

## Hubungan Petunjuk Prestasi Utama Fasilitas Masjid dan Tahap Kepuasan Pengguna Menerusi SERVQUAL di Terengganu

### *The Relationship Between the Main Performance Indicators of Mosque Facilities and the Level of User Satisfaction Through SERVQUAL in Terengganu*

Siti Nur Zahirah Zawawi<sup>1</sup>, Mohd Hafizal Ishak<sup>1,2\*</sup>

<sup>1</sup> Jabatan Pengurusan Harta Tanah, Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, Parit Raja, 86400, MALAYSIA

<sup>2</sup> Pusat Perkhidmatan Pengurusan Projek, Harta Tanah dan Fasilitas (PROFMS), Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, Parit Raja, 86400, MALAYSIA

\*Corresponding Author: [mhafizal@uthm.edu.my](mailto:mhafizal@uthm.edu.my)

DOI: <https://doi.org/10.30880/rmtb.2024.05.01.119>

#### Maklumat Artikel

Diserah: 31 Mac 2024

Diterima: 30 April 2024

Diterbitkan: 30 Jun 2024

#### Kata Kunci

Petunjuk prestasi utama fasilitas, kepuasan pengguna, SERVQUAL, masjid.

#### Abstrak

Masjid yang terletak di Terengganu menarik perhatian pelancong dari dalam dan luar negara dengan senibina yang unik, disertai fasilitas dan kemudahan yang memenuhi keperluan para pengunjung. Terdapat variasi masjid di Terengganu termasuk masjid pelancongan, masjid negeri, masjid daerah, dan masjid universiti. Kajian ini dilakukan untuk mengenalpasti petunjuk prestasi utama fasilitas masjid serta menganalisis petunjuk prestasi utama pengurusan fasilitas masjid dengan tahap kepuasan pengguna menerusi elemen Servqual. Untuk mencapai objektif kajian, kaedah kuantitatif telah diterapkan melalui pelaksanaan kajian soal selidik terhadap Jabatan Agama Islam Negeri Terengganu, ahli jawatan kuasa masjid, dan pengguna masjid di seluruh negeri Terengganu seramai 70 orang responden. Dalam penelitian ini, penyelidik berhasil mengidentifikasi petunjuk prestasi utama fasilitas masjid di Terengganu. Hasil objektif kajian pertama didapati bahawa petunjuk prestasi utama fasilitas masjid bagi penggunaan ruang mempunyai nilai purata yang tinggi manakala petunjuk prestasi utama fasilitas masjid bagi kadar kecekapan kerja yang dilaksanakan mempunyai nilai purata yang paling rendah. Hasil kajian objektif kedua mendapati petunjuk prestasi utama pengurusan masjid mempunyai nilai signifikan yang tinggi. Justeru itu, penyelidik berpendapat bahawa petunjuk prestasi utama fasilitas masjid adalah pengurusan masjid yang mempunyai pengaruh sangat kuat dengan tahap kepuasan pengguna masjid di Terengganu.

## Keywords

Facilities key performance indicator, user satisfaction, SERVQUAL, mosque.

## Abstract

The mosque located in Terengganu attracts attention from both domestic and international tourists with its unique architecture, accompanied by facilities that meet the needs of visitors. There are various types of mosques in Terengganu, including tourist mosques, state mosques, district mosques, and university mosques. This study was conducted to identify key performance indicators of mosque facilities and analyze the key performance indicators of mosque facility management with the satisfaction level of users through SERVQUAL elements. To achieve the research objectives, a quantitative method was applied through a survey conducted with 70 respondents, including the Islamic Religious Department of Terengganu, mosque committee members, and mosque users across the state. In this research, the researcher successfully identified key performance indicators of mosque facilities in Terengganu. The first research objective found that key performance indicators for space utilization have a high average value, while key performance indicators for the efficiency of implemented work have the lowest average value. The results of the second research objective found that key performance indicators for mosque management have a significantly high value. Therefore, the researcher concludes that key performance indicators of mosque facilities strongly influence the satisfaction level of mosque users in Terengganu.

## 1. Pengenalan

Masjid merupakan lambang kepada pembangunan Islam di sesebuah tempat yang mempunyai penduduk beragama Islam (Adnan, 2018). Masjid berfungsi dalam penyampaian dakwah dengan mengambil kira aspek kesihatan, keselamatan persekitaran, dan kewangan (Halim, et al., 2020). Masjid juga berperanan penting dalam melindungi, memperkasa, dan menyatukan masyarakat bagi menyediakan pemerkasaan yang berkualiti tinggi, moden dan bertolak ansur, selain kepentingan strategiknya sebagai pusat pertumbuhan manusia (As-Salafiyah, 2020). Selain itu, masjid juga menjadi pusat informasi Islam seperti usrah atau ceramah agama, program mengaji Al-Quran dan pusat Zakat (Saiful, et al., 2011). Dalam menghadapi perkembangan aktiviti yang pelbagai, keperluan untuk menyediakan fasiliti masjid yang terbaik menjadi semakin penting. Oleh itu, keberkesanan kualiti fasiliti perlu dikekalkan pada tahap optimum agar dapat memenuhi setiap keperluan pengguna, sekaligus memberikan kepuasan yang tertinggi kepada mereka (Ichwan, 2023). Petunjuk prestasi utama (KPI) berperanan dalam menilai tahap pengurusan masjid mengikut garis panduan yang dikeluarkan oleh Jabatan Agama Islam di setiap Negeri. Sementara itu, pemahaman terhadap kepuasan pengguna menjadi kritikal untuk menilai sejauh mana keberkesanan pengurusan fasiliti tersebut dalam memenuhi harapan dan keperluan jemaah masjid. Kaedah Servqual menjadi pendekatan yang sesuai dalam menilai tahap kepuasan pengguna, memfokuskan kepada lima dimensi kualiti perkhidmatan iaitu responsive, kebolehpercayaan, ketara, jaminan, dan empati. Dengan menggabungkan aspek pengurusan fasiliti melalui KPI dan persepsi pengguna melalui Servqual, kajian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualiti pengurusan fasiliti masjid dan sejauh mana ia memenuhi harapan serta kepuasan pengguna. Kajian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang signifikan dalam meningkatkan pengurusan fasiliti masjid, sekaligus memberi panduan kepada pihak berkepentingan dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan dan kepuasan pengguna dalam konteks keagamaan dan sosial masyarakat.

### 1.1 Penyataan Masalah

Berdasarkan statistik, terdapat pelbagai jenis masjid di Terengganu yang menjadi satu daya tarikan bagi pelancong di dalam negeri mahupun luar. Masjid di Terengganu adalah diurus serta dikawal oleh Jabatan Hal Ehwal Agama Negeri Terengganu (JHEAT) terutamanya bagi pelantikan ahli jawatan kuasa bahagian pengurusan masjid. Majlis Agama Islam Dan Adat Negeri Terengganu (MAIDAM) serta Kerajaan Negeri berperanan dalam menguruskan segala masalah yang berlaku berkaitan kos penyelenggaraan supaya masjid-masjid dapat beroperasi dengan baik. Isu kekurangan kelengkapan masjid juga merupakan satu isu yang penting, bagi pengurusan masjid (Utusan, 2018). Terdapat beberapa isu yang berkaitan petunjuk prestasi utama fasiliti pengurusan masjid yang memerlukan pemerkasaan yang produktif (Muin, et al., 2022). Isu pentadbiran masjid dalam menjalankan penyelenggaraan menjadi aspek penting yang perlu dipertimbangkan. Masalah penyelenggaraan yang berlaku begitu lama menyebabkan cabaran bagi pihak pengurusan masjid dalam mengekalkan identiti sebuah masjid (Adnan, 2018). Penyelenggaraan fasiliti seperti struktur bangunan,

kelengkapan masjid serta kemudahan-kemudahan asas yang terjejas berikutan faktor 'usia' mahupun aspek iklim alam sekitar seperti banjir yang menyebabkan kerosakan terutamanya karpet, kerusi, dan peralatan (Adnan, 2018). Ini menunjukkan, petunjuk prestasi sesebuah masjid dapat diukur dengan penyediaan dan pengawalan fasiliti yang lengkap (Nurul, 2011). Selain itu, isu kapasiti ruang solat juga merupakan masalah yang sering berlaku pada kebanyakan masjid terutamanya masjid di Kawasan luar bandar mahupun dibandar (Utusan, 2018). Hal ini berlaku, berikutan peningkatan jumlah penduduk yang berpindah ke bandar, dan masalah ini menjadikan kapasiti ruang solat yang tersedia adalah terhad terutamanya pada waktu solat Jumaat dan solat berjemaah. Pengurus bagi pentadbiran pengurusan masjid yang berpengalaman dan berpengetahuan tentang hal-hal yang berkaitan pengurusan fasiliti amatlah diperlukan dalam menyelesaikan permasalahan berkaitan ruangan solat ini, (Yusran, 2023).

