

MASJID RAMAH LANSIA: OPTIMALISASI PELAYANAN BAGI JEMAAH LANSIA KOTA PADANG

Skripsi

*Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi sebagai Salah Satu
Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada
Program Studi Manajemen Dakwah*



Oleh:
WARIDHA MUSLIM
2212030078

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1448 H/ 2026 M**

PERNYATAAN KEORISINALAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Masjid Ramah Lansia: Optimalisasi Pelayanan bagi Jemaah Lansia Kota Padang” adalah benar hasil karya saya, bukan berupa tiruan atau duplikasi dari skripsi atau karya yang sudah dipublikasikan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang ataupun di perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dengan gelar kesarjanaan saya.

Padang, 3 September 2026



Waridha Muslim
NIM. 2212030078

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “**Masjid Ramah Lansia: Optimalisasi Pelayanan bagi Jemaah Lansia Kota Padang**” yang disusun oleh Waridha Muslim, NIM 2212030078. Telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke Sidang Munaqasyah. Demikian persetujuan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 3 September 2026

Disetujui Oleh:

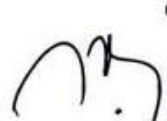
Pembimbing I



03/09-2026

Dr. Ir. Yummil Hasan, MM
NIP.19/103032005011005

Pembimbing II



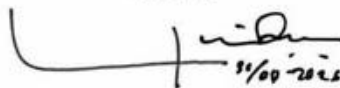
Dr. Nora Zulvianti, MM
NIP.19/803292005012004

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi ini berjudul **“Masjid Ramah Lansia: Optimalisasi Pelayanan bagi Jemaah Lansia Kota Padang”** di susun oleh Waridha Muslim NIM 2212030078 telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, Hari, Rabu 16 September 2026 dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Pada Program Studi Manajemen Dakwah.

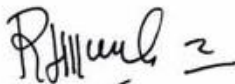
Padang, 28 September 2026

Tim Penguji
Ketua



Dr. Ir. Yummil Hasan, MM
NIP. 197103032005011005

Penguji I



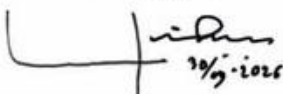
Dr. Rahima Zakia, M.Pd
NIP. 196404201994032001

Penguji II



Drs. Efrizal, M.Pd
NIP. 196408252003021001

Penguji III



Dr. Ir. Yummil Hasan, MM
NIP. 197103032005011005

Penguji IV



Dr. Nora Zulvianti, SS., MM
NIP. 197803292005012004

Mengetahui

Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi
UIN Imam Bonjol Padang



Dr. M. H. S. Ag., M.Pd
NIP. 197212312007101010

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang “**Masjid ramah Lansia: Optimalisasi Pelayanan bagi Jemaah Lansia Kota Padang**” disusun oleh **Waridha Muslim NIM 2212030078** Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pengembangan pelayanan masjid yang mampu menyesuaikan dengan kebutuhan jemaah lansia. Masjid tidak hanya berfungsi sebagai tempat ibadah, tetapi juga sebagai pusat pelayanan umat yang perlu memberikan kemudahan, kenyamanan, keamanan, dan perhatian kepada jemaah lansia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi pelayanan bagi jemaah lansia pada Masjid Raya Al Munawwarah Kecamatan Nanggalo, Masjid Al Hakim Kecamatan Padang Barat, dan Masjid Baitul Haadi Kecamatan Padang Timur berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan Parasuraman dkk. (1988), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan menggunakan triangulasi untuk menjamin keabsahan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan bagi jemaah lansia pada ketiga masjid secara umum telah berjalan cukup baik, namun terdapat perbedaan pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan. Pada dimensi *tangibles*, ketiga masjid telah menyediakan fasilitas yang mendukung kemudahan, kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas jemaah lansia. Pada dimensi *reliability*, pengurus mampu memberikan pelayanan dan melakukan perbaikan fasilitas, meskipun sistem pemeliharaan fasilitas belum dilakukan secara terjadwal pada seluruh masjid dan pemeliharaan terjadwal lebih terlihat di Masjid Al Hakim. Pada dimensi *responsiveness*, pengurus menunjukkan kesigapan dalam membantu jemaah lansia serta menerima kritik dan masukan, dengan adanya saluran pengaduan melalui barcode di Masjid Al Hakim. Pada dimensi *assurance*, pengurus pada ketiga masjid memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan serta menciptakan rasa aman bagi jemaah lansia. Sementara itu, pada dimensi *empathy* terdapat perbedaan dalam kedekatan dan perhatian pengurus terhadap jemaah lansia, yang dipengaruhi oleh karakteristik jemaah pada masing-masing masjid. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan bagi jemaah lansia pada ketiga masjid telah memenuhi sebagian aspek dalam lima dimensi kualitas pelayanan Parasuraman dkk. (1988), tetapi masih terdapat aspek yang belum optimal dan perlu ditingkatkan sesuai dengan kondisi masing-masing masjid.

