

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK
MASJID AGUNG NUR SULAIMAN BANYUMAS**



IAIN PURWOKERTO

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)**

Oleh:

IAIN PURWOKERTO
ATIK BUDIARTI
NIM. 1522103008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Atik Budiarti
NIM : 1522103005
Jenjang : S-1
Fakultas : Dakwah
Jurusan : Manajemen Dakwah
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : **Manajemen Pelayanan Publik Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil penelitian/karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi ini, diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini, dan apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 02 Juni 2020

Yang menyatakan,

IAIN PURWOKE



Atik Budiarti
NIM. 1522103008



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul:

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK MASJID AGUNG NUR SULAIMAN
BANYUMAS**

yang disusun oleh Saudara: **Atik Budiarti**, NIM. **1522103008**, Program Studi **Manajemen Dakwah** Jurusan **Manajemen Dakwah**, Fakultas **Dakwah**, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, telah diujikan pada tanggal: **11 Juni 2020**, dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S.Sos.)** pada sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing,

Dr. Mustain, S.Pd, M.Si
NIP 19710302 200901 1 004

Sekretaris Sidang/Penguji II,

Enyig Asmaya, M.A.
NIP 19760508 200212 2 004

Penguji Utama,

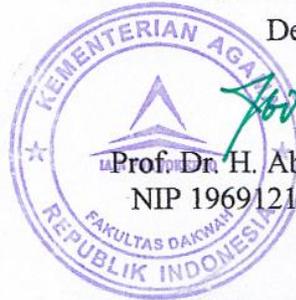
Arsam, M.S.I.
NIP 19780812 200901 1 011

IAIN PURWOKERTO

Mengesahkan,

Tanggal 26-6-2020

Dekan,



Prof. Dr. H. Abdul Basit, M.Ag.
NIP 19691219 199803 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBNG

Kepada Yth. Dekan Fakultas
Dakwah IAIN Purwokerto
Di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari:

Nama : Atik Budiarti
NIM : 1522103008
Fakultas : Dakwah
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul : **Manajemen Pelayanan Publik Masjid Agung Nur
Sulaiman Banyumas**".

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Manajemen Dakwah (S.Sos).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 02 Juni 2020

Pembimbing,



Dr. Musta'in, S.Pd, M.Si.
NIP. 197103022009011004

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK MASJID AGUNG NUR SULAIMAN BANYUMAS

Atik Budiarti
NIM: 1522103008

ABSTRAK

Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas adalah salah satu Masjid Cagar Budaya yang dilindungi oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas. Masjid Agung Nur Sulaiman banyak memiliki keunikan. Masjid bersejarah itu sayangnya belum terlalu dikenal masyarakat sebagai Masjid Cagar Budaya. Sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui manajemen pelayanan publik yang dilakukan pihak terkait guna membuat Masjid Agung Nur Sulaiman bisa lebih menunjukkan keberadaannya sebagai Masjid Cagar Budaya yang di lindungi oleh pemerintah sebagai Monumen dan peninggalan bersejarah di Desa Sudagaran, Kecamatan Banyumas, Kabupaten Banyumas.

Penelitian ini bermaksud mengetahui bagaimana manajemen pelayanan publik di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan ini menghasilkan data deskriptif terkait manajemen pelayanan publik Masjid Agung Nur Sulaiman. Dengan mengambil lokasi penelitian di Masjid Agung Nur Sulaiman, Desa Sudagaran, Kecamatan Banyumas, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah. Data-data dalam penelitian ini berupa data kualitatif, yaitu sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Menggunakan analisis interaktif yaitu mulai dari tahap pengumpulan data, penyajian data dalam usaha penarikan kesimpulan. Penelitian ini harus mencari data ke lapangan dan harus kritis dalam menganalisanya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen Pelayanan Publik Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas sudah baik dan sudah sangat sesuai dengan teori Manajemen Pelayanan Publik yaitu menyusun rencana, mengimplementasikan rencana seluruh kegiatan Masjid dengan menerapkan prinsip dan asas pelayanan publik, dan mengoordinasikan kegiatan di bidang Idaroh, Immaroh, dan Ri'ayah dengan seluruh pengurus Masjid, demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang di tunjukkan langsung kepada jama'ah. Masyarakatpun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas. Walaupun ada pelayanan yang masih belum maksimal, itu hanya beberapa, dan akan di upayakan peningkatan terus menerus setiap ada kritik dan saran dari masyarakat. Apabila ada masyarakat yang berasumsi bahwa Masjid Agung Nur Sulaiman bukan Masjid Cagar Budaya itu karena kurangnya informasi masyarakat dan pasti tidak pernah datang ke Masjid Agung Nur Sulaiman, karena dari pihak pengurus sudah menginformasikan dan mempublikasikan di media sosial maupun di area Masjid itu sendiri terkait diresmikannya Masjid Agung Nur Sulaiman Menjadi Masjid Cagar Budaya yang dilindungi oleh pemerintah.

Kata Kunci: Masjid, Manajemen Pelayanan.

MOTTO

“Jika Anda melakukan pelayanan dengan sukacita, melayani orang tanpa pamrih, disaat Anda membutuhkan bantuan atau pertolongan, hukum spritual akan bekerja untuk membantu dan menyelamatkan hidup Anda.”

-----**Djajendra**-----

“Sebaik-baik manusia adalah yang bermanfaat bagi yang lainnya.”

-----**al-Hadits**-----



HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohiim.....

Segala puji syukur kupersembahkan bagi Sang Penggenggam Langit dan Bumi, dengan *Rahman Rahim* yang menghampar melebihi luasnya angkasa raya. Dzat yang menganugerahkan kedamaian bagi jiwa-jiwa yang senantiasa merindu akan ke-Maha Besaran-Nya. Lantunan sholawat beriring salam penggugah hati dan jiwa, menjadi persembahan penuh kerinduan pada sang revolusioner Islam, pembangun peradaban manusia yang beradab Habibana Wanabiyana Muhammad Shollallohu'alaihi wa Sallam.

Tetes peluh yang membasahi asa, ketakutanyang memberatkan langkah, tangis keputusan yang sulit dibendung, dan kekecewaan yang pernah menghiasi hari-hari kini menjadi tangis kesyukuran dan kebahagiaan yang tumpah dalam sujud panjang. Alhamdulillah Maha besar Alloh sembah sujud sedalam qolbu hamba haturkan atas karunia dan rizqi yang melimpah, kebutuhan yang tercukupi, dan kehidupan yang layak.

Pada akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu (*Insyaaloh*). Karya ini merupakan wujud dari kegigihan dalam ikhtiyar untuk sebuah makna kesempurnaan dengan tanpa berharap melampaui Sang Maha Sempurna. Dengan mengharap Ridha-Mu semata, kupersembahkan karya ini untuk kedua orang tua tercinta Bapak Kadisan dan Ibu Ratinah, yang tercinta dan terkasih suami saya Mashuri Eka Saputra, malaikat kecil yang sudah hadir dihidup saya Kireina Putri Abidah, serta mertua saya Ibu Sainem, dan keponakan pertama saya Syifa Vidya Astuti dan untuk keluarga besar Banyumas Klaten yang do'anya senantiasa mengiringi setiap derap langkahku dalam meniti kesuksesan. Untukmu guru-guruku, semoga Alloh selalu melindungimu dan meninggikan derajatmu di dunia dan akherat, terimakasih atas bimbingan dan arahan selama ini. Semoga ilmu yang telah diajarkan menuntunku menjadi manusia yang berharga di dunia dan bernilai di akherat. Amiin..

Untuk Sahabat, Teman-teman Seperjuangan Prodi Manajemen Dakwah angkatan 2015, susah senang, bahagia bersama, saling *men-support* satu sama lain, layaknya dalam satu keluarga.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat-sahabat beliau yang senantiasa setia mengemban amanah dalam memperjuangkan agama Allah di muka bumi ini. Tiada daya dan kekuatan atas izin Alloh, berkat hidayah dan petunjuk-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Manajemen Pelayanan Publik Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas”**.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan selesai dan terwujud tanpa bantuan dan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

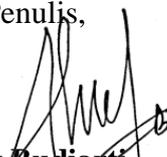
1. Dr. K.H. Moh Roqib, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
2. Prof. Dr. K.H. Abdul Basit, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
3. Dr. Muskinul Fuad, M.Ag., selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
4. Dr. Khusnul Khotimah, M.Ag., selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
5. Dr. Musta'in, S.Pd, M.Si., selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
6. Arsam M.S.I., selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
7. Dr. Musta'in, S.Pd, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, arahan dan bimbingan, serta meluangkan waktunya dan sabar untuk memberikan yang terbaik sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah beserta staf dan seluruh civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Prwokerto.

9. Bapak Wahyu Sukiman, selaku Ketua Umum dan seluruh pengurus Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas.
10. Orangtuaku (Bapak Kadisan dan Ibu Ratinah) yang selalu mendukung dan mendo'akan yang terbaik. Dan seluruh keluarga besar tercinta yang selalu mendukung dan mendo'akan.
11. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah angkatan 2015, terimakasih untuk kebersamaan kalian selama ini.
12. Teman-teman di Pondok El-Fira (Antin, Asri, Annisa, Nafis, Mia, Nindia)
13. Teman-teman di Pondok Pesantren Sirodjuddin Sidabowa (Alfi, Rahma, Nur Muslihat, Fenti, Mba Dian)
14. Keluarga besar PPL KANKEMENAG Cilacap (Krisna, Bryan, Lutfi, Tiara, Meme)
15. Keluarga besar KKN Desa Tlogosari, Kebumen (Fajar, Majid, Hari, Vita, Via, Indah, Lutfi, Siska, Diana, Antin, Sora)
16. Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan motifasi, semangat, keceriaan, nasihat dan kebahagiaan dalam hidup penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
17. Serta seluruh pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, semoga menjadi amal kebaikan.

Tidak ada kata yang dapat penulis sampaikan kecuali terimakasih kepada mereka semua serta iringan do'a, semoga Allah membalasnya dengan sebaik-baik balasan. Amiin. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis juga bagi para pembaca.

Purwokerto, 02 Juni 2020

Penulis,



Atik Budiarti
NIM. 1522103008

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Definisi Operasional	11
C. Rumusan Masalah	15
D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	16
E. Kajian Pustaka	17
F. Sistematika Penulisan	21
BAB II : MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK MASJID	
A. Manajemen Berbasis Masjid.....	23
1. Pengertian Manajemen Berbasis Masjid	23
2. Fungsi Manajemen	25
3. Urgensi Manajemen.....	32
B. Manajemen Pelayanan Publik.....	33
1. Asas Pelayanan Publik.....	35
2. Prinsip Pelayanan Publik	38
3. Standar Pelayanan Publik	39
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	45
B. Tempat Penelitian	46

C. Subjek dan Objek Penelitian	46
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Analisis Data	50

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas.....	53
1. Gambaran Umum Lokasi Dan Lingkungan Masjid.....	53
2. Sejarah Masjid Agung Nur Sulaiman	55
3. Masa Pendirian Masjid Agung Nur Sulaiman	57
4. Struktur Organisasi Masjid Agung Nur Sulaiman	61
5. Visi Dan Misi Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas.....	63
B. Manajemen Pelayanan Publik Masjid Agung Nur Sulaiman.....	67
1. Perencanaan	68
2. Pengorganisasian.....	70
3. Pelaksanaan.....	71
4. Pengendalian	77
5. Asas Pelayanan Publik	78
6. Prinsip Pelayan Publik	84
C. Analisis Data	88

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	97
B. Saran	98
C. Kata Penutup	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman dan Hasil Wawancara
2. Dokumentasi Hasil Penelitian
3. Program Kerja Masjid Agung Nur Sulaiman
4. *Job Description* Struktur Organisasi Masjid Agung Nur Sulaiman
5. Blangko atau Kartu Bimbingan Skripsi
6. Surat Izin Penelitian
7. Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
8. Surat Keterangan Lulus Ujian Seminar Proposal
9. Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab
10. Sertifikat Pengembangan Bahasa Inggris
11. Sertifikat Ujian Aplikasi Komputer
12. Sertifikat Baca Tulis Al-Qur'an dan Praktek Pengalaman Ibadah (BTA/PPI)
13. Sertifikat Praktik Pengalaman Lapangan (PPL)
14. Sertifikat Kuliah Kerja Nyata (KKN)
15. Daftar Riwayat Hidup

IAIN PURWOKERTO

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masjid merupakan tempat beribadah umat muslim. Akar kata dari masjid adalah *sajada* dimana *sajada* berarti sujud atau tunduk. Pada masa Rasulullah saw., di dalam Masjid konteks ibadah teraplikasi secara luas meliputi ibadah *maghdah* (ibadah langsung), yaitu hubungan manusia dengan Tuhannya (*habluminallah*) seperti syahadat, sholat, zakat, puasa, haji (Rukun Islam) dan kegiatan ibadah lainnya yang berhubungan secara khusus dengan Allah swt seperti dzikir dan mengaji, selain itu juga memberikan ruang lain untuk pemenuhan ibadah-ibadah *ghairu maghdah* (ibadah tidak langsung), yaitu hubungan dengan sesama manusia (*habluminannas*) seperti dakwah, ukhuwah dan silaturahmi, kondisi tersebut mampu menjadikan Masjid berfungsi sebagai pusat pengembangan umat.¹

Lebih jauh lagi, dalam beberapa hadist juga dijelaskan bahwa betapa Rasulullah saw, sangat menjunjung tinggi kegiatan-kegiatan sosial dan pertimbangan aspek alam dan lingkungan di dalam Masjid. Upaya memasukkan kegiatan sosial di dalam Masjid merupakan salah satu metode yang cukup jitu untuk mendekatkan dan meningkatkan kepedulian masyarakat terhadap Masjid. Dengan metode tersebut tentu upaya pengembangan Masjid dan pembinaan umat akan dapat terwujud lebih

¹Aisyah Nur Handryant. *Masjid Sebagai Pusat Pengembangan Masyarakat*. (Malang: UIN-Maliki Press, 2010). Hlm.38.

mudah.² Di sisi lain, berbagai kegiatan yang menyangkut masalah orang banyak di bidang ilmu, agama, kemasyarakatan dan budaya ternyata juga dibahas dan dipecahkan di lembaga Masjid tersebut. Bahkan lebih jauh, pada masa itu Masjid mampu menjadi pusat pengembangan kebudayaan Islam, tempat halaqoh atau diskusi, mengaji, serta memperdalam ilmu-ilmu pengetahuan agama secara khusus dan pengetahuan umum secara luas.³

Masjid bukan hanya bangunan fisik saja, namun ia seharusnya menjadi sebuah institusi pembangunan masyarakat yang tidak hanya berkatat dalam aspek ibadah ritual saja. Masjid sebaiknya dirancang agar dapat memfasilitasi berbagai kegiatan dan fasilitas seperti sekolah, perpustakaan, warung, toko kelontong dsb agar masyarakat dapat lebih merasa memiliki institusi ini dan ikut memakmurkannya. Hal ini dilakukan dengan memisahkan antara ruang sholat dengan ruang publiknya. Selain itu aspek fisik bangunannya, pembangunan Masjid perlu dilakukan juga terhadap sumber daya manusia yang mengelola masjid tersebut. Pelatihan manajemen, motivasi dan keimanan perlu diberikan kepada mereka agar dapat bekerja dengan lebih baik, efisien, dan efektif.⁴

Membangun dan mendirikan Masjid tampaknya dapat saja diselenggarakan dalam tempo yang tak perlu lama. Namun, alangkah sia-sianya jika di atas Masjid yang didirikan itu tak disertai dengan orang-orang yang memakmurkannya. Masjid itu akan menjadi tak terawat, cepet rusak, tanda jamaah, dan sepi dari berbagai kegiatan yang bernapaskan keagamaan.

²Aisyah Nur Handryant. *Masjid Sebagai Pusat Pengembangan Masyarakat...*, Hlm.49.

³Aisyah Nur Handryant. *Masjid Sebagai Pusat Pengembangan Masyarakat...*, Hlm.38.

⁴Aisyah Nur Handryant. *Masjid Sebagai Pusat Pengembangan Masyarakat...*, Hlm.37.

Dengan memakmurkan Masjid secara fisik dimaksudkan bangunan bagus, bersih, indah, dan megah; dan secara spiritual ditandai dengan antusiasme jamaah menunaikan kegiatan ibadah atau kegiatan-kegiatan lainnya.⁵

Masjid yang makmur adalah Masjid yang berhasil tumbuh menjadi sentral dinamika umat. Sehingga, Masjid benar-benar berfungsi sebagai tempat ibadah dan pusat kebudayaan Islam dalam arti luas. Adalah tugas dan tanggung jawab seluruh umat Islam memakmurkan masjid yang mereka dirikan dalam masyarakat. Firman Allah SWT:

إِنَّمَا يَعْمُرُ مَسْجِدَ اللَّهِ مَن ءَامَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَءَاتَى الزَّكَاةَ وَلَمْ يَخْشَ إِلَّا اللَّهَ فَعَسَىٰ أُولَٰئِكَ أَن يَكُونُوا مِنَ الْمُهْتَدِينَ ﴿١٨﴾

“sesungguhnya yang memakmurkan masjid Allah ialah orang-orang yang beriman kepada Allah dan hari akhir, mendirikan shalat dan menunaikan zakat serta tidak takut kecuali kepada Allah. Merekalah orang-orang yang diharapkan termasuk golongan orang-orang yang mendapat petunjuk.” (at-Taubah: 18)⁶

Pengurus Masjid yang telah mendapat kepercayaan untuk mengelola masjid sesuai dengan fungsinya memegang peran penting dalam memakmurkan Masjid. Merekalah lokomotif atau motor yang menggerakkan umat Islam untuk memakmurkan masjid, dan menganekaragamkan kegiatan yang dapat diikuti oleh masyarakat sekitar.⁷

Pengurus Masjid harus memiliki tekad dan kesungguhan, dan mereka melakukan tugas tidak asal jadi atau setengah-setengah.⁸ Semua pekerjaan

⁵Moh.E.Ayub, dkk. *Manajemen Masjid*. (Jakarta: GemaInsani Press, 1996). Hlm.72.

⁶Moh.E.Ayub, dkk. *Manajemen Masjid...*, Hlm.72-73.

⁷Moh.E.Ayub, dkk. *Manajemen Masjid...*, Hlm. 74-75.