## 1.2 Persoalan Kajian

Persoalan kajian yang dibentuk oleh pengkaji dalam kajian ini ialah:

- Apakah petunjuk prestasi utama fasiliti masjid.
- Apakah hubungan diantara petunjuk prestasi utama fasiliti masjid dan tahap kepuasan pengguna.
- Bagaimanakah Servqual boleh digunakan bagi tujuan menganalisis hubungan tersebut.

## 1.3 Objektif Kajian

Kajian ini telah menyenaraikan beberapa objektif utama iaitu:

- Untuk mengenalpasti petunjuk prestasi utama fasiliti masjid di Terengganu.
- Untuk menganalisis petunjuk prestasi utama pengurusan fasiliti masjid dengan tahap kepuasan pengguna menerusi elemen Servqual.

## 1.4 Skop Kajian

Kajian akan dijalankan di Negeri Terengganu dengan mengambil kira lokasi kajian yang merangkumi jenis Masjid seperti Masjid Pelancongan, Masjid Negeri, Masjid Universiti dan Masjid Daerah.

## 2. Kajian Literatur

Kajian literatur ini membincangkan lebih mendalam terhadap petunjuk prestasi utama fasiliti masjid dan servqual terhadap tahap kepuasan pengguna. Beberapa aspek yang diketengahkan di dalam kajian literature ini, iaitu dari segi definisi, elemen petunjuk prestasi utama dan elemen servqual yang mempengaruhi tahap kepuasan pengguna dan perkaitan elemen petunjuk prestasi utama dengan elem servqual melalui kerangka teori.

### 2.1 Definisi Petunjuk Prestasi Utama

Petunjuk prestasi utama ialah petunjuk asas yang digunakan untuk menilai ciri penting dalam mengukur kemajuan dalam sesebuah organisasi, khususnya masjid, melalui proses analisis dan pemantauan. Organisasi yang menyediakan perkhidmatan dan pembuatan memerlukan pengurusan fasiliti untuk menentukan keberkesanan prestasi berdasarkan faktor tertentu (Amaratunga, 2000). Petunjuk prestasi adalah signifikan kerana ia mungkin mengenal pasti keberkesanan dan kekurangan sesebuah organisasi dalam menjalankan tugas seperti elemen kewangan dan pentadbiran, kemudahan yang ditawarkan, dan operasi yang dijalankan (Weber & Thomas 2005). Penggunaan petunjuk prestasi utama dalam pengurusan organisasi kurang mendapat perhatian. Ini kerana, penetapan tujuan atau teknik pengukuran terbaik bagi sesebuah organisasi adalah mencabar kerana banyaknya aktiviti yang perlu diselesaikan (Klimaitiaene, et al., 2020). Berdasarkan Sarel, (2014) Dalam menilai sesebuah masjid terdapat beberapa aspek perlu dikaji dalam mencapai maklumat yang diperlukan. Strategi perancangan penting dalam menyediakan pengurusan fasiliti yang lengkap dan memenuhi keperluan seperti penyelenggaraan serta penjagaan kualiti kebersihan dan perlulah memastikan penjagaan tersebut tercapai dengan tahap kualiti yang tertinggi (Ja'afar, 2022). Kajian tentang penilaian petunjuk prestasi utama fasiliti adalah berperanan dalam menentukan fungsinya berdasarkan strategi serta objektif yang ingin dicapai. Terdapat tiga aspek penting iaitu, aspek kesihatan atau keselamatan, aspek kefungsi serta kecekapan dan aspek estetika dan sosiobudaya. Petunjuk prestasi utama (KPI) merupakan satu indikator penting dalam menilai sesebuah prestasi masjid dengan pemilihan indikator yang berkaitan dengan organisasi tersebut. Dengan menggunakan petunjuk prestasi utama (KPI), aktiviti masjid dapat dipantau dengan pemilihan objektif dalam mendapatkan hasil data yang tepat dan boleh diukur (Klimaitiaene, et al., 2020).

### 2.1.1 Elemen Petunjuk Prestasi Utama

Menurut Sarel, et al, (2014), terdapat beberapa elemen petunjuk prestasi utama (KPI). Berikut merupakan elemen petunjuk prestasi utama (KPI) yang dinyatakan:

**Jadual 1** Elemen KPI (Sumber: Nordin & Hassan, 2019; Weber & Thomas, 2005; Amin, 2020; Sarel, et al., 2014; Rahman, et al., 2015; Yatim, et al., 2011; Klimaitiene, et al., 2020; Yusran & Jumardi, 2022)

Bil.	Elemen KPI	Keterangan
1.	Pembelajaran dan persekitaran (Rahman, 2015; Yatim 2011)	Pembelajaran dan persekitaran yang merupakan ruangan pembelajaran bagi usrah, ceramah agama serta kelas fardhu ain. Persekitaran masjid yang menarik seperti struktur bangunan yang unik dan sesuai untuk dijadikan lokasi majlis perkahwinan iaitu akad nikah dengan kawasannya yang sesuai untuk bergambar.
2.	Ruang dan fasiliti (Weber & Thomas, 2005; Rahman, 2015)	Ruang dan fasiliti masjid adalah kemudahan seperti penyediaan akses jalan kepada orang ramai terutamanya laluan kepada golongan OKU. Akses jalan tersebut, perlulah mesra kepada semua penggunanya iaitu struktur jalan yang berkonkrit dan boleh diakses kepada mereka yang menggunakan kerusi roda. Penyediaan fasiliti masjid dimanfaatkan dengan baik dalam memberi keselesaan kepada pengguna seperti penyediaan kawasan riadah iaitu bangku, pondok kecil dan sebagainya.
3.	Penggunaan Ruang (Sarel, 2014)	Ruang masjid merupakan satu elemen yang penting dalam penyediaan kemudahan kepada pengguna. Ruangan solat yang terhad mahupun luas akan mempengaruhi kapasiti jemaah pada sesuatu masa terutamanya bagi para jemaah yang menjalankan ibadah seperti solat Jumaat.
4.	Kadar penyelenggaraan (Sarel, 2014)	Kadar Penyelenggaraan dapat diukur melalui tahap responsif Unit Teknikal bahagian penyelenggaraan dalam penyelesaian masalah yang berkaitan fasiliti masjid. Faktor penyelenggaraan dapat membantu tahap prestasi pengurusan masjid serta dapat mengurangkan kos yang mungkin akan ditanggung oleh pihak masjid pada masa akan datang.
5.	Kualiti barang yang digunakan (Sarel, 2014)	Kejujuran dalam menjalankan kerja-kerja penyelenggaraan mahupun proses pembinaan adalah melalui penggunaan barangan yang berkualiti tinggi bagi mengelak kerja tersebut berulang kembali pada masa akan datang. Kualiti barang yang digunakan tersebut dapat diukur melalui pemeriksaan secara berkala dan mengejut kepada kontraktor bagi tender tersebut.
6.	Kos penyelenggaraan (Sarel, 2014)	Kos penyelenggaraan adalah untuk menilai Pengurus masjid dalam menyediakan serta menentukan keputusan dalam kos perbelanjaan penyelenggaraan yang diperlukan bagi menambah baik fasiliti dan struktur bangunan yang telah sedia ada.
7.	Kadar kecekapan Proses kerja (Sarel, 2014)	Kadar kecekapan dalam melakukan kerja-kerja penyelenggaraan dapat diukur melalui berapakah jumlah penyelenggaraan dilakukan bagi menyelesaikan masalah itu berlaku berulang kali. Kecekapan proses kerja memberi maksud sejauhmanakah ketelitian penyelenggara dalam mencari punca masalah serta menyelesaikan melalui pemberitahuan kepada pihak pengurusan masjid.
8.	Papan Kenyataan (Yatim, 2011)	Kebanyakan masjid yang besar mempunyai papan tanda sebagai tanda peringatan atau informasi yang penting dan juga menarik. Papan tanda yang lengkap dengan informasi seperti penunjuk arah kepada kawasan solat bahagian wanita, lelaki serta tandas, papan tanda ustaz jemputan bagi ceramah mingguan, carta organisasi, hadis yang memberi peringatan kepada umat islam dan sebagainya.
9.	Pengurusan pentadbiran masjid (Sarel, 2014; Klimaitiene, et al., 2020; Salamun, 2016)	Setiap Masjid mempunyai struktur pengurusan dan kepimpinan dalam bidang pentadbiran. Pentadbiran masjid ditadbir oleh jawatankuasa yang dipilih oleh Jabatan Agama. Pengurusan masjid yang dilantik mengalas tugas yang berat dalam menjalankan operasi seperti masjid-masjid besar yang lain dengan azan pada waktunya oleh bilal dan imam yang dilantik menjadi imam pada waktu solat harian.

