

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya

Surabaya memang telah memiliki masjid besar seperti Al-Falah, Ampel, Rahmad, Mujahidin, tetapi itu dianggap belum cukup. Waktu itu, Wali Kota Surabaya Soenarto Soemoprawiro yang bukan dari keluarga “santri” ini ingin meninggalkan kenangan yang bermanfaat bagi masyarakat. Tahun 1995, gagasan itu direalisasikan. Galibnya watak arek Surabaya, *menang cacak kalah cacak* (kalah menang pokoknya maju), walau gambar maupun uang belum ada, Soenarto berani meminta Wapres Tri Sutrisno meletakkan batu pertama. Namun setelah batu diletakkan, tidak ada kelanjutannya.

Melihat keadaan demikian, Tri Sutrisno yang juga arek Surabaya tak tega. Apalagi setelah Presiden Soeharto juga menaruh perhatian. “ Pak Tri mengumpulkan tokoh-tokoh dan konglomerat di rumahnya. Bu Tri yang masak sendiri untuk para tamu. Mereka diajak memikirkan kelanjutan pembangunan masjid ini. Saat itu pula terkumpul pernyataan sumbangan sebesar Rp 21 milyar, “ kata Susono Hadinugroho, salah satu panitia pembangunan Masjid Al-Akbar, kala itu.

Saat pembangunan berlansung, tiba-tiba datang krisis krisis moneter (krismon) tahun 1998. Panitia pembangunan dibuat kalang kabut. Betapa tidak, cerita susono, para donatur di rumah Tri Sutrisno akan menyumbang terkena krismon. Maka, ada yang tidak sanggup memenuhi sumbangannya. Harga-harga barang bangunan pun naik. Besi beton misalnya dari Rp 850-Rp 1.000 menjadi Rp 3.500 per kilo gram.

Walau tersendat-sendat dan melewati batas waktu, pembangunan yang mendapat dukungan penuh dari Gubernur Basofi Sudirman bisa terus berjalan. Masyarakat juga cukup peduli. “Ada yang menyumbang dua zak semen diangkut dengan becak. Pernah saya dengan pak Gubernur Basofi di teras masjid, tiba-tiba ada yang membawa uang untuk amal melunasi nazar. Ini membuat kami bangga dan memperbesar semangat kami. Seolah itu adalah malaikat yang diutus Allah untuk berkata, rakyat kecil saja menyumbang, bagaimana mereka yang kaya,” tambah Susono.⁵⁷

Yang kini menjadi pusat perhatian pengelola MAS adalah bagaimana mengembangkan MAS kedepan sebagai masjid yang juga memberikan layanan dan solusi kebutuhan umat. Kembali pada esensi masjid, jamaah tidak hanya sekedar memenuhi urusan ritual ibadah saja, tetapi harapan pengelola dan pengurus di masjid ini bisa menjadi sentra membangun

⁵⁷ Majalah Al-Akbar edisi Dzulhijjah 1431 H/November 2010 m,hal. 6-7

potensi ekonomi umat, dsb. Seperti Masjid Nabawi pada jaman Nabi, menjadi sentra solutif bagi umat.

Total kubah Masjid Al-Akbar ada lima, yakni 1 kubah besar dan 4 kubah kecil berbentuk limasan. Angka lima, selain bermakna rukun islam juga sering diartikan pancasila. Sedangkan pintu Masjid Al-Akbar berjumlah 45 buah yang juga menjadi spirit perjuangan. Sedangkan menara Masjid Al-Akbar setinggi 99m yang juga menjadi simbol keagungan *Asma* Allah (*Asmaul Husna*).

Memasuki Masjid, pengunjung disuguhi ornamen ukir dan kaligrafi yang sangat dominan menghiasi dinding-dinding masjid. Di mihrab, relung imam dan dinding utama, ditempatkan rak Al-Qur'an yang tersebar di seluruh penjuru masjid. Ornamen atas terdapat kaligrafi sepanjang 180m dengan lebar 1m. Semua ornamen dan kaligrafi yang ada adalah sebagian dari ekspresi terhadap keagungan Allah SWT.

Sejak MAS diresmikan, struktur organisasi pengelola MAS berganti dua kali. Periode pertama dipimpin H. Nurshohib Hudan SH (Alm), sedangkan periode kedua dipimpin Drs. H. Endro Siswanto, Msi. Direktur Utama MAS mengatakan MAS adalah masjid bertaraf nasional dengan visi pengembangan dakwah dan syiar islam, pendidikan, sosial budaya dan manajemen handal menuju masyarakat yang berakhlakul karimah sesuai

ajaran islam. Untuk mewujudkan visi tersebut, maka diterapkan prinsip manajemen ikhlas profesional. Pengertiannya, semua pekerjaan berorientasi ibadah dengan tenaga yang ahli dibidangnya.

Disimpulkan bahwa, Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya (MAS) dibangun sejak tanggal 4 Agustus 1995, atas gagasan Wali Kota Surabaya saat itu, H. Soenarto Soemoprawiro. Perkembangan masjid ini ditandai dengan peletakan batu pertama oleh Wakil Presiden RI saat itu juga, H. Tri Sutrisno. Pada 10 November 2000, masjid ini diresmikan oleh Bapak Mantan Presiden RI (alm) KH Abdurrahman Wahid.

2. Letak Geografis

Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya berdiri pada sebuah area yang terletak antara wilayah Kecamatan Jambangan dan Kecamatan Gayungsari Surabaya tepatnya di jl. Masjid Al-Akbar Timur No.I Pagesangan Surabaya . Posisi masjid ini berada di wilayah pinggir kota Surabaya samping jalan tol surabaya-sidoarjo, sehingga sangat mudah diakses oleh warga Surabaya maupun masyarakat luar Surabaya yang tertarik untuk berkunjung.

3. Tujuan Didirikannya

Dulu, mungkin hanya Tugu Pahlawan yang dikenal oleh masyarakat sebagai ikon kota surabaya. Namun saat ini keberadaan Masjid Nasional Al-

Akbar Surabaya (MAS) turut pula menjadi ikon dan simbol kedamaian yang menjadi kebanggaan bagi warga Surabaya.

4. Visi, Misi, Motto dan Nilai Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya

Adapun visi, misi, motto dan nilai Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya adalah sebagai berikut :

a. Visi

Masjid bertaraf nasional, terdepan dalam ibadah, dakwah dan syiar islam, pengembangan pendidikan, sosial, budaya, ditopang oleh manajemen yang handal guna menuju masyarakat yang berakhlak mulia sesuai ajaran islam.

b. Misi

- 1) Mengembangkan dakwah dan syiar Islam
- 2) Mengembangkan pendidikan Islam
- 3) Mengembangkan sosial budaya Islam
- 4) Mewujudkan manajemen masjid yang handal
- 5) Mewujudkan masyarakat yang berakhlak mulia

c. Motto

“ Ikhlas Profesional “, motto ini mengandung arti bahwa : Pengelolaan MAS berorientasi pada ibadah semata-mata mencari ridha Allah SWT, ditangani oleh tenaga-tenaga yang ahli di bidang masing-masing. Unggul dan berdayaguna.

d. Nilai

Nilai yang dipedomani manajemen dan karyawan MAS adalah :

Amanah, Istiqomah, Uswah, Mas’uliah dan Masjid li al-Ummah.