⁸Moh.E.Ayub, dkk. *Manajemen Masjid...*, Hlm. 75.

diharapkan sempurna harus disertai dengan kesabaran,⁹ dapat diketahui bahwa sabar itu merupakan rasa, moral, namun tidak mengurangi hak lahiriah yang bersifat material.¹⁰ Sebagai orang yang beriman, pekerjaan tidak harus berupa material saja. Bahkan sesuai dengan karakter manusia itu sendiri, pekerjaan itu berupa moral yang tidak kalah pentingnya dengan pekerjaan material. Malah sebaliknya, pekerjaan lahiriah sangat kecil kalau dibandingkan dengan batiniyah/moral. Al'Arif Abu al-Hasan asy-Syadzili berkata, “*sebutir atom pekerjaan batin lebih baik dari pada seberat gunung pekerjaan badan.*”¹¹

Masjid yang dikelola secara baik akan membuahkan hasil yang baik pula. Keadaan fisik Masjid akan terurus dengan baik. Kegiatan-kegiatan Masjid akan berjalan dengan baik. Jamaah pun akan terbina dengan baik. Dan Masjid menjadi makmur. Bangunan yang bagus dan indah tidak ada artinya apabila Masjid itu kurang/tidak makmur.¹²

Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, secara administratif terletak di Desa Sudagaran, Kecamatan Banyumas, Kabupaten Banyumas, Propinsi Jawa Tengah. Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas merupakan peninggalan arkeologi Islam dari masa pengaruh Kolonial Belanda, juga merupakan salah satu bangunan cagar budaya yang memiliki nilai historis yang sangat penting diantara sejumlah karya seni bangunan Indonesia dari masa ke masa. Oleh karenanya, Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas

⁹Musta'in. *Komunikasi Sufistik*. (Yogyakarta: Maghza Pustaka, 2014). Hlm. 273.

¹⁰Musta'in. *Komunikasi Sufistik...*, Hlm. 274.

¹¹Musta'in. *Komunikasi Sufistik...*, Hlm. 270.

¹²Moh.E.Ayub, dkk. *Manajemen Masjid...*, Hlm. 75.

mempunyai bentuk penampilan yang khas, yaitu perpaduan antara dua unsur kebudayaan yakni kebudayaan tradisional dan kebudayaan barat. Menurut informasi narasumber, nama Nur Sulaiman diambilkan dari nama Nur Daiman (yaitu arsitek masjid tersebut) dan Sulaiman (penghulu Masjid pertama). Perpaduan kedua nama itu diabadikan menjadi nama Masjid Agung Nur Sulaiman pada tahun 1992.¹³

Undang-undang RI nomor 5 tahun 1992 Bab I pasal 1 ayat 1 butir a disebutkan bahwa: Benda Cagar Budaya ialah benda buatan manusia, bergerak atau tidak bergerak yang berupa kesatuan atau kelompok atau bagian-bagiannya atau sisa-sisanya, yang berumur sekurang-kurangnya 50 (lima puluh) tahun, atau mewakili masa gaya yang khas dan mewakili gaya sekurang-kurangnya 50 (lima puluh) tahun serta dianggap mempunyai nilai penting bagi sejarah, ilmu pengetahuan dan kebudayaan.¹⁴

Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas dari segi umur telah mewakili persyaratan sebagai monumen, karena bangunan ini telah berumur lebih dari 50 (lima puluh) tahun. Perhitungan ini didasarkan pada prasasti berangka tahun 1312 H = 1890 M, yang ditemukan pada gantungan bedug. Dari segi perundang-undangan tersebut di atas, jelas bahwa Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas tergolong sebagai monumen.¹⁵

¹³Inajati Adrisijanti Romli, dkk. *Laporan Purna Pugar Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas...*, Hlm. 1.

¹⁴Inajati Adrisijanti Romli, dkk. *Laporan Purna Pugar Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas...*, Hlm. 2.

¹⁵Inajati Adrisijanti Romli, dkk. *Laporan Purna Pugar Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas...*, Hlm. 2.

Masjid selain berfungsi memenuhi keperluan ibadah Islam, fungsi dan perannya ditentukan oleh lingkungan, tempat dan jama'ah di mana Masjid didirikan. Secara prinsip, masjid adalah tempat membina umat, yang meliputi penyambung ukhuwah, wadah membicarakan masalah umat, serta pembinaan dan pengembangan masyarakat.¹⁶

Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas merupakan salah satu situs peninggalan sejarah yang di lindungi oleh pemerintah Banyumas dan masih memiliki fungsi pokok untuk beribadah bagi masyarakat Banyumas. Selain menjadi tempat ibadah, Masjid Agung Nur Sulaiman juga memiliki potensi lain diantaranya sebagai tempat wisata alam atau wisata religi, wisata budaya dan sekaligus tempat edukasi untuk mengenal situs peninggalan sejarah.

Keunikan yang ada pada Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas adalah ruang mihrabnya mempunyai atap tersendiri. Atap tersebut berupa tajug bersusun dua, dan dilengkapi dengan mustaka berbentuk mirip gada. Atap mihrab yang terpisah dengan atap ruang Masjid tampaknya menjadi prototipe bagi Masjid-masjid yang lebih muda di wilayah Banyumas. Hal ini dapat dijumpai antara lain pada Masjid kuna di kompleks makam para bupati Banyumas di desa Dawuhan, Banyumas.

Selain keunikan dalam bangunannya, Masjid Agung Nur Sulaiman juga mempunyai tradisi yang cukup melegenda yaitu pukul bedug besar dan kenthong Masjid jelang satu Ramadhan waktu tepat dipukulnya bedug besar pada bakda Ashar, hal ini biasanya dipukul sebagai tanda atau pemberitahuan

¹⁶Aisyah Nur Handryant. *Masjid Sebagai Pusat Pengembangan Masyarakat...*, Hlm.66

ke masyarakat bahwa sudah memasuki bulan Ramadhan. Selain pukul bedug, ada satu tradisi lagi di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas yaitu *Tarhiman* berupa baca ayat dan ajakan untuk berdzikir saat menjelang shubuh, hal tersebut dilakukan oleh imam besar Masjid Agung Nur Sulaiman yaitu H. Toha Effendi dengan suara beliau yang melengking dan lantang.

Selain unsur-unsur tradisional tersebut di atas, pada Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas dapat pula dijumpai bentuk-bentuk yang merupakan pengaruh arsitektur barat, misalnya pada pintu dan jendela yang berukuran besar, tembok masjid yang sangat tebal, serta adanya motif hias molding pada umpak tiang ruang utama masjid. Secara umum bentuk Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas masih mengacu pada bentuk Masjid masa kerajaan-kerajaan Islam di Jawa. Ciri-ciri pokok Masjid masa itu antara lain beratap tumpang, berdenah bujur sangkar, berserambi, mempunyai batur yang tinggi, dan dilengkapi dengan pagar keliling dengan pintu utama di sisi timur. Selain itu, dilengkapi pula dengan mimbar berbentuk tandu serta maqsura. Ciri-ciri itu masih menjadi ciri pokok pada Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas.¹⁷

Sebagai Masjid Cagar Budaya yang di resmikan oleh pemerintah Kabupaten Banyumas, Masjid Agung Nur Sulaiman ini memiliki standar pelayanan. Bukan hanya sebagai tempat ibadah saja, Masjid yang menjadi Masjid wisata religi dan tempat bersejarah itu juga menjadi tempat untuk melayani masyarakat dalam bidang-bidang yang telah dibuat guna

¹⁷Inajati Adrisijanti Romli, dkk. *Laporan Purna Pugar Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas...*, Hlm. 3.

tercapainya tujuan-tujuan Masjid dan memberikan pelayanan prima untuk jama'ah.

Pelayanan yang telah dilakukan di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas yaitu dalam bentuk pendidikan, social, ibadah *ghairu maghdah* (menjadi tempat untuk melangsungkan acara akad nikah, pengajian akbar dari berbagai Organisasi Masyarakat, dll), membuat buku-buku serta membuat profil singkat Masjid. Pelayanan tersebut dilakukan dan bertujuan untuk memfasilitasi, membantu masyarakat luas untuk mengetahui sejarah singkat Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, khususnya orang-orang yang tertarik melakukan penelitian dan para ilmuwan.

Standar Pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.¹⁸

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan.¹⁹ Dalam pembahasan, perumusan dan penyusunan standar pelayanan seharusnya

¹⁸Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018). Hlm.36-37.

¹⁹Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik...*, Hlm.37.

melibatkan aparat yang terkait dengan pelayanan, untuk tujuan membangun komitmen bersama tercapainya tujuan yang ditetapkan dalam visi, misi organisasi. Tidak kalah pentingnya dalam proses perumusan dan pembahasannya, melibatkan masyarakat/*stakeholder*, dan dilakukan tidak bersifat formalitas.²⁰

Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas yaitu Masjid cagar budaya selain menjadi tempat ibadah juga memiliki potensi lain diantaranya wisata religi, wisata budaya dan sekaligus tempat mengenal situs peninggalan sejarah, akan tetapi istilah masjid cagar budaya sendiri masih belum terlalu dikenal oleh sebagian masyarakat awam di daerah Banyumas, khususnya masyarakat yang memang jauh dari lingkungan masjid. Hal tersebut di akui oleh pengurus Masjid.

“Bahwa Masjid Agung Nur Sulaiman jika di lihat dari segi masjid cagar budaya memang masih kurang dikenal oleh sebagian kecil masyarakat lokal, kurang dikenalnya Masjid Nur Sulaiman juga dikarenakan Masjid tersebut dulunya hanya dikenal sebagai Masjid Banyumas, bukan Masjid cagar budaya atau Masjid yang berpotensi menjadi wisata religi. Pada kenyataannya Masjid Agung Nur Sulaiman sekarang ini sudah banyak dikunjungi para ilmuwan yang tertarik untuk melakukan penelitian-penelitian terkait Masjid Cagar Budaya dan sering melakukan study banding. Banyak juga negara lain yang sudah berkunjung ke Masjid Agung Nur Sulaiman untuk sekedar berkunjung dan melihat bangunan masjid”.²¹

Terkait kurang dikenalnya Masjid Agung Nur Sulaiman sebagai Masjid Cagar Budaya oleh beberapa masyarakat lokal pasti ada beberapa faktor, baik faktor pendukung maupun faktor penghambat. Selain itu dari segi

²⁰Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik...*, Hlm.39.

²¹Wahyu Sukiman. (*Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas*). Data diambil pada Tanggal 21 September 2018. Di Desa Sudagaran, Kecamatan Banyumas, Kabupaten Banyumas (*Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas*).

pelayanan Masjid juga ada beberapa hal yang masih belum dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat mengungkapkan pelayanan dalam hal kesehatan masih sangat belum terasa, sedangkan dalam hal sarana prasarana terutama kebersihan toilet belum maksimal, pada saat Masjid sedang mengadakan kegiatan, pengajian akbar, dan alun-alun Banyumas sedang ada event, toilet Masjid kekurangan air, hal ini menyebabkan kurang nyamannya jama'ah yang akan melaksanakan ibadah di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas.

Pengurus telah melakukan upaya pelayanan untuk menjaga serta melestarikan Masjid Cagar Budaya, yaitu dengan membuat buku yang berjudul "Sejarah Singkat Masjid Agung Nur Sulaiman" yang menjadi Masjid Cagar Budaya. Pengurus juga sudah melakukan beberapa renovasi atau pemugaran agar Masjid Cagar Budaya ini tetap terjaga dan menjadi salah satu icon Banyumas yang terkenal diseluruh dunia, terutama masyarakat lokalnya terlebih dahulu, karena dengan potensi yang di miliki oleh Masjid Agung Nur Sulaiman juga akan memberikan peluang kepada masyarakat terutama dari segi ekonomi, meningkatkan SDM dan mengangkat status sosial dan masih banyak lainnya.

Dengan upaya yang telah dilakukan oleh pengurus Masjid dalam memberikan pelayanan publik atau pelayanan masyarakat dalam memberikan fasilitas dan menjaga benda cagar budaya tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk sekripsi dengan judul "*Manajemen Pelayanan Publik di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas*".

B. Definisi Operasional

Definisi operasional ini dimaksudkan untuk meminimalisir terjadinya kesalahpahaman dalam pembahasan masalah penelitian dan untuk memfokuskan kajian pembahasan sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, maka definisi operasional penelitian ini adalah:

1. Manajemen

Manajemen mengacu pada proses mengoordinasikan dan mengintegrasikan kegiatan kerja secara efisiensi dan efektif dengan dan melalui orang lain. Pengertian efisiensi adalah mendapatkan output yang maksimal dari jumlah input yang minimal. Atau bisa dikatakan menyelesaikan aktifitas yang membuat organisasi mencapai tujuannya.²²

Dalam bahasa Inggris, istilah manajemen diartikan sama dengan *managing*. Di Indonesia, kata *management* (Inggris) diterjemahkan menjadi berbagai istilah, misalnya:

- a. Pengurusan
- b. Pengelolaan
- c. Ketatalaksanaan
- d. Kepemimpinan
- e. Pembimbingan
- f. Pembinaan
- g. Penyelenggaraan

²²Stephen P. Robbins dan Coulter. *Manajemen*. (Jakarta : PT INDEKS Kelompok Gramedia, 2005). Hlm.7.

h. Penanganan.²³

Sedangkan Manajemen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, diartikan proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran. Dalam istilah manajemen terdapat tiga pandangan yang berbeda, pertama: Mengartikan administrasi lebih luas dari pada manajemen (manajemen merupakan inti dari administrasi), kedua: melihat manajemen lebih luas dari administrasi, dan ketiga: pandangan yang beranggapan bahwa manajemen identik dengan administrasi.²⁴

Sedangkan George R Terry mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan; perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan juga pengawasan yang dilakukan untuk menentukan atau mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia, dan juga sumber-sumber lainnya.²⁵

2. Pelayanan Publik

Pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh cowell²⁶ bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

²³Moh.E.Ayub, dkk.*Manajemen Masjid...*, Hlm.32.

²⁴Lukman Ali, dkk. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Cet II. (Jakarta: Balai Pustaka, 1997). Hlm. 623.

²⁵Rosadi Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2003), hlm. 1.

²⁶Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik...*, Hlm. 13.

Menurut Sinambela dalam bukunya Daryanto dan Ismanto Setyobudi yang berjudul *Konsumen dan Pelayanan Prima*, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Istilah publik menurut Inu Kencana dalam Sinambela ditulis kembali dalam bukunya Daryanto dan Ismanto Setyobudi yang berjudul *Konsumen dan Pelayanan Prima*, mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Publik adalah manusia atau masyarakat yang memiliki kebersamaan dalam pemikiran berdasarkan peraturan-peraturan.²⁷ Publik dapat diartikan sebagai sekelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang-orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama.²⁸

3. Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Lewis dan Gilman dalam bukunya Hayat yang berjudul *Manajemen Pelayanan Publik*, bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi

²⁷Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2014). Hlm.136.

²⁸Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima...*, Hlm.136.

kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.²⁹

4. Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas

Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas berdiri pada suatu situs seluas 4950 m². Situs tersebut dipisahkan dari daerah sekitarnya oleh pagar keliling dari pasangan bata. Pada pagar itu terdapat ornamentasi berupa deretan kisi-kisi persegi panjang yang ujung-ujungnya membulat. Menurut informasi pengurus BKM pagar sisi timur masih asli, sedangkan pagar sisi utara, barat, dan selatan sudah pernah mengalami perbaikan.

Pada pagar sisi timur terdapat pintu masuk utama yang ditandai oleh sepasang pilar berpenampang lintang segiempat, dengan ornamentasi berupa padma dan susunan pelipit. Adapun pintu yang lain yang hanya berupa pemutusan pagar terdapat pada sisi barat. Pada situs Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas tidak terdapat kolam di depan atau sekeliling masjid. Namun, terdapat bangunan fasilitas, yaitu tempat wudhu bagi pria dan wanita.

Bangunan Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas menghadap ke timur. Jika dilihat dari jumlah atapnya, Masjid ini terdiri dari tiga komponen, yaitu: serambi, ruang utama, dan mihrab (pengimaman). Di dalam masjid terdapat beberapa artefak yang merupakan kelengkapan

²⁹ Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. (Depok: Rajawali Pers, 2017). Hlm. 21.

suatu Masjid kuno atau tradisional, yakni: *bedhug*, *kenthongan*, mimbar berbentuk tandu, dan *maksura*.³⁰

Menurut riwayat, Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas didirikan kurang lebih semasa dengan pendirian rumah kabupaten dengan pendopo “Bale Sipanji”-nya. Sedangkan menurut Babad Banyumas yang dihimpun oleh Oemardani dan Poerbasewojo dikatakan bahwa Bale Sipanji yang merupakan pendopo Kabupaten Banyumas dibangun oleh Raden Tumenggung Yudonegoro III (Bupati Banyumas yang ke IX yakni pengganti Tumenggung Yudonegoro II yang diangkat sebagai patih I Kraton Yogyakarta). Kalau cerita tersebut benar berarti pendopo “Bale Sipanji” didirikan setelah tahun 1755 yakni tahun diangkatnya Tumenggung Yudhonegoro II menjadi patih Kraton Yogyakarta. Adapun Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas kemungkinan didirikan setelah pendopo “Bale Sipanji”.³¹

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti adalah, bagaimana manajemen Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas dalam konteks pelayanan publik?

³⁰Inajati Adrisijanti Romli, dkk. *Laporan Purna Pugar Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas...*, Hlm. 13.

³¹Inajati Adrisijanti Romli, dkk. *Laporan Purna Pugar Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas...*, Hlm. 9.

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini mempunyai tujuan dan manfaat sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui manajemen Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas dalam konteks pelayanan publik.
2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat diantaranya adalah:

- a. Manfaat Teoritis

Menambah ilmu pengetahuan untuk Mahasiswa Prodi Manajemen Dakwah IAIN Purwokerto dan jurusan-jurusan lain terkait Manajemen Pelayanan Publik dalam masjid, terutama di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas.

- b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi pembaca akan sangat bermanfaat untuk menambah pengalaman, dan meningkatkan pengetahuan teori pelayanan masyarakat (pelayanan publik).

- 2) Memberikan sumbangan pemikiran bagi lembaga atau instansi yang terkait, khususnya yang berhubungan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan masjid (jamaah).

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan uraian singkat tentang hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya tentang masalah-masalah yang sejenis, sehingga diketahui secara jelas posisi dan kontribusi peneliti. Selain itu juga berupa buku yang diterbitkan. Kajian pustaka ini berfungsi sebagai dasar otentik tentang orisinalitas atau keaslian penulis. Kajian pustaka salah satunya telah terhadap hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan obyek penelitian yang sedang dikaji. Kemudian, bagaimana hasilnya jika dikaitkan dengan tema penelitian yang akan dikerjakan dan apa atau bagian mana yang belum diteliti.³²

Sebelum penelitian ini dilakukan, memang sudah ada penelitian-penelitian yang sejenis akan tetapi dalam hal tertentu penelitian ini menunjukkan perbedaan dan dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada Manajemen Pelayanan Publik Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas sebagai Masjid Cagar Budaya mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat atau jama'ah yang datang ke Masjid.

Berikut terkait dengan penelitian yang hampir sama dengan penelitian ini yang telah dilakukan sebelumnya, diantaranya yaitu:

Pertama, skripsi dari Muhammad Rachmadi dan Muslim yang berjudul "*Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (studi di*

³²Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto, *Pedoman Penulisan Skripsi Sekolah Agama Islam Negeri Purwokerto*, (Purwokerto: STAIN Press, 2014). Hlm. 5.

Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)” dari Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang di selesaikan tahun 2015. Skripsi ini membahas tentang penerapan nilai-nilai Islam dalam pelayanan masyarakat. Nilai-nilai Islam ini sendiri adalah bagaimana adanya persamaan jenjang (derajat) antar manusia, semangat persaudaraan, tanggungjawab, orientasi pada kebaikan, keadilan, kejujuran, amanah, pengabdian/ ibadah, keikhlasan, kebersihan, mendahulukan melaksanakan kewajiban, memberikan pertolongan, berakhlak mulia, prinsip toleransi, musyawarah, dan kedamaian. Yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan nilai-nilai Islam dalam pelayanan publik di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru, dan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru.³³

Dari hasil skripsi di atas bahwasannya ada kesamaan dengan peneliti yaitu fokus penelitian pada Manajemen Pelayanan Publik namun yang membedakan adalah peneliti menjelaskan tentang Manajemen Pelayanan Publik di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, sedangkan skripsi di atas lebih fokus dalam Manajemen Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru.

Kedua, skripsi dari M. Yusron Ainus Sa'di yang berjudul *“Manajemen Layanan Publik Dalam Citra Lembaga (Studi Kasus Di Madrasah Tsanawiyah Nahdlatul Ulama Walisongo Sidoarjo)”* dari Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Jurusan Kependidikan Islam Fakultas

³³Muhammad Rachmadi dan Muslim. *Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)*. Skripsi. (Riau: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2015). Hlm.152. Diambil dari jurnal <https://media.neliti.com/publications>.

Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya yang di selesaikan tahun 2018. Skripsi ini membahas tentang kegiatan mengenai pelayanan publik di salah satu sekolah swasta yakni Madrasah Tsanawiyah Nahdlatul Ulama' Walisongo Sidoarjo. Yang mana Madrasah Tsanawiyah Nahdlatul Ulama' Walisongo Sidoarjo merupakan lembaga pendidikan yang berada di pusat kota Sidoarjo dan di bawah naungan Yayasan BPPMNU Walisongo Sidoarjo. Yang bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen layanan publik yang ada di MTs Nu Walisongo Sidoarjo, menganalisis dan mendeskripsikan citra MTs Nu Walisongo Sidoarjo dalam pandangan public, dan untuk menganalisis faktor-faktor yang membuat *stakeholder* percaya terhadap MTs Nu Walisongo Sidoarjo.³⁴

Yang membedakan dari skripsi di atas dengan peneliti adalah saudara M. Yusron Ainus Sa'di yang berjudul *Manajemen Layanan Publik Dalam Citra Lembaga Studi Kasus Di Madrasah Tsanawiyah Nahdlatul Ulama Walisongo Sidoarjo*, sedangkan peneliti di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas. Adapun persamaannya adalah sama-sama fokus di Manajemen Pelayanan Publik.

Ketiga, skripsi dari M.Yusron Bintang Makmur yang berjudul "*Manajemen Pelayanan Publik (Studi Tentang Standar Pelayanan Wisata Pada Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban)*" dari Program Studi Filsafat Politik Islam Fakultas Ushuluddin Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya yang di selesaikan tahun 2014. Skripsi ini membahas

³⁴M. Yusron Ainus Sa'di. *Manajemen Layanan Publik Dalam Citra Lembaga (Studi Kasus Di Madrasah Tsanawiyah Nahdlatul Ulama Walisongo Sidoarjo)*. Skripsi. (Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018). Diambil dari jurnal Hlm. 12. <https://core.ac.uk/download/pdf>.

tentang peran Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban dalam memberikan pelayanan wisata. Utamanya, pelayanan wisata yang dilihat dari sisi manajemen pelayanan public dan dari sisi standar pelayanan wisata sebagai ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan yaitu dengan melakukan penelitian kelapangan. Skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan standar pelayanan wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban dan untuk menganalisa faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelaksanaan standar pelayanan wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban.³⁵

Persamaan dengan skripsi di atas adalah membahas tentang Manajemen Pelayanan Publik, dan sama-sama menganalisa terkait standar pelayanan. Sedangkan perbedaan dengan peneliti adalah peneliti lebih menekankan pada pembahasan Masjid Cagar Budaya, dan apa saja yang menjadi faktor pendukung serta penghambat dalam menjaga dan melestarikan benda Cagar Budaya serta bagaimana dalam memberikan pelayanan prima kepada jama'ah. Adapun penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data.

³⁵M.Yusron Bintang Makmur. *Manajemen Pelayanan Publik (Studi Tentang Standar Pelayanan Wisata Pada Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban. Sekripsi.* (Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya, 2014). Hlm. 6. Diambil dari jurnal <http://digilib.uinsby.ac.id/id/eprint/933>.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan suatu susunan atau urutan dari penulisan skripsi untuk memudahkan dalam memahami isi skripsi ini. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Pada bagian ini memuat halaman judul, halaman pernyataan keaslian, halaman nota pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, halaman kata pengantar, abstrak, dan halaman daftar isi.

2. Bagian Utama

Pada bagian ini, akan penulis sajikan lima bab, kelima bab tersebut adalah sebagai berikut:

Bab I. Berisi Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, dan sistematika penulisan.

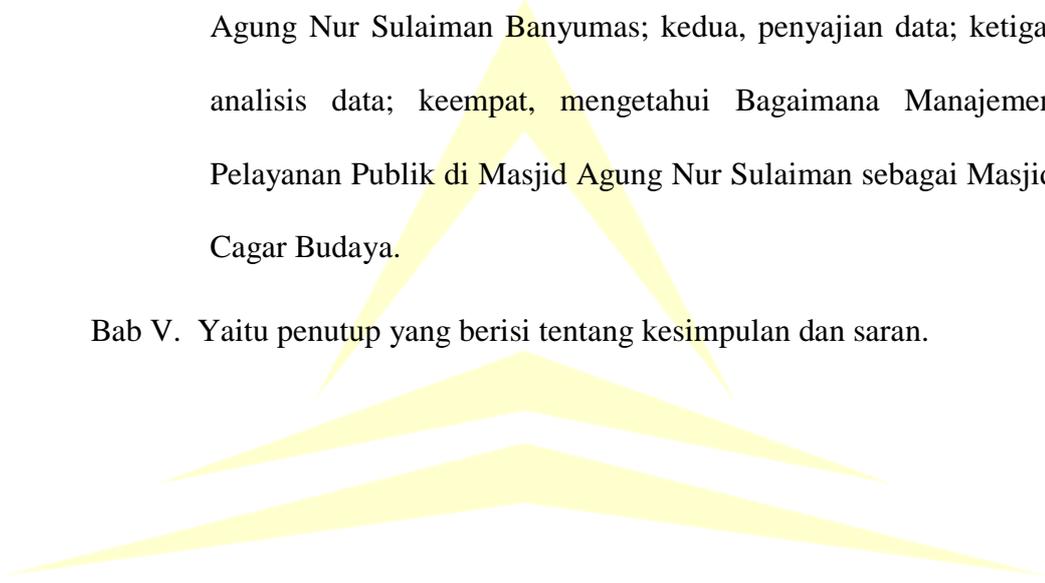
Bab II. Berisi landasan teori, dalam penelitian ini landasan teori membahas tentang pengertian manajemen dan pelayanan, pengertian pelayanan publik, fungsi pelayanan, pengertian standar pelayanan, asas pelayanan publik, prinsip pelayanan publik, dan mengupas kembali sejarah peradaban Islam di Banyumas khususnya Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas.

Bab III. Berisi tentang Metodologi Penelitian. Pada bab ini akan menguraikan mengenai jenis penelitian apa yang digunakan

peneliti, Tempat dan Waktu Penelitian, Subyek dan Obyek penelitian, sumber data penelitian, Metodologi pengumpulan data dan analisis data seperti apa yang digunakan oleh peneliti.

Bab IV. Berisi hasil penelitian yang berupa: pertama, mengetahui sejarah Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas dari awal sampai proses pemugaran masjid, membahas pengelolaan, kegiatan, dan layanan untuk para jamaah dan masyarakat lingkungan Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas; kedua, penyajian data; ketiga, analisis data; keempat, mengetahui Bagaimana Manajemen Pelayanan Publik di Masjid Agung Nur Sulaiman sebagai Masjid Cagar Budaya.

Bab V. Yaitu penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran.



IAIN PURWOKERTO

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Berbasis Masjid

1. Pengertian Manajemen Berbasis Masjid

Sudah banyak pakar yang mengartikan manajemen berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Menurut Malayu S. P. Hasibuan Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.³⁶ Menurut George R. Terry Manajemen yaitu suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.³⁷ Menurut Mary Parker Follet, manajemen sebagai seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain, hal ini berarti bahwa seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai organisasi.³⁸

Dalam sudut pandang Islam manajemen diistilahkan dengan menggunakan kata *al-tadbir* (pengaturan).³⁹ Namun demikian intinya semua ahli menyebutnya adanya ilmu, seni, fungsi dan atau tindakan-

³⁶ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1997), hlm. 623.

³⁷ George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen terj. G.A. Ticoalu*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 1.

³⁸ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen dalam Perspektif Islam*, (Cilacap: Pustaka El-Bayan, 2016), hlm.6

³⁹Ramayulis. *Ilmu Pendidikan Islam*, (Jakarta : Kalam Mulia, 2008), Hlm. 362.

tindakan yang harus dilakukan dalam melaksanakan manajemen.⁴⁰ Dalam konteks Manajemen Masjid, menurut Syahidin dalam buku Eman Suherman memaparkan: Masjid merupakan tempat suci, tempat mendekatkan diri kepada Allah Swt., dipersilahkan masuk ke dalamnya dengan leluasa tanpa bayar. Walaupun pada kenyataannya kaum muslimin kebanyakan enggan untuk meramaikan masjid. Kedatangan jama'ah ke masjid sangat ditunggu sekalipun mereka tidak memberikan kontribusi apa-apa terhadap pemeliharaan masjid.⁴¹

Dari pemaparan para ahli di atas, maka manajemen mempunyai arti yang luas, dapat berarti proses, seni, ataupun ilmu. Dikatakan sebagai proses karena dalam manajemen terdapat beberapa tahapan atau lebih dikenal sebagai fungsi manajemen dalam upaya mencapai tujuan, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Sedangkan sebagai seni karena manajemen merupakan suatu cara atau alat yang digunakan seorang manajer dalam mencapai tujuan, yang dalam hal ini setiap manajer memiliki cara-cara tersendiri dengan karakter unik sebagaimana dalam pembuatan sebuah karya seni.

Oleh sebab itu pengertian manajemen masjid di sini berbeda dengan pengertian manajemen sebagai “sekelompok orang yang bertugas mengarahkan usaha untuk mencapai tujuan bersama melalui kegiatan orang lain”. Karena memenej masjid tidak mungkin berhasil tanpa keterlibatan langsung sang manajer dan staf-staf lainnya sebagai pemberi

⁴⁰Eman Suherman. *Manajemen Masjid*. (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2012). Hlm. 25.

⁴¹Eman Suherman. *Manajemen Masjid...*, Hlm. 26.

contoh dalam proses pencapaian tujuan mendirikanannya. Demikian pula pengertian manajemen “sebagai proses pencapaian tujuan bersama oleh sekelompok orang dengan kegiatan-kegiatannya”. Karena proses pencapaian tujuan dalam konteks kemasjidan tidak boleh menghalalkan segala cara.⁴²

Manajemen masjid merupakan suatu proses pencapaian tujuan melalui diri sendiri dan orang lain. Di dalamnya terkandung proses ketauladanan dan kepemimpinan yang melibatkan semua potensi umat dalam membina kehidupan masyarakat melalui optimalisasi fungsi dan peran masjid berdasarkan nilai-nilai Islam.

Berangkat dari keterangan tersebut, maka *manajemen* dapat didefinisikan sebagai *seni dan ilmu sebagai alat untuk melakukan proses pengelolaan sumber daya dan dana melalui mekanisme fungsional dalam rangka melaksanakan berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan.*⁴³

2. Fungsi Manajemen

Fungsi- fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang akan selalu ada, melekat di dalam proses manajemen dan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan.⁴⁴ Menurut George R Terry fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian sub bagian tubuh yang berada manajemen sehingga bagian-bagian tubuh tersebut dapat melaksanakan fungsi dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi.

⁴² Eman Suherman. *Manajemen Masjid...*, Hlm. 26.

⁴³ Eman Suherman. *Manajemen Masjid...*, Hlm. 26.

⁴⁴ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen dasar Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: Gunung Agung, 1989), hlm. 198.

Berikut ini adalah fungsi-fungsi manajemen yang di kemukakan oleh George R Terry.⁴⁵

a. Perencanaan (*Planning*)

Planning berasal dari kata *plan*, artinya rencana, rancangan, maksud, dan niat. Perencanaan adalah fungsi dasar (*fundamental*) dari manajemen, karena pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengendalian pun harus terlebih dahulu direncanakan. Perencanaan merupakan tindakan memilih dan menghubungkan fakta-fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang dalam hal memvisualisasi serta merumuskan aktivitas-aktivitas yang diusulkan yang dianggap perlu untuk mencapai hasil-hasil yang diinginkan.⁴⁶

Tujuan dari perencanaan berorientasi pada masa depan yang penuh dengan ketidakpastian, karena adanya perubahan kondisi dan situasi, sedangkan hasil dari perencanaan akan diketahui pada masa depan. Oleh karenanya setiap organisasi maupun perusahaan akan melakukan perencanaan terlebih dahulu sebelum melaksanakan kegiatan selanjutnya.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Tahapan yang kedua dalam fungsi manajemen adalah pengorganisasian. Istilah pengorganisasian berasal dari perkataan *Organism* yang merupakan sebuah entitas dengan bagian-bagian yang

⁴⁵ George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen*, ..., hlm. 39.

⁴⁶ George R. Terry, *Asas-Asas Manajemen*, terj. Winardi, (Bandung: PT ALUMNI, 2012), hlm. 163.

terintegrasi demikian rupa hingga hubungan mereka satu sama lain dipengaruhi oleh hubungan mereka terhadap keseluruhan.

Pengorganisasian dapat dipahami sebagai tindakan untuk mengusahakan terjalannya hubungan yang efektif antara tiap karyawan, hingga mereka dapat bekerja sama secara efisien serta memperoleh kepuasan pribadi untuk melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan atau sasaran tertentu.⁴⁷ Menurut Bittel dan Newstrom yang dikutip oleh Amirullah menetapkan proses pengorganisasian mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:⁴⁸

- a) Membuat daftar seluruh tugas yang harus dilaksanakan oleh anggota organisasi dalam mencapai tujuannya.
- b) Merinci tugas ke dalam kegiatan yang dapat dilakukan oleh satu orang. Dengan kata lain setiap orang akan mendapatkan kegiatan tertentu yang disebut jabatan. Jabatan ini memungkinkan setiap orang menjadi lebih cakap dalam bekerja.
- c) Mengelompokkan tugas yang berkaitan secara logis dan efisien. Pengelompokkan ini menghasilkan departemen atau seksi dari organisasi tersebut.
- d) Menciptakan hubungan di antara berbagai jabatan dan kelompok jabatan sehingga semua anggota memiliki gambaran yang jelas tentang tanggung jawab yang diterimanya.

⁴⁷ George R. Terry, *Asas-Asas Manajemen*, ..., hlm. 233.

⁴⁸ Amirullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Mitra Remaja Media, 2015), hlm.123.

Dengan demikian pengorganisasian dapat mempermudah seorang manajer melakukan perencanaan sampai dengan evaluasi dan menentukan siapa saja yang dibutuhkan guna menjalankan tugas-tugas yang akan dikerjakan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan organisasi. Pengorganisasian juga dapat dilakukan dengan cara menentukan *job description*, siapa yang menjalankan, mengelompokkan tugas/fungsi, siapa yang bertanggung jawab, dan diletakkan pada tingkatan mana keputusan itu diambil.⁴⁹

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan merupakan fungsi manajemen yang ke tiga setelah perencanaan, pekerjaan sudah tersusun dengan baik, kemudian pengorganisasian apabila tugas dan tanggung jawab telah diterima serta disusun dengan baik, barulah dilakukan kegiatan pelaksanaan. *Actuating* merupakan usaha untuk menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran perusahaan atau organisasi yang bersangkutan dan sasaran anggota perusahaan atau organisasi tersebut oleh karena para anggota ingin mencapai sasaran tersebut.⁵⁰

Fungsi pengarahan (*directing = actuating = leading = penggerakan*) adalah fungsi manajemen yang terpenting dan paling dominan dalam proses manajemen. Fungsi ini baru dapat diterapkan

⁴⁹ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen dalam Perspektif Islam*, ..., hlm. 20-21.

⁵⁰ George R. Terry, *Asas-Asas Manajemen*, ..., hlm. 313.

setelah rencana, dan organisasi. Jika fungsi ini di terapkan maka proses manajemen dalam merealisasi tujuan dimulai.⁵¹

Pengarahan adalah membuat semua anggota kelompok, agar mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian. Pengarahan dapat dilakukan dengan cara persuasif atau bujukan dan instruktif, tergantung cara mana yang lebih efektif. Pengarahan disebut efektif jika dipersiapkan dan dikerjakan dengan baik serta benar oleh karyawan atau anggota yang ditugasi.⁵²

Pelaksanaan disebut juga gerakan aksi mencangkupkan kegiatan yang dilakukan seorang manajer untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan ditetapkan oleh perencanaan, dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai. Pelaksanaan juga merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh pemimpin untuk memberikan penjelasan, pertunjukan serta bimbingan kepada orang-orang yang menjadi bawahannya sebelum dan selama melaksanakan tugas.⁵³

Fungsi manajemen ini menjadi penggerak semua sumber daya dan kegiatan (ditetapkan pada fungsi pengorganisasian) untuk mencapai tujuan (dirumuskan dalam fungsi perencanaan). Agar seorang manajer mampu menggerakkan dan mengarahkan sumber daya

⁵¹ Malayu S. P. Hasibuan, *Manajemen : Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 183.

⁵² Malayu S. P. Hasibuan, *Manajemen....*, hlm. 183-184.

⁵³ Onisimus Amtu, *Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 54.

manusia dalam organisasi untuk mencapai tujuan, dibutuhkan kepemimpinan (leadership), motivasi staf, kerja sama dan komunikasi antar staf.⁵⁴

d. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian merupakan fungsi manajemen terakhir setelah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan kemudian pengendalian. Proses ini merupakan suatu aktifitas menilai kinerja berdasarkan standar yang telah dibuat untuk kemudian dibuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan. Tidak adanya pengendalian akan membuat pelaksanaan program yang telah direncanakan berjalan dengan tidak baik. Pengendalian bisa dilakukan dengan memberikan batas waktu penyelesaian (*deadline*), penambahan anggaran, atau kegiatan lain yang semula tidak direncanakan.