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| 10. Kemudahan sokongan (Yatim, 2011) | Dengan penyediaan kemudahan sokongan seperti jam penanda masuknya waktu solat, sejadah, telekung merupakan aspek penting bagi wanita, ruangan atau bilik mandi sekiranya ada dan lain-lain aspek yang mungkin penting kepada para pengguna. |
|--------------------------------------|---|

## 2.2 Elemen Servqual

Menurut Aleksandra, et al., (2021), Servqual merupakan kaedah mengukur tahap kepuasan pengguna terhadap petunjuk prestasi utama fasiliti masjid di Terengganu. yang meliputi kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh sesebuah organisasi dalam memenuhi keperluan dan kehendak bagi para pengguna. Pengukuran secara servqual adalah menggunakan pemboleh ubah yang bersesuaian yang organisasi tersebut

**Jadual 2** Elemen Servqual terhadap kepuasan pengguna (Sumber: Jonkisz, 2021; Buttle, 1994; Pasaribu, et al., 2017; Nordin & Hassan, 2019; Bakar, et al., 2022; Yusran, 2022; Mustari, 2008; Rosyada, 2023; Panilasari, 2021; Yusof, 2015)

Bil.	Jenis Rumah	Keterangan
1.	Responsif	Respon pihak pengurusan masjid dalam menyelesaikan isu perkhidmatan pengguna, penyediaan fasiliti serta penyelenggaraan fasiliti. Responsif ialah bergantung kepada komitmen pihak pengurusan dalam mengambil langkah yang proaktif dalam penyelesaian serta membuat keputusan terhadap kualiti persediaan perkhidmatan fasiliti pada suatu keadaan.
2.	Kebolehpercayaan	Kebolehpercayaan merupakan keupayaan pengurusan masjid dalam melaksanakan dan menyediakan perkhidmatan yang meliputi aktiviti, pengawalan dana kewangan, penyelenggaraan fasiliti dan sebagainya
3.	Ketara	Ketara dapat diterangkan dari sudut asset sesebuah masjid adalah seperti tanah, bangunan, kenderaan, alat-peralatan dan perabot. Penggunaan dan pengawalan asset ketara adalah penting dalam penyampaian mutu perkhidmatan yang baik. Kemudahan yang paling penting adalah alat pembesar suara, mikrofon, televisyen, jam elektronik, karpet, kerusi, almari penyimpanan al-quran, sejadah serta telekung dan sebagainya
4	Jaminan	Jaminan terhadap keselamatan merupakan tahap keselamatan yang titik beratkan dalam penyelenggaraan masjid supaya dapat melindungi penggunaanya dari bahaya
5.	Empati	Nilai empati dalam pengurusan masjid merupakan seperti melalui pemerhatian dan aduan yang dibuat kepada pihak pengurusan masjid, mereka mengambil inisiatif dalam penyediaan keperluan kepada pemerhatian tersebut. Pemerhatian tersebut adalah seperti fasiliti dan ruang bagi memenuhi kehendak dan keperluan pengguna. Penyediaan ruang solat seperti ruang khas bagi musafir yang dilengkapi fasiliti seperti kipas, sejadah dan telekung dan ruang mandi.

## 2.3 Kepuasan Pengguna

Menurut Krisnaldy & Senen (2017), kepuasan pengguna adalah perasaan yang dirasakan oleh seseorang individu adalah berbeza dengan individu lain. Kepuasan pengguna dapat diukur melalui tahap perkhidmatan yang disediakan pihak masjid untuk memenuhi keperluan jemaah, yang mempengaruhi sikap mereka terhadap kemudahan tersebut (Rahat, et al., 2020). Penyediaan perkhidmatan yang berkualiti dan memahami permintaan serta keperluan para jemaah akan mempengaruhi tahap kepuasan pengguna, melalui pembinaan imej dan reputasi masjid yang baik (Panilasari, 2021). Menurut Azhar, et al., (2022), pihak pengurusan masjid yang dipilih oleh pihak berkuasa seperti jabatan agama berperanan penting dalam memberikan perkhidmatan masjid yang terbaik dalam memenuhi tahap kepuasan pengguna. Perkhidmatan operasi masjid dari konteks pengurusan yang berjaya iaitu tertumpu kepada tempat, pengguna, proses dan teknologi (Bakri, et al., 2018). Usaha yang dilaksanakan pihak pengurusan masjid mampu memberikan pengalaman kepuasan serta menjadikan masjid itu sebagai pilihan utama buat mereka dalam menjalankan ibadah seperti solat jumaat (Rosyada, 2023).

## 2.4 Kerangka Teori

Kerangka teori ini dibina bagi perbincangan kajian untuk mengenalpasti petunjuk prestasi utama fasiliti masjid yang paling penting berdasarkan tahap kepuasan pengguna menggunakan kaedah servqual. Dalam mengkaji tahap kepuasan pengguna, elemen petunjuk prestasi utama fasiliti adalah berperanan dalam mendapatkan hasil



kajian khususnya aspek kefungsiian dan kecekapan (Sarel, 2014). Kefungsiian dan kecekapan yang meliputi pembelajaran & persekitaran, ruang dan fasiliti, penggunaan ruang, kadar penyelenggaraan, kualiti barang yang digunakan, kos penyelenggaraan, kecekapan proses kerja, papan kenyataan, pengurusan pentadbiran masjid dan kemudahan sokongan. Petunjuk prestasi utama ini akan dikaitkan dengan elemen servqual iaitu responsif, kebolehppercayaan, ketara, jaminan, dan empati dalam menilai tahap kepuasan pengguna terhadap fasiliti masjid, (Buttle, F. 1994; Aleksandra, et al., 2021; Zaid & Sudarmo, 2018). Oleh itu, perkaitan elemen-elemen kefungsiian dan kecekapan dengan elemen servqual tersebut dapat mengenalpasti petunjuk prestasi utama fasiliti masjid melalui impak tahap kepuasan penggunanya.



Rajah 1 Kerangka teori

### 3. Metodologi Kajian

Kajian ini mempunyai tiga peringkat metodologi. Peringkat pertama adalah mengenai penyelidikan latar belakang, dengan mendapatkan maklumat penting responden. Peringkat kedua memfokuskan kepada mengenalpasti petunjuk prestasi utama fasiliti masjid di Terengganu, dan peringkat ketiga menganalisis petunjuk prestasi utama pengurusan fasiliti masjid dengan tahap kepuasan pengguna menerusi elemen servqual.