Amanah berarti : dipercaya dalam mengemban visi dan misi MAS.

Istiqomah berarti : konsisten dalam mengemban visi dan misi yang telah ditetapkan, dengan terus mengadakan inovasi.

Uswah berarti : menjadi teladan masjid-masjid lain dalam berbagai aspek.

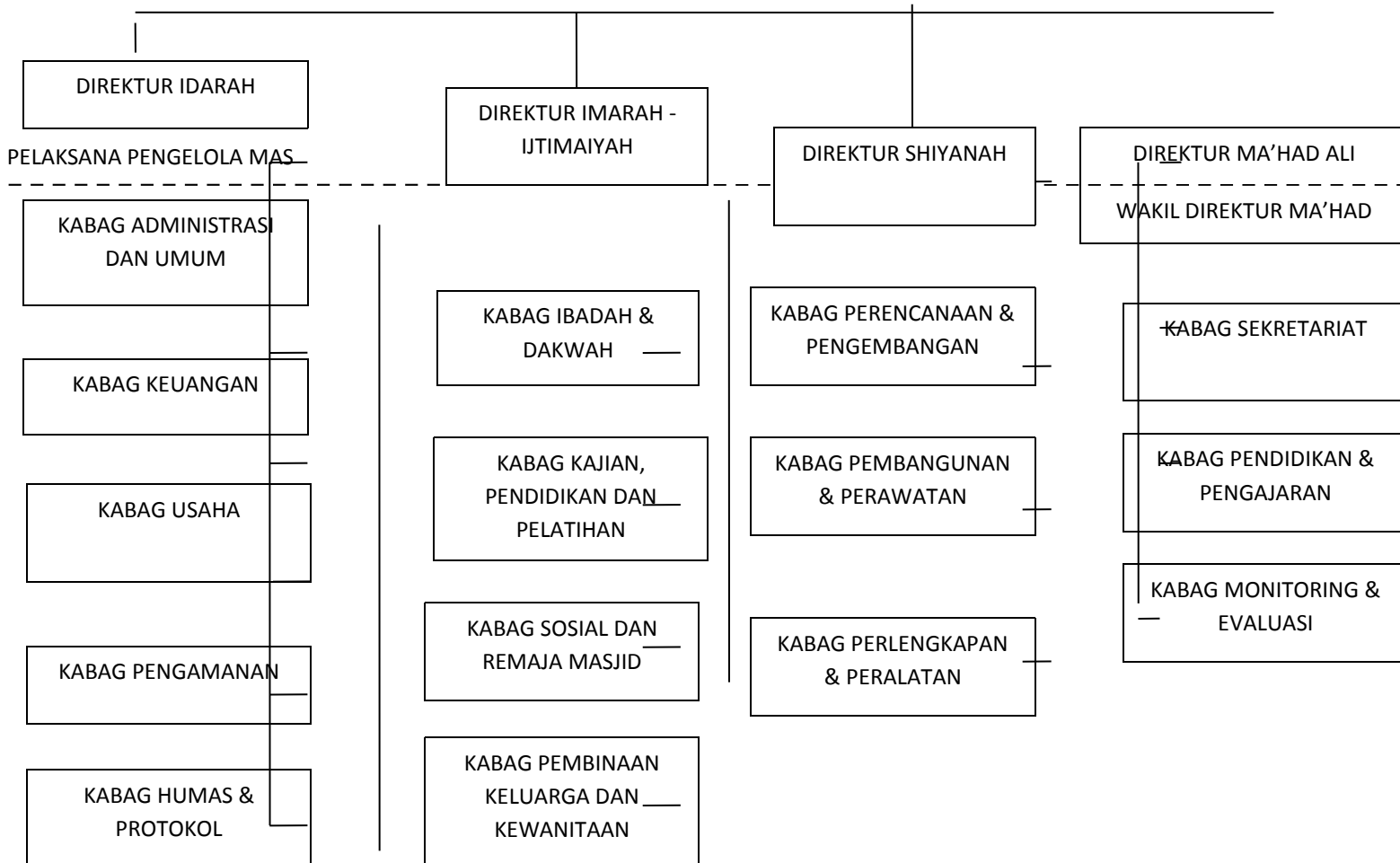
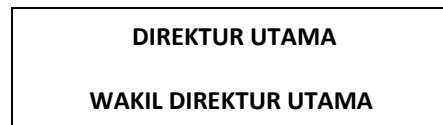
Tanggung jawab berarti : dalam setiap langkah dan keputusan dapat dipertanggung jawabkan di hadapan Allah, umat dan stakeholders.

Terbuka berarti : dalam praktek ibadah dapat diterima oleh semua umat islam, sesuai syari’at.

5. Struktur Organisasi Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya

Tabel 3.2

Struktur Organisasi Pelaksana Pengelola Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya



5. Susunan Pengurus (Manajemen) MAS :

Direktur Utama	: Drs. H. Endro Siswanto, Msi.
Wakil Direktur Utama	: Ir. H. Moch. Djaelani, MM
Direktur Idarah	: Drs. H. Kasno Sudaryanto, Mag
Direktur Tarbiyah/AEC	: Prof. DR. H. Roem Rowi, MA
Direktur Imaroh/ijtimaiyyah	: Prof. DR. H. Ahmad Zahro, MA
Direktur Shiyanah	: Ir. H. Rinto Harno
Kabag pemeliharaan	: Ir. H. Soewono
Kabag administrasi dan Umum	: Dra. Hj. Siti Mardikaningsih
Kabag Perencanaan	: Ir. H. Moerhanniono, MD
Kabag Keuangan	: Drs. Ec. H. Tjahja Gunawan
Kabag PAM	: H. Achmad Nasikun, SIP
Kabag Humas	: Drs. H. Helmy M Noor
Bagian Muslimah	: Dr. Hj. Hasniah Hasan, Msi
Bagian Sosial & ZIS	: Drs. H. Ghuftron Ihsan, Mpd
Bagian Ibadah & Dakwah	: H. Wahno Sucipto S. Ag

6. Job Deskripsi dan Fungsi Badan Pengelola Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya

Tugas pokok dan fungsi Badan Pengelola Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya periode 20011-2015 yang terdiri atas dewan pendiri, dewan pembina, dewan penasehat, dewan pengarah, dewan pengawas, imam besar, dan dewan direksi adalah :

a. Dewan Pendiri :

- 1) Merencanakan pengembangan masjid
- 2) Memberikan bimbingan dan pengarahan secara rutin kepada dewan redaksi

b. Dewan Pembina

- 1) Menetapkan kebijakan umum pengelola Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya
- 2) Mengangkat dan memberhentikan anggota dewan direksi
- 3) Mengesahkan program kerja 4 tahun di Masjid Nasional-Al-Akbar Surabaya

c. Dewan Penasehat

- 1) Memberikan pertimbangan tentang pengembangan fisik dan sarana Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya
- 2) Memberikan pertimbangan dalam pelaksanaan administrasi dan segala sesuatu yang berkaitan dengan pengelolaan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya

d. Dewan pengarah

- 1) Memberikan arahan kepada dewan direksi tentang pengembangan fisik dan sarana Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya
- 2) Memberikan arahan kepada dewan direksi dalam pelaksanaan kegiatan administrasi, dan segala sesuatu yang berkaitan dengan pengelolaan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya

e. Dewan Pengawas

Melakukan kepada dewan direksi dalam menjalankan kegiatan, baik yang terkait dengan administrasi keuangan, pengembangan fisik maupun tata laksana.

f. Imam Besar

Menyusun dan memberikan tutunan cara-cara pelaksanaan ibadah, baik ibadah wajib, sunnah, maupun kegiatan-kegiatan lain sesuai ajaran agama islam.

g. Dewan Direksi

1) Direktur Utama

- (a) Mengembangkan dan memelihara bangunan fisik serta sarana Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.
- (b) Memfungsikan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya dengan melakukan kegiatan kegiatan sesuai program yang dibantu oleh para direktur.
- (c) Mengangkat/memberhentikan staf direksi, dan/atau pelaksana dalam rangka kelancaran operasional Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.

