Krepa: Kreativitas Pada Abdimas
ISSN 2988-3059
Cahaya Ilmu Bangsa
Vol 7 No 11 Tahun 2026

PENGEMBANGAN BUDAYA KERJA KOLABORATIF PENGURUS MUSHOLLA UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN JAMAAH

Irwansyah[1], Subarto[2], Whina Ratnawati[3]
Prodi Manajemen Program Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pamulang
Email : *dosen01457@unpam.ac.id[1]*

ABSTRAK

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk mengembangkan budaya kerja kolaboratif di kalangan pengurus Musholla Al-Muqorrobiin yang berlokasi di Kedaung, Pamulang, Tangerang Selatan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah. Musholla sebagai lembaga keagamaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat ibadah, tetapi juga sebagai pusat kegiatan sosial, pendidikan, dan pemberdayaan masyarakat. Keberhasilan penyelenggaraan berbagai program keagamaan sangat dipengaruhi oleh kualitas kerja sama antar pengurus, komunikasi organisasi, koordinasi, serta kemampuan membangun budaya kerja yang saling mendukung. Permasalahan yang dihadapi mitra meliputi belum optimalnya koordinasi antar pengurus, komunikasi organisasi yang masih perlu ditingkatkan, pembagian tugas yang belum terstruktur secara optimal, serta belum terbentuknya budaya kerja kolaboratif yang mampu mendukung pelayanan kepada jamaah secara maksimal. Metode pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan edukatif, partisipatif, dan kolaboratif yang dilaksanakan pada tanggal 14–21 Maret 2026. Tahapan kegiatan meliputi observasi dan identifikasi kebutuhan mitra, sosialisasi program, pelatihan mengenai budaya kerja kolaboratif, komunikasi organisasi, kerja sama tim, pelayanan prima kepada jamaah, simulasi penyelesaian masalah organisasi, pendampingan implementasi budaya kerja kolaboratif, serta monitoring dan evaluasi. Seluruh kegiatan dirancang untuk memberikan pemahaman konseptual sekaligus pengalaman praktis sehingga peserta mampu mengimplementasikan budaya kerja kolaboratif dalam pengelolaan organisasi musholla. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman pengurus mengenai pentingnya komunikasi yang efektif, koordinasi lintas bidang, pembagian tugas yang jelas, serta kerja sama tim dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah. Pengurus mulai menerapkan pola komunikasi yang lebih terbuka, memperkuat koordinasi organisasi, serta membangun budaya kerja yang mengedepankan tanggung jawab, saling menghargai, dan pelayanan kepada masyarakat. Melalui kegiatan ini diharapkan budaya kerja kolaboratif dapat diterapkan secara berkelanjutan sehingga tata kelola Musholla Al-Muqorrobiin menjadi lebih profesional, adaptif, dan mampu memberikan pelayanan yang semakin berkualitas kepada jamaah

Article History
Received: Juni 2026
Reviewed: Juli 2026
Published: Juli 2026

Plagirism Checker No 234.KK.44.893484
Copyright : Author
Publish by : Krepa

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Kata Kunci: budaya kerja kolaboratif, komunikasi organisasi, pelayanan jamaah

ABSTRACT

This Community Service Program (PKM) aims to develop a collaborative work culture among the management board of Musholla Al-Muqorrobiin, located in Kedaung, Pamulang, South Tangerang, as an effort to improve the quality of services provided to the congregation. As a community-based religious institution, the musholla serves not only as a place of worship but also as a center for religious education, social activities, and community empowerment. The success of these programs depends on effective teamwork, organizational communication, coordination, and the establishment of a collaborative organizational culture. The partner's primary challenges include limited coordination among committee members, ineffective organizational communication, unclear task distribution, and the absence of a sustainable collaborative work culture that supports quality public services. The program was implemented using educational, participatory, and collaborative approaches from March 14 to March 21, 2026. The implementation stages included field observation, needs assessment, program socialization, training on collaborative work culture, organizational communication, teamwork, excellent public service, organizational problem-solving simulations, implementation assistance, monitoring, and evaluation. These activities were designed to provide both theoretical understanding and practical experience in building collaborative organizational practices. The results indicate improved understanding among the management regarding effective communication, cross-functional coordination, clear task allocation, and teamwork in enhancing services for the congregation. Participants demonstrated better organizational coordination, more open communication, and stronger collaborative values characterized by responsibility, mutual respect, and community-oriented service. This program is expected to establish a sustainable collaborative work culture that strengthens organizational governance and improves the quality of religious and social services provided by Musholla Al-Muqorrobiin

