

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Manajemen Pastoral Lansia Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya

Manajemen pastoral lansia di Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya pada saat ini menunjukkan komitmen pelayanan yang berbasis kepedulian, namun pelaksanaannya masih menghadapi berbagai tantangan struktural dan koordinasi formal. Berdasarkan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen, program kerja yang ada seperti perayaan sakramental berkala dan kegiatan sosial telah berjalan dengan baik berkat swadaya umat, tetapi dimensi pendampingan spiritual serta emosional belum tertata secara terstruktur dan sistematis. Selain itu, keterbatasan fisik pengurus lansia dan kurangnya keterlibatan generasi muda dalam pengelolaan organisasi menyebabkan estafet kepemimpinan serta efektivitas pengorganisasian dari tingkat paroki hingga ke lingkungan belum berjalan secara optimal.

5.1.2 Manajemen Pastoral Keluarga Yang Memiliki Lansia Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya

Pelaksanaan manajemen pastoral bagi keluarga yang memiliki lansia di paroki ini masih berada pada tahap pendampingan yang sifatnya umum

dan belum memiliki wadah khusus yang terintegrasi. Upaya perencanaan dan pengorganisasian pelayanan sejauh ini berfokus pada pemberian perhatian rohani seperti doa kelompok atau sapaan dari romo paroki setelah misa, tetapi program khusus yang mendampingi pengumpulan psikologis dan beban pengasuhan keluarga belum direncanakan secara matang. Fungsi pengarahan dan pengendalian juga masih sangat minim, sehingga keluarga pengasuh sering kali berjalan sendiri dalam mengatasi kendala mobilitas fisik orang tua mereka tanpa adanya sistem dukungan berkala dari struktur pastoral paroki.

5.1.3 Manajemen Layanan Pastoral Lansia Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya

Manajemen layanan pastoral lansia di paroki ini jika ditinjau dari bauran pelayanan menunjukkan keberagaman program yang menyentuh dimensi spiritual dan psikososial seperti olahraga Ling Tien Kung, paduan suara, serta pelayanan sakramen orang sakit. Kendati demikian, kualitas penyampaian layanan ini masih terhambat oleh faktor geografis dan keterbatasan sarana transportasi umat, yang menyebabkan lansia yang tinggal jauh dari pusat kegiatan paroki mengalami kesulitan untuk berpartisipasi aktif. Keterlibatan personal romo paroki dalam mendampingi kegiatan rutin di luar perayaan liturgi juga dirasakan masih kurang, sehingga kedekatan emosional dan sapaan kasih yang diharapkan oleh warga senior belum sepenuhnya terpenuhi secara merata.

5.1.4 Manajemen Layanan Pastoral Keluarga Yang Memiliki Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya

Manajemen layanan pastoral bagi keluarga yang memiliki lansia di Paroki Sakramen Mahakudus sejauh ini dinilai cukup memberikan perhatian melalui bentuk perhatian rohani seperti kunjungan doa atau sapaan romo sesuai misa. Namun, dari sudut pandang biaya tidak langsung, keluarga menghadapi hambatan berupa pengorbanan waktu dan biaya transportasi yang cukup besar bagi mereka yang berdomisili jauh dari gereja. Proses penyampaian layanan belum didukung oleh petunjuk visual atau media komunikasi yang mudah diakses, sehingga informasi mengenai kegiatan pendampingan lansia sering kali terlambat sampai ke tingkat keluarga pengasuh di lingkungan.

5.1.5 Analisis SWOT Manajemen Pastoral Keluarga Yang Memiliki Lansia Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya

Analisis SWOT terhadap manajemen pastoral keluarga yang memiliki lansia mengidentifikasi kekuatan berupa komitmen awal dan semangat kepedulian yang tinggi dari para pengurus lingkungan untuk memberikan sapaan rohani. Di sisi lain, kelemahan mendasar terletak pada belum adanya program pengorganisasian yang terencana dan sistematis untuk mengedukasi keluarga pengasuh mengenai perawatan geriatri. Peluang terbuka lebar melalui penguatan kegiatan berbasis lingkungan terkecil guna mengurangi beban pengasuhan keluarga, sedangkan ancaman utama

yang membayangi adalah bertambahnya usia lansia yang berpotensi membuat mereka benar-benar menarik diri dari aktivitas iman akibat kelelahan fisik atau psikologis jika tidak mendapat peneguhan yang konsisten.