2) Wakil Direktur

- (a) Membantu direktur utama dalam pengembangan dan memelihara bangunan fisik serta sarana Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.
- (b) Membantu memfungsikan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya dengan melakukan kegiatan-kegiatan sesuai program yang dibantu oleh para direktur.

(c) Melaksanakan tugas lain dari direktur utama dalam rangka kelancaran operasional Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.

3) Direktur Idarah

(a) Melaksanakan kesekretariatan dan administrasi umum.

(b) Melaksanakan administrasi keuangan dan usaha.

(c) Melaksanakan keamanan.

(d) Melaksanakan hubungan masyarakat dan protokol.

4) Direktur Imarah dan Ijtimaiyyah

(a) Melaksanakan program ibadah dan dakwah

(b) Melaksanakan program sosial/kemasyarakatan

(c) Melaksanakan program pembinaan keluarga dan kewanitaan.

(d) Melaksanakan program pendidikan/pelatihan, kajian dan pembinaan remaja masjid.

5) Direktur Shiyanah

(a) Melaksanakan program perencanaan dan pengembangan.

(b) Melaksanakan program pembangunan dan perawatan

- (c) Melaksanakan program perlengkapan dan peralatan.
- 6) Direktur Ma'had Aly Ilmu Al-Quran dan Hadits (mudir)
 - (a) Melaksanakan kegiatan kesekretariatan/administrasi umum untuk ma'had aly.
 - (b) Melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi pendidikan dan pengajaran ma'had aly.
- 7) Wakil Direktur Ma'had Aly Ilmu Al-Quran dan Hadits (wakil mudir)
 - (a) Membantu pelaksanaan kegiatan kesekretariatan/administrasi umum untuk ma'had aly.
 - (b) Membantu melaksanakan kegiatan pendidikan dan pengajaran serta monitoring dan evaluasi ma'had aly.
 - (c) Melaksanakan tugas-tugas ma'had aly yang diberikan oleh Mudir.

7. **Sarana dan Prasarana Masjid Nasional Al-akbar Surabaya**

Berikut adalah beberapa sarana dan prasarana yang ada di Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya, diantaranya yaitu :

- a. Ruang As-Shofa dan Al-Marwah

Dua ruangan ini selain dipergunakan untuk resepsi pernikahan, juga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk penyelenggaraan acara seminar, pengajian, rapat umum tertutup, pameran, pagelaran musik Islami dan berbagai kegiatan lainnya. Adapun profil dan fasilitas yang ada di Ruang As-Shofa dan Al-Marwah yaitu :

- 1) Luas 36m x 42m
- 2) Panggung permanen beralaskan karpet, seluas 15m x 4m
- 3) AC berkekuatan 120 PK
- 4) Sound system
- 5) Kapasitas listrik 250.000 watt
- 6) Karpet jalan (dari eskalator ke pelaminan)
- 7) Kursi 100 buah
- 8) Dua pintu masuk dan keluar
- 9) Ruang ganti dan rias sebanyak 3 kamar
- 10) Mampu menampung 2000 undangan
- 11) Tangga escalator (untuk naik)
- 12) Pantry (ruang saji)

b. Ruang Al-Akbar (depan mihrab)

Selain sebagai ruang ibadah, ruang utama MAS ini juga dipergunakan untuk akad Nikah, serta dipergunakan masyarakat dan stasiun TV untuk kegiatan pengajian, istighotsah dan kegiatan lain yang biasanya melibatkan peserta dalam jumlah besar. Beberapa stasiun TV yang menggunakan area ini diantaranya TVRI, JTV, RCTI dan SCTV. Adapun profil dan fasilitas yang ada di Ruang Al-Akbar yaitu :

- 1) Luas 54m x 54m
- 2) Mampu menampung 5000 undangan
- 3) Mimbar
- 4) Panggung Qori/penceramah 1,5m x 1,5m
- 5) Sound system standar MAS
- 6) Kapasitas listrik yang ada 240 kva
- 7) Kebersihan
- 8) Keamanan internal
- 9) Ruang transmit panitia & tamu VIP

c. Ruang Zaitun, Yasmin, Ma'wa dan Firdaus

Selain dipergunakan sebagai ruang ibadah, kedua ruangan ini juga dipergunakan untuk Akad Nikah, Ruang Zaitun (di bawah Ruang As-Shofa) dan Ruang Yasmin (di bawah Ruang Al-Marwah), serta dipergunakan oleh masyarakat untuk kegiatan manasik haji, pengajian, penyuluhan agama, pesantren Ramadhan dan lain sebagainya. Adapun profil dan fasilitas Ruang Zaitun, Yasmin, Ma'wa dan Firdaus yaitu :

- 1) Luas 42m x 42m
- 2) Mampu menampung 4000 undangan
- 3) Kapasitas listrik maksimal 10 kva
- 4) Kebersihan
- 5) Sound system

d. Area Zam-Zam (sekitar air mancur)

Nuansa alam yang dipadu ornament pintu dan bedug masjid mengundang daya tarik tersendiri, terutama bagi para pecinta seni dan budaya Islam. Tak heran jika banyak masyarakat dan perusahaan yang menggunakan area ini untuk menggelar berbagai kegiatan, diantaranya lomba kaligrafi dan nasyid (Telkomsel) fashion show, lomba

mewarnai dan kasidah tradisionl (Tabloid Nurani), serta berbagai acara lainnya. Adapun profil dan fasilitas area Zam-Zam yaitu :

- 1) Terbagi dalam 3 (tiga) sisi (air mancur, serambi bedug yang berbentuk U dan serambi depan)
- 2) Luas 54m x 54m
- 3) Mampu menampung 2000 undangan
- 4) Kapasitas listrik maksimal 10 kva

e. Selasar Masjid (serambi Utama)

Ruang terbuka yang menghadap gerbang utama dan jalan raya ini cukup strategis keberadaannya. Terutama pada malam hari saat keberadaan panggung dipadukan dengan arsitektur masjid yang megah. Selain areanya yang luas, masyarakat yang lalu lalang disekitar masjid juga dapat menyaksikan kegiatan yang berlangsung diserambi utama masjid. Sejumlah stasiun TV, radio dan masyarakat telah menggunakan area ini. Diantaranya oleh JTV, RCTI, TVRI, Istara FM, Cak Nun dengan Haflah sholawatnya bahkan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono juga pernah hadir untuk menutup Festifal Ampel 2004 bersama T&T Orchestra dari Jakarta. Adapun profil dan fasilitas Selasar Masjid yaitu :

- 1) Luas 72m x 30m
 - 2) Mampu menampung 5000 undangan
- f. Lapangan MAS (sebelah barat Gereja)

Meski masih berupa lahan kosong, lapangan MAS ini sering dipergunakan masyarakat umum untuk menggelar berbagai acara, diantaranya rapat terbuka, pameran, bazar dan kegiatan sejenis. Luas lapangan MAS adalah 80m x 200m.

