

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan pastoral merupakan salah satu aspek fundamental dalam kehidupan Gereja yang bertujuan untuk membimbing, mendampingi, dan melayani umat dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam menghadapi tantangan hidup yang berkaitan dengan lanjut usia (lansia). Lansia, sebagai bagian integral dari komunitas iman, membutuhkan perhatian khusus dalam pelayanan pastoral Gereja. Kesejahteraan lansia tidak hanya berkaitan dengan aspek fisik, tetapi juga aspek emosional dan spiritual. Pelayanan pastoral terhadap lansia harus dilakukan secara holistik, mencakup bimbingan rohani, dukungan sosial, serta pendampingan keluarga yang merawat lansia.

Kehadiran lansia dalam keluarga memiliki makna yang sangat penting. Lansia bukan hanya sebagai individu yang membutuhkan perawatan, tetapi juga sebagai saksi iman yang memiliki peran dalam meneruskan nilai-nilai kekatolikan dan budaya kepada generasi yang lebih muda. Seiring dengan perubahan gaya hidup modern dan tuntutan ekonomi, banyak keluarga menghadapi tantangan dalam memberikan perawatan yang optimal bagi lansia (Amalia, 2013). Tekanan pekerjaan, keterbatasan waktu, serta kurangnya pemahaman tentang kebutuhan spiritual lansia, sering kali membuat lansia merasa terisolasi, kesepian, dan mengalami gangguan psikologis seperti depresi (Amalia, 2013).

Menurut *World Helath Organization* / WHO (Afrizal, 2018) lansia merupakan seseorang yang telah memasuki usia lebih dari 60 tahun. Sehingga lansia termasuk dalam kelompok umur yang memasuki tahapan akhir dalam fase kehidupan. WHO menjabarkan bahwa batasan-batasan usia lansia dibagi dalam beberapa kategori yakni: (1) usia pertengahan (*midle age*) antara usia 45 sampai 59 tahun, (2) lansia (*elderly*) antara usia 60 sampai 74 tahun, (3) lansia tua (*old*) antara usia 75 sampai 90 tahun, dan (4) usia sangat tua (*very old*) lebih dari usia 90 tahun (Bahari, 2021).

Sedangkan dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia pada pasal 1 ayat 2 menyebutkan bahwa umur 60 tahun adalah usia permulaan tua (Bahari, 2021). Hal tersebut menjadi hal yang normal yang akan dialami oleh setiap manusia dan sebagai kenyataan yang tidak bisa dihindari. Lansia sering kali mengalami perubahan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk kesehatan fisik, kondisi psikologis, serta peran sosial dalam masyarakat (Bahari, 2021).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2016 Tentang Rencana Aksi Nasional Kesehatan Lanjut Usia Tahun 2016 - 2019 menyebutkan bahwa lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun keatas.

United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR), yang dalam berbagai kebijakannya mendefinisikan lansia sebagai individu berusia lebih dari 60 tahun. Definisi tersebut digunakan agar kelompok tersebut memperoleh perhatian khusus dalam hal kemanusiaan, terutama pada situasi krisis atau

pengungsian, dimana lansia sering kali menjadi kelompok paling rentan terhadap keterbatasan fisik, kehilangan dukungan keluarga, dan keterisolasian sosial (UNHCR, 2025). Bagi UNCHR usia 60 tahun menjadi simbol global tentang awal dari fase kehidupan yang menuntut perhatian lebih besar dalam kebijakan sosial maupun pastoral, karena mulai muncul kebutuhan akan pendampingan spiritual, kesehatan, dan kesejahteraan yang lebih komprehensif.

Berdasarkan data *World Population Ageing*, jumlah lansia secara global pada tahun 2019 sebanyak 703 juta lansia jumlah lansia di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan (Putri, 2022). Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2019 jumlah lansia di Indonesia telah mencapai 25,64 juta jiwa (Kusumo, 2020:7). Hasil data Survei Sosial Ekonomi Nasional tahun 2017 menunjukkan bahwa terdapat sebanyak 5 Provinsi di Indonesia yang memiliki presentase lansia terbanyak. Provinsi tersebut adalah (Bahari, 2021): (1) Daerah Istimewa Yogyakarta 33,38%, (2) Sulawesi Utara 18,37%, (3) Jawa Tengah 12,45%, (4) Jawa Timur 12,15%, dan (5) Bali 10,75%.