Pengendalian dalam hal ini berkaitan erat dengan fungsi perencanaan yang dilakukan pada awal proses manajemen. Hubungan kedua fungsi ini merupakan hal yang saling mengisi satu sama lain sehingga harus tetap saling berhubungan. Berikut adalah beberapa uraian tentang pengendalian.⁵⁵

- 1) Pengendalian harus terlebih dahulu direncanakan.
- 2) Pengendalian baru dapat dilakukan jika ada rencana.

⁵⁴ Gde Muninjaya, *Manajemen Kesehatan*, (Jakarta: EGC, 2011) hlm. 96. Lihat dalam sekripsi Fima Amanda Fitri, "Manajemen Pelayanan Kesehatan Jama'ah Haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga Tahun 2018". (Purwokerto: Fakultas Dakwah: IAIN Purwokerto, 2019) Diambil dari <https://repository.iainpurwokerto.ac.id> pada tanggal 20 Mei 2020.

⁵⁵ Mamduh M. Hanafi, *Manajemen (Edisi Revisi)*, (Yogyakarta : UPP AMP YKPN, 1997), hlm. 12.

- 3) Pelaksanaan rencana akan baik, jika pengendalian dilakukan dengan baik.
- 4) Tujuan baru dapat diketahui tercapai dengan baik atau tidak setelah dilakukan pengendalian.

Dari semua penjelasan yang telah dikemukakan, dapatlah diartikan bahwa secara operasional *manajemen* adalah *kegiatan yang menggunakan perangkat yang meliputi unsur dan fungsi-fungsinya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan*. Dalam konteks Manajemen Masjid, maka tujuan utamanya yaitu “*memakmurkan Masjid*”.⁵⁶

Jadi, *Manajemen Masjid* adalah *kegiatan yang menggunakan perangkat yang meliputi unsur dan fungsi di tempat melakukan segala aktivitas yang mengandung kepatuhan kepada Allah Swt. Melalui ibadah dalam arti yang seluas-luasnya*. Semua itu tentunya diharapkan jangan hanya berupa konsep saja, melainkan harus dilaksanakan agar dapat diperoleh manfaat yang sebesar-besarnya. Itulah yang dinamakan *Manajemen Masjid In Action* atau pelaksanaan Manajemen Masjid.⁵⁷

Berdasarkan definisinya tadi; Ada beberapa hal yang harus dilakukan manakala kita melaksanakan Manajemen Masjid. *Pertama*; mengetahui perangkat manajemen terutama yang menyangkut fungsi Manajemen Masjid. *Kedua*; Penyusunan Kebijakan Umum dan Program Kerja melalui Musyawarah serta Rapat untuk menentukan teknik

⁵⁶ Eman Suherman. *Manajemen Masjid...*, Hlm. 28.

⁵⁷ Eman Suherman. *Manajemen Masjid...*, Hlm. 84.

pelaksanaan dan administrasinya. *Ketiga*; melakukan Pengelolaan dan Pengembangan berbagai aspek terkait, yang diantaranya meliputi:

- a. Pengelolaan serta pengembangan sarana, prasarana dan fasilitas yang ada dan dimiliki Masjid.
- b. Pengelolaan serta pengembangan SDM Masjid.
- c. Pengelolaan serta pengembangan Keuangan Masjid.
- d. Pengelolaan serta pengembangan hal-hal yang kreatif dan inovatif melalui Proses Pendidikan di Lingkungan Masjid untuk meningkatkan kualitas SDM Unggul.⁵⁸

3. Urgensi Manajemen

Manajemen dinilai sangat penting untuk mengatur semua kegiatan, baik dalam rumah tangga, organisasi, sekolah, koperasi, yayasan-yayasan, pemerintah, perusahaan dan lain sebagainya. Adanya manajemen yang baik maka pembinaan kerjasama akan serasi dan harmonis, saling menghormati dan mencintai, sehingga tujuan optimal akan tercapai. Begitu pentingnya peranan manajemen dalam kehidupan manusia mengharuskan kita mempelajari, menghayati, dan menerapkannya demi mendapatkan hasil yang lebih baik.⁵⁹

⁵⁸ Eman Suherman. *Manajemen Masjid...*, Hlm. 84.

⁵⁹ Malayu, S.P. Hasibun, *Manajemen...*, hlm. 3-4.

B. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen sebagai proses yang khas dan terdiri dari tindakan-tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.⁶⁰

Menurut Lewis dan Gilman dalam bukunya *Hayat* yang berjudul *Manajemen Pelayanan Publik*, bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.⁶¹

Sedangkan A.S. Moenir mendefinisikan “pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Karena itu pelayanan umum pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan

⁶⁰ Malayu, S.P. Hasibun, *Manajemen...*, hlm. 3.

⁶¹ Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. (Depok: Rajawali Pers, 2017). Hlm. 21.

berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.⁶²

Berdasarkan keterangan tentang pengertian manajemen dan pelayanan diatas, manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana mengoordinasikan dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.⁶³

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁶⁴

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara professional dan proposional. Bentuk dan cara pelayanan juga

⁶² A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008). Lihat dalam skripsi Amanda Morlian, "Pelayanan Prima Pada Kantor Kecamatan Rawalumbu Pemerintah Kota Bekasi" *Jurnal AKP*. Volume 5, No. 2. Diambil dari <https://media.neliti.com> pada tanggal 20 Mei 2020.

⁶³ Ratmiko dan Atik Septi. *Manajemen Pelayanan*. (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar, 2005). Hlm. 4.

⁶⁴ Ratmiko dan Atik Septi. *Manajemen Pelayanan...*, Hlm. 5.

merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketetntuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan professional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara professional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.⁶⁵

1. Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan

⁶⁵ Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik...*, Hlm. 22-23.

pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan 63/2003 sebagai berikut:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.⁶⁶

Pelayanan publik memiliki sejumlah karakteristik yang membedakan dengan aspek-aspek lainnya. Terkait dengan hal tersebut, Fitzsimmons menyebutkan adanya lima karakteristik pelayanan, *pertama*, partisipasi pelanggan dalam proses pelayanan dimana kehadiran pelanggan sebagai partisipan dalam proses pelayanan membutuhkan sebuah perhatian untuk mendesain fasilitas. Kondisi yang demikian tidak ditemukan pada perusahaan manufaktur yang tradisional. Kehadiran secara fisik pelanggan di sekitar fasilitas pelayanan tidak dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan manufaktur.

Kedua, Kejadian pada waktu yang bersamaan (*simultaneity*) Fakta bahwa pelayanan dibuat untuk digunakan secara bersamaan, sehingga pelayanan tidak disimpan. Ketidakmampuan untuk menyimpan pelayanan ini menghalangi penggunaan strategi manufaktur tradisional dan melakukan penyimpanan untuk teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik mengantisipasi fluktuasi permintaan.

Ketiga, pelayanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*) Pelayanan merupakan komoditas yang cepat habis. Hal ini dapat dilihat pada tempat duduk pesawat yang habis, tidak muatnya

⁶⁶ Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2014). Hlm. 142-143.

ruangan rumah sakit atau hotel. Pada masing-masing kasus telah menyebabkan peluang.

Keempat, tidak berwujud (*intangibility*) pelayanan adalah produk pikiran yang berupa ide dan konsep. Oleh karena itu, inovasi pelayanan tidak bisa dipatenkan. Untuk mempertahankan keuntungan dari konsep pelayanan yang baru, perusahaan harus melakukan perluasan secepatnya dan mendahului pesaing.

Terakhir, Beragam (*heterogeneity*) kombinasi dari sifat tidak berwujud pelayanan dan pelanggan sebagai partisipan dalam penyampaian sistem pelayanan menghasilkan pelayanan yang beragam dari konsumen ke konsumen. Interaksi antara konsumen dan pegawai yang memberikan pelayanan menciptakan kemungkinan pelayanan kerja manusia yang lebih lengkap.⁶⁷

2. Prinsip Pelayanan Publik

Selain beberapa asas pelayanan publik yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat dicapai.

Sebagai pengkayaan pemaknaan dan pemahaman, prinsip-prinsip pelayanan akan dijelaskan sebagai berikut:

Menurut Lovelock mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi:

⁶⁷ Taufiqurokhman & Evi Satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Tangerang: UMJ Press, 2018), hlm.97-98.

- a. *Tangible* (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan personil dan komunitas material.
- b. *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dan tepat dan memiliki keajegan.
- c. *Responsiveness*. Rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan
- d. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
- e. *Empaty*, perhatian perorangan pada pelanggan.⁶⁸

3. Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, Standar pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.⁶⁹

a. Pentingnya Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat

⁶⁸ Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima...*, Hlm. 143-144.

⁶⁹ Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima...*, 145.

penerima pelayanan publik merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya standar pelayanan publik maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu akan timbul kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi.

Standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Standar tersebut akan memudahkan instansi penyedia pelayanan untuk menentukan strategi dan prioritas. Bagi pemerintah sebagai otoritas yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan publik, penetapan standar pelayanan untuk menjamin dilakukannya akuntabilitas pelayanan publik sangat penting.

Standar publik dapat digunakan sebagai alat motivasi untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan. Selain itu, standar pelayanan juga dapat dijadikan salah satu dasar untuk menghitung besarnya subsidi yang harus diberikan oleh pemerintah untuk pelayanan publik tertentu.⁷⁰

b. Cakupan Standar Pelayanan Publik

Cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi :

⁷⁰ Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima...*, 145-146.

1) Prosedur Pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan dari pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

2) Waktu Penyelesaian

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Harus ditetapkan standar biaya/tarif layanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya layanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

4) Produk Pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (hasil) layanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja.

5) Sarana dan Prasarana

Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan prinsip, standar, dan pola penyediaan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita dan mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.⁷¹

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikuti dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan
- c. Prosedur pelayanan;
- d. Waktu Penyelesaian;
- e. Biaya Pelayanan;
- f. Produk Pelayanan;
- g. Sarana dan Prasarana

⁷¹ Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima...*, 146-147.

- h. Kompetensi petugas pelayanan;
- i. Pengawasan intern;
- j. Pengawasan extern;
- k. Penanganan Pengaduan, saranadan masukan;
- l. Jaminan pelayanan.⁷²

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, pertimbangannya cukup realistis dengan memasukan materi muatan dasar hukum dapat memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalias standar pelayanan tersebut. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi matan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan baik dan tidak rumit, untuk itu harus mempertimbangkan aspek; kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, serta potensi daerah dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan demikian, standar pelayanan plik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat/*stakeholder*.

Dalam pembahasan perumusan dan penyusunan standar pelayanan seharusnya melibatkan aparat yang terkait dengan pelayanan, untuk tujuan membangun komitmen bersama tercapainya tujuan yang ditetapkan dalam visi, misi organisasi. Tidak kalah pentingnya dalam proses perumusan dan

⁷² Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018). Hlm. 37-38.

pembahasannya, melibatkan masyarakat/*stakeholder*, dan dilakukan tidak bersifat formalitas.⁷³



⁷³ Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik...*, Hlm.38-39.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan seperangkat cara yang sistematis, logis dan rasional yang digunakan oleh peneliti ketika merencanakan, mengumpulkan, menganalisis dan menyajikan data untuk menarik kesimpulan.⁷⁴ Penentuan metode dalam penelitian adalah langkah yang sangat penting karena dapat menentukan berhasil tidaknya sebuah penelitian.⁷⁵

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Menggunakan analisis interaktif yaitu mulai dari tahap pengumpulan data, penyajian data dalam usaha penarikan kesimpulan. Penelitian ini harus mencari data ke lapangan dan harus kritis dalam menganalisisnya.

Penelitian ini tergolong jenis penelitian lapangan (*field research*), dimana jenis penelitian lapangan mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi suatu sosial, individu, kelompok, lembaga, dan masyarakat.⁷⁶ Metode kualitatif ini merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata tertulis, lisan, serta perilaku yang dapat diamati.

⁷⁴Hamidi, *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*, (Malang: Umm Press, 2010), hlm. 122.

⁷⁵Mahi M. Hikmat, *Metode Penelitian: Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm. 35.

⁷⁶Husaini Usman dkk, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), Hlm. 5.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlangsung di kota Banyumas, tepatnya di Masjid Agung Nur Sulaiman, Desa Sudagaran, Kecamatan Banyumas, Kabupaten Banyumas. Salah satu Masjid Cagar Budaya di Jawa Tengah.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah unsur utama yang di tunjuk oleh peneliti.⁷⁷ Data dapat diperoleh oleh orang-orang atau sumber yang memberikan informasi mengenai kebutuhan-kebutuhan yang di butuhkan oleh peneliti. Adapun subjek penelitian adalah Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum beserta pengurus Masjid yaitu Bapak Norah Diyatmoko selaku Ketua Bidang Idaroh, Bapak Is Suprihanto selaku Ketua Bidang Immaroh, kemudian Bapak Hari Mulyono selaku Ketua Bidang Ri'ayah, dan tokoh masyarakat sekitar Masjid Agung Nur Sulaiman yaitu Bapak Roni selaku Kepala Desa, Desa Sudagaran, Kecamatan Banyumas, Kabupaten Banyumas.

Objek penelitian yaitu sesuatu yang menjadi sasaran pembicaraan.⁷⁸ Jadi bisa diartikan Objek penelitian adalah benda, hal atau orang, tempat data untuk variabel penelitian melekat yang dipermasalahkan.⁷⁹ Jadi Objek penelitiannya adalah Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas. Peneliti lebih fokus kepada Pelayanan Publik Masjid Agung Nur Sulaiman, baik Pelayanan

⁷⁷Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian. Suatu pendekatan Praktik*. (Jakarta: RinekaCipta, 2006). Hlm. 145.

⁷⁸Umi Chulsum dan Windy Novia. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Surabaya: Kashiko, 2006). Cet 1. Hal. 2.

⁷⁹Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: Rineka Cipta, 1998).Hlm. 116.

jasa maupun barang (sarana prasarana) yang disediakan di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi yaitu suatu cara untuk mengumpulkan keterangan-keterangan yang diinginkan dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung. Observasi merupakan suatu penyelidikan yang dijalankan secara sistematis.⁸⁰ Dalam observasi terdapat 2 komponen yaitu: Observer (Pelaku observasi) dan Observee (objek yang diobservasi).

Dalam penelitian, teknik observasi memiliki 2 faktor yang harus diperhatikan. *Pertama*, pengamatan observer adalah benar, ketika observer menguasai ilmunya maka hal tersebut dapat dilakukan. *Kedua*, ingatan observer dapat dipertanggungjawabkan, bisa berupa catatan atau rekaman dari media elektronik. Teknik observasi ini dilakukan secara langsung. Peneliti akan mendengarkan secara langsung dan merekam pembicaraan saat Takmir Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas menceritakan tentang Manajemen Pelayanan Publik Masjid Cagar Budaya. Yaitu Manajemen Pelayanan Publik di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas Desa Sudagaran, Kecamatan Banyumas, Kabupaten Banyumas.

Observasi dilakukan saat penulis mendatangi Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, karena lokasi ataupun jarak yang di tempuh dari

⁸⁰ Abu Ahmadi, *Psikologi Sosial*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1999), hal. 21.

tempat tinggal penulis dengan Masjid tidak terlalu jauh, tetapi untuk lebih khususnya penulis melakukan Observasi pertama pada tanggal 20 April 2018, pada saat itu Observasi dilakukan untuk memenuhi tugas dari mata kuliah Kajian Wisata Religi, dalam Observasi pertama yaitu membahas lebih dulu terkait istilah Masjid Cagar Budaya dan peresmian Masjid Agung Nur Sulaiman menjadi Masjid Cagar Budaya yang dilindungi oleh Pemerintah. Kemudian observasi yang kedua yaitu pada tanggal 21 September 2018 untuk mengetahui sekilas bagaimana Manajemen Pelayanan Publik di Masjid Agung Nur Sulaiman, dan pelayanan apa saja yang telah di upayakan oleh pengurus Masjid yang telah diberikan kepada masyarakat khususnya jamaah yang datang ke Masjid.

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses tanya jawab secara langsung dilakukan oleh yang mewawancarai kepada narasumber. Percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu. Ini merupakan proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik.⁸¹

Berdasarkan cara mendapatkan informasi wawancara dibedakan menjadi 2 yaitu:

- a. Wawancara terstruktur yaitu wawancara yang terkesan sangat kaku yang membutuhkan ceklis pertanyaan yang terstruktur dan pertukaran informasi antara peneliti dengan subjek yang diteliti sangat minim.

⁸¹Imam Gunawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hal.160.

- b. Wawancara mendalam yaitu wawancara dimana yang diwawancarai tidak tahu sedang diwawancarai (ngobrol).

Penulis akan menggunakan wawancara keduanya agar dapat memperoleh data sebanyak-banyaknya secara mendalam. *Pertama:* penulis akan mewawancarai Ketua Takmir Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, yaitu Bapak Wahyu Sukiman dilakukan pada tanggal 20 April 2018. Untuk mengetahui lebih dulu terkait istilah Masjid Cagar Budaya dan peresmian Masjid Agung Nur Sulaiman menjadi Masjid Cagar Budaya yang dilindungi oleh Pemerintah. *Kedua:* penulis juga akan mewawancarai Bapak Wahyu Sukiman selaku ketua takmir, wawancara ini dilakukan di Masjid Agung Nur Sulaiaman Banyumas pada tanggal 21 September 2018 untuk mengetahui sekilas bagaimana Manajemen Pelayanan Publik di Masjid Agung Nur Sulaiman dan mengetahui buku-buku apa saja yang terkait dengan Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode untuk memperoleh informasi mengenai data-data tertulis seperti buku-buku, majalah-majalah, dokumen peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.⁸² Dokumentasi akan pencarian dan perolehan data yang diperlukan melalui data yang sudah ada.⁸³

⁸² Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek...*, Hlm. 135.

⁸³ Mahi M. Hikmat, *Metode Penelitian: dalam Prespektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hal. 83.

Dalam penelitian ini, penulis sudah memiliki dokumentasi berupa voice recorder yang merupakan rekaman hasil dari proses wawancara antara penulis dengan Takmir Masjid pada hari Jum'at tanggal 21 September 2018 di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas Desa Sudagaran, Kecamatan Banyumas, Kabupaten Banyumas.

E. Analisis Data

Analisis data merupakan proses sistematis mulai dari pencarian data di lapangan hingga pencarian data berupa materi-materi yang dapat meningkatkan pemahaman peneliti untuk disajikan datanya kepada orang lain.⁸⁴ Adapun tujuan analisis data yaitu: memecahkan masalah-masalah penelitian, memberi jawaban terhadap hipotesis yang diajukan dalam penelitian, dan bahan untuk membuat kesimpulan serta implikasi dan saran-saran yang berguna untuk kebijakan penelitian selanjutnya.⁸⁵ Maka analisis data sendiri adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah di baca dan diinterpretasikan.⁸⁶ Teknik analisis data yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif.