- g. Area Bahu Jalan MAS

Area ini berada di bahu jalan MAS Utara dan sering dipergunakan untuk event seperti Futsal JTV, Bazaar, Festival Nasi Goreng dan lain-lain. Luas area ini adalah 80m x 200m.

- h. Ruang Aisyah, Ruang Umar dan Ruang Hasan

Ruanganruangan ini sering digunakan untuk kegiatan jamaah pada hari sabtu dan ahad. Aneka kegiatan meliputi seminar, pelatihan, sampai lomba MC pernah diadakan disana. Berbagai perusahaan, lembaga pendidikan, dan komunitas sering menggunkan ruangan-ruangan tersebut untuk menunjang program yang telah mereka susun.

- i. Ruang Abu Bakar dan Ruang Usman

Ruangan ini berkapasitas 40-80 orang sering menampung peserta seminar dan pelatihan.

j. Ruang Muhajirin

Ruangan ini dipotensikan untuk ruang Kabag Muslimah MAS dan ruang Kabag PAM, juga digunakan untuk ruang sekretariat Forkomas dan Remas Al-Akbar Surabaya.

k. Ruang Sunan Ampel dan Sunan Derajad

Digunakan untuk menunjang kegiatan kuliah Ma'had Aly MAS yang berlangsung setiap sore sampai malam hari.

l. Ruang Ansor

Ruangan ini digunakan sebagai Ruangan kantor Ma'had Aly.

m. Ruang Ali

Berfungsi untuk pelatihan jahid dan bordir.

n. Ruang Ma'mum

Dimanfaatkan untuk pelatihan komputer dan internet. Ruang Ma'mum juga bernama Ruang BLC (*Broadband Learning Center*), Yakni semacam Laboratorium untuk mengolah data berbasis internet. Ruang ini adalah fasilitas Laboratorium Komputer yang dimiliki MAS.

Selama ini, fasilitas bantuan PT. Telkom ini berfungsi untuk melakukan pelatihan IT dengan peserta para aktivis masjid disekitar Masjid Al-Akbar.

o. Ruang Husain

Rencana kedepan, Ruang Husain akan diswakan. Ruang ini berkapasitas 10-30 orang. Untuk itu AC akan dipasang dan juga sarana lain yang menunjang. Sehingga jamaah dapat juga memanfaatkan ruangan ini untuk berbagai kegiatan.

p. Ruang Sunan Bonang

Ruang Sunan Bonang masih dalam proses perbaikan, karena fasilitas belum lengkap, sehingga belum bisa dimanfaatkan jamaah.

q. Ruang Kantor Unit Pelayanan Terpadu (UPT) MAS

Hampir semua aktivitas yang ada di Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya selalu dikoordinasikan dengan UPT MAS, misalnya mulai dari layanan akad nikah, resepsi, pengajian, layanan muallaf dll. Segala aktivitas MAS harus tercatat dan didata di UPT MAS. Yang melatar belakangi berdirinya Unit Pelayanan Terpadu MAS adalah untuk memudahkan jamaah atau masyarakat mendapatkan berbagai info tentang MAS.

r. Ruang LAS MAS

Lembaga Amil Zakat Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya (LAZ MAS) adalah Lembaga Amil Zakat dibawah naungan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya (LAZ MAS), dikelola melalui direktorat Ijtima'iyah (sosial). Lembaga Amil Zakat Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya bergerak dibidang perhimpunan dana masyarakat baik berupa zakat, infaq, shodaqoh, hibah, waqaf, fidyah, kafarat, wasiat atau amal jariyah lainnya. Sekaligus menyalurkan dan mendistribusikan kepada yang berhak menerimanya.

s. Ruang Perpustakaan

Perpustakaan MAS dibagi menjadi dua bagian ruangan, yaitu untuk koleksi umum dan koleksi anak-anak. Perpustakaan ini menyediakan berbagai buku agama, sosial, teknologi dan juga buku anak-anak yang tersedia di perpustakaan anak.

t. Ruang siaran Radio SAS 97,2 FM

Radio SAS berfungsi menyiarkan kajian rutin yang berlangsung di MAS, dan juga menyediakan rangkaian kajian keagamaan serta talkshow bersama ustadz yang berkompeten dibidangnya. Siaran SAS FM dapat diperdengarkan setiap hari.

u. Ruang Depan Perpustakaan MAS

Ruangan ini sedang dikembangkan untuk resepsi pernikahan bagi masyarakat yang ingin menggunakan ruang alternatif lain selain Ruang Ash Shofa dan Al Marwah.

v. Ruang Poliklinik

Ruang poliklinik MAS berada di lantai dasar MAS. Poliklinik MAS buka setiap hari.

w. Ruang Kantin, Koperasi dan Mini Market

Kantin, koperasi dan mini market MAS juga berada di lantai dasar MAS, tepatnya di depan ruang poliklinik MAS.

B. Penyajian Data

Dalam penyajian data, peneliti berusaha memaparkan fakta-fakta yang terjadi selama penelitian berlangsung. Baik melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi. Dengan demikian peneliti dapat menjawab atas masalah yang dirumuskan oleh peneliti, yakni tentang apa saja keunggulan bidang pelayanan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya dan Bagaimana usaha

untuk meningkatkan dan mempertahankan keunggulan bidang pelayanan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.

Sebagaimana data yang diperoleh dari hasil penelitian akan menyajikan data untuk menjawab masalah yang diangkat. Adapun data tersebut meliputi beberapa hal yang akan diuraikan lebih lanjut sebagai berikut :

1. Bidang Pelayanan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya

a. Dakwah dan Ibadah (Program Imarah)

Merupakan suatu kegiatan yang selalu dilaksanakan oleh MAS, yang mana dari kegiatan Dakwah dan Ibadah ini MAS mempunyai dua kegiatan, yakni ;

1) Kegiatan Rutin

(a) Shalat Jamaah Rawatib,

Dalam Sholat jama'ah rawatib ini pengurus berusaha menciptakan ketertiban serta kekhusyu'an shalat berjamaah dan dilaksanakan setiap waktu shalat fardhu. Selain itu, juga ada petugas khusus pengatur shaf baik pria/wanita.

(b) Shalat dan Khutbah Jum'at serta dialog.

Dalam Khutbah jum'at biasanya didatangkan beberapa khotib, baik khatib lokal, regional, nasional maupun internasional. Setelah itu, diadakan dialog pendalaman tema khutbah Khatib sekaligus bertindak sebagai nara sumber. Biasanya dialog dilaksanakan selama 30 menit sesudah shalat jum'at

(c) Kajian Ba'da Shubuh.

Kajian Al-Qur'an dan Tajwid setiap hari senin, kajian Tafsir, tahlili setiap hari selasa, kajian Hadits setiap hari rabu, kajian Aqidah Tauhid setiap hari kamis, kajian Akhlak Tasawuf setiap hari jum'at, kajian Fiqih Muamalah setiap hari sabtu, serta kajian dengan tema bervariasi setiap hari ahad

(d) Kajian Ba'da Magrib.