Jumlah populasi lansia yang semakin meningkat akan diiringi dengan munculnya permasalahan yang muncul. Suardiman berpendapat bahwa ada 4 masalah yang umumnya terjadi pada lansia (Sulandari dkk., 2020). Pertama, masalah ekonomi yakni lansia sering mengalami kendala dalam hal keuangan, sehingga mengurangi kualitas hidup lansia. Kedua, masalah kesehatan yakni banyak lansia mengalami masalah kesehatan, yang dapat memperburuk kondisi fisik dan mental lansia. Ketiga, masalah sosial budaya dimana lansia mungkin merasa terasing dari masyarakat yang dapat mempengaruhi interaksi sosial lansia

dan menyebabkan rasa kesepian. Keempat, masalah psikologis dimana lansia berisiko tinggi mengalami depresi dan masalah psikologis lainnya, sering kali muncul akibat berbagai permasalahan yang lansia hadapi (Sulandari dkk., 2020).

Jumlah umat lansia dalam Gereja Katolik mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Berdasarkan laporan Konferensi Waligereja Indonesia (KWI) tahun 2024, jumlah umat Katolik di Indonesia mencapai lebih dari 12,5 juta jiwa, dengan persentase lansia yang terus bertambah (Lesmana, 2024). Seiring dengan semakin bertambahnya jumlah lansia semakin bertambah pula masalah yang dihadapi oleh para lansia maupun keluarga yang memiliki lansia. Masalah tersebut adalah kesehatan: fisik, psikologis, sosial, dan kerohanian. Oleh karena itu dirasakan perlunya pendampingan terhadap lansia dan keluarga yang memiliki lansia merupakan aspek fundamental dalam pelayanan pastoral Gereja. Gereja memiliki tanggung jawab moral untuk memastikan bahwa para lansia dan keluarga mendapatkan perhatian, kasih sayang, serta dukungan spiritual yang layak (Dikasteri untuk Awam, Keluarga dan Kehidupan Roma, 2022).

Dokumen Gereja menegaskan pentingnya pelayanan pastoral baik bagi lansia maupun bagi keluarga lansia. Dalam ensiklik *Familiaris Consortio* (FC), Paus Yohanes Paulus II menekankan bahwa keluarga adalah tempat utama bagi pembentukan dan pertumbuhan iman setiap individu, termasuk lansia (FC 27). Oleh karena itu, pendampingan keluarga yang memiliki lansia harus menjadi salah satu prioritas dalam pelayanan Gereja (FC 27).

Hal tersebut juga ditegaskan dalam dokumen apostolik *Amoris Laetitia* (AL 192) dimana Paus Fransiskus menggarisbawahi bahwa lansia bukan hanya

kelompok yang perlu dibantu, tetapi juga memiliki peran penting dalam mentransmisikan nilai-nilai iman dan kebijaksanaan hidup kepada generasi yang lebih muda.

Gereja dipanggil untuk menunjukkan belas kasih, menghargai, dan mendukung martabat orang tua agar tetap aktif berpartisipasi dalam kehidupan keluarga dan komunitas. Lansia memiliki peran istimewa dalam meneruskan nilai-nilai iman, menjadi saksi sejarah hidup keluarga, serta sebagai sumber kebijaksanaan dan nasihat bagi generasi muda. Oleh karena itu, keluarga Kristen hendaknya memelihara semangat solidaritas lintas generasi, memelihara ikatan kasih sayang dengan para lanjut usia, serta menjadikan bagian yang aktif dan dihormati dalam kehidupan sehari-hari (FC 27).

Paus Fransiskus dalam *Amoris Laetitia* (AL 191) menegaskan bahwa Gereja tidak ingin menyesuaikan diri dengan budaya yang tidak sabar atau bahkan tidak peduli terhadap usia lanjut. Sebaliknya, Gereja mengajak umat untuk membangkitkan rasa syukur, penghargaan, dan keramahan yang membuat lansia merasa menjadi bagian hidup dari komunitas. “Kaum lanjut usia adalah laki-laki dan perempuan, bapak dan ibu, yang telah hadir sebelum kita di jalan kita sendiri, di dalam rumah kita, di dalam perjuangan sehari-hari untuk hidup yang bermartabat.” (AL 191).