⁸⁴Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data Model Bogdan dan Biklen, Model Miles dan Hubermann, Model Strauss dan Corbin, Model Spradley, Analisis Model Philipp Mayring, Program Komputer Nvivo*, (Jakarta: RajawaliPers, 2011), hal.85.

⁸⁵ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hal.63.

⁸⁶Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1989), hal. 263.

1. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, menulis hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan dibuang yang tidak perlu. Dengan demikian, data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan dan selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Itulah yang harus dijadikan perhatian penulis dalam melakukan reduksi data.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.⁸⁷ Penyajian data ini di gunakan oleh peneliti untuk memberikan informasi secara menarik tentang Manajemen Pelayanan Publik Masjid Agung Nur Sulaiaman Banyumas yang mudah di pahami oleh pembaca.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan bagian akhir dari penelitian ini. Analisis data yang dilakukan selama pengumpulan data dan sesudah pengumpulan data, digunakan untuk menarik suatu kesimpulan, sehingga dapat menggambarkan secara mendalam tentang Manajemen Pelayanan Public Masjid Cagar Budaya yaitu Masjid Agung Nur Sulaiman.

⁸⁷B. Miles Mattewdan Michel Huberman. *Analisis Data Kualitatif Buku, Sumber Tentang Metode-metode Baru*. (Jakarta: UIP, 1992).Hlm. 17.

Dalam penelitian ini, peneliti akan mendeskripsikan mengenai beberapa hal yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Publik Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, apa yang melatarbelakangi sehingga Masjid Agung Nur Sulaiman sebagai Masjid Cagar Budaya masih belum di kenal oleh masyarakat lokalnya dan dalam beberapa pelayanan masih belum terjamah.



BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas

1. Letak dan Lingkungan

Masjid Agung Banyumas, saat ini bernama Masjid Besar Nur Sulaiman Banyumas. Menurut informasi para narasumber nama Nur Sulaiman diambilkan dari nama Nur Daiman – yaitu arsitek masjid tersebut – dan Sulaiman, penghulu masjid yang pertama. Perpaduan kedua nama itu diabadikan menjadi nama masjid tersebut pada tahun 1992. Dengan mengikuti penamaan tersebut, dalam tulisan ini Masjid Agung Banyumas selanjutnya disebut Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas.⁸⁸

Secara administratif, Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas terletak di Kelurahan Sudagaran, Kecamatan Banyumas, Kabupaten Banyumas, Propinsi Jawa Tengah. Di sebelah utara, Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas dengan jalan Sekolahan, di sebelah timur berbatasan dengan alun-alun Banyumas, di sebelah selatan berbatasan dengan jalan Serayu, sedangkan di sebelah barat berbatasan dengan jalan Kulon. Sebagaimana di lokasi Masjid Agung Kabupaten lainnya, masyarakat setempat menyebut lokasi perkampungan di sekeliling Masjid Agung Banyumas dengan nama kampung Kauman. Namun, nama Kauman secara administratif saat ini tidak tercatat pada buku pembagian wilayah di Kelurahan Sudagaran. Adapun secara *geografis*, Masjid Agung Nur

⁸⁸ Inajati Adrisijanti Romli, dkk. *Laporan Purna Pugar Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas...*, Hlm. 1.

Sulaiman Banyumas terletak pada 7°30'7" Bujur Timur dan 109°15'10" Lintang Utara.

Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, semula adalah Masjid Jami' Kabupaten. Akan tetapi, dengan adanya perpindahan ibu kota Kabupaten Banyumas yang semula berada di Banyumas ke Purwokerto pada tahun 1936, maka masjid tersebut berubah pula statusnya menjadi Masjid Jami' di tingkat Kecamatan. Sebagai Masjid Jami', Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas selain digunakan untuk sholat Jum'at juga untuk sholat sehari-hari, pengajian, dan kegiatan-kegiatan keagamaan yang lain misalnya peringatan Isra' Mi'raj, peringatan Maulid Nabi, bahkan sering juga digunakan sebagai untuk upacara pernikahan.⁸⁹

Sebagai Masjid Agung Kabupaten Banyumas lama, Masjid ini mempunyai tata letak yang sama dengan Masjid Agung di Kabupaten lain, yaitu terletak di sebelah barat alun-alun. Adapun kompleks Kabupaten (kediaman Bupati) Banyumas lama – saat ini antara lain digunakan untuk Kantor Kecamatan Banyumas, Museum Wayang, dan rumah tinggal pegawai kecamatan – terletak di sebelah utara alun-alun. Di antara alun-alun dan kompleks Kabupaten lama terdapat beberapa gedung sekolah antara lain *Kartini School*, *Vervolg School*, *Tweede Inlandsche School* (saat ini digunakan untuk gedung Sekolah Dasar, dan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama). Di sebelah timur alun-alun terdapat rumah penjara, di sebelah selatan rumah penjara berseberangan dengan jalan terdapat

⁸⁹ Inajati Adrisijanti Romli, dkk. *Laporan Purna Pugar Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas...*, Hlm. 1.

Europeesche School dan Kepatihan – saat ini digunakan untuk gedung dan kantor Pembantu Bupati wilayah Banyumas. Di sebelah timur alun-alun terdapat toponim Pacinan dan Pasar. Kurang lebih 1 km di sebelah selatan alun-alun terdapat bangunan bekas kompleks *Karesidenan* yang pada saat ini digunakan untuk Pondok Pesantren, dan sebagian digunakan untuk Gedung Sekolah Menengah Ekonomi Atas Negeri Banyumas. Tata ruang komponen-komponen kota dengan alun-alun sebagai pusat mencerminkan tata kota lama yang berkiblat pada ruang kota-kota pusat kerajaan masa islam di Jawa.

Situs keurbakalaan Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas saat ini tidak sulit dicapai karena berada di kawasan pusat kota Banyumas. Di sebelah selatan alun-alun saat ini terdapat jalan utama yang menghubungkan kota Banyumas dengan kota-kota lain di sekitarnya.⁹⁰

2. Sejarah Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas sebagai Monumen (Benda Cagar Budaya)

Dari segi umur Masjid Agung Banyumas telah mewakili persyaratan sebagai monumen, karena bangunan ini telah berumur lebih dari 50 (lima puluh) tahun. Perhitungan ini didasarkan pada prasasti berangka tahun 1312 H = 1890 M, yang ditemukan pada gantungan bedug. Dari segi perundang-undangan tersebut di atas, jelas bahwa Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas tergolong sebagai monumen.

⁹⁰ Inajati Adrisijanti Romli, dkk. *Laporan Purna Pugar Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas...*, Hlm. 2.

Berdasarkan prasasti tersebut di atas terbukti bahwa Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas merupakan peninggalan arkeologi Islam dari masa pengaruh Kolonial Belanda. Oleh karena itu, Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas mempunyai bentuk penampilan yang khas sesuai dengan zamannya, yaitu perpaduan antara dua unsur kebudayaan yakni kebudayaan tradisional dan kebudayaan barat. Secara umum bentuk Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas mengacu pada bentuk Masjid masa kerajaan-kerajaan Islam di Jawa. Ciri-ciri pokok masa itu antara lain beratap tumpang, berdenah bujur sangkar, berserambi, mempunyai batur yang tinggi dan dilengkapi dengan pagar keliling dengan pintu utama di sisi timur. Selain itu, dilengkapi pula dengan mimbar berbentuk tandu serta maqsura. Ciri-ciri itu masih menjadi ciri pokok pada Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas.

Keunikan yang ada pada Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas adalah ruang mihrabnya mempunyai atap tersendiri. Atap tersebut berupa tajug bersusun dua, dan dilengkapi dengan mustaka berbentuk mirip gada. Atap mihrab yang terpisah dengan atap ruang utama Masjid tampaknya menjadi prototipe bagi Masjid-masjid yang lebih muda di wilayah Banyumas. Hal ini dapat dijumpai antara lain pada Masjid kuna di kompleks makam para bupati Banyumas di desa Dawuhan, Banyumas.

Selain unsur-unsur tradisional tersebut di atas, pada Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas dapat pula dijumpai bentuk-bentuk yang merupakan pengaruh arsitektur barat, misalnya pada pintu dan jendela

yang berukuran besar, tembok Masjid yang sangat tebal, serta adanya motif hias molding pada umpak tiang ruang utama Masjid.⁹¹

3. Masa Pendirian Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas

Tata kota pada masa Islam Indonesia masih dapat dikenali pada denah kota-kota kraton kuno di Jawa yaitu adanya alun-alun yang terletak di tengah/pusat kota, bangunan kraton di sebelah selatan alun-alun dan menghadap ke utara, Masjid Agung di sebelah barat, pasar di sebelah utara, serta perkampungan-perkampungan yang mengelilinginya serta dilengkapi dengan jalan-jalan lurus yang berpotongan membentuk bujur sangkar. Tata kota tersebut kemudian menjadi contoh bagi perencanaan tata kota di tingkat kabupaten.

Untuk mengetahui secara pasti kapan berdirinya Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas merupakan hal yang sangat sulit, karena tidak ada bukti tertulis tentang pendirian masjid tersebut. Namun demikian, untuk menelusuri masa pendirian Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas akan mencoba menelusuri jejak-jejak dan peristiwa yang berhubungan dengan Masjid tersebut.⁹²

Menurut riwayat, Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas didirikan kurang lebih semasa dengan pendirian rumah kabupaten dengan pendopo “Bale Sipanji”-nya. Sedangkan menurut Babad Banyumas yang dihipun oleh Oemardani dan Poerbasewojo dikatakan bahwa Bale Sipanji

⁹¹ Inajati Adrisijanti Romli, dkk. *Laporan Purna Pugar Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas...*, Hlm. 2-3.

⁹² Inajati Adrisijanti Romli, dkk. *Laporan Purna Pugar Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas...*, Hlm. 9.

yang merupakan pendopo Kabupaten Banyumas dibangun oleh Raden Tumenggung Yudonegoro III (Bupati Banyumas yang ke IX yakni pengganti Tumenggung Yudonegoro II yang diangkat sebagai patih I Kraton Yogyakarta). Kalau cerita tersebut benar berarti pendopo “Bale Sipanji” didirikan sejak tahun 1755 yakni tahun diangkatnya Tumenggung Yudonegoro II menjadi patih Kraton Yogyakarta. Adapun Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas kemungkinan didirikan setelah pendopo “Bale Sipanji”. Hal ini sesuai dengan data yang menunjukkan bahwa pendirian sebuah kraton diikuti pula dengan pendirian tempat ibadah dalam hal ini masjid. Misalnya kraton Surakarta didirikan pada tahun 1746, sedangkan bangunan masjidnya didirikan pada tahun 1763. Demikian pula kraton Yogyakarta didirikan pada tahun 1756, sedangkan bangunan masjidnya didirikan pada tahun 1773.

Pada masa pemerintahan Raffles (1811-1816) kemungkinan tata kota Banyumas udah mendekati bentuk yang sekarang. Hal ini dapat dibuktikan dari permohonan Bupati Banyumas kepada Raffles agar kabupaten Banyumas dilepaskan dari kraton Surakarta, dan dirinya ditetapkan sebagai sultan. Di dalam Babad Banyumas juga disebutkan bahwa pada tahun 1831 Gubernur Jenderal De Kock selain mengangkat Residen, Asisten Residen, Bupati, Patih, Wedono, Kolektor, juga Pengulu, Mantri Polisi, Mantri Kabupaten, Mantri Cacar, dan Mantri Jaksa untuk wilayah Kabupaten Banyumas. Penghulu adalah pimpinan tertinggi di dalam organisasi masjid. Penghulu pada masa kerajaan Mataram Islam

diangkat oleh Sultan/Raja, sedangkan pada masa pemerintah Kolonial Belanda, Penghulu diangkat dan diberhentikan oleh Gubernur Jenderal bahkan kegiatan di masjid-masjid terutama di masjid agung selalu dikontrol oleh pemerintah Belanda. Masjid-masjid agung di kabupaten kemudian menjadi lambang kekuasaan *feodalisme* sebagai alat pemerintah kolonial di daerah. Posisi Masjid Agung di sebelah barat alun-alun tetap dipertahankan untuk kepentingan politiknya.⁹³

Keberadaan Masjid Agung Banyumas semakin tampak ketika wilayah kabupaten Banyumas dilanda banjir besar pada tanggal 21-23 Februari 1861. Menurut Babad Banyumas maupun cerita rakyat sampai saat ini baik masjid agung maupun pendopo “Bale Sipanji” digunakan untuk tempat mengungsi karena tempatnya lebih tinggi dibandingkan daerah disekitarnya. Ada baiknya bila di dalam kesempatan ini diuraikan transkripsi dari Babad Banyumas *Wiryaatmajan* yang erat hubungannya dengan masjid Banyumas yaitu:

“Pada bulan Februari 1861 terjadi hujan lebat, tidak hanya di karesidenan Banyumas tetapi merata di seluruh Jawa. Oleh karena itu pada hari Jumat Kliwon tanggal 21 Februari 1861 kota Banyumas terlanda banjir karena meluapnya sungai Serayu. Rumah Residen tenggelam, di tempat ini air mencapai ketinggian 3,5 meter, sedangkan di rumah Kabupaten air menyentuh di pendopo Kabupaten. Banyak sekali penduduk yang mengungsi di pendopo Kabupaten maupun di masjid agung yang karena letaknya yang tinggi tidak ikut tenggelam. Banjir berlangsung dua hari semalam”⁹⁴.

⁹³ Inajati Adrisijanti Romli, dkk. *Laporan Purna Pugar Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas...*, Hlm. 9-10.

⁹⁴ Inajati Adrisijanti Romli, dkk. *Laporan Purna Pugar Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas...*, Hlm. 10.

Pada kayu penggantung bedug terdapat prasasti berbentuk Arab yang menunjukkan angka 1312. Menurut Suwedi Montana angka tahun tersebut sama dengan 1890 Masehi, tetapi dengan mengacu pada perhitungan Wustefeld tahun 1312 H bersamaan dengan tahun 1894 M. Selain itu gapura sisi barat pernah ditemukan prasasti yang berangka tahun 1819. Pada tembok tempat berwujud wanita, yaitu di sebelah selatan Masjid terdapat prasasti yang berbunyi sebagai berikut:

DIPUGAR

KE I KE II

1889 1980

Angka-angka tersebut kemungkinan merupakan angka tahun pemugaran, bukan angka tahun pendirian Masjid Agung Nur Sulaiman.

Seperti disebutkan di atas, menurut Babad Banyumas, Masjid ini sejaman dengan bangunan Pendopo “Bale Sipanji”. Adapun pembangunan Pendopo “Bale Sipanji itu dilaksanakan setelah tahun 1755. Data tersebut juga diperkuat dengan keterangan bahwa waktu terjadi banjir besar di Banyumas bulan Februari 1861 banyak orang yang mengungsi di Pendopo Kabupaten dan Masjid Agung. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas dibangun pada suatu masa antara tahun 1755 – tahun 1861.⁹⁵

⁹⁵ Inajati Adrisijanti Romli, dkk. *Laporan Purna Pugar Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas...*, Hlm. 10-11.

4. Struktur Organisasi

Berikut ini setruktur kepengurusan di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas Periode 2020-2025 :

- a. PEMBINAFOR: KOMPINCAM Banyumas
Kepala KUA
- b. PENASEHAT: Ketua BKM Kecamatan Banyumas
Ketua MUI Kecamatan Banyumas
Ketua MWC NU Kecamatan Banyumas
Ketua PCM Kecamatan Banyumas
Ketua IPHI Cabang Kecamatan Banyumas
Bapak Joko Sembodo, S.Sos
- c. PELAKSANA / TAKMIR:
- 1) KETUA UMUM : Wahyu Sukiman
Ketua 1 : Suhiryanto Amin Ghuron
Ketua 2 : Samsuri
Ketua 3 : Mufarrihan
- 2) SEKRETARIS
Sekretaris 1 : Haryadi Susanto
Sekretaris 2 : Yuni Kurniawan
- 3) BENDAHARA
Bendahara 1 : Tri Utomo
Bendahara 2 : Gancang Suprayoga

d. BIDANG-BIDANG

1) Bidang Idarah (Pengelolaan Masjid)

Ketua Bidang : Norah Diyatmoko

- a) Seksi Perencanaan Kegiatan Masjid: Permadi
Warsono
- b) Seksi Administrasi dan Dokumentasi: Pudjijanto
Fajar
- c) Seksi Perpustakaan Masjid: Eko Widodo
Irlia Kusdiantasi

d) Bidang Imaroh (Kemakmuran Masjid)

Ketua Bidang : Is Suprihanto

- (1) Seksi Peribadatan: Faisal Reza
Agun Pujantara
- (2) Seksi Pendidikan dan Ketrampilan: Sudarmanto
Andi
- (3) Seksi PHBI dan Dakwah: Marzuki
Narsan
- (4) Ibadah Sosial dan Kemasyarakatan: Slamet Supangkat
Karso
Suwarno
- (5) Seksi Keremajaan: Empiet A. Midiastono
Ramadhan Sugiarto
- (6) Seksi kewanitaan: Sri Rejeki Lukitaningsiwi

Siti Hastuti

Ummul Husna

Nenis Agus Ambarsari

e) Bidang Ri'ayah (Pemeliharaan Masjid)

Ketua Bidang : Hari Mulyono

(1) Seksi Keamanan dan Lingkungan: Sujono

Suparsono

(2) Seksi Peralatan dan Perlengkapan: Johan Azhari

Anjar

(3) Pemeliharaan Masjid:

Mohammad Salbani

Warsito

5. Visi dan Misi Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas

a. Visi :

“Masjid Agung Nur Sulaiman sebagai Masjid Cagar Budaya,
Sentral Ibadah dan Pembinaan Umat menuju masyarakat madani dan
Islam yang kaffah dalam menggapai keridhoan-Nya”

b. Misi :

- 1) Menjadikan Masjid sebagai tempat untuk beribadah kepada Allah semata, sebagai pusat pembelajaran dan pengembangan ekonomi umat
- 2) Sebagai tempat untuk merekatkan persatuan dan kesatuan umat menuju masyarakat Islami yang sejahtera dan diridhoi Allah SWT
- 3) Mengisi abad kebangkitan Islam dengan aktivitas yang Islami

4) Membina Jama'ah menjadi pribadi muslim yang bertaqwa

c. Perumusan dan Penjabaran Visi dan Misi

Masjid Nur Sulaiman Banyumas merupakan Masjid Cagar Budaya, sentral Ibadah dan Pembinaan Umat.

1) Masjid Cagar Budaya :

a) Masjid yang mendapat suaka perlindungan dari Pemerintah.