5.1.6 Analisis SWOT Manajemen Layanan Pastoral Keluarga Yang Memiliki

Lansia Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya

Hasil analisis SWOT untuk manajemen layanan pastoral keluarga menunjukkan adanya kekuatan pada tersedianya layanan sakramental rumah dan sapaan kasih yang tulus dari romo paroki setelah perayaan liturgi. Namun, faktor kelemahan yang menonjol adalah tingginya beban biaya transportasi dan kendala jarak bagi keluarga yang berdomisili jauh dari pusat paroki. Peluang yang dapat dimanfaatkan adalah kerinduan keluarga akan kehadiran fisik romo di rumah umat di luar jam misa untuk menguatkan ketahanan iman mereka, sementara ancamannya adalah munculnya sikap pasrah atau nrimo dari keluarga dan pihak paroki yang menganggap layanan saat ini sudah cukup tanpa adanya inovasi pelayanan yang adaptif.

5.1.7 Strategi Manajemen Pastoral Lansia Paroki Sakramen Mahakudus

Keuskupan Surabaya

Strategi masa depan untuk manajemen pastoral lansia difokuskan pada penguatan fungsi perencanaan melalui penyusunan basis data umat lansia yang dinamis, akurat, dan terintegrasi dari tingkat lingkungan. Pada aspek pengorganisasian, paroki perlu membentuk koordinasi lintas seksi yang ramping untuk memotong ego sektoral serta mendirikan jaringan sukarelawan wilayah sebagai sistem deteksi dini bagi lansia yang mengalami krisis kesehatan atau tinggal sendirian. Selain itu, fungsi penataan staf harus dioptimalkan melalui perekrutan OMK untuk mendampingi pengurus lansia, yang dibarengi dengan mekanisme evaluasi berkala dan forum dengar pendapat tahunan sebagai bentuk pengendalian kualitas pelayanan yang berkelanjutan.

5.1.8 Strategi Manajemen Pastoral Keluarga Yang Memiliki Paroki

Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya

Strategi manajemen pastoral bagi keluarga yang memiliki lansia diawali dengan perencanaan program edukasi berkala mengenai perawatan geriatri di rumah serta bimbingan bagi kepala keluarga dalam menyeimbangkan tanggung jawab. Dalam hal pengorganisasian, paroki akan membentuk kelompok dukungan keluarga di tingkat wilayah sebagai wadah berbagi informasi dan solidaritas antar-umat yang menghadapi tantangan serupa. Rekrutmen pelayan difokuskan pada pemberdayaan relawan berlatar

belakang psikologi atau konseling di tingkat lingkungan untuk memberikan pendampingan yang akrab, yang didukung oleh sistem pemantauan suportif guna memastikan intervensi pastoral berjalan cepat saat keluarga mengalami krisis.

5.1.9 Strategi Manajemen Layanan Pastoral Lansia Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya

Untuk mengoptimalkan bauran pelayanan, strategi manajemen layanan pastoral lansia diarahkan pada pengembangan program intergenerasional yang melibatkan kaum muda sebagai relawan pendamping dan penyedia armada antar-jemput guna mengatasi hambatan geografis. Penyampaian produk layanan kesehatan geriatri terpadu atau Posyandu Lansia dapat dirintis dengan mendayagunakan potensi umat yang berprofesi sebagai dokter atau psikolog paroki. Selain itu, proses komunikasi dan pendampingan batin perlu diperkuat melalui pemanfaatan grup WhatsApp di tingkat lingkungan, sehingga pelayanan jemput bola dapat menjangkau warga senior yang terisolasi secara fisik dan memberikan kedaiaman batin yang sejati bagi mereka.

5.1.10 Strategi Manajemen Layanan Pastoral Keluarga Yang Memiliki

Lansia Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya

Strategi manajemen layanan bagi keluarga difokuskan pada peningkatan kehadiran fisik romo paroki di rumah umat untuk memberikan sakramen atau sekadar berkunjung, yang menjadi bukti nyata kehadiran gereja yang hangat bagi keluarga pengasuh. Proses pemberian layanan harus dipermudah dengan penyusunan panduan praktis seperti tata cara doa bersama lansia dan petunjuk visual ramah warga senior yang mudah diakses oleh keluarga di rumah. Dengan menggeser pusat kegiatan ke tingkat lingkungan terkecil, paroki dapat meringankan beban biaya transportasi keluarga, sekaligus menciptakan perubahan positif pada semangat hidup lansia yang menjadi bukti nyata keberhasilan pastoral bagi keluarga.