Kata Kunci: Masjid Ramah Lansia, Optimalisasi Pelayanan, Jemaah Lansia, *SERVQUAL*, Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil 'alamin, segala puji dan syukur hanya kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, berkah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul " Masjid Ramah Lansia: Optimalisasi Pelayanan bagi Jemaah Lansia Kota Padang." Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sang teladan umat sepanjang masa, beserta keluarga dan para sahabatnya. Keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh keikhlasan dan kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dekan beserta seluruh Wakil Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis dalam menempuh pendidikan di fakultas ini.
2. Bapak Zulbadri, M.Ag., Ph. D selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah dan Bapak Dr. Ir. Yummil Hasan, ST. MM selaku Dosen Pembimbing I, serta Ibu Dr. Nora Zulvianti, SS., MM selaku Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan telah meluangkan waktu, pikiran, serta tenaga dalam membimbing penulis, mengarahkan, dan memberikan masukan yang sangat berarti kepada penulis selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini hingga selesai.

3. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang senantiasa memotivasi dan memberikan dukungan kepada penulis.
4. Kepada pengurus Masjid Raya Al Munawwarah Kecamatan Nanggalo, Masjid Al Hakim Kecamatan Padang Barat, dan Masjid Baitul Haadi Kecamatan Padang Timur yang telah menerima penulis dengan baik, memberikan izin untuk melakukan penelitian, serta membantu dan memberikan informasi yang dibutuhkan selama proses penelitian.
5. Teristimewa dan dengan penuh rasa hormat, kepada kedua orang tua tercinta, Apa (Papa) Asril dan Ama (Mama) Hasmiati, yang selalu mengusahakan apapun yang penulis butuhkan. Terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah putus, setiap pengorbanan yang tidak pernah diperhitungkan, serta kasih sayang yang selalu mengalir tiada henti. Semoga pencapaian ini dapat menjadi salah satu bentuk rasa terima kasih dan kebanggaan untuk Ama dan Apa.
6. Kepada saudara dan saudari kandung, Abang Muhammad Ilham Asril, yang selalu memberikan dukungan dan teladan yang baik, serta Adek Zahra Tuljannah yang senantiasa menjadi sumber semangat bagi penulis.
7. Kepada Saudari berinisial RA, yang telah menjadi warna yang tidak pernah pudar, yang selalu memberikan semangat atas segala kerumitan perjalanan ini. Semoga kita selalu punya kekuatan untuk saling mendukung dan menguatkan.
8. Terakhir, kepada penulis skripsi ini yaitu diri saya sendiri, Waridha Muslim. yang telah berusaha dan bertahan sampai di titik ini. Terima kasih

sudah tetap melangkah dan menyelesaikan apa yang telah dimulai.
Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa setiap usaha akan menemukan hasilnya.

Do'a dan harapan penulis, semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak dengan kebaikan yang melimpah, baik di dunia terlebih di akhirat kelak. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kita semua, *Aamiin Ya Rabbal 'Alamiin*.

Padang, 3 September 2026

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Waridha Muslim', with a horizontal line drawn through the middle of the signature.

Waridha Muslim
NIM.2212030078

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN KEORISINALAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Penjelasan Judul	11
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Optimalisasi	15
1. Pengertian Optimalisasi.....	15
2. Tujuan dan Fungsi Optimalisasi.....	18
B. Pelayanan	21
1. Pengertian Pelayanan	21
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
3. Pelayanan Ibadah di Masjid	38
C. Masjid Ramah Lansia.....	41
1. Pengertian Masjid Ramah Lansia.....	41
2. Karakteristik Masjid Ramah Lansia	44
3. Peran Masjid dalam Pelayanan Sosial Lansia	47
D. Jemaah Lansia	50

1. Definisi Lansia menurut Undang- Undang dan Perspektif Islam.....	50
2. Karakteristik dan Kebutuhan Ibadah Jemaah Lansia	52
E. Penelitian Terdahulu	56
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	61
A. Metode Penelitian.....	61
B. Lokasi Penelitian.....	62
C. Teknik Pengumpulan Data.....	62
D. Sumber Data.....	64
E. Teknik Analisis Data.....	65
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	67
A. Temuan Umum.....	67
1. Sejarah Singkat Masjid Ramah Lansia Kota Padang	67
2. Visi dan Misi Masjid Ramah Lansia Kota Padang.....	74
3. Struktur Kepengurusan Masjid Ramah Lansia Kota Padang	77
B. Temuan Khusus.....	78
1. Optimalisasi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) Masjid Ramah Lansia Kota Padang.....	79
2. Optimalisasi Keandalan (<i>Reliability</i>) Masjid Ramah Lansia Kota Padang.....	87
3. Optimalisasi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Masjid Ramah Lansia Kota Padang.....	92
4. Optimalisasi Jaminan (<i>Assurance</i>) Masjid Ramah Lansia Kota Padang.....	95
5. Optimalisasi Empati (<i>Empathy</i>) Masjid Ramah Lansia Kota Padang....	98
BAB V PENUTUP	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran- Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	114
BIODATA PENULIS.....	150