***Keywords**: Collaborative Work Culture, Organizational Communication, Congregation Services*

PENDAHULUAN

Musholla merupakan salah satu institusi keagamaan yang memiliki peran penting dalam membangun kehidupan sosial, spiritual, dan kemasyarakatan. Selain berfungsi sebagai tempat pelaksanaan ibadah, musholla juga menjadi pusat penyelenggaraan berbagai kegiatan keagamaan, pendidikan, serta pelayanan sosial bagi masyarakat sekitar. Pada momentum tertentu, seperti bulan Ramadhan, intensitas kegiatan musholla meningkat secara signifikan

sehingga diperlukan tata kelola organisasi yang mampu mendukung pelaksanaan berbagai program secara efektif dan berkelanjutan. Keberhasilan pengelolaan organisasi tersebut sangat dipengaruhi oleh kemampuan pengurus dalam membangun komunikasi, koordinasi, serta budaya kerja yang mampu menciptakan sinergi antaranggota organisasi. Robbins dan Judge (2022) menyatakan bahwa budaya organisasi yang kuat mampu meningkatkan efektivitas kerja, memperkuat kerja sama tim, serta mendorong tercapainya tujuan organisasi secara optimal.

Budaya kerja kolaboratif merupakan salah satu pendekatan yang mampu meningkatkan kualitas hubungan kerja di dalam organisasi. Budaya tersebut mendorong setiap anggota untuk saling berbagi informasi, bekerja sama dalam menyelesaikan permasalahan, menghargai perbedaan pendapat, serta mengutamakan kepentingan organisasi dibandingkan kepentingan individu. Dalam organisasi berbasis masyarakat seperti musholla, budaya kerja kolaboratif menjadi sangat penting karena sebagian besar kegiatan dijalankan oleh pengurus dan relawan yang bekerja secara sukarela. Oleh sebab itu, diperlukan sistem kerja yang mampu menciptakan rasa saling percaya, tanggung jawab, dan komitmen bersama dalam melaksanakan berbagai program pelayanan kepada jamaah. Menurut Luthans (2021), organisasi yang memiliki budaya kolaboratif cenderung mampu meningkatkan kepuasan anggota, efektivitas komunikasi, dan produktivitas organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil observasi awal di Musholla Al-Muqorrobiin, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan kegiatan organisasi, antara lain koordinasi antarbidang yang belum optimal, komunikasi yang masih bersifat informal, pembagian tugas yang belum sepenuhnya merata, serta belum adanya mekanisme kerja yang secara konsisten mendorong kolaborasi antaranggota pengurus. Kondisi tersebut berpotensi menghambat efektivitas pelaksanaan berbagai program keagamaan maupun sosial apabila tidak disertai upaya penguatan budaya organisasi. Selain itu, kualitas pelayanan kepada jamaah juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan pengurus dalam bekerja sama, menyelesaikan konflik secara konstruktif, serta membangun hubungan kerja yang harmonis. Terry (2019) menjelaskan bahwa keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh efektivitas fungsi manajemen yang didukung oleh koordinasi, komunikasi, dan kerja sama yang baik di antara seluruh anggota organisasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, Tim Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Pamulang melaksanakan kegiatan PKM dengan tema "Pengembangan Budaya Kerja Kolaboratif Pengurus Musholla untuk Meningkatkan Pelayanan Jamaah" di Musholla Al-Muqorrobiin, Kedaung, Pamulang, Tangerang Selatan. Program ini dirancang melalui pendekatan edukatif, partisipatif, dan kolaboratif yang meliputi observasi kebutuhan mitra, pelatihan budaya kerja kolaboratif, komunikasi organisasi, kerja sama tim, manajemen konflik, simulasi pelayanan kepada jamaah, pendampingan implementasi, serta monitoring dan evaluasi. Melalui kegiatan ini diharapkan terbentuk budaya organisasi yang lebih kolaboratif, meningkatnya kualitas koordinasi dan komunikasi antar pengurus, serta terciptanya pelayanan yang lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan jamaah sehingga Musholla Al-Muqorrobiin mampu menjalankan perannya sebagai pusat kegiatan keagamaan dan sosial yang berkelanjutan.

METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan di Musholla Al-Muqorrobiin, Kelurahan Kedaung, Kecamatan Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten pada tanggal 14–21 Maret 2026. Tahap awal kegiatan diawali dengan observasi lapangan dan identifikasi kebutuhan mitra untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi budaya kerja, pola komunikasi, mekanisme koordinasi, serta sistem pelayanan jamaah yang telah berjalan. Tim PKM melakukan wawancara dengan ketua dan pengurus musholla serta mengamati pelaksanaan berbagai kegiatan Ramadhan sebagai dasar penyusunan materi pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Menurut Dessler (2020), proses identifikasi kebutuhan merupakan langkah penting dalam pengembangan sumber daya manusia karena memungkinkan penyusunan program pelatihan yang tepat sasaran sesuai kondisi organisasi.

Tahap kedua berupa penyusunan rancangan program dan pelaksanaan pelatihan menggunakan pendekatan edukatif, partisipatif, dan kolaboratif. Materi pelatihan meliputi konsep budaya kerja kolaboratif, komunikasi organisasi, koordinasi lintas fungsi, pelayanan prima kepada jamaah, penyelesaian konflik, serta penguatan kerja sama tim. Penyampaian materi dilakukan melalui ceramah interaktif, diskusi kelompok, studi kasus, dan sesi tanya jawab agar peserta memperoleh pemahaman konseptual sekaligus mampu mengaitkannya dengan kondisi nyata di lingkungan musholla. Pendekatan pembelajaran partisipatif dipilih karena mampu meningkatkan keterlibatan peserta dalam proses belajar sehingga hasil pelatihan menjadi lebih efektif dan mudah diterapkan dalam aktivitas organisasi (Noe, 2020).

Tahap ketiga merupakan implementasi hasil pelatihan melalui kegiatan praktik dan simulasi. Pengurus musholla dibagi ke dalam beberapa kelompok untuk melakukan simulasi pembagian tugas, koordinasi antarbidang, penyusunan alur pelayanan jamaah, penyelesaian permasalahan organisasi, serta penyusunan mekanisme komunikasi internal yang lebih efektif. Selanjutnya tim PKM memberikan pendampingan secara langsung selama pelaksanaan berbagai kegiatan Ramadhan guna memastikan bahwa prinsip-prinsip kolaborasi telah diterapkan dalam proses kerja sehari-hari. Pendekatan experiential learning melalui praktik langsung dinilai mampu meningkatkan kemampuan kerja sama, komunikasi, dan pemecahan masalah dalam organisasi (Kolb, 2015).

Tahap terakhir berupa monitoring dan evaluasi terhadap seluruh rangkaian kegiatan yang telah dilaksanakan. Evaluasi dilakukan melalui observasi selama pelaksanaan program, diskusi reflektif bersama peserta, pemberian umpan balik, serta penilaian terhadap perubahan pola koordinasi, komunikasi, dan pelayanan kepada jamaah setelah mengikuti pelatihan. Hasil evaluasi menjadi dasar penyusunan rekomendasi pengembangan budaya kerja kolaboratif secara berkelanjutan di Musholla Al-Muqorrobiin. Proses evaluasi pelatihan yang sistematis penting dilakukan untuk mengetahui efektivitas program sekaligus memastikan bahwa kompetensi yang diperoleh peserta dapat diterapkan dalam mendukung peningkatan kualitas organisasi dan pelayanan masyarakat (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2019).