5.2 Saran

1. Saran Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu manajemen dengan mengintegrasikan fungsi pengorganisasian klasik dan bauran pemasaran jasa ke dalam konteks pelayanan pastoral. Temuan yang ada menunjukkan bahwa pendekatan teologis dan sosiologis perlu dipadukan dengan tata kelola manajerial untuk mengurai permasalahan isolasi sosial lansia. Sebagai tindak lanjut akademis, peneliti menyarankan agar peneliti selanjutnya dapat menyusun model manajemen dan manajemen layanan lansia dan keluarga yang memiliki lansia.

Pengembangan model komprehensif ini akan sangat bermanfaat guna melengkapi batasan kualitatif pada studi yang sudah saya lakukan serta menghadirkan kerangka konseptual yang lebih kokoh untuk disiplin ilmu manajemen organisasi.

Selain itu, pendekatan holistik tersebut membuka peluang bagi penelitian lanjutan untuk memformulasikan indikator pengukuran kualitas layanan rohani yang lebih empiris dengan memposisikan keluarga sebagai agen utama. Tinjauan pustaka mengenai pelayanan yang tanggap juga menegaskan perlunya penelitian masa depan untuk mengkaji metode jemput bola secara teoretis dalam menjangkau umat dengan keterbatasan mobilitas. Evaluasi akademis terhadap pembaruan data umat secara dinamis juga perlu dianalisis lebih lanjut sebagai instrumen pokok perencanaan strategis keagamaan. Kontribusi pemikiran ini, diharapkan mampu mendorong lahirnya teori solidaritas antargenerasi dan perumusan standar operasional yang baku namun tetap kontekstual dengan dinamika masyarakat perkotaan.

2. Saran Praktis

2.1 Saran Praktis Untuk Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya

1. Saran Praktis Untuk Manajemen Lansia dan Keluarga yang Memiliki

Lansia

Paroki perlu membentuk tim khusus pengelola data umat terpadu secara khususnya untuk memetakan kondisi demografis dan kesehatan setiap lansia secara berkala. Pendataan yang presisi ini menjadi landasan dalam menyusun program kerja tahunan yang lebih spesifik, terukur dan

tidak sekadar berpusat pada perayaan karitatif. Romo paroki hendaknya memimpin evaluasi manajemen internal seksi terkait secara triwulanan untuk memastikan distribusi tugas pendampingan berjalan merata di setiap wilayah. Pengurus lingkungan juga diwajibkan menyusun jadwal pemantauan bergilir yang melibatkan partisipasi aktif keluarga guna mendeteksi secara dini permasalahan emosional umat.

Rekrutmen pendamping pastoral harus mulai memprioritaskan keterlibatan aktif dari OMK untuk menjembatani kesenjangan komunikasi lintas generasi. Pelatihan khusus mengenai empati dan psikologi perkembangan manusia usia senja wajib diberikan kepada para relawan sebelum mereka ditugaskan ke lapangan. Koordinasi dengan seksi keluarga sangat disarankan untuk menciptakan modul pembinaan bersama yang membantu anak atau menantu dalam merawat orang tua mereka di rumah.

2. Saran Praktis Untuk Manajemen Layanan Lansia dan Keluarga yang Memiliki Lansia

Seksi lansia harus menginisiasi layanan jemput bola dengan mendatangi rumah umat yang tidak lagi mampu hadir ke gereja karena kendala fisik atau transportasi. Pemberian pelayanan sakramen seperti pengakuan dosa dan komuni suci perlu dijadwalkan secara rutin dengan melibatkan kehadiran langsung romo di tengah keluarga. Inovasi layanan ini ditujukan untuk meminimalisasi perasaan kesepian sekaligus

menghadirkan wajah Gereja yang bersolidaritas di tengah kelemahan jasmani umat. Penyediaan fasilitas antar jemput menggunakan armada paroki atau kendaraan relawan akan sangat membantu para lansia untuk tetap dapat mengikuti perayaan Ekaristi mingguan.

Beragam aktivitas sosial seperti senam bersama dan paduan suara yang sudah berjalan baik perlu diintegrasikan dengan sesi konseling rohani singkat yang menenangkan batin. Selain itu, penciptaan sarana fisik gereja yang ramah terhadap pengguna kursi roda atau tongkat akan memberikan kenyamanan lebih bagi mereka saat beribadah bersama.

