

## ABSTRAK

### **Alamsyah: Peran Pengawasan Dewan Kemakmuran Masjid dalam Meningkatkan Kualitas Layanan (Penelitian di Dewan Kemakmuran Masjid Pusat Dakwah Islam Provinsi Jawa Barat)**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya kesenjangan antara tingginya kuantitas masjid di Indonesia, khususnya Jawa Barat, dengan kualitas pengelolaan dan pelayanan yang seringkali belum optimal. Masjid Pusat Dakwah Islam (Pusdai) Provinsi Jawa Barat, sebagai masjid tingkat provinsi, memiliki peran strategis untuk menjadi rujukan dalam tata kelola. Namun, terdapat tantangan dalam memastikan kualitas layanannya mencapai titik optimal di tengah kompleksitas dan keragaman jemaah yang dilayani.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab tiga fokus penelitian utama. Pertama, untuk mengetahui bagaimana konsep pengawasan DKM dalam meningkatkan kualitas layanan di Masjid Pusdai Provinsi Jawa Barat. Kedua, untuk menguraikan bagaimana implementasi pengawasan tersebut dalam meningkatkan kualitas layanan. Ketiga, untuk mengetahui hasil yang dicapai dari proses pengawasan yang telah dilakukan oleh DKM dalam meningkatkan kualitas layanan di Masjid Pusdai Provinsi Jawa Barat.

Secara teoretis, penelitian ini berpijak pada dua landasan utama. Pertama adalah teori pengawasan manajemen dari Malayu S.P. Hasibuan, yang mendefinisikan pengawasan sebagai proses sistematis yang terdiri dari empat langkah: menentukan standar, mengukur pelaksanaan, membandingkan hasil dengan standar, dan melakukan tindakan perbaikan. Kedua adalah teori kualitas layanan (*Service Quality*) dari Parasuraman yang diukur melalui lima dimensi (SERVQUAL), yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif untuk dapat menggambarkan suatu fenomena secara detail dan sistematis. Paradigma yang digunakan adalah interpretatif, yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang holistik, kompleks, dan penuh makna.

Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa peran pengawasan di DKM Pusdai berjalan secara efektif. Konsep pengawasan yang diterapkan bersifat holistik, dilandasi oleh semangat melayani umat (*khodimul ummah*), dan menerapkan prinsip partisipatif dengan melibatkan jemaah. Implementasinya dilakukan secara kolaboratif, menggabungkan metode formal seperti rapat evaluasi dengan pemantauan informal yang fleksibel menggunakan teknologi, serta didukung kuat oleh budaya organisasi yang positif. Peningkatan kualitas juga tercermin pada konsistensi layanan ibadah, fasilitas yang lebih ramah bagi semua kalangan, dan lingkungan masjid yang lebih aman dan inklusif.

**Kata Kunci:** DKM; Kualitas Layanan; Masjid Pusdai; Pengawasan.

## ABSTRACT

### **Alamsyah: The Rule of Controlling of Mosque Prosperity Council in Improving Service Quality (A Study at the Mosque Prosperity Council of the West Java Provincial Islamic Da'wah Center)**

This research is motivated by the gap between the high quantity of mosques in Indonesia, particularly in West Java, and the often suboptimal quality of their management and services. The West Java Provincial Islamic Da'wah Center (Pusdai) Mosque, as a provincial-level mosque, holds a strategic role as a benchmark in governance. However, it faces challenges in ensuring its service quality reaches an optimal level amidst the complexity and diversity of the congregation it serves.

This study aims to address three main research focuses. First, to understand the concept of supervision by the Mosque Prosperity Council (DKM) in improving service quality at the Pusdai Mosque. Second, to describe the implementation of this supervision in enhancing service quality. Third, to identify the results achieved from the supervision process carried out by the DKM in improving service quality at the Pusdai Mosque.

Theoretically, this research is based on two main foundations. The first is the management supervision theory by Malayu S.P. Hasibuan, which defines supervision as a systematic process consisting of four steps: setting standards, measuring performance, comparing results with standards, and taking corrective action. The second is the Service Quality theory by Parasuraman, which is measured through five dimensions (SERVQUAL): Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

This study employs a qualitative approach with a descriptive research method to describe a phenomenon in a detailed and systematic manner. The paradigm used is interpretive, which views social reality as holistic, complex, and meaningful.

The overall research findings indicate that the optimization of supervision at DKM Pusdai is effective. The applied supervision concept is holistic, grounded in the spirit of serving the community (*khodimul ummah*), and implements a participatory principle by involving the congregation. Its implementation is carried out collaboratively, combining formal methods such as evaluation meetings with flexible informal monitoring using technology, and is strongly supported by a positive organizational culture. The improvement in quality is also reflected in the consistency of worship services, more accessible facilities for all groups, and a safer, more inclusive mosque environment.

**Keywords:** Controlling; DKM; Pusdai Mosque; Service Quality.