Menurut Paus Fransiskus (AL 192) lansia membantu generasi setelahnya untuk menghargai kontinuitas generasi melalui karisma yang dimiliki dalam menjembatani kesenjangan. Seringkali, kakek nenek yang memastikan nilai-nilai penting diturunkan kepada cucu-cucu. Banyak orang bersaksi bahwa mereka

memulai hidup Kristiani berkat kakek nenek. Kata-kata, kasih sayang, atau bahkan kehadiran mereka membantu generasi setelahnya menyadari bahwa sejarah tidak dimulai dari mereka. Bahwa mereka sekarang menjadi bagian dari perjalanan panjang maka perlu menghormati semua yang telah datang sebelumnya.

Oleh sebab itu, Gereja Katolik memandang perlu adanya pendampingan baik kepada lansia maupun kepada keluarga yang memiliki lansia. Pendampingan tersebut harus dirancang secara cermat, agar efektif dalam memenuhi kebutuhan lansia dan keluarga yang memiliki lansia secara menyeluruh. Pendampingan tidak hanya bersifat material dan fisik, tetapi juga mencakup aspek rohani dan emosional agar lansia dan keluarga yang memiliki lansia tetap bermakna dalam komunitas iman. Agar pendampingan dapat mencapai tujuan dan manfaat yang diharapkan oleh Gereja Katolik, maka diperlukan adanya manajemen profesional dalam pengelolaan pendampingan tersebut.

Pendampingan tersebut pada hakikatnya merupakan inti dari layanan pastoral yang sejati. Di dalam tradisi Gereja Katolik, pelayanan pastoral dipahami bukan sekadar deretan program sosial atau rutinitas parokial belaka, melainkan perpanjangan tangan kasih Kristus sendiri kepada umat-Nya (Yohanes Paulus II, 1992). Ketajaman sebuah layanan pastoral dapat diukur dari kemampuannya untuk menyentuh kebutuhan batin dan spiritual yang terdalam, khususnya bagi lansia yang sangat rentan terhadap kesepian maupun kemunduran fisik. Maka dari itu, upaya pelayanan ini menuntut integrasi yang harmonis antara pendekatan

teologis dan empati manusiawi, di mana keluarga turut diberdayakan sebagai tempat utama perwujudan penggembalaan tersebut.

Manajemen berasal dari Bahasa Latin yakni *manus* yang berarti tangan dan *agree* yang berarti melakukan, sehingga manajemen memiliki makna menangani. Dalam Bahasa Inggris manajemen berasal dari kata *to manage* dalam kata kerja dan *management* dalam kata benda, yang memiliki makna pengelolaan (Rohman, 2017: 7). Sehingga manajemen bermakna sebagai suatu proses untuk mencapai tujuan tertentu organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya melalui interaksi sumber daya dan pembagian tugas secara profesional (Rohman, 2017: 7).

Berdasarkan pengertian tersebut manajemen merupakan perangkat untuk mengelola dan mengatur sehingga manajemen juga memiliki fungsi-fungsi dalam pengoperasiannya. Fungsi tersebut terdiri dari (Widiana, 2020: 34): (1) *Planning* merupakan proses awal dan dasar dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan, fungsi-fungsi lainnya tidak bisa berjalan dengan baik. (2) *Organizing* adalah pengelompokkan tugas. Sehingga tugas terbagi dan dapat diidentifikasi. Maka manajer perlu merancang, mengembangkan suatu organisasi, menunjuk, dan mempercayakan tugas serta tanggung jawab pekerjaan kepada seseorang. (3) *Actuating* berarti penugasan dan pengarahan oleh seorang manajer kepada karyawan yang telah diberi tugas dan tanggung jawab baru. Pengarahan tersebut bersifat kompleks sebab menyangkut kinerja karyawan yang telah diberi tugas dan tanggung jawab. (4) *Controlling* merupakan bentuk pengawasan untuk mengetahui hasil yang dicapai sehingga mampu melihat efektifitas dan efisiensi organisasi.