#### 3.1 Peringkat Pertama

Pada peringkat pertama adalah dengan perbentangan idea serta hasil perbincangan bersama-sama penyelia bagi menetapkan tajuk kajian, persoalan kajian, objektif kajian dan fokus lokasi kajian yang hendak dijalankan. Pada peringkat ini, penting dalam mengenalpasti kesemua elemen kajian dalam mendapat hasil kajian pada peringkat kedua dan ketiga.

#### 3.2 Peringkat Kedua

Peringkat kedua adalah untuk pencapaian objektif pertama penyelidikan, iaitu untuk mengenalpasti petunjuk prestasi utama fasiliti masjid. Pada peringkat ini, penyelidik menjalankan kajian kuantitatif atau soal selidik berkaitan dengan komponen-komponen petunjuk prestasi utama fasiliti masjid. Kaedah pengumpulan data yang dilakukan ialah menggunakan data kuantitatif terhadap jenis-jenis masjid yang dipilih sekitar negeri Terengganu dengan sebanyak 70 orang responden. Skala Likert dari 1 hingga 5 akan digunakan dalam soal selidik ini untuk menganalisis setiap data responden sama ada Sangat tidak setuju, tidak setuju, sederhana, setuju dan sangat tidak bersetuju. Hasil data yang diperolehi dianalisis menggunakan analisis deskriptif serta dihuraikan bagi menentukan komponen manakah yang paling utama buat masjid di Terengganu. Elemen petunjuk prestasi utama fasiliti yang merupakan pemboleh ubah bagi menentukan tahap kritikal pengurusan fasiliti terhadap kefungsiian dan kecekapan masjid di Negeri Terengganu.

##### 3.2.1 Sampel Penyelidikan

Kajian populasi dan sampel adalah teknik yang menerangkan perkara yang berkaitan dengan populasi, sampel, dan juga responden. Sampel penyelidikan bagi kajian ini adalah merangkumi 12 jenis masjid yang terdapat di

negeri Terengganu mengikut jenis-jenis masjid dan sebanyak 70 orang responden kajian. Responden tersebut adalah penduduk setempat, Jabatan Agama dan pihak pengurusan masjid. Berikut merupakan senarai masjid yang dipilih bagi lokasi kajian:

**Jadual 3** Senarai masjid

No	Masjid	Jenis Masjid
1	Masjid Kristal Kuala Terengganu	Pelancongan
2	Masjid Tengku Tengah Zaharah, Masjid Terapung	Pelancongan
3	Masjid 8 Kubah Jerteh	Pelancongan
4	Masjid Ulul Albab	Pelancongan
5	Masjid Sultan Zainal Abidin	Negeri
6	Masjid Universiti Sultan Zainal Abidin (Unisza)	Universiti
7	Masjid Sultan Ahmad: Kemaman	Daerah
8	Masjid Tengku Ampuan Intan Zaharah: Dungun	Daerah
9	Masjid Sultanah Nur Zahirah: Marang	Daerah
10	Masjid Al-Muktafi Billah Shah: Kuala Terengganu	Daerah
11	Masjid Nasiruddin Shah: Kuala Besut	Daerah
12	Masjid Sultan Mahmud: Hulu Terengganu	Daerah

### 3.2.2 Instrumen Kajian

Kaedah analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan. Data yang diperolehi akan dianalisis dengan menggunakan jadual atau carta bagi membentangkan hasil kajian bagi objektif pertama dan kedua. Selain itu, faktor analisis juga digunakan dalam peringkat ini untuk menentukan petunjuk prestasi utama fasiliti masjid terhadap kepuasan pengguna.

### 3.3 Peringkat Ketiga

Peringkat ketiga, pencapaian objektif kedua iaitu dalam menganalisis petunjuk prestasi utama pengurusan fasiliti masjid dengan tahap kepuasan pengguna menerusi elemen Servqual. Pada peringkat ini, penyelidik menjalankan kajian kuantitatif atau soal selidik berkaitan dengan elemen servqual kepada 70 orang responden. Kajian yang dilakukan adalah menggunakan kaedah kajian kuantitatif yang berbentuk borang soal selidik pada bahagian C. Skala likert dari 1 hingga 5 digunakan dalam soal selidik ini, iaitu sangat tidak berpuas hati, berpuas hati, sederhana, berpuas hati, sangat berpuas hati. Hasil data yang diperolehi bagi kedua-dua bahagian iaitu B dan C digunakan dengan menganalisis, analisis korelasi. Analisis korelasi dijalankan bagi mendapatkan hubungan di antara petunjuk prestasi utama fasiliti masjid dengan kepuasan pengguna. Pada hasil kajian, tahap kepuasan pengguna dapat menentukan petunjuk prestasi utama fasiliti masjid di Terengganu.

## 4. Hasil Dan Analisis Dapatan Kajian

Pada bahagian ini, akan menerangkan hasil dapatan dan analisis kajian yang menggunakan kaedah kuantitatif iaitu soal selidik "google form". Hasil dapatan analisis ini penting, kerana ia akan menentukan sama ada objektif yang telah ditetapkan akan terjawab ataupun sebaliknya.

### 4.1 Demografi Responden

Borang soal selidik yang menggunakan *google form* telah diedarkan kepada semua responden melalui mesej, *whatsapp*, dan secara terus atau fizikal dengan jemaah-jemaah masjid di sekitar Terengganu. Hasil pengambilan data tersebut, diperolehi dan dianalisis menggunakan perisian SPSS bagi mendapatkan hasil dapatan kajian. Kajian ini melibatkan 70 orang responden, yang terdiri daripada 33 orang responden lelaki iaitu sebanyak (47.1%) manakala bagi responden perempuan pula terdiri daripada 37 orang iaitu sebanyak (52.9%). Berdasarkan hasil dapatan pekerjaan responden, menunjukkan majoriti yang menggunakan masjid adalah dalam kalangan pelajar dengan nilai yang tertinggi (34.3%) atau bersamaan 24 orang. Kakitangan swasta merupakan kedua tertinggi iaitu (28.6%) atau bersamaan 20 orang, responden yang bekerja sendiri pula sebanyak (20%) atau 14 orang, manakala kakitangan awam sebanyak 9 orang atau (12.9%) dan Suri rumah adalah sebanyak (4.3%) atau 3 orang sahaja. Berdasarkan hasil dapatan umur responden, menunjukkan majoriti responden adalah dalam kalangan mereka yang berumur 21-25 tahun, dengan nilai tertinggi iaitu (40%) bersamaan 28 orang. Manakala, (18.6%) responden dalam kalangan umur 46-55 tahun, diikuti dengan responden berumur 26-35 tahun sebanyak (17.1%) dan mereka yang berumur 56 tahun dan keatas sebanyak

(14.3%). Bagi responden yang berumur 36-45 tahun adalah yang paling rendah iaitu sebanyak (10.0%) bersamaan 7 orang. Pada peringkat masjid yang sering dikunjungi, majoriti responden sering mengunjungi Masjid Kristal Kuala Terengganu sebanyak (61.6%) bersamaan 45 orang dan Masjid Tengku Tengah Zaharah iaitu 33 orang (45.6%). Manakala, masjid yang sederhana adalah Masjid Sultan Ahmad Kemaman iaitu 28 orang (38.4%), Masjid Sultan Zainal Abidin iaitu 26 orang (35.65%) dan Masjid Ulul Albab iaitu 24 orang (32.9%). Bagi masjid yang kurang dikunjungi oleh responden ialah Masjid Sultanah Nur Zahirah 10 orang (13.7%), Masjid Sultan Mahmud 11 orang (15.1%), Masjid Nasiruddin Shah Kuala Terengganu 12 orang (16.4%), Masjid Tengku Ampuan Intan Zaharah Dungun 12 orang (16.4%), Masjid 8 Kubah Jerneh 12 orang (16.4 %) dan Masjid Universiti Sultan Zainal Abidin sebanyak 13 orang (17.8%).