Di dalam UU RI nomor 5 tahun 1992 Bab I pasal 1 ayat

1 butir a disebutkan bahwa :

Benda Cagar Budaya ialah benda buatan manusia, bergerak atau tidak bergerak yang berupa kesatuan atau kelompok atau bagian-bagiannya atau sisa-sisanya, yang berumur sekurang-kurangnya 50 (lima puluh) tahun, atau mewakili masa gaya yang khas dan mewakili gaya sekurang-kurangnya 50 (lima puluh) tahun serta dianggap mempunyai nilai penting bagi sejarah, ilmu pengetahuan dan kebudayaan.

Artinya masjid ini harus terpelihara dan harus terjaga keasliannya, keamanannya dan ketertibannya. Dilarang dicoracoret, dirusak, dicuri, atau memberikan tambahan bangunan permanen yang menutupi pelanggaran.

2) Masjid yang memiliki histori sejarah

Secara histori masjid ini dibangun antara tahun 1755 – 1861. Tahun 1755 adalah masa pendirian Balai Sipanji Kabupaten Banyumas oleh Tumenggung Yudonegoro III

(Bupati Banyumas IX) yakni setelah diangkatnya Tumenggung Yudonegoro II menjadi patih Kraton Yogyakarta. Adapun Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas kemungkinan didirikan setelah pendopo “Balai Sipanji”.

Hal ini sesuai dengan data yang menunjukkan bahwa pendirian sebuah kraton diikuti pula dengan pendirian tempat ibadah dalam hal ini masjid. Misalnya kraton Surakarta didirikan pada tahun 1746, sedangkan bangunan masjidnya didirikan pada tahun 1763. Demikian pula kraton Yogyakarta didirikan pada tahun 1756, sedangkan bangunan masjidnya didirikan pada tahun 1773. Secara histori masjid ini dibangun dengan perpaduan dua unsur budaya, yaitu budaya tradisional dan gaya eropa.

Tahun 1861 adalah saat Banyumas dilanda banjir besar pada tanggal 21-23 Februari 1861. Berikut transkripsi dari Babad Banyumas Wiryaatmajan yang erat hubungannya dengan masjid Banyumas, yaitu :

“Pada bulan Februari 1861 terjadi hujan lebat, tidak hanya dikaresidenan Banyumas tetapi merata di seluruh Jawa. Oleh karena itu pada hari Jumat Kliwon tanggal 21 Februari 1861 kota Banyumas terlanda Banjir karena meluapnya sungai Serayu. Rumah Residen tenggelam, di tempat ini air mencapai ketinggian 3,5 meter, sedang di rumah kabupaten air menyentuh di pendopo kabuapten. Banyak sekali penduduk yang mengungsi di pendopo Kabupaten maupun di masjid agung yang karena letaknya yang tinggi tidak ikut tenggelam. Banjir berlangsung dua hari semalam”.

Secara histori sejak saat itu masyarakat menyebutnya sebagai masjid agung banyumas, meskipun ibu kota berpindah ke Purwokerto pada tahun 1936, masyarakat Banyumas tidak merubah sebutan statusnya menjadi Masjid Besar Kecamatan. Melainkan tetap Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas.

Tahun 1992 Masjid Agung Banyumas, ini bernama “*Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas*”. Menurut informasi narasumber nama Nur Sulaiman diambilkan dari nama “*Nur Daiman*” (yaitu arsitek masjid tersebut) dan “*Sulaiman*” (penghulu masjid pertama). Perpaduan kedua nama itu diabadikan menjadi nama masjid tersebut pada tahun 1992 .

3) Masjid Wisata Religi

Masjid ini sudah menjadi bagian obyek wisata religi bagi ummat islam di Indonesia. Telah dikunjungi oleh wisatawan domestik maupun mancanegara. Baik kunjungan religi, studi sekolah, observasi penelitian maupun pembuatan skripsi karya tulis dll. Upaya dukungan adalah pembuatan buku-buku sejarah, website dan sarana prasarana (dokumentasi, identifikasi, dll)

a) Masjid Sentral Ibadah

(1) Masjid pusat ibadahnya kaum muslimin secara umum.

Kaum muslimin secara umum memusatkan dan

memakmurkan masjid dengan ibadah dan ketaatan-ketaatan dengan khusyuk dan jalinan ukhuwah.

(2) Menjadi sentral Ibadah *mahdhoh* maupun ibadah sosial.

Secara *mahdhoh* masjid ini menyelenggarakannya (wajib ataupun sunnah). Dan secara sosial masjid ini memberdayakan jamaah dan ummat. Melayani kebutuhan segmen-segmen jama'ah (anak-anak, remaja, dewasa, orangtua, lansia dan masyarakat sekitarnya)

(3) Masjid buka 24 jam.

b) Masjid Pembinaan Umat

(1) Memberikan ruang-ruang kajian atau majelis ilmu untuk meningkatkan keimanan dan ketakwaan jama'ah yang mendorong terbangunnya ukhuwah.

(2) Memberikan ijin pengisian kajian secara adil dan proporsional untuk kegiatan diluar takmir yang membutuhkan tempat dan prasarana.

(3) Memberikan pelatihan-pelatihan keagamaan, ketrampilan-ketrampilan umum, layanan kesehatan dan edukasi positif kepada jama'ah.

B. Penyajian Data

Penyajian data yang penulis lakukan dalam skripsi ini adalah berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari penelitian yang

diperoleh penulis bahwasannya setiap Masjid dan tempat-tempat umum lainnya memang memiliki standar pelayanan, akan tetapi setiap Masjid pasti memiliki metode standar pelayanan yang berbeda-beda demi terpenuhinya kebutuhan yang masyarakat perlukan terutama dalam hal peribadatan, dan memberikan pelayanan terbaik kepada jama'ah. Dan disini peneliti akan membahas tentang Manajemen Pelayanan Publik di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas.

Untuk menjelaskan bagaimana Manajemen Pelayanan Publik di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, maka akan dijelaskan tentang tahapan-tahapan dalam proses manajemen pelayanan publik tersebut. Adapun tahapan-tahapan yang dimaksud meliputi tahapan Perencanaan (planning), Pengorganisasian (organizing), Pengarahan (actuating) dan Pengawasan (controlling).

1. Perencanaan (Planning)

Pengertian perencanaan sendiri merupakan fungsi dasar (*fundamental*) dari manajemen, karena pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengendalian pun harus terlebih dahulu direncanakan. Perencanaan merupakan tindakan memilih dan menghubungkan fakta-fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang dalam hal memvisualisasi serta

merumuskan aktivitas-aktivitas yang diusulkan yang dianggap perlu untuk mencapai hasil-hasil yang diinginkan.⁹⁶

Dalam suatu program sangat dibutuhkan sekali rancangan-rancangan (*planning*) untuk memudahkan kedepannya terutama dalam program melayani jama'ah dan masyarakat. Berdasarkan definisi perencanaan kaitannya dengan perencanaan di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman :

“Proses perencanaan Masjid biasanya melalui adanya rapat, dan dilakukan sebulan sekali, sedangkan rapat kebijakan dilakukan sesuai kebutuhan oleh pengurus inti Takmir Masjid. Pembahasan dalam rapat pleno yaitu membahas kegiatan apa saja yang harus di eksekusi secara detail, baik teknis pelaksanaan, perizinan maupun kebijakan anggaran. Sedangkan yang menghadiri yaitu para anggota dan orang yang berkepentingan dalam pembahasan rencana kegiatan yang akan di laksanakan. Perencanaan program itu meliputi 3 bidang, yaitu bidang *Idarah* (Pengelolaan Masjid), *Immarah* (Kemakmuran Masjid), *Ri'ayah* (Pemeliharaan dan Aset Masjid).”⁹⁷

Dari hasil wawancara di atas, penulis dapat menjelaskan bahwa dalam merencanakan program kegiatan yang dirancang oleh pengurus yaitu program-program yang akan di laksanakan pada waktu jangka pendek, dan jangka panjang, karena seperti yang Narasumber katakan sebuah perencanaan itu seringkali tidak berjalan sesuai dengan yang diinginkan, namun sebagai tempat peribadatan yang banyak di datangi oleh masyarakat dan jam'ah, termasuk wisatawan domestik maupun

⁹⁶ George R. Terry, *Asas-Asas Manajemen, terj. Winardi*, (Bandung: PT ALUMNI, 2012), hlm. 163.

⁹⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung NUr Sulaiman Banyumas, pada tanggal 13 April 2020.

mancanegara pasti akan memberikan pelayanan yang terbaik, dan di maksimalkan melalui masing-masing bidang yang ada di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas.

2. Pengorganisasian (Organizing)

Pengorganisasian dapat mempermudah seorang manajer melakukan perencanaan sampai dengan evaluasi dan menentukan siapa saja yang dibutuhkan guna menjalankan tugas-tugas yang akan dikerjakan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan organisasi. Pengorganisasian juga dapat dilakukan dengan cara menentukan *job description*, siapa yang menjalankan, mengelompokkan tugas/fungsi, siapa yang bertanggung jawab, dan diletakkan pada tingkatan mana keputusan itu diambil.⁹⁸

Masjid Agung Nur Sulaiman merupakan Masjid yang dilindungi oleh pemerintah, karena statusnya merupakan Masjid Cagar Budaya yang sangat dijaga keasliannya, dalam hal ini Masjid Agung Nur Sulaiman membutuhkan Struktur Organisasi yang lengkap dan sangat struktural, selain keunikan dari bangunan dan nilai histori yang mempunyai banyak sejarah, Masjid Agung Nur Sulaiman merupakan Masjid yang mampu menyatukan beberapa kelompok Organisasi Masyarakat dalam satu kepengurusan Masjid. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman :

⁹⁸ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen dalam Perspektif Islam*, ..., hlm. 20-21.

“Masjid Agung Nur Sulaiman sering melaksanakan dan mengadakan pengajian rutin untuk empat Organisasi Masyarakat, yaitu: NU, Muhammadiyah, Salafi, dan Umum. Dari beberapa kelompok Organisasi Masyarakat tersebut, diambil beberapa perwakilan untuk dimasukkan ke dalam struktur kepengurusan Masjid, hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi kesalah pahaman antar kelompok, karena pada dasarnya Masjid Agung Nur Sulaiman tidak memihak ke salah satu kelompok manapun. Struktur Kepengurusan dapat berjalan dengan lancar, karena anggota menjalankan tugas dan bertanggung jawab dengan tugasnya masing-masing, sesuai dengan *job description*”.⁹⁹

Dari hasil wawancara diatas mengenai pengorganisasian Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, penulis dapat menjelaskan bahwa semuanya sudah diatur dengan baik bahkan dengan banyaknya anggota kelompok Organisasi Masyarakat pun, tidak menjadi masalah, saat kepengurusan dijalankan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

3. Pelaksanaan (Actuating)

Pelaksanaan merupakan fungsi manajemen yang ke tiga setelah perencanaan, pekerjaan sudah tersusun dengan baik, kemudian pengorganisasian apabila tugas dan tanggung jawab telah diterima serta disusun dengan baik, barulah dilakukan kegiatan pelaksanaan. Actuating merupakan usaha untuk menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran perusahaan atau organisasi yang bersangkutan

⁹⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung NUr Sulaiman Banyumas, pada tanggal 13 April 2020

dan sasaran anggota perusahaan atau organisasi tersebut oleh karena para anggota ingin mencapai sasaran tersebut.¹⁰⁰

Dalam proses pelaksanaan ini sangat dianggap penting karena berhubungan langsung dengan masyarakat dan jama'ah Masjid. Setiap anggota kepengurusan Masjid diberikan amanah sesuai dengan jabatannya, masing-masing bertanggung jawab dengan tugas-tugas yang diberikan pada saat pelaksanaan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Wahyu selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas:

“Ada 3 Bidang di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas mba, yaitu bidang Idaroh, Immaroh, dan ri'ayah, masing-masing bidang mempunyai kepala atau penanggung jawab, dibawah bidang ada yang namanya seksi, seksi-seksi tersebut menjalankan program kerja bersama. Program kerja yang dilaksanakan baik harian, mingguan, bulanan, dan tahunan.”¹⁰¹

Berikut ini foto pelaksanaan nasi jum'at Masjid Agung Nur Sulaiman:



¹⁰⁰ George R. Terry, *Asas-Asas Manajemen*, ..., hlm. 313.

¹⁰¹ Hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, pada tanggal 13 April 2020

Dalam foto diatas terdapat para jama'ah baik masyarakat sekitar Masjid, jama'ah dari luar kota, dan anak-anak sekolah yang melakanakan sholat Jum'at dan diberikan layanan khusus dari pengurus yaitu diberikan "nasi jum'at". Sumber foto: Bapak Wahyu Sukiman¹⁰²

Dalam wawancara diatas, penulis dapat menjelaskan dalam pelaksanaan kegiatan Masjid yang dilaksanakan oleh semua anggota sudah sesuai dengan perencanaan dan sesuai *job description* masing-masing bidang. Berikut adalah hasil wawancara dengan masing-masing bidang:

Pertama bidang Idaroh yang bertanggung jawab dalam pengelolaan Masjid, kegiatan yang dilaksanakan yaitu pembuatan buku infentaris barang, pengadaan tempat ruang tunggu keluarga sewaktu sedang melaksanakan shalat Jum'at. Sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Norah Diyatmoko selaku ketua bidang Idaroh Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas:

“Sebagai pengurus harus memperhatikan sekiranya apa yang dibutuhkan jama'ah, dan mengutamakan pelayanan agar jama'ah yang sekedar mampir beristirahat di Masjid merasakan nyaman, selain tempat peristirahatan, pada setiap hari jum'at kita juga menyediakan makanan berbentuk nasi bungkus yang dibagikan setelah sholat jum'at, seringkali disebut dengan istilah “nasi jum'at”. Dalam bidang Idarah juga mengadakan Kunjungan ke Masjid-masjid yang *representatif* sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja Takmir, selain itu kujungan sangat penting demi berkembangnya dan meningkatkan pelayanan, agar kita sebagai pengurus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk jama'ah”¹⁰³

Dalam wawancara diatas, penulis dapat menjelaskan bahwa sebagai Masjid Cagar Budaya Masjid Agung Nur Sulaiman juga

¹⁰² Hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, pada tanggal 2 Mei 2020.

¹⁰³ Hasil wawancara dengan Bapak Norah Diyatmoko selaku Ketua Bidang Imaroh Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, pada tanggal 13 April 2020.

mengadakan kunjungan atau wisata religi ke Masjid-masjid yang representatif, sebagai upaya meningkatkan manajemen yang baik, baik dari segi pengelolaan, pemeliharaan, pengembangan, dan terutama dalam segi pelayanan. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, yang bertujuan kepada masyarakat agar mereka merasa puas dengan sarana prasana yang disediakan Masjid, pengurus juga menyediakan tempat peristirahatan, khususnya untuk keluarga jama'ah Sholat jum'at baik itu pendatang maupun masyarakat sekitar. Selain itu pengurus juga menyediakan konsumsi untuk jama'ah, sebagai bukti penyaluran dana infaq Masjid sangat dikelola dengan baik, tidak hanya untuk sarana dan prasarana, tetapi juga untuk sosial dan tanda perhatian pengurus kepada jama'ah yang datang ke Masjid Agung Nur Suaiman Banyumas.

Kedua yaitu bidang Immarah yang bertanggung jawab dalam kemakmuran Masjid. Kegiatan yang dilaksanakan seperti Muallaf Center, pengadaan konsultan agama, dan memberikan pelayanan khusus bagi musafir. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Is Suprihanto selaku ketua Bidang Immarah Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas:

“Kegiatan yang dilaksanakan di bidang Immaroh salah satunya kajian rutin bulanan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah dibuat oleh pengurus, selain itu ada juga kegiatan remaja Masjid, biasanya dari remaja Masjid membantu kegiatan kajian-kajian Masjid, pendistribusian surat menyurat, kegiatan pesantren ramadhan, mengadakan pengkaderan remaja Masjid, bakti sosial, pelatihan memanah, dan membantu dalam kegiatan TPQ, apalagi kalau sedang diadakan lomba-lomba pasti dari remaja Masjid ikut serta membantu melayani masyarakat dan jama'ah.”¹⁰⁴

¹⁰⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Is Suprihanto selaku Ketua Bidang Immaroh Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, pada tanggal 13 April 2020.

Dalam wawancara diatas, penulis dapat menjelaskan bahwa didalam bidang Immaroh terdapat kegiatan yang tujuannya menyatukan umat, baik dalam kegiatan agama maupun kegiatan sosial. Sesuai dengan tujuan Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas sebagai Masjid Cagar Budaya yaitu tempat pemersatu Umat beragama dan menjaga nilai histori yang ada didalam Masjid, dan untuk mengelola serta meningkatkan pelayanan, pengurus Masjid melaksakan kegiatan tersebut dibantu langsung dengan menghadirkan berbagai instansi agar tidak terjadi kesalahan dan bernilai resmi dengan pemerintah.

Berikut ini Jadwal yang dibuat agar pelaksanaan kegiatan rutin di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas berjalan dengan lancar :

a. Harian setiap Maghrib-Isya':

- 1) Senin : Kyai NU
- 2) Selasa : Ust. Muhammadiyah
- 3) Rabu : Ust. Salafy
- 4) Kamis : Umum
- 5) Jum'at : Hadist
- 6) Sabtu : Kitab
- 7) Ahad : Tahsin Al-Qur'an

b. Selapanan Jum'a Kliwon:

- 1) Kliwon bulan Januari : NU
- 2) Kliwon bulan Februari : Muhammadiyah
- 3) Kliwon bulan Maret : Salafy

4) Kliwon bulan April : Umum, dst

Ketiga yaitu kegiatan yang ada di bidang Ri'ayah (Pemeliharaan dan Aset Masjid), sebagaimana dalam hasil wawancara bersama dengan Bapak Hari Mulyono selaku Ketua Bidang Ri'ayah Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas:

“Masjid Agung Nur Sulaiman merupakan Masjid bersejarah dari bangunan maupun barang-barang peninggalan yang harus dijaga seperti Maksura, Mimbar, Bedug, Kentongan, dll. Menjaga kebersihan dan memperhatikan apa saja yang ada di dalam maupun diluar area Masjid merupakan kegiatan yang dilaksanakan setiap hari (membersihkan toilet, halaman Masjid, Karpas, dll) itu merupakan cara kita sebagai pengurus melayani Masyarakat agar Masyarakat tidak mengeluh apabila berkunjung, biasanya yang menjadi masalah itu air mba, terutama pada saat kemarau datang, hal ini sering mendapat kritik, saking banyaknya jama'ah yang datang namun persediaan air kurang, namun hal tersebut sekarang perlahan sudah bisa ditangani dengan baik, dengan pengadaan tempat penampungan air untuk stok pada saat kemarau.¹⁰⁵

Dalam wawancara diatas, penulis dapat menjelaskan sebagai Masjid Cagar Budaya yang mempunyai benda peninggalan dan aset pihak pengurus selalu menjaga barang-barang peninggalan yang berada di Masjid, melakukan pemugaran dan perbaikan apabila ada kerusakan di sarana prasarana, selalu mengupayakan peningkatan dalam pelayanan Masjid dengan menyediakan fasilitas keamanan dan kenyamanan masyarakat, wisatawan dan jama'ah yang datang ke Masjid Agung Nur Sulaiman.