Krepa: Kreativitas Pada Abdimas
ISSN 2988-3059
Cahaya Ilmu Bangsa
Vol 7 No 11 Tahun 2026

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan PKM menunjukkan bahwa pengurus Musholla Al-Muqorrobiin memiliki antusiasme yang tinggi selama mengikuti seluruh rangkaian pelatihan. Pada tahap awal kegiatan masih ditemukan beberapa kendala, seperti koordinasi yang belum terstruktur, komunikasi antarbidang yang masih terbatas, serta pembagian tugas yang belum sepenuhnya terdokumentasi dengan baik. Setelah mengikuti sesi pelatihan dan diskusi, peserta mulai memahami pentingnya budaya kerja kolaboratif sebagai landasan dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan organisasi. Hasil tersebut sejalan dengan pendapat Robbins dan Judge (2023) yang menyatakan bahwa budaya organisasi yang mendukung kolaborasi mampu meningkatkan efektivitas kerja tim, memperkuat hubungan antaranggota organisasi, serta menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Selama kegiatan praktik dan simulasi, peserta mampu menyusun mekanisme pembagian tugas berdasarkan fungsi masing-masing pengurus sehingga tanggung jawab setiap individu menjadi lebih jelas. Selain itu, peserta berhasil merancang sistem komunikasi internal yang lebih terstruktur melalui penetapan alur koordinasi sebelum, selama, dan setelah pelaksanaan kegiatan Ramadhan. Proses ini memberikan pengalaman langsung kepada pengurus dalam membangun sinergi antarbidang sehingga pelaksanaan kegiatan menjadi lebih efektif dan mengurangi potensi terjadinya tumpang tindih pekerjaan. Menurut Daft (2021), pembagian tugas yang jelas serta koordinasi yang efektif merupakan unsur penting dalam menciptakan organisasi yang mampu bekerja secara efisien dan adaptif terhadap perubahan.

Gambar 1. Foto Bersama Peserta Pengabmas

Pendampingan yang dilakukan oleh tim PKM juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada jamaah. Pengurus mulai menerapkan komunikasi yang lebih terbuka, saling memberikan dukungan dalam menyelesaikan pekerjaan, serta lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat selama penyelenggaraan kegiatan Ramadhan.

Budaya kerja yang semakin kolaboratif mendorong munculnya rasa saling percaya, tanggung jawab bersama, dan komitmen dalam menjalankan amanah organisasi. Temuan ini mendukung pendapat Luthans (2021) yang menjelaskan bahwa kerja sama tim dan komunikasi interpersonal yang baik berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja organisasi serta kepuasan para pemangku kepentingan.

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, program PKM berhasil meningkatkan pemahaman dan keterampilan pengurus dalam menerapkan budaya kerja kolaboratif di lingkungan Musholla Al-Muqorrobiin. Pengurus menunjukkan peningkatan kemampuan dalam melakukan koordinasi, komunikasi, pembagian tugas, serta pelayanan kepada jamaah secara lebih profesional dibandingkan sebelum kegiatan dilaksanakan. Keberhasilan tersebut menunjukkan bahwa kombinasi antara pelatihan, praktik, dan pendampingan mampu memperkuat kapasitas organisasi berbasis masyarakat dalam memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Oleh karena itu, budaya kerja kolaboratif perlu dipertahankan melalui evaluasi berkala, pengembangan kompetensi SDM, serta penguatan komitmen organisasi agar tata kelola musholla semakin efektif, adaptif, dan berkelanjutan (Armstrong & Taylor, 2023).

KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang dilaksanakan di Musholla Al-Muqorrobiin, Kedaung, Pamulang, Tangerang Selatan berhasil meningkatkan pemahaman dan kapasitas pengurus dalam menerapkan budaya kerja kolaboratif sebagai dasar pengelolaan organisasi. Melalui rangkaian kegiatan observasi, pelatihan, simulasi, pendampingan, serta monitoring dan evaluasi, peserta memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya komunikasi organisasi, koordinasi kerja, pembagian tugas yang jelas, serta kerja sama tim dalam mendukung pelaksanaan berbagai program keagamaan dan sosial. Penerapan budaya kerja kolaboratif terbukti mampu menciptakan hubungan kerja yang lebih harmonis, meningkatkan efektivitas pelaksanaan kegiatan, serta memperkuat profesionalisme pengurus dalam memberikan pelayanan kepada jamaah.

Hasil pelaksanaan kegiatan juga menunjukkan adanya perubahan positif pada pola koordinasi dan komunikasi antar pengurus. Pembagian tugas menjadi lebih sistematis sesuai dengan fungsi masing-masing sehingga proses pelaksanaan program Ramadhan dapat berjalan lebih terarah dan efisien. Selain itu, meningkatnya keterlibatan seluruh pengurus dalam proses pengambilan keputusan menunjukkan tumbuhnya rasa tanggung jawab bersama terhadap keberhasilan organisasi. Kondisi tersebut menjadi indikator bahwa budaya kerja kolaboratif mampu memperkuat tata kelola organisasi berbasis masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah.

Agar hasil kegiatan dapat memberikan manfaat secara berkelanjutan, pengurus Musholla Al-Muqorrobiin disarankan untuk terus mempertahankan budaya kerja kolaboratif melalui pelaksanaan rapat koordinasi secara rutin, evaluasi berkala terhadap pelaksanaan program, serta penguatan komunikasi internal yang terbuka dan konstruktif. Selain itu, diperlukan penyusunan standar operasional kerja (SOP) sederhana sebagai pedoman pelaksanaan tugas

masing-masing pengurus sehingga koordinasi organisasi dapat berlangsung lebih efektif, konsisten, dan terdokumentasi dengan baik.

Ke depan, kegiatan PKM serupa diharapkan dapat dikembangkan dengan cakupan materi yang lebih luas, seperti kepemimpinan organisasi, transformasi digital dalam pengelolaan administrasi, manajemen relawan, pelayanan prima kepada jamaah, serta pengembangan kompetensi sumber daya manusia secara berkelanjutan. Sinergi antara perguruan tinggi, pengurus musholla, masyarakat, dan berbagai pemangku kepentingan diharapkan mampu memperkuat kapasitas organisasi keagamaan sehingga Musholla Al-Muqorrobiin dapat terus berkembang sebagai pusat kegiatan ibadah, sosial, pendidikan, dan pemberdayaan masyarakat yang profesional, adaptif, serta memberikan manfaat yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice (16th ed.). Kogan Page.

Daft, R. L. (2021). Organization Theory and Design (13th ed.). Cengage Learning.

Dessler, G. (2020). Human Resource Management (16th ed.). Pearson.

Irfanudin, A. M., Amirudin, & Haryono, B. (2024). Pemanfaatan digital marketing sebagai media pemasaran UKM binaan Musholla Al-Muqorrobiin Kedaung Pamulang. SocServe: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat, 1(1), 11–15

Kirkpatrick, J. D., & Kirkpatrick, W. K. (2019). Kirkpatrick's Four Levels of Training Evaluation. ATD Press.

Kolb, D. A. (2015). Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development (2nd ed.). Pearson Education.

Luthans, F. (2021). Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach (14th ed.). Information Age Publishing.

Noe, R. A. (2020). Employee Training and Development (8th ed.). McGraw-Hill Education.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). Organizational Behavior (19th ed.). Pearson.

Schein, E. H., & Schein, P. A. (2021). Organizational Culture and Leadership (5th ed.). John Wiley & Sons.

Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Wibowo. (2022). Manajemen Kinerja (6th ed.). PT RajaGrafindo Persada