulangi kerusakan sistem dalam menjaga masjid serta meningkatkan optimalisasi menuju keadaan yang lebih baik. Masjid Besar Kaum Ujung Berung dikenal sebagai salah satu tempat ibadah yang signifikan bagi masyarakat setempat. Dengan arsitektur yang menarik, masjid ini sering digunakan untuk berbagai kegiatan keagamaan, termasuk salat berjamaah, pengajian, dan acara komunitas.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengendalian yang diterapkan dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Mengumpulkan umpan balik dari pelanggan untuk mengevaluasi kepuasan mereka dan melakukan perbaikan yang diperlukan, serta melibatkan manajemen dalam komitmen terhadap pelayanan prima, akan menciptakan budaya layanan yang unggul dan meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Manullang (2012:184) yang mendefinisikan Pengawasan merupakan penjelasan bahwa, untuk melaksanakan pengawasan dalam upaya merealisasikan tujuan haruslah melalui suatu proses atau langkah-langkah yaitu terdiri dari tiga fase: Penetapan alat ukur atau standar, melakukan tindakan penilaian atau evaluasi, Melakukan tindakan perbaikan.

Paradigma yang peneliti lakukan adalah paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian yang digunakan ialah studi kasus dengan Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi langsung ke tempat penelitian, adapun teknik analisis data dengan melakukan wawancara langsung dengan narasumber yang bersangkutan dan mengambil dokumentasi serta data yang berkaitan dengan optimalisasi pelayanan prima kepada jamaah.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa pengurus Masjid Besar Kaum Ujung Berung telah melakukan berbagai langkah Alat ukur atau standar dengan cara menerapkan *standard operating procedure* dan indeks kepuasan pelanggan, Serta Tindakan penelitian atau evaluasi dengan cara menerapkan peningkatan kepuasan pelanggan dan efisiensi waktu, adapun tindakan perbaikan dengan cara menerapkan perbaikan fasilitas masjid dan pengelolaan keuangan yang transparan. Implikasi sosial yang bertujuan untuk perkembangan masjid dari mulai dari peribadatan dan keterlibatan masyarakat dalam partisipasi masjid lainnya agar lebih harmonis. Lalu implikasi praktis yang bertujuan untuk pengendalian yang terstruktur agar dapat memantau dan menilai setiap aspek pelayanan, mulai dari penjadwalan kegiatan ibadah hingga pengelolaan keuangan.

Kata Kunci: *Controlling*; implementasi; manajemen masjid; optimalisasi; pelayanan prima.