Kajian Kesehatan setiap hari ahad, kajian Sejarah Peradapan Islam setiap hari senin, kajian Tafsir Maudhu'i (Tematik) setiap hari selasa, kajian Hadis Tematik setiap hari rabu, kajian Fiqih Kontemporer setiap hari kamis, kajian Perbandingan Agama dan Kristologi setiap hari jum'at, kajian Ekonomi Islam, Tasawuf & Isu-isu Modernitas setiap hari sabtu.

(e) Bimbingan Ketahanan Keluarga.

Dalam bimbingan ketahanan keluarga ini, ada kajian khusus muslimah. Peserta terbatas (berkelompok \pm 20 orang) secara berkelanjutan, setiap kelompok diberikan materi 4 kali. Dilaksanakan hari sabtu, pukul 08.00 s/d 12.00 WIB. (Diakhiri shalat dhuhur berjamaah). Konsultasi keluarga sakinah (setiap hari jam kerja).

(f) Kajian Dhuha.

Dalam kajian sholat dhukha, yang diprakarsai oleh Forum Komunikasi MAS (FORKOMMAS). Ceramah dan pengajian untuk umum, penceramah dan tema bervariasi, populer dan actual. Dilaksanakan setiap bulan ahad akhir. Dimulai pada pukul 07.00 s/d 09.00 WIB.

(g) Peringatan Hari Besar Islam (PHBI).

Ceramah, pengajian umum, dialog dan seminar keagamaan. *Bazar dan seni* baca Al-Qur'an, adzan, hadrah dan lomba-lomba islami lainnya. *Dakwah bil haal*, beasiswa, khitanan massal, pengobatan gratis, dan lain sebagainya. *Kegiatan khusus ramadhan* : ta'jil bersama, tarawih, tadarus, tahajjud, sahur bersama, i'tikaf, takbir, pondok ramadhan, pengumpulan dan pendistribusian zakat fitrah, maal/sedekah.

(h) Dakwah Bil Qalam.

Meliputi Penerbitan bulletin dakwah mingguan dan dwiwulanan. Penerbitan himpunan khutbah dan ceramah. Untuk menumbuhkan minat baca dan menyajikan informasi actual tentang islam dan perkembangannya, serta informasi kegiatan di MAS.

(i) Pembinaan Pasangan Pra nikah.

Peserta calon pengantin yang akan melangsungkan akad nikah di MAS. Dilaksanakan sebulan sekali secara berkelompok. Bertempat di ruang Raudhah MAS.

(j) Bimbingan Manasik Haji / Umrah.

Peserta umum tercatat. Pelaksanaan malam hari (teori dan praktek). Dilaksanakan setahun 2 kali sekali. Bertempat diruang Yasmin MAS.

(k) Shalat Tahajjud Bulanan.

Pelaksanaannya setiap bulan kamis terakhir. Dilaksanakan hingga 20 menit menjelang subuh secara berjamaah. Bertempat di ruang Al-Akbar (Utama) MAS.

(l) Khatmil Al-Qur'an.

Dilantunkan oleh hafadz terbaik. Mustamiin/mustami'at umum. Dilaksanakan 6 bulan sekali. Bertempat diruang Al-Akbar (Utama) MAS.

2) Kegiatan Insidental.

Dalam kegiatan insidental ini ada banyak kegiatan yang meliputi : dzikir Akbar, tahajjud akbar, konsultasi Keluarga Sakinah, dakwah jalan sehat, penyelenggaraan Ikrar Masuk Islam.

b. Pelayanan Sosial (Program Ijtimaiyah).

(a) Layanan zakat, infaq, waqaf dan qurban

Memberi pelayanan kepada donator untuk menerima dan menyalurkan zaka,t infaq dan wakaf. Memberi pelayanan *udhhiyah* (ibadah qurban). Menerima dan menyalurkan kepada yang berhak menerima. Memberi pelayanan *muwakif* (orang yang mewakafkan).

(b) Dakwah penyebaran Al-Qur'an dan buku islami

Sasaran, masjid/musholla, yang sangat membutuhkan, Mulai dari masjid musholla sekitar MAS, Dikembangkan kedaerah rawan kemiskinan dan pemurtadan

(c) Peduli Bencana

Mengajak masyarakat peduli korban bencana alam. Membantu menyalurkan bantuan dari warga kepada korban bencana alam, Layanan Kesehatan. Memberi layanan kesehatan kepada masyarakat sekitar MAS. Pelayanan perawatan jenazah masyarakat sekitar MAS. Berusaha memberi layanan mobil jenazah gratis.

c. Program pendidikan

- 1) Mengadakan Pelatihan dan Meningkatkan Frekwensi Latihan Keagamaan
 - (a) Latihan bagi guru TPQ/Al-Qur'an
 - (b) Latihan bagi guru agama islam/studi islam
 - (c) Latihan bagi guru terjemah Al-Qur'an
 - (d) Latihan bagi imam / khathib / mubaligh
 - (e) Latihan manajemen BAZ
- 2) Mengadakan Pelatihan Teknik dan Manajemen
 - (a) Las listrik dan las karbit
 - (b) Latihan montir sepeda motor

- (c) Latihan manajemen wirausaha
- 3) Mengadakan Kajian Al-Qur'an
- (a) Kajian tafsir tematik
 - (b) Kajian hadits tematik
 - (c) Kajian ulumul qur'an
 - (d) Kajian ulumul hadits
- 4) Mengoperasikan Jaringan Kerja sama
- (a) Membentuk jaringan kerja dengan konsorsium pendidikan, YDSF dan pusat da'wah islam.
 - (b) Membentuk jaringan kerja dengan Lembaga Manajemen Infaq, LPIQ dan LPBA Surabaya dan LIPIA Jakarta.
- 5) Mengadakan Latihan Keagamaan bagi Remas
- (a) Latihan baca tulis Al-Qur'an bagi Remas
 - (b) Latihan sholat khusyu'
 - (c) Latihan muhadhlarah
 - (d) Latihan bagi Pembina SKI sekota Surabaya

- (e) Tadabbur alam Remas
 - (f) Mengadakan latihan teknikal dan manajemen bagi Remas
 - (g) Latihan Manajemen Organisasi
 - (h) Latihan leading of meeting
- 6) Latihan Kewirausahaan
- (a) *Solidity Built Up*
 - (b) Pemagangan khusus Remas
- 7) Evaluasi Program dan Identifikasi Kebutuhan Latihan
- (a) Evaluasi kualifikasi guru TPQ
 - (b) Evaluasi kualifikasi khotib dan imam
- 8) Mendirikan Perpustakaan Masjid
- (a) Workshop penyusunan system dan prosedur perpustakaan masjid
 - (b) Uji coba system dan validasi serta identifikasi kebutuhan hardware penyempurnaan.