2.2 Saran Praktis Untuk Komisi Lansia Keuskupan Surabaya

1. Saran Praktis Untuk Manajemen Lansia dan Keluarga yang Memiliki Lansia

Komisi Lansia disarankan untuk merumuskan buku pedoman standar operasional manajemen pendampingan lansia yang dapat diadopsi oleh seluruh paroki. Penyusunan panduan tersebut harus mempertimbangkan keragaman karakteristik demografis serta letak geografis masing-masing daerah agar penerapannya tetap fleksibel. Penyelenggaraan rapat koordinasi lintas paroki perlu dijadwalkan minimal dua kali setahun sebagai sarana bertukar pikiran mengenai kendala manajerial di lapangan. Sinkronisasi data keuskupan secara digital akan memudahkan pimpinan dalam mengambil keputusan strategis terkait alokasi dana bantuan dan penempatan tenaga pendamping.

Program pelatihan kepemimpinan dan manajemen organisasi harus diselenggarakan secara terpusat bagi seluruh ketua seksi tingkat paroki guna menyamakan visi misi pelayanan. Evaluasi kinerja tahunan hendaknya tidak hanya menitikberatkan pada kelengkapan laporan administrasi saja, melainkan pada dampak nyata perubahan kualitas hidup umat. Komisi dapat menjalin kemitraan dengan perguruan tinggi atau lembaga swadaya masyarakat untuk membantu melakukan riset pemetaan kebutuhan psikologis keluarga Katolik.

2. Saran Praktis Untuk Manajemen Layanan Lansia dan Keluarga yang Memiliki Lansia

Komisi Lansia diharapkan mampu merancang kurikulum layanan bimbingan berkeluarga yang secara spesifik membekali suami istri tentang cara merawat orang tua lansia. Penyelenggaraan perayaan ekaristi akbar lintas generasi pada hari orang tua sedunia dapat dioptimalkan sebagai kampanye kepedulian terhadap martabat kelompok lanjut usia. Standardisasi materi katekese lansia yang dibagikan ke setiap wilayah harus berfokus pada peneguhan iman dan makna penderitaan dalam terang salib Kristus. Layanan konsultasi terpadu berbasis telepon atau pesan instan di tingkat keuskupan dapat dibangun guna membantu keluarga yang membutuhkan saran pendampingan darurat.

Desain layanan yang menempatkan lansia sebagai subjek pewarta iman harus terus didorong melalui penyediaan kolom kesaksian khusus

dalam berbagai media komunikasi keuskupan. Integrasi seluruh bentuk program pelayanan ini diharapkan mewujudkan pastoral yang sungguh menyentuh hati serta mengakar kuat pada nilai belas kasih yang sejati.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini terdapat beberapa keterbatasan yang perlu disampaikan sebagai bahan evaluasi. Pertama, peneliti menghadapi kendala yang cukup signifikan dalam melakukan wawancara dengan pihak keluarga yang memiliki lansia, karena adanya ketidaksediaan atau keberatan dari beberapa pihak keluarga untuk memberikan keterangan secara mendalam. Hal ini berdampak pada terbatasnya jumlah data dari perspektif keluarga, di mana peneliti pada akhirnya hanya berhasil mewawancarai satu orang informan dari kategori tersebut.