## 4.2 Analisis Objektif Pertama

Bahagian ini membincangkan tentang komponen petunjuk prestasi utama fasiliti masjid serta tahap kepuasan pengguna menerusi elemen servqual di masjid Terengganu. Bagi menjawab objektif kajian yang pertama iaitu apakah petunjuk prestasi utama fasiliti masjid bagi aspek kefungsi dan kecekapan. Pengkaji telah menjalankan analisis deskriptif mengikut hasil nilai purata bagi petunjuk prestasi utama fasiliti masjid dan servqual. Analisis deskriptif dan kekerapan digunakan untuk menganalisis soalan-soalan yang mewakili petunjuk prestasi utama fasiliti masjid tersebut. Dengan ini, persoalan kajian iaitu apakah petunjuk prestasi utama fasiliti masjid dapat dikenalpasti berdasarkan tahap persetujuan responden bagi setiap komponen pembolehubah yang terlibat. Jadual 4, menunjukkan analisis deskriptif bagi nilai purata paling tinggi sehingga nilai purata paling rendah.

Melalui analisis deskriptif tersebut, soalan yang mencatatkan nilai purata yang paling tinggi adalah komponen bagi penggunaan ruang iaitu sebanyak 4.36. Penggunaan ruang yang meliputi penyediaan ruangan solat mengikut jumlah jemaah pada sesebuah kawasan, penyediaan kerusi bagi mereka yang uzur atau orang kurang upaya (OKU) dalam membantu para jemaah untuk melaksanakan ibadah di masjid. Menurut faktor penting terhadap penggunaan ruang adalah dengan menyediakan aktiviti program yang berkualiti dan bermanfaat serta menyediakan fasiliti seperti audiovisual bagi siaran secara langsung kuliah agama dan menyediakan aktiviti program yang berkualiti dan bermanfaat (Adha, et al., 2015).

Seterusnya, komponen pengurusan pentadbiran masjid menunjukkan nilai purata 4.33. Ini menunjukkan bahawa, pengurusan pentadbiran masjid di Terengganu adalah diuruskan dengan baik terutamanya dari aspek kualiti fasiliti yang ditawarkan (Klimaitiené, et al., 2020). Kefungsi dan kecekapan pengurusan masjid adalah sangat baik terutamanya apabila, masjid dikawal selia oleh pihak pengurusan yang terdiri daripada ahli jawatan kuasa yang mahir dan beretika dalam menguruskan segala hal yang berkaitan (Bakar, 2022). Menurut kajian yang lepas iaitu Sarel, et al., (2014), Mustari & Jasmi. (2008), Mahmud, (2017) dan Sabri & Tonot, (2017), bahawa setiap pengurusan masjid haruslah mampu membuat keputusan yang tepat terhadap penyelenggaraan fasiliti, mahir dalam menguruskan kewangan masjid serta mahir dalam merancang kesemua aktiviti masjid. Aktiviti masjid termasuklah penentuan penceramah jemputan bagi program kuliah agama termasuklah kuliah maghrib.

Selain itu, kadar penyelenggaraan masjid menunjukkan nilai purata yang tinggi iaitu 4.31 yang membawa maksud pengurusan masjid membuat penyelenggaraan secara berkala. Menurut Ja'afar, (2022), kadar penyelenggaraan fasiliti adalah sangat penting sebagai langkah pencegahan bagi memastikan keselesaan pengguna serta kecekapan tenaga. Penyelesaian masalah yang berkaitan dengan fasiliti dan struktur bangunan untuk keselesaan pengguna menunjukkan betapa pentingnya penyelenggaraan ini perlu dilaksanakan dengan secara berkala (Weber & Thomas, 2005). Dengan mengamalkan konsep penyelenggaraan seperti penyelenggaraan dirancang, tidak dirancang, pencegahan, pembetulan atau kecemasan, berjadual serta berdasarkan keadaan (Farhan & Dani, 2016). Kebanyakan masjid mengamalkan konsep penyelenggaraan ini, namun terdapat juga kemungkinan untuk berlakunya sebarang kerosakan. Oleh itu, pihak pengurusan masjid hendaklah mengambil maklum akan sebarang aduan daripada pengguna untuk penyelesaian sesuatu masalah (Maimunah, et al., 2014). Masalah yang berkemungkinan berlaku adalah seperti kebocoran syiling terutamanya ketika hujan dan lantai yang licin yang mampu mengancam keselamatan pengguna masjid dapat diselesaikan dengan segera.

Komponen pembelajaran dan persekitaran masjid pula menunjukkan nilai purata sebanyak 4.31. Keputusan ini, memberi petunjuk positif atau baik terhadap keberkesanan penyediaan sesebuah ruang yang diperlukan bagi menjalankan aktiviti pembelajaran seperti usrah, kelas fardhu ain, mengaji dan ceramah agama (Yussi & Yanti 2020). Menurut Abdul, (2009) aspek persekitaran yang memberi nilai tambah kepada kefungsi sesebuah masjid iaitu dari segi kebersihan, keindahan, keselesaan dan kemudahan fasiliti. Persekitaran masjid yang menjadikan daya tarikan pengguna seperti seni bina masjid yang unik, taman yang cantik, kebersihan terjaga dan keindahan reka bentuk yang mesra pengguna (Maimunah, et al., 2014). Persekitaran yang menarik ini, akan menjadi nilai tambah kepada imej sesebuah masjid.



Selain itu, ruang dan fasiliti yang disediakan oleh pihak masjid menunjukkan nilai purata yang tinggi iaitu sebanyak 4.23. Keputusan ini menunjukkan bahawa tahap kebersihan dan ketersediaan bagi ruang seperti makanan asnaf, pantri dan ruang solat, serta tempat berwuduk untuk pengguna yang bermusafir berada dalam keadaan baik berdasarkan keperluan Jemaah, terutamanya Wanita (Nashirudin & Jasmi). Penyediaan ini mampu menunjukkan prinsip pengimarahkan pengurusan masjid dalam menyediakan perkhidmatan yang terbaik yang memenuhi keperluan pengguna. Hal ini boleh dicapai dengan pelantikan Ahli Jawatan Kuasa Masjid yang terdiri daripada wanita yang khusus bagi menyelesaikan dan memberi pandangan terhadap keperluan semasa (Sahlawati et al. 2023).

Kemudahan sokongan yang disediakan pihak masjid berfungsi kepada pengguna dengan disokong oleh nilai purata iaitu sebanyak 4.21. Menurut Sarel, et al., (2014), pihak pengurusan masjid yang terdiri ahli jawatan kuasa di Malaysia menunjukkan tahap tadbir urus yang baik terutamanya dari aspek kebajikan pengguna. Kebajikan pengguna yang dititikberatkan oleh pihak masjid adalah dari aspek penyediaan dan kebersihan seperti kipas, kerusi, sejadah dan telekung terutamanya di ruangan luar di mana khusus buat mereka yang bermusafir dapat memberikan kepuasan kepada pengguna (Sabri & Tonot, 2017).

Seterusnya, kualiti barang yang digunakan oleh masjid di negeri Terengganu telah menunjukkan bahawa, kebanyakan masjid menggunakan barangan yang berkualiti tinggi dengan nilai purata 4.17. Pengurusan masjid yang terdiri daripada ahli kariah, yang bertanggungjawab untuk amanah serta jujur dalam menentukan mutu kualiti barangan di masjid. Penggunaan barang berkualiti tinggi dan mesra alam adalah termasuk dengan pemilihan produk berdasarkan tahap keupayaannya untuk menjimatkan kos, seperti jenis penghawa dingin, tingkap, sinki berteknologi untuk berwuduk, kerusi masjid dan pencahayaan masjid (Yusof, 2015).