2. Tujuan Pelaksanaan Pelayanan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya

Adapun tujuan dari pelaksanaan pelayanan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya adalah untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya. Jika merujuk pada pengertian pelayanan secara sederhana sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung, maka istilah pelaksanaan pelayanan menekankan pada upaya bagaimana mengarahkan umat manusia untuk memakmurkan masjid. Dalam hal ini, tujuan merupakan panduan dalam pelaksanaan pelayanan yang ada di Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya. Adapun tujuan yang mendorong pengurus/ manajemen Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya untuk terus mengembangkan kegiatannya melalui kegiatan pelaksanaan pelayanan yang dilakukan untuk Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya adalah sebagai berikut:

- a. Untuk meningkatkan citra Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.
- b. Untuk membina hubungan dan kerja sama dengan lembaga/ organisasi lain.
- c. Untuk mendorong peningkatan reopotasi dan pengoperasian masjid dengan pelayanan yang memuaskan masyarakat serta denatur.

- d. Untuk menunjukkan komitmen pelayanan masjid yang ramah sehingga tercipta suatu kepercayaan antara donatur dengan pengurus masjid.
- e. Untuk membantu jama'ah/masyarakat dalam memberikan informasi yang akurat tentang keadaan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.
- f. Untuk meningkatkan motivasi kerja bagi pengurus dan manajemen dalam mengurus masjid agar mampu bersaing sehingga semangat dalam memakmurkan masjid.
- g. Untuk mempermudah dalam mengakses informasi kemasyarakatan luas.
- h. Untuk mengarahkan manajemen masjid dalam pengelolaan sumber daya yang tersedia.

3. Nilai Keunggulan Pelayanan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya

Ada beberapa nilai keunikan yang mewakili keunggulan pelayanan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya, diantaranya yaitu :

- a. Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya mempunyai beberapa program yang berbeda dengan masjid-masjid pada umumnya. Diantaranya yaitu program imarah (dakwah dan ibadah), program ijtimaiah (sosial), dan program pendidikan.

b. Layanan dakwah dan ibadah yang mana sering diadakannya ceramah/pengajian umum oleh penceramah populer, diadakan shalat sunnah secara rutin, diadakan kajian islami selesai sholat, pembinaan pasangan pra nikah dan penyelenggaraan ikrar masuk islam.

c. Layanan Sosial

1) LAZ MAS, yang mana pendistribusiannya cukup jelas, meliputi :

(a) Devisi pendidikan dan penembangan SDM melayani : sarana dan prasaran pendidikan dan beasiswa, dakwah kajian dan pelatihan da'i/imam masjid, santunan untuk para guru madrasah diniyah, pengiriman guru agama/ustadz ke daerah-daerah terpencil dan penguatan pendidikan berbasis pesantren di daerah minoritas.

(b) Devisi pemberdayaan umat melayani : bantuan modal usaha pedagang kaki lima, santunan panti asuhan, bantuan peningkatan fisik pendidikan dan tempat ibadah, penanggulangan gisi buruk dan busung lapar dan ashnaf lainnya sesuai syariat.

(c) Devisi bantuan sosial kemanusiaan melayani : bantuan korban bencana alam, bantuan kaum manula, pelayanan pengobatan bagi dhuafa', bantuan kaum cacat, pelayanan mobil jenazah gratis, khitan massal dan distribusi ternak korban.

(d) Devisi hibah dan wakaf melayani : pembangunan panti asuhan.

Layanan Lembaga Amil Zakat Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya meliputi :

(a) Memberi pelayanan kepada donatur untuk menerima dan menyalurkan zakat, infaq dan waqaf.

(b) Memberi pelayanan *udhhiyah* (ibadah qurban)

Menerima dan menyalurkan kepada yang berhak menerima.

(c) Memberi pelayanan *muwakif* (orang yang mewakafkan).

2) Layanan Kesehatan

Ruang poliklinik MAS berada di lantai dasar MAS. Klinik islami ini melayani therapy Bekam, yaitu terapi yang bermanfaat untuk membersihkan kulit tubuh, saluran darah, membuka sumbatan pembuluh darah, mengeluarkan darah kotor bersama zat-zat yang berbahaya bagi tubuh yang diakibatkan oleh makanan, minuman dan obat-obatan yang dikonsumsi. Poliklinik MAS buka setiap harinya khusus untuk pelayanan Bekam buka pada hari senin, rabu dan jumat pada hari kerja.

Poliklinik MAS juga memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat sekitar MAS, memberikan pelayanan gratis pada masyarakat miskin, dan memberikan perawatan jenazah masyarakat sekitar MAS, dan juga berusaha memberikan layanan mobil jenazah gratis. Pada HBI (Hari Besar Islam) pelayanan kesehatan MAS memberikan pelayanan gratis dimasyarakat sekitar MAS. Seperti pada acara memperingati Maulid Nabi Muhammad SAW. MAS mengadakan pengobatan gratis di Balai Kelurahan Pagesangan yang meliputi pemeriksaan mata, cek darah dan penyakit dalam. Pengobatan yang diikuti oleh 200 pasien ini, didukung oleh Forkomas dan BAZ Jatim. Pelayanan ini adalah sebagai salah satu wujud pelayanan kepada masyarakat, terutama dibidang sosial dan kesehatan.

d. Layanan pendidikan

- 1) Mengadakan pelatihan dan Meningkatkan Frekwensi Latihan
- 2) Mengadakan Pelatihan Teknik dan Manajemen
- 3) Mengadakan Kajian Al-Qur'an
- 4) Mengoperasikan Jaringan Kerja sama
- 5) Mengadakan Latihan Keagamaan bagi Remas

6) Evaluasi Program dan Identifikasi Kebutuhan Latihan

7) Latihan Kewirausahaan

Sebagai wujud dari wirausaha, MAS menyediakan Kantin, Koperasi dan Mini market Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya yang berada di lantai dasar MAS. Tepatnya di depan ruang poliklinik MAS. Disini menyediaka *Snack* (makan ringan) dan juga beberapa minuman ringan untuk para pengunjung yang singgah.

8) Mendirikan Perpustakaan Masjid

Perpustakaan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya dibagi menjadi dua ruangan, umum dan anak-anak. Perpustakaan ini menyediakan berbagai buku agama, sosial, teknologi dan juga anak-anak. Perpustakaan ini sering dikunjungi oleh beberapa lembaga formal dan non formal, seperti sekolah TK, Playgroup, dan SD. Selain membaca buku, para siswa juga bisa menyaksikan pemutaran flim islami dan kartun muslim. Untuk labelisasi dan klasifikasi buku, perpustakaan MAS menerapkan sistem komputerisasi, mulai data base buku, pencarian, sampai dengan pendaftaran anggota perpustakaan.

e. Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya adalah salah satu masjid yang mempunyai fasilitas cukup memadai. Adapun fasilitas yang memadai itu termasuk ruangan kantor yang digunakan untuk mengakses serta melayani segala informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat mengenai Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya, dan di MAS sendiri disebut UPT MAS (Unit Pelayanan Terpadu Masjid Agung Surabaya).

Hampir semua aktivitas yang ada di MAS selalu dikoordinasikan dengan UPT MAS, misalnya mulai dari layanan akad nikah, resepsi, pengajian, layanan muallaf dll. Segala aktivitas MAS harus tercatat dan didata di UPT MAS. Untuk layanan pemakaian fasilitas/tempat di MAS, harus secara tertulis. Mulai dari surat masuk sampai contact person jama'ah maupun masyarakat pengguna fasilitas MAS.