Selain itu, dalam proses pengambilan data primer dengan responden lansia, penulis tidak dapat sepenuhnya bersandar pada urutan pertanyaan dalam instrumen yang telah disiapkan. Penulis harus bersikap sangat fleksibel dengan menyesuaikan alur pembicaraan berdasarkan situasi emosional, daya ingat, serta kondisi membutuhkan perhatian khusus atau sakramen orang sakit. Inisiatif untuk mengorganisir bantuan transportasi swadaya dari warga lingkungan bagi lansia yang ingin ke gereja akan sangat membantu mobilitas mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For, Future Research*, Journal of Marketing, Vol. 49, No. 4 (Autumn, 1985).
- _____, *The Behavioral Consequences of Service Quality*, Journal of Marketing, Vol. 60, No. 2 (Apr., 1996).
- _____, *Problems and Strategies in Service Marketing*, Journal of Marketing, Vol. 49, No. 2 (Spring, 1985).
- A, Parasuraman, Valarie A, *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Jurnal of Retailing.
- A, James. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons, *Service Management for Competitive Advantage*, New York: McGraw-Hill Inc, 2009.
- Afrizal, *Permasalahan yang Dialami Lansia dalam Menyesuaikan Diri Terhadap Penguasaan Tugas-Tugas Perkembangannya*, dalam Islamic Counseling: Jurnal Bimbingan dan Konseling Islam (Vol. 2, No. 2, Tahun 2018).
- Amalia, Ayu Diah, *Kesepian dan Isolasi Sosial yang Dialami Lanjut Usia: Tinjauan dari Perspektif Sosiologis*, dalam Jurnal Informasil (Vol. 18, NO. 02, Tahun 2013).
- Andersen, Morten Kamp dan Peter Ankerstjerne, *Service Management 3.0 – The Nesxt Generation of Service*, dalam ISS White Paper, 2014.
- Andika, Robby, *Ilmu Dasar Manajemen*, Semarang: Yayaysan Prima Agus Teknik, 2021.
- Apriliana, Sukaris, *Analisa Kualitas Layanan pada CV. Singoyudho Nusantara*, dalam Jurnal Maneksi, (Vol. 11, No. 2, Tahun 2018).
- Ariyanto, Aris, Zein Ghozali, dkk, *Manajemen Layanan Pelanggan*, Bandung: Widina Media Utama, 2024.
- Bahari, I Gede Leo, I Ketut Sudibia, *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kesejahteraan Lansia Di Kecamatan Karangasem*, dalam Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana (Vol. 10, No. 2, Februari 2021).
- Batinggi, Achmad, Badu Ahmad, *Pengertian Pelayanan Umum dan Sistem Manajemen*, 2014.
- Bryson, J. M., *Strategic planning for public and nonprofit organizations (5th ed.)*, Jossey-Bass. 2018.

- Budiman, H. & Ujang Cepi Barlian, *Manajemen Strategik*, Bandung: CV. Putrana Jaya Mandiri, 2020.
- Chandra, Teddy, Stefani Chandra, Layla Hafni, S, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, Purwokerto: CV IDRH, 2020.
- Cornwell, B., dkk., *The Social Connectedness of Older Adults: A National Profile*. American Sociological Review, 2014.
- Djamhari, Eka Afrina, Herni Ramdhaningrum, dkk., *Kondisi Kesejahteraan Lansia Dan Perlindungan Sosial Lansia Di Indonesia*, Jakarta: Perkumpulan Prakarsa, 2020.
- Dokumen Konsili Vatikan II, *Lumen Gentium*. Dokumen Konsili Vatikan II, *Gaudium et Spes*. Dokumen Konsili Vatikan II, *Evangelii Gaudium*.
- Estes, C. L., & Phillipson, C., *Social Theory, Social Policy and Ageing: Critical Perspectives*, Bristol: Policy Press, 2021.
- Fakhri, M., & Rahmawati, D. Manajemen kualitas pelayanan pada organisasi nirlaba berbasis komunitas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2021
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R, *Organizations: Behavior, structure, processes* (14th ed.), McGraw-Hill Education, 2012.
- Griffin, Ricky W. *Management*, 12th ed., Boston: Cengage Learning, 2016.
- Habil, Rico dan Berlianti, *Kehidupan Ekonomi, Sosial, dan Kesehatan Lansia dalam Pengasuhan Keluarga di Lingkungan IV Galang Kota*, dalam SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, (Vol. 2 No. 1 Maret 2023).
- Haryanto, A., Strategi Komunikasi Partisipatif dalam Pemberdayaan Kelompok Lansia. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 2021.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C., *Operations Management: Sustainability and supply chain management* (13th ed.). Pearson., 202
- Horton, R., *Social Foundations of Religion*. Oxford University Press, 2008.
- Hummert, M. L., *Age Stereotypes and Aging: Interpersonal and Communication Processes*. Academic Press, 2011.
- Kusumaningrum, Hesti, Faisal Ramadhito Alvinas, Mohamad Ilham Habibi, Muhammad Fikri Zhilalurahman, *Penerapan Staffing untuk Meningkatkan Produktivitas Lembaga Pendidikan*, dalam *Jurnal Bintang Pendidikan Indonesia* (Vol. 2, No. 2, Mei 2024).