¹⁰⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Hari Mulyono selaku Ketua Bidang Ri'ayah Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, pada tanggal 13 April 2020.

Kemudian hasil wawancara dengan Bapak Roni selaku kepala Desa Sudagaran, dan termasuk tokoh masyarakat sekitar Masjid Agung Nur Sulaiman:

“Menurut saya Masjid Agung Nur Sulaiman merupakan Masjid yang unik dan tiada duanya, alasannya karena Masjid tersebut umurnya sudah berabad-abad tapi bangunannya masih kokoh, selain itu, sebagai Masjid Cagar Budaya yang sering di kunjungi oleh wisatawan baik lokal maupun wisatawan asing, tidak pernah membuat karcis masuk atau memanfaatkan sebagai pemasukan keuangan Masjid, jadi benar-benar para wisatawan bisa menjalankan ibadah dengan bebas tanpa dimintai bayaran, pelayanan yang di terima oleh wisatawan maupun masyarakatpun bagus, dan banyak masyarakat yang nyaman dengan fasilitas yang diberikan, tetapi ada beberapa hal yang masih belum terasa pelayanannya untuk jama'ah.”¹⁰⁶

Dalam hasil wawancara dengan tokoh Masyarakat diatas, peneliti dapat menjelaskan bahwa pelayanan Masjid Agung Nur Sulaiman sudah bagus dan baik, tetapi masih ada beberapa hal yang masih harus di perbaiki dan terus ditingkatkan.

4. Pengendalian (Controlling)

Setelah perencanaan, pengorganisasian, dan pelaksanaan, yang terakhir yaitu proses pengendalian (controlling). Proses pengawasan di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas yang di kerjakan oleh masing-masing bidang selalu terkontrol dengan baik. Semua agenda program kegiatan maupun proyek masing-masing bidang pasti selalu dibahas bersama dan telah disahkan dalam rapat pleno seluruh anggota takmir Masjid, lalu dalam eksekusi programnya itu selalu di rapatkan teknis

¹⁰⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Roni Sukiman selaku Tokoh Masyarakat Desa Sudagaran dekat Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, pada tanggal 13 April 2020.

pelaksanaannya termasuk RABnya, sedangkan dalam rapat kebijakan dihadiri oleh pengurus inti Takmir Masjid, yang terdiri dari Ketua Umum, Ketua 1, 2, dan Ketua 3, Sekertaris 1 dan 2, bendahara 1 dan 2, serta dihadiri ketua masing-masing bidang, yaitu ketua bidang Idaroh, Immaroh, dan Ri'ayah.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas:

“Sampai sekarang semua pelaksanaan kegiatan Masjid sangat terkontrol, apalagi masing-masing ketua bidang diampu pelaksanaannya oleh ketua 1, 2, 3. Dimana ketua 1 mengampu bidang Idaroh, ketua 2 mengampu bidang Ri'ayah, dan ketua 3 mengampu bidang Immaroh, dan setelah itu ketua 1, 2, 3 bersama dengan ketua masing-masing bidang melaporkan pelaksanaan dan menyertakan SPJ untuk dibahas dan melakukan evaluasi bersama dengan ketua umum. Intinya dalam Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, tidak ada kegiatan ketakmiran yang tidak diketahui oleh ketua umum, semua pelaksanaan kegiatan Masjid berjalan atas ijin dan selalu dalam pengawasan ketua-ketua bidang dan ketua umum”.¹⁰⁷

Dalam wawancara diatas, penulis dapat menjelaskan bahwa tahap pengawasan dalam Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas sudah baik dan sesuai karena semua pengurus terjun langsung kelapangan dan mempertanggung jawabkan dalam rapat dan mengadakan evaluasi bersama di hadiri oleh semua pengurus Masjid.

5. Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, pada tanggal 13 April 2020.

pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.¹⁰⁸

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Penyediaan papan informasi yang ada di Masjid Agung Nur Sulaiman didalamnya berisi tentang struktur organisasi, dokumentasi kegiatan yang telah dilaksanakan, terutama adanya papan neraca keuangan Masjid berisi tentang pemasukan dan pengeluaran keuangan Masjid, papan informasi tersebut dapat diakses oleh semua jama'ah yang datang dan berkunjung di Masjid.

Sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas:

“Di Masjid Agung Nur Sulaiman selalu melakukan transparansi segala hal dalam urusan Masjid. Selain di sampaikan melalui papan informasi segala hal yang terkait dengan Masjid terutama hal keuangan juga di sampaikan secara langsung sepekan sekali kepada jama'ah sebelum sholat jum'at dimulai, dan di laporkan kembali setiap bulan pada rapat pleno Takmir, di bubukan khusus oleh bendahara Takmir.”¹⁰⁹

Dari hasil wawancara diatas, penulis dapat menjelaskan selain transparansi, dalam suatu lembaga juga harus ada kejujuran, karena dari sikap jujur itu sebagai penerima layanan (jama'ah) akan

¹⁰⁸ Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2014). Hlm. 142-143.

¹⁰⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, pada tanggal 13 April 2020.

menimbulkan rasa percaya dan fikiran positif, serta menambah nilai lebih kepada lembaga terutama kepada pengurus.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebagaimana dalam hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas:

“Setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh 3 bidang yaitu, bidang Idaroh, Immaroh, dan Ri’ayah selalu dibuatkan SPJ, sebagai realisasi kegiatan, dan di laporkan kembali pada rapat pleno yang dihadiri oleh pengurus Masjid Agung Nur Sulaiman, kemudian dilakukan evaluasi.”¹¹⁰

Dari hasil wawancara diatas, penulis dapat menjelaskan di Masjid Agung Nur Sulaiman sudah baik dalam menerapkan asas Akuntabilitas, karena seluruh kegiatan di laporkan dan dibuktikan dalam SPJ oleh masing-masing bidang, adapun hal-hal yang belum sesuai akan dilakukan evaluasi, agar dapat melakukan perbaikan di kegiatan selanjutnya.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Is Suprihanto selaku Ketua Bidang Immaroh Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas:

¹¹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, pada tanggal 13 April 2020.

"Kita selalu mengondisionalkan sesuatu, contoh dalam pelaksanaan kegiatan muallaf centre dilakukan secara insidental sebagai pemantapan kepada muslim yang baru, sama seperti pelaksanaan pengadaan bantuan konsultan agama yang ditunjukkan kepada jama'ah khususnya kepada jama'ah yang membutuhkan solusi, terutama masalah NTRC (Nikah Talak Rujuk Cerai). Pengadaan konsultan agama juga dilakukan secara insidental, alasannya karena masalah waktu, untuk menghadirkan narasumber dari instansi yang bersangkutan harus bersinergi dan menyesuaikan dengan instansi tersebut, kegiatan tersebut dilaksanakan sesuai dengan kondisi dan mengikuti jadwal dari instansi terkait".¹¹¹

Kemudian hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas terkait kondisional :

"Dalam kegiatan Masjid kondisional itu selalu kami terapkan, soalnya seringkali ada beberapa hal yang memang diluar kendali dan rencana kita, jadi kita sebagai Takmir harus cekatan dan bijaksana dalam pengambilan keputusan mendadak dalam setiap masalah dan kegiatan yang bersangkutan dengan Masjid."¹¹²

Dari hasil wawancara dengan Ketua Bidang Immaroh dan Ketua Umum, penulis dapat menjelaskan, dalam melaksanakan kegiatan pengurus selalu memprioritaskan mana yang paling urgent dan paling dibutuhkan oleh jama'ah dan pengurus selalu berusaha membrikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

¹¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Is Suprihanto selaku Ketua Bidang Immaroh Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, pada tanggal 15 April 2020.

¹¹² Hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, pada tanggal 30 April 2020.

d. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman:

“Tujuan dari Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas yang telah diresmikan sebagai Masjid Cagar Budaya, selain untuk menjaga sejarah, juga sebagai pemersatu umat, tanpa memandang ras, suku, dan budaya, apa lagi golongan dan status ekonomi, semua itu tugas kita dalam memberi pelayanan harus sama rata, kita juga mengikut sertakan wanita dalam kegiatan Masjid, memelihara Masjid dan mengelola Masjid.”¹¹³

Dari hasil wawancara diatas, penulis dapat menjelaskan dalam memberikan pelayanan yang baik Masjid Agung Nur Sulaiman tidak pernah membeda-bedakan jama'ah apa lagi pengurus, dibuktikan dalam kepengurusan Masjid saja, Masjid Agung Nur Sulaiman sudah sesuai dengan tujuan, yaitu selain menjadi tempat ibadah juga sebagai tempat pemersatu umat.

e. Partisipasi, Keseimbangan hak dan kewajiban

Partisipasi yaitu dengan mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Kemudian pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban

¹¹³ Hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, pada tanggal 30 April 2020.

masing-masing pihak. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Roni selaku Tokoh Masyarakat Desa Sudagaran:

“Ada beberapa masukan saja, agar pelayanannya terus ditingkatkan, terutama kalau musim hujan stok air kurang, menyebabkan banyak jama’ah yang berkeluh kesah, kemudian untuk bidang kesehatan pun masih belum terasa untuk masyarakat maupun jama’ah, namun untuk bidang pendidikan sudah bagus untuk meningkatkan SDM dan melahirkan generasi-generasi baru yang bisa menjadi panutan untuk generasi selanjutnya.”¹¹⁴

Kemudian hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas:

“Dalam setiap kepengurusan pasti selalu ada beberapa hal yang belum bisa terealisasi, diantaranya yaitu pelayanan dalam bidang kesehatan, wacananya mau ada Posbindu kesehatan, dan akan kolaborasi kedepannya dengan pihak Desa, selain kolaborasi dengan Desa, pihak Takmir juga sudah koordinasi dengan Puskesmas Banyumas, dari pihak Takmir juga sudah melakukan pelatihan Posbindu. Kemudian dalam bidang kebersihan Masjid, dari pihak pengurus melaksanakan jum’at bersih yang dilaksanakan bersama Koramil atau Polsek sebulan atau tiga bulan sekali.”¹¹⁵

Dalam kedua wawancara diatas, penulis dapat menjelaskan bahwa dari pihak pengurus dan pihak masyarakat sendiri sama-sama memperhatikan dan dari pengurus Masjid selalu mengupayakan hal-hal yang sangat penting agar Masjid Agung Nur Sulaiman sebagai Masjid Cagar Budaya mampu terkenal dan dikenal orang sebagai Masjid yang bersejarah dan selalu meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas. Jadi, banyak sekali upaya-upaya yang telah

¹¹⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Roni selaku Tokoh Masyarakat Desa Sudagaran dekat Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, pada tanggal 15 April 2020.

¹¹⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, pada tanggal 25 April 2020.

direncanakan oleh pengurus yang baru agar bisa memberikan pelayanan lebih kepada masyarakat dan jama'ah, dan jama'ah lebih merasakan lagi pelayanan yang ada di Masjid Cagar Budaya.

6. Prinsip Pelayanan Publik

Selain beberapa asas pelayanan publik yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat dicapai. Sebagai pengkayaan pemaknaan dan pemahaman, prinsip-prinsip pelayanan akan dijelaskan sebagai berikut:

Menurut Lovelock mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi:¹¹⁶

- a. *Tangible* (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan personil dan komunitas material. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman:

“Menjaga, merawat, serta melindungi Masjid merupakan tugas bersama, bukan hanya dari pengurus Takmir Masjid saja, Namun kami selaku pengurus Masjid Cagar Budaya sudah mengatur tugas sesuai dengan *Job Description* masing-masing bidang. Semua itu masuk dalam bidang Ri'ayah yaitu pemeliharaan Masjid, memenuhi sarana prasarana di dalam Masjid.¹¹⁷

Kemudian dari hasil wawancara dengan Bapak Hari Mulyono selaku Ketua Bidang Ri'ayah yang juga menjelaskan mengenai pelayanan di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas :

¹¹⁶ Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima...*, Hlm. 143-144.

¹¹⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, pada tanggal 25 April 2020.

“kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik agar jama’ah merasa aman, dengan memberikan fasilitas seperti wifi, tempat atau ruang tunggu, tempat parkir yang luas, dan ada sistem keamanan dengan pemasangan 14 titik CCTV.”¹¹⁸

Dari hasil wawancara diatas, penulis dapat menjelaskan fasilitas sarana prasarana merupakan faktor terpenting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, karena hal itu sangat mempengaruhi nyaman tidaknya jama’ah dalam beribadah, dan sebagai Masjid Cagar Budaya yang mempunyai banyak benda bersejarah telah banyak melakukan peningkatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan jama’ah, sehingga mereka dapat beribadah dan berkunjung ke Masjid dengan nyaman.

- b. *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dan tepat dan memiliki keajegan. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas:

“Sebagai Ketua Takmir Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, selalu menjaga dan mempunyai prinsip kepada pengurus Masjid maupun jama’ah dalam hal pelayanan Masjid, justru dari kami ingin selalu meningkatkan mutu pelayanan agar semakin banyak jama’ah yang datang dan berbondong-bondong datang ke Masjid, selain menjalankan Ibadah dan berwisata religi tapi juga bertujuan ikut serta memakmurkan Masjid.”¹¹⁹

Kemudian hasil wawancara dengan Tokoh Masyarakat, yang mengungkapkan tentang pelayanan yang baik dan mengalami

¹¹⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Hari Mulyono selaku Ketua Bidang Ri’ayah Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, pada tanggal 25 April 2020.

¹¹⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, pada tanggal 30 April 2020.

peningkatan di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, menurut beliau mungkin karena peningkatan pelayanan dan fasilitas yang ada di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas juga yang menyebabkan jama'ah semakin banyak, baik jama'ah dari masyarakat sekitar Masjid atau jama'ah dari luar kota, kutipan wawancara dengan Bapak Roni Selaku Tokoh Masyarakat Desa Sudagaran:

“Pelayanan yang diberikan oleh pengurus semakin baik, dulu Masjid Agung Nur Sulaiman masih sedikit jama'ahnya, bisa di hitung, dan biasanya jama'ah juga sekedar mampir karena terdesak waktu sedang di perjalanan atau sedang jalan-jalan di Alun-alun Banyumas. Tetapi sekarang sudah banyak peningkatan, jama'ahnya semakin banyak, tidak hanya pada sholat hari besar, tapi juga sholat lima waktu jama'ahnya sekarang ramai.”¹²⁰

Dari hasil wawancara diatas, penulis dapat menjelaskan bahwa pengurus Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas semakin bertambah pengetahuan dan semakin handal dalam memberikan pelayanan.

- c. *Responsiveness*. Rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan, sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas:

“Apabila ada jama'ah yang datang dan meminta informasi maupun meminta bantuan kita sebagai pengurus Takmir, dengan cepat memberikan respon.”¹²¹

Dari hasil wawancara diatas, penulis dapat menjelaskan cara untuk mengantisipasi pikiran dan persepsi negatif dari jama'ah, yaitu dengan memberikan pelayanan yang sigap, jangan sampai membuat

¹²⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Roni selaku Tokoh Masyarakat Desa Sudagaran Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, pada tanggal 30 April 2020.

¹²¹ Hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, pada tanggal 30 April 2020.

jama'ah yang datang merasa tidak nyaman hal itu bisa membuat citra Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas sebagai Masjid Cagar Budaya tidak baik, dan mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan.

- d. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai. Pengetahuan yang luas sangat penting dan diperlukan oleh pengurus dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah, tujuannya yaitu agar pengurus Takmir paham betul posisi tugas yang dijalankan. Dengan hal itu jama'ah akan menumbuhkan rasa percaya, aman, dan nyaman di lingkungan Masjid dan kepada Takmir Masjid. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas:

“pemberian jaminan agar jama'ah tidak was-was saat beribadah dan pada saat di lingkungan Masjid yaitu dengan menjamin sistem keamanan di dalam Masjid, Jaminan tersebut bukan hanya di tunjukkan kepada jama'ah saja tetapi juga untuk pengurus Masjid, terutama untuk pekerja Masjidnya seperti Marbot, dan untuk juru pemelihara Masjid, dari pemerintah Cagar Budaya sendiri sudah ada Asuransinya.”¹²²

Dari hasil wawancara diatas, penulis dapat menjelaskan bahwa tujuan dari Masjid Agung Nur Sulaiman sendiri yaitu menjaga bagian histori sejarah, sebagai tempat Ibadah yang menjadi kebanggaan masyarakat Banyumas, Masjid Cagar Budaya merupakan aset yang harus dimiliki dan dijaga, jadi harus menumbuhkan rasa aman dan nyaman bersama-sama, bukan hanya dari pengurus Masjid.

¹²² Hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, pada tanggal 15 Mei 2020.

- e. *Empaty*, perhatian perorangan pada pelanggan, dalam hal ini yang di maksud pelanggan adalah jama'ah. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas:

“Memberikan perhatian kepada perorangan dibuktikan di program kerja bidang Immaroh, dimana kita berusaha mengadakan pengadaan konsultan, jadi untuk suami istri yang ingin rujuk ataupun bermasalah dan ingin cerai nanti kita bantu dengan mendatangkan instansi yang terkait agar masalah mereka bisa teratasi, dan pelayanan khusus bagi musafir, yaitu dengan memenuhi sarana yang dibutuhkan musafir misal memberikan uang saku, transportasi, baju, dan makan. Tidak hanya dalam bidang Immaroh saja, tetapi di bidang-bidang yang lain juga, dan memberikan perhatian merupakan salah satu cara kita menjadi pendengar, dan mendengarkan apa yang masyarakat butuhkan.”¹²³

Dari hasil wawancara diatas, penulis dapat menjelaskan bahwa pihak pengurus Masjid telah melakukan dan menerapkan prinsip pelayanan publik, dan dari perhatian yang diberikan oleh pengurus Masjid tersebut berharap dapat mengetahui apa yang dibutuhkan oleh jama'ah dan masyarakat dan menjalin komunikasi yang baik terkait kritik saran, dan apa saja yang dibutuhkan, yang belum tersedia di Masjid Agung Nur Sulaiman supaya terealisasi oleh pengurus Masjid.

C. Analisis Data

Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, merupakan Masjid Cagar Budaya yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas

¹²³ Hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, pada tanggal 15 Mei 2020.

kepada masyarakat dan jam'ah, oleh karena itu Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas selalu mengupayakan peningkatan pelayanan dan pengelolaan yang baik. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gorge R Terry, manajemen terdiri dari empat fungsi yakni perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan, dan data yang diperoleh dari lapangan sudah sangat sesuai dengan teori tersebut.