Selepas itu, dengan nilai purata 4.14, kos penyelenggaraan mampu menentukan kadar kecekapan masjid dalam menyediakan fasiliti dalam keadaan terbaik. Seperti yang dinyatakan oleh (Bakar, et al., 2022), pengurusan kewangan masjid boleh dilihat dengan jelas apabila dana dibelanjakan mengikut jangkauan bajet dan keperluan asas masjid, seperti mencuci telekung, kain sejadah dan permaidani. Menurut Mustari & Jasmi (2008), jabatan agama negeri yang berperanan untuk melantik kariah masjid yang berpengetahuan tinggi, mampu dan mahir dalam menguruskan dan menyediakan dana kewangan masjid bagi mencapai tahap kecekapan yang optimum. Pengurusan dana kewangan masjid termasuklah mengendalikan derma, merancang aktiviti yang memberi manfaat kepada komuniti dan mengutamakan keperluan masjid (Adnan, 2015).

Tambahan pula, bagi papan kenyataan Masjid di Terengganu menunjukkan tahap memuaskan dengan nilai purata sebanyak 4.14. Ini disebabkan oleh fakta bahawa papan kenyataan berfungsi sebagai sumber maklumat penting kepada semua pengguna masjid, termasuk carta organisasi, jadual aktiviti program kuliah agama, dan papan tanda di ruang solat dan tandas (Mustari & Jasmi 2008). Kebanyakan masjid yang dikunjungi mempunyai sudut papan kenyataan yang membantu orang ramai, terutamanya Jemaah, mendapatkan maklumat terkini, serta arah ruangan solat dan tandas yang betul mengikut jantina (Rahat, et al., 2020).

Akhir sekali, masjid mempunyai kadar kecekapan kerja pada tahap memuaskan kepada pengguna dengan nilai purata adalah sebanyak 4.07. Menurut Bakar, et al., (2022), kadar kecekapan kerja yang dilaksanakan berada pada tahap yang memuaskan, yang melibatkan penyelenggaraan fasiliti masjid. Walau bagaimanapun, kelemahan pengurusan masjid dalam menentukan penyelesaian masalah akan menyebabkan masalah berulang. Sebagai contoh, walaupun penghawa dingin rosak atau tidak berfungsi, pengurusan masjid memilih untuk membaikinya daripada menukarnya dengan yang baharu. Ini bermakna masalah itu berkemungkinan akan berulang.

**Jadual 4** Mengenalpasti petunjuk prestasi utama fasiliti masjid di Terengganu

Komponen	Min
Penggunaan Ruang	4.36
Pengurusan Pentadbiran Masjid	4.33
Pembelajaran & Persekitaran	4.31
Kadar Penyelenggaraan	4.31
Ruang dan Fasiliti	4.23
Kemudahan Sokongan	4.21
Kualiti Barang Yang Digunakan	4.17
Kos Penyelenggaraan	4.14
Papan Kenyataan	4.14
Kadar Kecekapan Kerja Yang Dilaksanakan	4.07

### 4.3 Analisis Objektif Kedua

Bagi menjawab objektif kajian yang kedua iaitu untuk menganalisis petunjuk prestasi utama pengurusan fasiliti masjid dengan tahap kepuasan pengguna menerusi elemen Servqual. Dengan ini, persoalan kajian kedua iaitu apakah hubungan diantara petunjuk prestasi utama fasiliti masjid dan tahap kepuasan pengguna dapat dijawab. Kesemua nilai purata Jadual 5 adalah mewakili tahap kepuasan pengguna, yang bersetuju dengan petunjuk prestasi utama pengurusan fasiliti masjid. Elemen ketara atau *Tangibles* menunjukkan nilai purata tertinggi iaitu sebanyak 4.30. Elemen ketara dapat diterangkan dari sudut kemudahan serta penyediaan prasarana masjid berdasarkan keperluan dan kebajikan masyarakat setempat (Rosyada, 2023). Menurut Rahat, et al., (2020), penyediaan kemudahan tersebut mampu mencerminkan mutu perkhidmatan masjid berdasarkan tahap kepuasan pengguna seperti penggunaan peralatan yang berteknologi tinggi termasuklah pembesar suara dan jam elektronik, penyediaan kerusi kuliah, kitab agama serta telekung. Kebolehpercayaan yang merupakan keupayaan ahli jawatan kuasa masjid dalam menjalankan tugas dengan baik menunjukkan nilai purata sebanyak 4.29. Menurut Zakaria, et al. (2014) pengurusan yang mengurus dana kewangan perlulah merancang dan mematuhi masa yang ditetapkan untuk proses penyelenggaraan serta mengikut piawaian yang telah ditetapkan. Dengan adanya, ahli jawatan kuasa yang diberi tanggungjawab untuk mengelola masjid mengikut perancangan, bajet dan keperluan masjid serta mampu berinteraksi dengan para jemaah (Rosyada, 2023). Komponen responsif pengurusan masjid di negeri Terengganu dalam aspek penyediaan perkhidmatan serta pengendalian terhadap isu yang dihadapi adalah memuaskan dengan nilai purata 4.24. Menurut Anjayati (2021), faktor masa dan tanggungjawab merupakan satu kriteria yang digunakan untuk mengukur kadar responsif pihak pengurusan masjid terhadap Jemaah. Responsif merujuk kepada tahap kepantasan sesebuah organisasi melakukan atau menyelesaikan sesuatu masalah yang menggambarkan sistem kecekapan pengurusan masjid (Hamid et al., 2015). Nilai purata bagi jaminan ialah sebanyak 4.17 yang bermaksud pengguna masjid berpuas hati dengan ilmu pengetahuan asas yang dimiliki pihak pengurusan masjid dalam memastikan tahap kualiti kebersihan serta keselamatan masjid berada pada yang telah ditetapkan (Rosyada, 2023). Penetapan peraturan terhadap kerja-kerja penyelenggaraan seperti pembinaan dan pembersihan yang meliputi dari aspek pemilihan barangan yang berkualiti tinggi, piawaian kebersihan dan ketelusan kerja kontraktor pembinaan bangunan. Pemantauan ini, mampu memberi jaminan kepada pengguna akan keselesaan dan ketenangan semasa beramal ibadah. Elemen empati menunjukkan tahap kepuasan pengguna masjid di Terengganu adalah pada tahap memuaskan dengan nilai purata adalah sebanyak 4.11. Hasil kajian mendapati nilai empati dalam kalangan pihak pengurusan masjid adalah sangat memuaskan disebabkan penjagaan kepentingan jemaah, berdasarkan pemerhatian awam terhadap permasalahan yang berlaku kepada pengguna masjid dan penerimaan aduan serta cadangan untuk menyelesaikannya (Daryanti & Saggaff, 2019).

**Jadual 5** Tahap kepuasan pengguna menerusi elemen Servqual

Komponen	Min
Ketara	4.30
Kebolehpercayaan	4.29
Responsif	4.24
Jaminan	4.17
Empati	4.11

### 4.4 Analisis Korelasi

Analisis korelasi spearman yang digunakan untuk melihat signifikansi, kekuatan dan arah hubungan diantara petunjuk prestasi utama fasiliti masjid dengan tahap kepuasan pengguna melalui elemen Servqual. Ujian yang dijalankan terhadap komponen petunjuk prestasi utama fasiliti masjid dengan tahap kepuasan pengguna menggunakan elemen servqual. Kajian yang dibuat ini, adalah untuk menjawab persoalan kajian yang pertama iaitu apakah petunjuk prestasi utama fasiliti masjid di Terengganu berdasarkan sepuluh elemen petunjuk prestasi utama.