- Krisna, Kristoforus, *Refleksi Eklesiologis Atas Peran Umat Awam Dalam Sejarah Pembentukan Paroki Sakramen Mahakudus Periode 1989-2001*, dalam Jurnal Felicitas (Vol. No. 2022).
- Lesmana, Iknasius Bayu, Carolus Boromeus Mulyatno, Rian Antony, *Pertumbuhan Umat Katolik di Asia Tenggara Berdasarkan Konten Youtube @Katolik_Keren*, dalam Jurnal Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, (Vol. 11, No. 1, 2024).
- Likert, Rensis. *The Human Organization*. New York: McGraw-Hill, 1967.
- Mahendro, Prasetyo Kusumo, *Buku Lansia*, Yogyakarta: Lembaga Penelitian, Publikasi dan Pengabdian Masyarakat (LP3M UMY), 2020.
- Lovelock, C., & Wirtz, J., *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson Education, 2011.
- Mamik, *Metodologi Kualitatif*, Sidoarjo: Zifatama, 2014.
- Miko, Alfian, *Isu-Isu, Teori Dan Penelitian Penduduk Lansia*, dalam Jurnal Sosiologi Andalas, (Vol XII, No. 2, 2012).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications. 2014.
- Mubarok, A., & Rohansah, H. *Manajemen strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan organisasi sosial keagamaan*. Jurnal Manajemen Dakwah, 2021
- Muchsin, Enur Nurhayati, Dodik Arso Wibowo, dll., *Tingkat Stres Pada Lansia Yang Tidak Tinggal Serumah Denga Keluarga*, dalam Jurnal Salam Sehat Masyarakat (JSSM), (Vol 4 No.2 Juni 2023)
- Mulyadi, R., & Setiawan, A., *Efektivitas sistem pengendalian manajemen sebagai mekanisme feedback loop di organisasi nirlaba*. Jurnal Akuntansi dan Manajemen,, 2021
- Murdiyanto, Eko, *Metode Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Lemba Penelitian dna Pengabdian Pada Masyarat UPN Veteran Yogyakarta Press, 2020.
- Palbeno, Venidora, *Peran Pastoral dalam Mendorong Kualitas Hidup yang Berarti Bagi Lansia*, dalam Jurnal Pendidikan Agama dan Teologi (Vol. 2, No. 3, 2024).
- Menteri Kesehatan. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2016 Tentang Rencana Aksi Nasional Kesehatan Lanjut Usia Tahun 2016-2019*.
- Miles, Matthew B., Huberman, A. Michael, *Qualitative Data Analysis*, Sage

Publications, 1994.

Mintzberg, H., Ahlstrand, B., & Lampel, J., *Strategy safari: A guided tour through the wilds of strategic management*, Free Press, 2005.

Olson, J. C., & Dover, P. A., *Disconfirmation of Consumer Expectations Through Product Trial* dalam *Journal of Applied Psychology*, 1979.

Priyatni, Suryani, Fachrunnisa, Supriyanto, & Zakaria, 2020

Paus Fransiskus, *Pesan Hari Orang Tua dan Lansia Sedunia*, 2023.

Paus Fransiskus, Sinode tentang Sinodalitas, 2023.

Paus Fransiskus. Seruan Apostolik Evangelii Gaudium (Sukacita Injil). Jakarta: Departemen Dokumentasi dan Penerangan KWI. 2013

Pontifical Council For The Laity, *The Dignity of Older People and their Mission in the Church and in the World*, Vatican.va, 1998.

Prahalad, C. K., & Ramaswamy, V., *The Future of Competition: Co-Creating Unique Value with Customers*. Harvard Business Press, 2012.

Puri, Ida Ayu Wayan Regita Iswari dan A. A. Ngurah Gede Wasudewa, *Ageing Population dan Determinan Keputusan Bekerja Penduduk Lanjut Usia di Indonesia*, dalam *Jurnal Ekonomi Indonesia* (Vol. 11, No. 2, 2022).

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.

Rohman, Abd., *Dasar-dasar Manajemen*, Malang: Intekigensia Media, 2017.
Rusniati dan Ahsanul Haq, *Perencanaan Strategis dalam Perspektif Organisasi*, dalam *Jurnal Inteknia* (Tahun XIV, No. 2, November 2014).

Sudiantini, Dian, *Manajemen Strategi*, Banyumas: CV Pena Persada, 2022.
Sulandari, Santi, Mei Wijayanti, Diyah Ayu Mastuti, *Pahami Aku (Lansia): Menumbuhkan Kesadaran Keluarga Akan Pentingnya Dukungan Keluarga Pada Lansia*, dalam *Jurnal Pesut: Pengabdian untuk Kesejahteraan Umat*, (Vol. 2 No. 1 2020).