Yang melatar belakangi berdirinya Unit Pelayanan Terpadu MAS yaitu untuk memudahkan jama'ah atau masyarakat mendapatkan berbagai info tentang MAS. Sebelum dibentuknya UPT MAS, banyak jama'ah atau masyarakat merasa repot dalam mencari informasi tentang berbagai kegiatan yang ada di Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya, karena ditangani oleh masing-masing Direktorat, apalagi kalau pihak-pihak berkompeten yang dibutuhkan untuk

memberikan informasi sedang tidak ada ditempat. Atas dasar itulah maka dibentuk UPT MAS guna mempermudah pemberian layanan informasi bagi yang membutuhkan.

Keunggulan UPT MAS yaitu mengenai segala informasi Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya bisa diperoleh di UPT MAS, dan informasi-informasi tersebut bisa juga diakses melalui *Website, e-mail, Facebook, SMS Center MAS* dan juga majalah MAS.

f. Dengan adanya pelayanan seperti sekarang ini, Masjid Agung Surabaya sampai sekarang masih dipercaya oleh masyarakat untuk menjadi masjid bertaraf nasional yang patut untuk terus melanjutkan untuk memakmurkan masjid, serta bergerak dibidang sosial dan dakwah.

Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya juga mempunyai stasiun radio, yaitu radio Suara Akbar Surabaya. Dengan frekuensi 97,2 MHz, yang berada di lantai dasar MAS. Radio SAS berfungsi menyiarkan kajian rutin yang berlangsung di MAS, dan juga menyediakan rangkaian kajian keagamaan serta talkshow bersama ustadz yang berkompeten dibidangnya. Siaran SAS FM dapat diperdengarkan setiap hari, terutama bagi yang berjiwa muda tapi tetap penuh dengan kesejukan dan kaya makna. Radio SAS FM

sebagai media pengembangan syiar, pendidikan, ekonomi dan sosial budaya menuju masyarakat yang berakhlaq karimah dengan mengedepankan aspek informasi yang menyejukkan dan memberi nilai demi perbaikan umat. SAS FM merupakan radio swasta dengan format siaran secara umum terdiri dari program pendidikan, keluarga, budaya, ekonomi dan teknologi.

4. Usaha-usaha Untuk Meningkatkan dan Mempertahankan Keunggulan Pelayanan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya

Dengan program-program yang sudah berjalan, pengelola MAS juga pasti akan memperkuat dan mempertahankan serta mengembangkan program yang sudah ada. Sebagai program unggulan, Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya juga berupaya untuk mempertahankan kualitas dan keunggulan-keunggulan pelayanan MAS, diantaranya adalah :

a. Meningkatkan kualitas SDM

- 1) Untuk memakmurkan MAS, salah satunya dengan mengadakan pelatihan-pelatihan bagi para imam, da'I dan tokoh masyarakat untuk dikembangkan dan diajarkan kepada jama'ah dan masyarakat di sekitarnya.

- 2) Membangun profesionalisme kinerja, standart kantoran dan menjadikan manajemen pengelolaan MAS setara dengan perseroan terbatas, jika perlu berstandart ISO.
 - 3) Semangat jihad berupa berkomitmen terhadap *Amanah* telah menginspirasi manajemen MAS untuk memberikan beraneka kegiatan dalam rangka menarik orang datang kemasjid. Tidak hanya ketika Peringatan Hari Besar Islam (PHBI). Jadi, jangan heran kalau MAS juga mengadakan jalan sehat, senam jantung sehat lansia, sampai pameran bunga. Setiap ramadhan ada bazar, Qiyamul lail yang dihadiri oleh ribuan jamaah, dan seterusnya.
- b. Menghidupkan dan memperkuat kegiatan Remaja Masjid
- Program dengan segmentasi remaja masjid Al-Akbar juga cukup unik dan Inofatif. Diupayakan kedepannya, Remas akan selalu inovatif, produktif, kreatif, edukatif dan proaktif disetiap kegiatan yang diadakan MAS dan juga program yang telah tersusun Remas sendiri.
- c. Menerima kritik dan saran.
- d. Membuka sistem pengelolaan masjid secara modern

Berbagai trobosan telah dilakukan, diantaranya adalah :

1) Melakukan program data base jamaah berbasis SMS CENTRE. Dengan program ini, pengelola MAS bisa melakukan komunikasi via SMS Broadcast. Pengelola MAS juga menginformasikan berbagai program ibadah dan dakwah. Sebaliknya, jama'ah juga bisa memberikan kritik dan saran kepada pengelola masjid.

2) Melaksanakan Ngaji Internet, yakni ngaji berbagai tema yang bersumber internet dengan menghadirkan ustadz sebagai pembanding. Ternyata respon jamaah terhadap terobosan baru ini begitu luar biasa.

3) Menyediakan pelayanan informasi MAS

Melalui media cetak, media elektronik (Radio SAS FM dan *SMS Center*) dan juga akses internet seperti : *website*, *e-mail* dan *facebook*.

e. Meningkatkan terus kegiatan sosial

Aksi-aksi sosial harus terus digelar, bahkan kalau bisa menjadi agenda tetap MAS. Pelayanan sosial MAS semakin semarak dan makin bermanfaat bagi umat, berkat donatur.

f. Agenda tetap harus terus berjalan

Memakmurkan masjid lebih sulit dari pada membangunnya. Guna memakmurkan masjid, manajemen MAS senantiasa menjaga keseimbangan antara kegiatan ibadah dan sosial. Begitu juga pendidikan, ruang-ruang diklat dan basement terbuka lebar untuk semua.

g. Mengadakan studi banding.

Untuk memperluas jaringan dan membandingkan manajemen dan pelayanan, MAS juga melakukan study banding dengan masjid-masjid lainnya. Jaringan kerja sama dengan pihak luar juga akan semakin digalakkan.

h. Membuka unit-unit bisnis sekaligus menjadi model penerapan ekonomi berbasis syari'at islam

Seperti halnya yang sudah diterapkan yaitu penyewaan gedung, dan akan diterapkan ekonomi berbasis syari'at islam lainnya.

i. Tertib administratif

Untuk menjadi lembaga atau organisasi yang tertip administratif, langkah-langkah yang diambil oleh UPT MAS yaitu mencatat dan mendata segala aktifitas UPT MAS, mulai surat masuk sampai dengan

Contact person jama'ah maupun masyarakat pengguna fasilitas MAS. Hampir semua aktivitas yang ada di MAS selalu dikoordinasikan dengan UPT MAS, misalnya mulai dari layanan akad nikah, resepsi, pengajian, layanan muallaf dll.

j. Mempertahankan program

Mempertahankan semua program yang sudah baik dan mengupayakan masukan dari berbagai pihak untuk dicanangkannya program baru yang lebih baik.

k. Mencari-cari pola baru yang lebih baik

Membuat program dan menerapkan program-program yang sudah dibuat.

l. Mengevaluasi setiap program baik evaluasi internal maupun evaluasi eksternal

Biasanya melalui angket pendapat dari jamaah.

C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data)

Analisis data adalah bagian dari tahap penelitian kualitatif yang berguna untuk menelaah semua data yang diperoleh. Selain itu juga bermanfaat untuk mengecek kebenaran dari setiap data yang diperoleh. Analisis data juga merupakan implementasi usaha peneliti untuk mengatur

urutan data kemudian mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Mengacu pada data-data dan teori yang telah disajikan dalam halaman terdahulu, maka penulis akan menganalisa secara singkat tentang nilai keunggulan bidang pelayanan Masjid Nasional Al-Akbara Surabaya.