Hubungan antara pemboleh ubah pembelajaran dan persekitaran dengan elemen responsif menunjukkan hubungan korelasi yang kuat ekoran analisis tersebut mencatatkan kadar nilai sebanyak 0.604. Ini menunjukkan bahawa ruang dan fasiliti yang disediakan untuk kuliah agama, kelas fardhu ain, dan kelas mengaji adalah mencukupi untuk memastikan ilmu agama dan dakwah disampaikan secara langsung kepada penduduk setempat (Nordin & Hassan, 2019). Selain itu, bagi ruang dan fasiliti dengan elemen responsif menunjukkan hubungan korelasi yang kuat dengan kadar nilai sebanyak 0.636. Penyediaan ruangan solat dan fasiliti seperti kerusi, kitab dan telekung adalah mencukupi serta memberikan keselesaan kepada jemaah ketika menggunakannya (Yusran, 2022). Manakala, bagi ruang dan kebolehpercayaan menunjukkan hubungan korelasi yang kuat dengan kadar nilai sebanyak 0.596. Penggunaan ruang masjid di Terengganu adalah digunakan secara

maksimum bagi memberikan perkhidmatan yang terbaik buat Masyarakat mengikut keperluan semasa (Panilasari, 2021). Seterusnya, kadar penyelenggaraan bagi petunjuk prestasi masjid dengan elemen responsif mempunyai hubungan korelasi yang sangat kuat dengan nilai sebanyak 0.757. Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pihak pengurusan masjid adalah berada dalam keadaan yang sangat baik ekoran segala keperluan semasa masjid dipenuhi dan dilaksanakan dengan segera (Rosyada, 2023). Kualiti barang yang digunakan dengan elemen ketara menunjukkan hubungan korelasi yang kuat dengan nilai 0.586. Asset yang nyata bagi sesebuah masjid di Terengganu dapat di ukur tahap kualiti barang yang digunakan seperti pemilihan perabot seperti almari kitab, kerusi, rehal (Yusof, 2015). Selepas itu, petunjuk prestasi bagi kos penyelenggaraan dengan elemen kebolehppercayaan menunjukkan hubungan korelasi yang kuat dengan nilai sebanyak 0.676, (0.50-0.70). Ahli Jawatan Kuasa Masjid menjalankan amanah dengan sangat bertanggungjawab bagi penelitian terhadap kos penyelenggaraan, lebih-lebih lagi dalam melibatkan dana masjid hasil daripada derma Masyarakat (Sabri & Tonot, 2017). Petunjuk prestasi bagi kadar kecekapan proses kerja dengan elemen jaminan menunjukkan hubungan korelasi yang kuat dengan nilai sebanyak 0.695, (0.50-0.70). Pihak pengurusan masjid bertanggungjawab untuk mengawal serta mengambil maklum segala hal yang berkaitan terutamanya ketika proses pembinaan atau pembaikan fasiliti dengan melihat proses kerja yang sedang berjalan (Mustari & Jasmi, 2008). Selain itu, petunjuk prestasi bagi papan kenyataan dengan elemen ketara menunjukkan hubungan korelasi yang kuat dengan nilai sebanyak 0.573, (0.50-0.70). Papan kenyataan yang meliputi informasi bagi pengguna tentang arah ke tempat atau ruangan seperti arah tandas dan ruang solat Wanita serta lelaki, cartaorganisasi masjid, serta informasi program yang akan berlangsung meliputi ceramah agama (Rahat, 2020). Pengurusan pentadbiran masjid dengan elemen jaminan menunjukkan hubungan korelasi yang kuat dengan nilai sebanyak 0.656, (0.50-0.70). Jabatan agama islam negeri bertanggungjawab memilih ahli jawatan kuasa atau kariah masjid mengikut syarat-syarat khas sebagai pengurus masjid. Kebanyakan ahli pengurusan masjid di Terengganu adalah di dalam golongan mereka yang alim ilmu agama, bergelar ustaz atau pun terdiri daripada Jemaah tetap masjid. Kemudahan sokongan dengan elemen empati menunjukkan hubungan korelasi yang kuat dengan nilai sebanyak 0.615, (0.50-0.70). Dasar empati yang diamalkan oleh pihak pengurusan masjid dalam penyediaan kemudahan asas serta kemudahan sokongan buat paraJemaah mengikut keperluan dan aduan.

Berdasarkan keseluruhan data bagi hubungan korelasi antara petunjuk prestasi utama fasiliti masjid dengan servqual menunjukkan nilai yang tertinggi iaitu 0.786 dimana bermaksud hubungan yang sangat kuat di antara pihak pengurusan pentadbiran masjid dengan elemen responsif. Menurut Rahman, et al., (2015), pengurusan masjid menjalankan urusan pentadbiran bagi menyediakan aktiviti agama yang sesuai dan memenuhi permintaan jemaah masjid, iaitu jemputan ceramah agama oleh ustaz-ustaz yang popular. Selain itu, petunjuk prestasi utama pengurusan pentadbiran masjid juga menunjukkan hubungan yang sangat kuat iaitu 0.780, dengan elemen kebolehppercayaan. Menurut Zaid, (2019), keupayaan pihak pengurusan pentadbiran masjid dapat diukur melalui kadar kebolehppercayaan dari aspek pelaksanaan program dan penyediaan kemudahan kepada Masyarakat setempat. Seterusnya, petunjuk prestasi utama bagi kadar penyelenggaraan adalah 0.761, juga menunjukkan hubungan korelasi yang sangat kuat dengan elemen ketara. Menurut Yusof, (2015), Kadar penyelenggaraan yang meliputi kemudahan fasiliti serta peralatan yang digunakan Jemaah masjid dapat mencerminkan imej masjid dari aspek kualiti barangan yang digunakan terutamanya dari sudut telekung, sejadah, kitab serta penghawa dingin dan kipas. Selepas itu, petunjuk prestasi utama bagi kos penyelenggaraan adalah sebanyak 0.669, juga menunjukkan hubungan korelasi yang kuat dengan elemen jaminan. Pihak pengurusan masjid di Terengganu terdiri daripada mereka yang berpengetahuan dan berpendidikan tinggi serta arif dalam bidang agama. Kebanyakan ahli jawatan kuasa masjid, sangat mesra dengan Jemaah serta berkebolehan dalam menjaminkan kos penyelenggaraan serta dana kewangan di urus dengan baik (Yusof, 2015). Akhir sekali, petunjuk prestasi utama bagi kualiti barang yang digunakan 0.698 juga menunjukkan hubungan korelasi yang kuat dengan elemen empati. Menurut Rahat, et al., (2020), penggunaan barangan masjid adalah berkualiti tinggi dalam usaha memberikan layanan yang terbaik buat Jemaah. Layanan diberikan dalam menjaga kepentingan serta keperluan asas bagi Jemaah.

**Jadual 6 Analisis korelasi Spearmans**

<b>Korelasi Spearman's</b>					
	Responsif	Kebolehppercayaan	Ketara	Jaminan	Empati
Pembelajaran dan persekitaran	.604**	.477**	.464**	.502**	.535**
Ruang dan fasiliti	.639**	.574**	.485**	.554**	.566**
Penggunaan ruang	.664**	.757**	.622**	.662**	.605**
Kadar penyelenggaraan	.596**	.672**	.761**	.619**	.657**
Kualiti barang yang digunakan	.706**	.710**	.586**	.672**	.698**
Kos penyelenggaraan	.711**	.676**	.656**	.669**	.652**
Kadar kecekapan kerja yang	.708**	.687**	.518**	.695**	.667**

dilaksanakan					
Papan kenyataan	.763**	.674**	.573**	.614**	.672**
Pengurusan pentadbiran masjid	.786**	.780**	.665**	.656**	.659**
Kemudahan sokongan	.772**	.623**	.423**	.522**	.615**

\*\* . Korelasi adalah signifikan pada tahap 0.01 (2-ekor).