Sari, Lisa Anita, *Interaksi Sosial pada Lansia yang Tinggal Bersama Keluarga*, dalam *Jurnal Ilmiah Ners Indonesia*, (Vol. 2, No. 2, 2021).

Sari, Victoria Novita, Arkanudin, Annisa Rizqa Alamri, dkk., *Pelayanan Sosial Terhadap Lansia Perspektif Pekerja Sosial Di Panti Jompo Graha Werdha Marie Joseph Pontianak*, dalam *BIYAN: Jurnal Ilmiah Bidang Kebijakan dan Pelayanan Pekerjaan Sosial*, (Vol. , No. , 2024).

- Sarah, Siti, Khairulyadi dan Siti Ikramatum, *Analisa Sosiologi Terhadap Kehidupan Lansia (Studi Di Gampong Blang Pulo Kota Lhokseumawe)*, dalam Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP USK, (Vol 8, No. 4, 2023).
- Setyowati, N., *Interaksi Sosial dan Kualitas Hidup Lansia di Komunitas*. Jurnal Sosiologi Nusantara, 2019.
- Somantri, Gumilar Rusliwa, *Memahami Metode Kualitatif*, dalam Jurnal Makara, Sosial Humaniora (Vol. 9, No. 2, Desember 2005).
- Sulistiyowati, Wiwik, *Kualitas Layanan: Toeri dan Aplikasinya*, Sidoarjo: Umsida Press, 2018.
- Sumarsono, Sony, *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003.
- Supanto, Fajar, *Manajemen Komunikasi Bisnis*, Malang: Empatdua Media, 2021.
- Surat Apostolik *Salvifici Doloris*
- Tadung, Frieska Putrima, Merry Regina Mamuko, *Pendampingan Pastoral Bagi Kaum Lansia di Panti Werda Damai Ronomuut*, dalam Poimen: Jurnal Pastoral dan Konseling (Vol. 3, No.2, 2022).
- The Catholic Encyclopedia, 1965.
- Threapleton, D. E., Chung, R. Y., Wong, S. Y., Wong, E. K., Chau, P. Y., Woo, J., & Yeoh, E. K.. Integrated care for older populations and its implementation: A systematic review. International Journal of Quality in Health Care, 2017.
- Tjiptono, F., *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, 2019.
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division. (n.d.). Ageing: Demographic data on persons aged 60 years or over. <https://www.unpopulation.org/en/sections/issues-depth/ageing/>
- United Nations High Commissioner for Refugees. (2025, June 13). Older persons. UNHCR. https://emergency.unhcr.org/protection/persons-risk/older-persons?utm_source=chatgpt.com
- Wardana, Aditya, *Management (Planning, Organizing, Leading, Coordinating, Controlling) – Bahasa Indonesia*, Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2021.
- Wea, Maria, Lina Sri Wahyuni, *Spiritualitas Pelayanan Pastoral Terhadap Para Lansia*, dalam In Theos: Jurnal Pendidikan Agama dan Teologi, (Vol. 2

No. 7, 2022).

Wisaksono, Vincentius Sutikno, *Program Strategis Keuskupan Surabaya*, Seri MUPAS 2019, Buku 3.

_____, Pedoman Dasar Dewan Pastoral Paroki (DPP) dan Badan Gereja Katolik Paroki (BGKP), 2012.

Widiana, Muslichah Erma, *Buku Ajar Pengantar Manajemen*, Banyumas: CV. Pena Persada, 2020.

Widiastuti, R., Aksesibilitas Pelayanan Publik bagi Kelompok Rentan: Studi Kasus Masyarakat Lanjut Usia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*. 2021.

Wirakusumah, E. S., *Tetap Bugar di Usia Lanjut*. Jakarta: Penebar Swadaya,

Yohanes Paulus II. *Seruan Apostolik Pasca-Sinode Pastores Dabo Vobis (Gembala-Gembala Akan Kuberikan Kepadamu)*. Jakarta: Departemen Dokumentasi dan Penerangan KWI. 1992.

Yusuf, M., & Rahmah, S. Internalisasi nilai-nilai spiritual dalam fungsi pengarahan organisasi keagamaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 2021.