Dalam fungsi perencanaan pada Manajemen Pelayanan Publik Masjid Agung Nur Sulaiman sudah baik, dari pengurus sudah merancang, menyusun rencana-rencana dan merapatkan dengan sebaik mungkin dengan membentuk program-program, pelaksanaan program kegiatan yang dirancang oleh pengurus tersebut, di laksanakan pada waktu jangka pendek, dan jangka panjang. Sebagai tempat peribadatan yang banyak di datangi oleh masyarakat dan jam'ah pasti memberikan pelayanan yang terbaik, dan di maksimalkan melalui masing-masing bidang yang ada di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas.

Pertama bidang Idaroh bertugas dalam pengelolaan Masjid program kerja jangka pendek yang direncanakan yaitu pembuatan buku infentaris barang, pengadaan tempat ruang tunggu keluarga sewaktu sedang melaksanakan shalat jum'at, pengadaan wifi dan web, merapikan dan memoles tembok Masjid yang rusak, perbaikan/pembuatan papan informasi (kegiatan Takmir, keuangan Masjid, Struktur Organisasi, tempat foto), pembuatan pagar/tempat duduk disekeliling pohon/tanaman depan halaman Masjid, dan pelatihan Imam, Khotib, dan ceramah. Program kerja jangka

panjang yaitu, pelatihan perawatan dan cara memandikan jenazah, mengadakan kunjungan ke Masjid yang representatif sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja Takmir, pengadaan tempat literasi dan ruang perpustakaan. Kemudian bidang Immaroh bertugas dalam Kemakmuran Masjid, program kerjanya yaitu dibagi menjadi enam seksi, pertama seksi Peribadatan, kedua seksi Pendidikan dan Ketrampilan, ketiga seksi PHBI dan Dakwah, keempat seksi Ibadah Sosial dan kemasyarakatan, kelima seksi keremajaan, dan yang terakhir seksi kewanitaan. Bidang ketiga yang terakhir yaitu bidang Ri'ayah program kerja yang direncanakan dibagi menjadi tiga seksi, yaitu seksi keamanan, perlengkapan, dan seksi pemeliharaan.

Selanjutnya dalam fungsi pengorganisasian selain keunikan dari bangunan dan nilai histori yang mempunyai banyak sejarah, Masjid Agung Nur Sulaiman merupakan Masjid yang mampu menyatukan beberapa kelompok Organisasi Masyarakat dalam satu kepengurusan Masjid, dan dalam struktur kepengurusan tersebut masing-masing pengurus mampu melaksanakan tugas dengan baik dan sesuai dengan *job description*.

Kemudian dalam fungsi pelaksanaan menurut penulis, bahwa dalam Manajemen Pelayanan Publik di Masjid Agung Nur Sulaiman sudah bagus dan masyarakat puas dengan pelayanan Masjid, karena selain menjaga nilai histori Masjid, kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan ditunjukkan langsung kepada masyarakat dan jama'ah, agar jama'ah selalu mengenang dan selalu nyaman jika berkunjung pada saat berwisata religi maupun dalam peribadatan. Walaupun ada pelayanan yang masih belum maksimal, itu hanya beberapa, dan

akan di upayakan peningkatan terus menerus setiap ada kritik dan saran dari masyarakat.

Pertama, pelayanan dari bidang pendidikan, masyarakat mengungkapkan pelayanan di bidang pendidikan sudah baik, bagus, dan sudah terasa, sangat berpengaruh positif terutama untuk generasi-generasi muda, selain TPQ, ada juga kegiatan tahfidh, program dari bidang pendidikan sudah berjalan sesuai dengan rencana dan pelayanannya juga baik, tidak membedakan, jadi di bidang pendidikan sudah sesuai dengan asas dan prinsip-prinsip pelayanan publik.

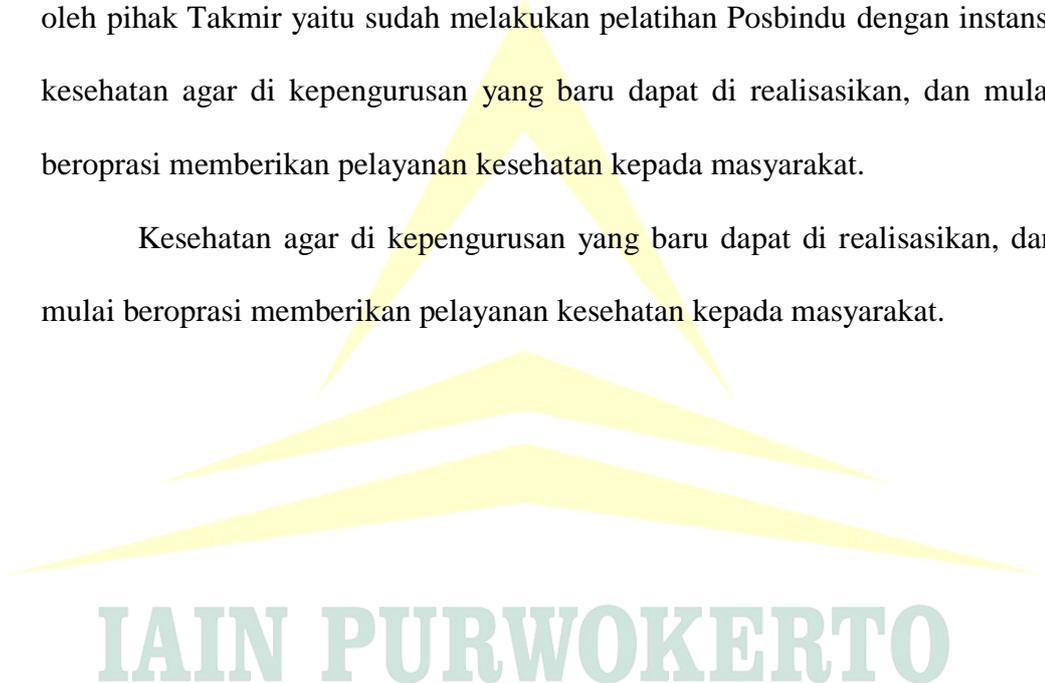


Foto diatas merupakan kunjungan rutin tahunan outing class mapel sejarah dari SMK Kesatriaan Purwokerto, dapat dijelaskan bahwa pelayanan dibidang pendidikan sudah baik, sebagai Masjid Cagar Budaya, tidak hanya mengajarkan ilmu Agama, tetapi juga terdapat nilai sejarah yang bisa di pelajari oleh generasi-generasi berikutnya. Sumber Foto: Bapak Wahyu Sukiman.¹²⁴

¹²⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, pada tanggal 2 Mei 2020.

Kedua, pelayanan dari bidang kesehatan, masyarakat mengungkapkan pelayanan dari bidang kesehatan belum dirasakan oleh masyarakat/jama'ah, berbeda dengan bidang pendidikan. Kemudian terdapat sangkalan dari Ketua Takmir pelayanan dalam bidang kesehatan, bahwa sudah ada wacana akan mengadakan Posbindu, dan akan kolaborasi dengan pihak Desa, selain kolaborasi dengan Desa, Takmir juga sudah koordinasi dengan Puskesmas Banyumas, namun hal tersebut belum terealisasi, upaya yang telah dilakukan oleh pihak Takmir yaitu sudah melakukan pelatihan Posbindu dengan instansi kesehatan agar di kepengurusan yang baru dapat di realisasikan, dan mulai beroprasi memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Kesehatan agar di kepengurusan yang baru dapat di realisasikan, dan mulai beroprasi memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.



IAIN PURWOKERTO



Foto kegiatan pelatihan POSBINDU bersama Dinas Kesehatan, dapat dijelaskan bahwa pihak pengurus Masjid telah mengupayakan terealisasinya program kerja dan memberikan pelayanan yang baik di bidang kesehatan untuk masyarakat dan jama'ah. Sumber Foto: Bapak Wahyu Sukiman.¹²⁵

Ketiga, pelayanan di bidang sosial kemasyarakatan, dari pihak Ketua IAIN PURWOKERTO Takmir, Ketua bidang, dan Tokoh Masyarakat mengungkapkan, bahwa pelayanan di bidang sosial kemasyarakatan sudah terealisasi dan berjalan, bersifat kondisional sesuai yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti yang disebutkan pelayanan seperti pengadaan konsultan, bakti sosial kepada yang membutuhkan, memberikan Nasi Jum'at kepada jama'ah setelah sholat jum'at, pemenuhan kebutuhan bagi musafir, mualaf center, dan pelayanan

¹²⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, pada tanggal 2 Mei 2020.

lainnya yang memang sudah menjadi rutinan setiap hari, minggu, bulan, dan tahunan, pelayanan yang diberikan mengalami kejegan, kondisional, dan terjamah kepada seluruh masyarakat dan jama'ah sesuai dengan asas-asas dan prinsip-prinsip pelayanan publik.



Foto kegiatan penggalangan dana kemanusiaan, dapat dijelaskan bahwa pelayanan sosial kemasyarakatan sudah sangat berperan penting dan sangat membantu masyarakat. Sumber Foto: Bapak Wahyu Sukiman.¹²⁶

Keempat, pelayanan di bidang wisata religi, sebagai Masjid Cagar Budaya banyak wisatawan berkunjung ke Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, tidak lain untuk mengetahui sejarah Masjid dan melihat arsitektur bangunan yang banyak mengandung nilai historis di dalamnya, wisatawan yang datang tidak hanya dari wisatawan lokal tetapi juga dari luar negeri, pelayanan yang diberikan juga sangat bagus, tidak ada pembeda suku ras budaya apa lagi golongan, Masjid Agung Nur Sulaiman sangat terbuka untuk semua orang

¹²⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, pada tanggal 2 Mei 2020.

yang ingin melaksanakan ibadah dan yang ingin berkunjung untuk berwisata religi. Hal tersebut juga sudah tepat sesuai dengan asas dan prinsip pelayanan publik.



Foto diatas merupakan kegiatan kunjungan lapangan peserta Training on Strategic Partnership With Muslim Religious Leaders (MRLs) in Famili Planing, yang di hadiri oleh beberapa negara, yaitu Azerbaijan, Chad, Ghana, Guinea, Malaysia, Mali, Nepal, Sri Langka. Sumber Foto: Bapak Wahyu Sukiman.¹²⁷

Apabila ada masyarakat yang berasumsi bahwa Masjid Agung Nur Sulaiman bukan Masjid Cagar Budaya itu karena kurangnya informasi masyarakat dan pasti tidak pernah datang ke Masjid Agung Nur Sulaiman, karena dari pihak pengurus sudah menginformasikan dan mempublikasikan di media sosial maupun di area Masjid itu sendiri terkait diresmikannya Masjid Agung Nur Sulaiman Menjadi Masjid Cagar Budaya yang dilindungi oleh pemerintah.

Terakhir yaitu fungsi Pengawasan, menurut penulis sudah sangat baik, karena dalam Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, tidak ada kegiatan

¹²⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Sukiman selaku Ketua Umum Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, pada tanggal 2 Mei 2020.

ketakmiran yang tidak diketahui oleh ketua umum, semua pelaksanaan kegiatan Masjid berjalan atas ijin dan selalu dalam pengawasan ketua-ketua bidang dan ketua umum, kemudian selalu melakukan evaluasi.

Dari penjelasan empat fungsi manajemen, Asas dan Prinsip pelayanan publik diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan Publik di Masjid Agung Nur Sulaiman sudah sesuai dengan teori yang sudah penulis tulis pada bab sebelumnya yaitu di bab 2.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, dari hasil pemaparan pada bab sebelumnya maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwasannya Manajemen Pelayanan Publik Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas sudah sangat sesuai dengan Asas Pelayanan Publik (Transparansi, *Akuntabilitas*, Kondisional, Partisipasi, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban), Prinsip Pelayanan Publik (*Tangible, Realiabile, Responsiveness, Assurance, Empaty*), dan sesuai dengan teori manajemen menurut George R Terry. Dari ke empat fungsi tersebut, pada Manajemen Pelayanan Publik Masjid Agung Nur Sulaiman sudah sesuai dengan komitmen yang dibuat seluruh pengurus Masjid, dari pengurus sudah merancang, menyusun program dengan membentuk program kerja Masjid, pelaksanaan program kegiatan yang dirancang oleh pengurus tersebut, di laksanakan pada waktu jangka pendek, dan jangka panjang. Sebagai tempat peribadatan dan tempat wisata religi, pengurus sudah memberikan pelayanan, dan memaksimalkan pelayanan melalui masing-masing bidang yang ada di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas. Kalaupun ada pelayanan yang masih belum maksimal, itu hanya beberapa, dan akan di upayakan peningkatan terus menerus setiap ada kritik dan saran dari masyarakat. Apabila ada masyarakat yang berasumsi bahwa Masjid Agung Nur Sulaiman bukan Masjid Cagar Budaya, itu karena masyarakatnya yang tidak pernah datang ke Masjid

Agung Nur Sulaiman, karena dari pihak pengurus sudah menginformasikan dan mempublikasikan di media sosial maupun di area Masjid itu sendiri terkait diresmikannya Masjid Agung Nur Sulaiman Menjadi Masjid Cagar Budaya yang dilindungi oleh pemerintah.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Manajemen Pelayanan Publik Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, tanpa mengurangi keberhasilan pelayanan publik Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas dan bukan juga bermaksud mencari kekurangan, tetapi semata-mata bermaksud untuk pengembangan dan peningkatan pelayanan di Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas ke depannya. Maka dari itu masih ada beberapa saran untuk membangun perkembangan didalamnya yaitu:

1. Bagi pengurus Masjid harus lebih intensif lagi dalam menjalankan program-program yang telah dirancang, agar kegiatan bisa berjalan semua dengan istiqomah dan lebih efektif.
2. Bagi anggota kepengurusan dan yang ada dibawahnya (Remaja Masjid) agar senantiasa saling bersinergi dan ikut memberikan ide-ide cemerlang kepada pengurus Masjid, sehingga program kerjanya bisa meningkatkan semangat para jama'ah dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Bagi para jama'ah, masyarakat, maupun wisatawan Masjid diharapkan untuk mensupport, membantu pengurus Masjid, dan ikut serta menjaga,

merawat sarana prasarana yang ada didalam Masjid maupun di area Masjid.

C. Penutup

Alhamdulillah atas limpahan rahmat serta karunia-Nya yang senantiasa memberikan kelancaran dan kemudahan dalam penyusunan karya sederhana ini. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW. Tak lupa penulis ucapkan banyak terimakasih kepada pihak yang telah memberikan semangat dan kontribusi sampai penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak kesalahan dan kekurangan, karena penulis masih terbatas kemampuan dalam mengkaji dan memahami. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi kesempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk semuanya.

Akhirul kalam, penulis ucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu dalam penyusunan skripsi ini. *Jazakumullah katsiron* ☺

DAFTAR PUSTAKA

- Adrisijanti Romli, Inajati, dkk.1998. *Laporan Purna Pugar Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas*. Jakarta: ISBN 979 – 95392 – 2 – 6.
- Ahmadi, Abu. 1999. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ali, Lukman, dkk.1997. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. Cet II.
- Arikunto, Suhamsi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen: fungsi – Proses - Pengendalian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Amtu, Onisimus. 2011. *Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Aziz, Fathul Aminudin. 2016. *Manajemen dalam Perspektif Islam*. Cilacap: Pustaka El-Bayan.
- Chulsum, Umi dan Windy Novia. 2006. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya: Kashiko. Cet 1.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- E.Ayub, Moh, dkk. 1996. *Manajemen Masjid*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Emzir. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data Model Bogdan dan Biklen, Model Miles dan Hubermann, Model Strauss dan Corbin, Model Spradley, Analisis Model Philipp Mayring, Program Komputer Nvivo*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Gunawan, Imam. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif Teoridan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Gde Muninjaya. 2011. *Manajmen Kesehatan*. Jakarta: EGC. Lihat dalam sekripsi Fima Amanda Fitri, “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jama’ah Haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga Tahun 2018”. (Purwokerto: Fakultas Dakwah: IAIN Purwokerto, 2019). Diambil dari <https://repository.iainpurwokerto.ac.id>. Di akses pada tanggal 20 Mei 2020.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

- Hasan, Iqbal. 2004. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibun, Malayu, S.P.2014. *Manajemen : Dasar, Pengertian, Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers.
- Usman, Husaini. 2006. *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Ed 4. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hamidi. 2010. *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*. Malang: Umm Press.
- Hanafi, Mamduh M. 1997. *Manajemen (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- M. Hikmat, Mahi. 2014. *Metode Penelitian: dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Matthew, B. Miles dan Michel Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku, Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Musta'in. 2014. *Komunikasi Sufistik*. Yogyakarta: Maghza Pustaka.
- Nur Handryant, Aisyah. 2010. *Masjid Sebagai Pusat Pengembangan Masyarakat* Malang: UIN-Maliki Press.
- P. Robbins, Stephen dan Couler. 2005. *Manajemen*. Jakarta : PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- S Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi (ed). 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Tanzeh, Ahmad. 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras.
- Terry, George R dan Leslie W. Rue. 2010. *Dasar-dasar Manajemen, ter. G.A. Ticoalu*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Terry, George R. 2012. *Asas-asas Manajemen*, terj. Winardi. Bandung: PT. Alumni.
- Muhammad Rachmadi dan Muslim. *Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)*. Sekripsi. (Riau: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2015). Diambil dari <https://media.neliti.com/publications>. Diakses tanggal 22 September 2018.

- Ramayulis. 2008. *Ilmu Pendidikan Islam*, Jakarta: Kalam Mulia.
- Septi Atik, dan Ratmiko. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Suherman, Eman. 2012. *Manajemen Masjid*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- M. Yusron Ainus Sa'di. *Manajemen Layanan Publik Dalam Citra Lembaga (Studi Kasus Di Madrasah Tsanawiyah Nahdlatul Ulama Walisongo Sidoarjo)*. Sekripsi. (Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018). Diambil dari <https://core.ac.uk/download/pdf>. Diakses tanggal 3 Oktober 2018.
- M. Yusron Bintang Makmur. *Manajemen Pelayanan Publik (Studi Tentang Standar Pelayanan Wisata Pada Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban)*. Sekripsi. (Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya, 2014). Diambil dari <http://digilib.uinsby.ac.id/id/eprint/933>. Diakses tanggal 31 Oktober 2018.
- Sekolah Agama Islam Negeri Purwokerto. 2014. *Pedoman Penelitian Sekripsi Sekolah Agama Islam Negeri Purwokerto*. Purwokerto: STAIN Press.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, edisi ketiga, 2007. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, Balai Pustaka.
- Kriantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Moenir, A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Lihat dalam sekripsi Amanda Morlian, "Pelayanan Prima Pada Kantor Kecamatan Rawalumbu Pemerintah Kota Bekasi" Jurnal *AKP*. Volume 5 No. 2. Diambil dari <https://media.neliti.com>. Di akses pada tanggal 20 Mei 2020.

IAIN PURWOKERTO