Dalam pengelolaan analisis data sesuai dengan karakter penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif yang tak lain datanya sebagian besar mengacu pada metode observasi dalam penelitian ini. Peneliti merasa metode observasi ini sangat membantu peneliti dalam melakukan proses analisis. Karena saat ini peneliti telah terjun langsung dalam obyek, serta sebagai pelaku tindakan penelitian. Jadi, peneliti sedikit banyak telah mengetahui tentang beberapa kegiatan pelayanan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.

1. Bidang Pelayanan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya

Adapun bidang pelayanan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya meliputi :

a. Pelayanan Dakwah dan Ibadah (Program Imarah)

Program Imarah mempunyai 2 (dua) kegiatan inti yaitu : kegiatan rutin dan kegiatan insidental. Kegiatan rutin diantaranya adalah dilaksanakannya jamaah sholat sunnah, kajian-kajian selesai sholat, peringatan hari besar islam, bimbingan dan pembinaan, serta

khatmil Al-Qur'an. Sedangkan kegiatan insidental yaitu diadakannya dzikir akbar, tahajjud akbar, dakwah jalan sehat, penyelenggaraan ikrar masuk islam dan konsultasi keluarga sakinah.

b. Pelayanan Sosial (Program Ijtimaiyah)

Program Ijtimaiyah MAS meliputi layanan-layanan sosial, seperti peduli bencana, layanan kesehatan, layanan zakat, infaq, waqaf dan qurban.

c. Pelayanan Pendidikan

Sedangkan pelayanan pendidikan MAS implementasikan dengan mengadakan pelatihan dan meningkatkan frekwensi latihan keagamaan, serta mengadakan kajian Al-Qur'an, juga mendirikan perpustakaan masjid dan mengoperasikan jaringan kerja sama.

2. Nilai Keunggulan Pelayanan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya

a. Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya mempunyai beberapa program yang berbeda dengan masjid-masjid pada umumnya, yaitu program imarah (dakwah dan ibadah), program ijtimaiyah (sosial), dan program pendidikan.

b. Layanan dakwah dan ibadah yang mana sering diadakannya ceramah/pengajian umum oleh penceramah populer, diadakan shalat

sunnah secara rutin, diadakan kajian islami selesai sholat, pembinaan pasangan pra nikah dan penyelenggaraan ikrar masuk islam.

c. Layanan Sosial

- 1) LAZ MAS, yang mana pendistribusiannya cukup jelas.
- 2) Layanan Kesehatan oleh poliklinik MAS.

d. Layanan pendidikan

- 1) Mengadakan pelatihan dan Meningkatkan Frekwensi Latihan
- 2) Mengadakan Pelatihan Teknik dan Manajemen
- 3) Mengadakan Kajian Al-Qur'an
- 4) Mengoperasikan Jaringan Kerja sama
- 5) Mengadakan Latihan Keagamaan bagi Remas
- 6) Evaluasi Program dan Identifikasi Kebutuhan Latihan
- 7) Latihan Kewirausahaan
- 8) Mendirikan Perpustakaan Masjid

e. Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya adalah salah satu masjid yang mempunyai fasilitas cukup memadai. Adapun fasilitas yang memadai itu termasuk ruangan kantor yang digunakan untuk

mengakses serta melayani segala informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat mengenai Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya, dan di MAS sendiri disebut UPT MAS (Unit Pelayanan Terpadu Masjid Agung Surabaya).

f. Guna memakmurkan masjid, serta bergerak dibidang sosial dan dakwah Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya juga mempunyai stasiun radio, yaitu radio Suara Akbar Surabaya. Radio SAS berfungsi menyiarkan kajian rutin yang berlangsung di MAS, dan juga menyediakan rangkaian kajian keagamaan serta talkshow bersama ustadz yang berkompeten dibidangnya.

3. Strategi untuk Meningkatkan dan Mempertahankan Keunggulan Pelayanan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya

a. Diferensiasi Produk

Kreatifitas yang tinggi dalam menciptakan program serta keunikan pelayanan yang lebih menarik, sejuk, aman, nyaman, menyenangkan, karyawan yang ramah, terampil, berwawasan dan mampu mewujudkan dalam keseharian sehingga lebih dinikmati oleh jamaah.

b. Diferensiasi Kualitas Pelayanan

Kreativitas yang tinggi mengharmoniskan unsur-unsur kualitas pelayanan, sehingga kualitas jasa/pelayanan yang dirasakan oleh konsumen/jamaah melebihi harapan.

c. Diferensiasi Citra

Citra identik dengan atribut adalah sebuah karakteristik yang khusus atau pembeda dari penampilan seseorang atau benda. Disini citra Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya cukup dikenal masyarakat luas sebagai citra yang baik, masjid dengan pelayanan yang baik, arsitektur bangunan masjid yang menawan serta areanya yang luas.

d. Beradaptasi dengan perubahan teknologi yang tepat.

Menggunakan sumber daya yang langka secara bijaksana untuk mempertahankan biaya yang serendah mungkin.

4. Kriteria Standar Keunggulan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.

- a. Memiliki sarana buang air kecil yang tidak menyebabkan najis.
- b. Memiliki alat pencuci lantai untuk menghilangkan najis (bermanfaat jika ada hewan yang najis masuk ke masjid, atau kotoran binatang di area suci masjid).

- c. Memiliki rancangan kurikulum materi khutbah jumat, berdasarkan prioritas kepentingan.
- d. Memiliki serta menjalankan struktur organisasi untuk mengelola masjid, dari masjid kecil hingga masjid nasional.
- e. Meneliti bahan untuk karpet, sajadah yang paling mudah dibersihkan dari najis.
- f. Selalu meng-*up date* seluruh struktur bagian dalam masjid sehingga udara dapat mengalir dengan baik (mengatasi permasalahan masjid yang panas sehingga jamaah khusyuk karena banyak berkeringat).⁵⁸

5. Perbedaan Keunggulan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya dengan Masjid yang lain.

Adapun perbedaan MAS dengan masjid yang lain sangat banyak sekali, karena setelah ditinjau dari berbagai fasilitas yang dimiliki MAS. Mas termasuk salah satu Masjid yang terbesar di Indonesia, selain itu MAS juga memiliki fasilitas WIFI LAN yang ada setiap saat. Adapun fasilitas MAS yang lain juga masih banyak lagi, seperti area lahan parkir yang luas, karena sering banyaknya pengunjung MAS yang datang dari berbagai wilayah. Sistem Informasinya bisa diakses melalui internet, *on line* setiap saat. MAS juga menyediakan tempat-tempat tersendiri untuk para pengunjung yang ingin menikmati keindahan. Selain itu, MAS juga

⁵⁸ Noverini, 2010, *Pengembangan standar keunggulan masjid*, diakses pada tanggal 21/07/11 pukul 11.00 WIB, <http://noverino.wordpress.com/2010/08/06/pengembangan-standar-masjid-dan-lembaga-akreditasi-masjid/>

menyediakan gedung untuk acara pengajian, pernikahan, dan acara lainnya.

Untuk acara pernikahan MAS memiliki berbagai macam pilihan ruang pada acara pernikahan.