## 5. Kesimpulan

Kesimpulannya, pengkaji mendapati kedua-dua objektif kajian, memfokuskan kepada mengenalpasti petunjuk prestasi utama fasiliti masjid di Terengganu dan menganalisis petunjuk prestasi utama pengurusan fasiliti masjid dengan tahap kepuasan pengguna menerusi elemen servqual, berkemungkinan dapat dicapai. Berdasarkan hasil dapatan, mendapati bahawa nilai purata tertinggi bagi petunjuk prestasi utama fasiliti masjid adalah empat komponen iaitu penggunaan ruang, pengurusan pentadbiran masjid, pembelajaran dan persekitaran, dan kadar penyelenggaraan. Ini bermaksud, ke empat elemen ini mencapai tahap petunjuk prestasi utama fasiliti yang disediakan di masjid negeri Terengganu. Selain itu, hasil analisis kajian yang diperolehi menunjukkan kebanyakan pengguna masjid bersetuju bahawa petunjuk prestasi utama fasiliti masjid di Terengganu mempengaruhi tahap kepuasan pengguna adalah komponen kadar penyelenggaraan dengan elemen responsif. Ini bermaksud, hubungan petunjuk prestasi utama fasiliti dengan elemen servqual menentukan tahap kepuasan pengguna masjid. Sepanjang penyelidikan dibuat, penyelidik menghadapi masalah dalam mendapatkan maklum balas daripada responden khususnya ahli jawatan kuasa masjid. Hal ini kerana, terdapa responden yang terdiri daripada ahli jawatan kuasa masjid enggan serta tidak tahu bagaimana cara untuk menjawab soalan kajian menggunakan borang soal selidik tersebut. Penyelidikan mencadangkan, kajian pada akan datang dengan meluaskan skop kajian di masjid negeri sahaja, selain daripada negeri Terengganu, untuk mendapatkan perbezaan petunjuk prestasi utama fasiliti masjid yang disediakan. Cadangan untuk penyelidikan masa depan termasuklah menggunakan instrumen tambahan seperti temu bual bersama ahli jawatan kuasa masjid serta jabatan agama negeri.

## Penghargaan

Penulis ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada pihak Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan, Universiti Tun Hussien Onn Malaysia di atas segala sokongan yang diberi.

## Konflik Kepentingan

Penulis mengumumkan bahawa tidak ada konflik kepentingan yang berkaitan dengan penerbitan makalah ini.

## Sumbangan Penulis

Penulis mengesahkan sumbangan kepada kertas ini seperti berikut: **konsepsi dan reka bentuk kajian:** Siti Nur Zahirah Zawawi, Mohd Hafizal Ishak; **pengumpulan data:** Siti Nur Zahirah Zawawi; **analisis dan interpretasi hasil:** Siti Nur Zahirah Zawawi; **penyediaan draf manuskrip:** Siti Nur Zahirah Zawawi, Mohd Hafizal Ishak. Semua penulis telah mengkaji hasil dan meluluskan versi terakhir manuskrip.

## Rujukan

- Alexander, K.,(2003),"A strategy for facilities management", Facilities, Vol. 21 Iss: 11 pp. 269 – 274 Bakri1, A., Zakaria, H. I. Kassim, R., Ahmad, A. A. N. (2018). Adoption Of The Systematic Facilities Management Approach To The Sustainable Performance Of Mosques. International Journal of Technology (2018) 8: 1542-1550 ISSN 2086-9614
- Amaratunga, D., Baldry, D., and Sarshar, M. (2000). "Assessment of Facilities Management Performance-What Next?" Facilities, 18, 1/2, 66-75.
- Azhar, A. W. (2008). Financial Management of Mosques in Kota Setar District: Issues and Challenges. Universiti Utara Malaysia.
- Aziz, A. A., Halim, M. A. 'Aizat A., Zaki, N. A. A., & Abu, A. (2016). Masjid and Information Technology. Proceeding of the 3rd International Conference on Masjid, Zakat and Waqf (IMAF 2016), 43-48.
- Bakar A.S., Majid A. Mariam, S. Saifulah & M. Saleh M. Sofuan. (2022). Nilai Integriti Dalam Tadbir Urus Masjid. (2022). Faculty of Islamic Civilization Studies, Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS), eISSN : 2682-8804.
- Buttle F. (1995). Servqual: Review, Critique, Research Agenda, Manchester Business School, Manchester, UK. European Journal of Marketing, Vol. 30 No. 1, 1996, pp. 8-32. © MCB University Press, 0309-0566

- Delin M. Shefre M, (2010). Fungsi Masjid Dalam Pembinaan Kehidupan (Studi Terhadap Fungsi Masjid Universiti Sultan Zainal Abidin Di Kuala Terengganu Malaysia) Nim: 10933008940
- Halim, I.A., Lateh, A.T.A, Saidin, A. (2020). Preliminary Evaluation of the Mosques Safety Audit Model in Kulim, Kedah Malaysia: A Review. *Asian People Journal*, 3(1), 162-169
- Hamid, A. S., Rahman A. N. M., Ishak S. M., & Ismail S. (2023). Integration Of The Basic Dynamics Of Mosque Management: Experiences Of Some Outstanding Mosques. *Russian Law Journal, Volume XI* (Issue 4s).
- Lavy, S., Garcia, J.A., Dixit, M. K. (2014). A Framework For Key Performance Indicators For A Holistic Facility Performance Assessment. Technical University of Denmark, CIB Facilities Management Conference
- Muhammad Firdaus Bin Muhammad Sabri& Haliyana Binti Tonot, (2017). Perbandingan Pengurusan Kualiti Masjid Terhadap Masjid Yang Diberi Pengiktirafan Bintang *Journal of Business Innovation Jurnal Inovasi Perniagaan* Volume 2 No. 1 / 2017: 25-4125
- Mustari, M. I. & Jasmi, K. A. (2008). Pengurusan Berkualiti Memacu Kecemerlangan Pengurusan Masjid (Penyelenggara). Skudai, Johor Bahru: Universiti Teknologi Press. ISBN: 978-983-52-0508-8.
- Rahman, A., Fauzi, M. (2015). Performance Measurement Model of Mosques. *Procedia Economics and Finance*, Universiti Teknologi MARA, Shah Alam, Malaysia
- Rūta Klimaitienė, Eva Derengovska and Kristina Rudžionienė (2020) Application of Key Performance Indicators to Improve the Efficiency of Monitoring of the Organisation's Activities: Theoretical Approach. <https://doi.org/10.13165/PSPO-20-25-20>
- Saad, M. S. H & Awang, Z. (2017). Integriti Menurut Perspektif Islam: Analisis Tahap Integriti Dalam Kalangan Guru Pendidikan Islam. *Journal of Global Business and Social Entrepreneurship (GBSE)*, 3(8), 20-26.
- Sabri, M., Firdaus, M. & Tonot, H. (2017). Perbandingan Pengurusan Kualiti Masjid Terhadap Masjid Yang Diberi Pengiktirafan Bintang. *Jurnal Inovasi Perniagaan*, Volume 2 No. 1, Fakulti Pengurusan dan Muamalah, Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS).
- Saiful, J N, & Siti. (2011). Key Performance Indicator (KPI) of Mosque Management in The State of Selangor: Records Management Perspective. UiTM: Johor, Selangor, Kedah.
- Salafiyah, A., Aisyah (2020). Mosque Economics: A MetaAnalysis. *Journal of Islamic Economic, Shariah Economic Applied Research and Training (SMART) Indonesia* ISSN 2775-4251
- Sapri, M., Muin, A. Z., Sipan, I., Twum, A. A., Yusof, M. F., Mahamud, R. & Omar, M. (2014). Potential Of Facilities Management In Uplifting Mosque Management Functions. 7 Faculty of Geinformation and Real Estate, Universiti Teknologi Malaysia, Skudai Johor.
- Veta, L, Delimah, K, Senen, (2017). Analisis Kepuasan Jama'ah Pada Kinerja Dewan Kemakmuran Masjid Al-Hidayah (Study Kasus Masjid Al-Hidayah Pamulang)
- Yusran M., Jumardi (2023). Pengaruh Servqual Terhadap Akuntabilitas Masjid Di Masa Pandemi Covid 19. Universitas Sulawesi Barat, Jalan Prof. Dr. Baharuddin Lopa, Kabupaten Majene, Sulawesi Barat. *Jurnal PETA*, e-ISSN 2528-2581, Vol. 7 No.1 Januari Hal 113-133.