Sedangkan layanan menurut Supriyono dalam Apriliana (Apriliana, 2022) adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri sehingga dengan adanya layanan yang baik maka konsumen juga merasakan kepuasan. Sedangkan menurut Kotler (Apriliana, 2022) layanan ialah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain secara tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Tjiptono dalam Ariyanto (Ariyanto dkk., 2024: 6), layanan dapat diklasifikasikan menjadi 4 karakteristik yakni: (1) Tidak berwujud (*intangibility*). Layanan tidak sama dengan barang fisik yang berupa benda, alat, material yang dapat dilihat, dan disentuh. (2) Bervariasi (*heterogenity*) yakni layanan bersifat heterogen. Sehingga bentuk, kualitas, dan jenisnya dapat bermacam-macam tergantung pada siapa, kapan, dan dimana layanan tersebut dihasilkan. (3) Tidak terpisahkan (*inseparability*) yakni adanya keterkaitan antara penyedia layanan dengan pelanggan. Dalam kaitan tersebut, efektivitas staff layanan merupakan unsur kritis. Hal tersebut berefek pada sukses atau tidaknya layanan bersangkutan ditunjang oleh kemampuan organisasi dalam melakukan proses rekrutmen dan seleksi, penilaian kinerja, sistem kompensasi, dan pengembangan sumber daya manusia. (4) Tidak tahan lama (*perishability*) bahwa layanan ialah komoditas yang tidak bisa disimpan untuk pemakaian ulang di waktu berikutnya. Sehingga pihak penyedia layanan merancang strategi supaya lebih baik dalam menjalankan layanannya dengan menyesuaikan permintaan dan penawaran.

Oleh karena sifat layanan yang kompleks, maka penyedia layanan harus melakukan penilaian kepuasan pelanggan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan layanan yang diberikan oleh staff organisasi sehingga dengan penilaian tersebut pihak penyedia layanan dapat mengetahui keunggulan dan kelemahan serta elemen layanan yang perlu dibenahi atau diberhentikan (Ariyanto dkk., 2024: 40).

Definisi pastoral menurut Laksito (2021) merupakan istilah yang dipakai untuk berbicara mengenai pemeliharaan jiwa-jiwa yakni suatu keselamatan yang ditujukan untuk semua orang. Awal mula pelayanan pastoral hanya sebagai tugas klerus semata yakni kaum tertahbis. Kata pastoral (*The Catholic Encyclopedia*, 1965: 231) berasal dari Bahasa Latin *pastor* yang berarti gembala. Seorang pastor bertugas memimpin, membimbing, dan mempersatukan umat. Sebagai gembala, pastor wajib mengenal domba-dombanya, memahami kesulitan-kesulitannya, dan menuntunnya ke arah yang benar. Oleh karena itu, pastor harus menuntun umatnya dengan hati yang baik dan penuh belas kasih. Teladan pelayanan tersebut adalah Yesus sang Gembala utama yang baik (Yoh. 10).

Pandangan Gereja tentang pastoral secara eksplisit diuraikan dalam Konstitusi Dogmatis *Lumen Gentium* (LG) disebutkan bahwa para uskup sebagai pengganti dan penerus para rasul secara legitim menerima tugas untuk menggembalakan kawanan Tuhan. Tugas tersebut mencakup tiga fungsi utama, yakni mengajar (*munus docendi*), menguduskan (*munus sanctificandi*), dan memimpin (*munus regendi*) umat Allah (LG 20). Tugas penggembalaan tersebut harus dilakukan bukan sebagai penguasa iman umat, tetapi sebagai pelayan

sukacita (LG 27). Karya pastoral tersebut tidaklah hanya bagi kaum tertahbis saja, tetapi juga bagi umat awam turut ambil bagian dalam karya pastoral. Semakin disadari bahwa tugas pemeliharaan jiwa-jiwa merupakan tugas yang melibatkan semua umat Allah sesuai dengan status hidup dan tugas masing-masing dan dalam berbagai bentuk yang berbeda-beda (Laksito, 2021). Kaum awam juga turut ambil bagian dalam fungsi Tri Tugas Kristus sebagai imam, nabi, dan raja. Sehingga umat awam juga dipanggil untukewartakan Kristus dalam kehidupan sehari-hari (LG 31).

Gaudium et Spes (GS 43) menegaskan bahwa Gereja dipanggil untuk membaca tanda-tanda zaman dan senantiasa menafsirkannya dalam terang Injil. Sehingga pastoral menjadi sarana pewartaan yang kontekstual dan dinamis, dimana pelayanan tidak dilakukan di ruang hampa, tetapi dalam realitas konkret dunia saat ini.

Hal tersebut juga digaungkan oleh Paus Fransiskus dalam dokumen *Evangelii Gaudium* (EG 24) bahwa Gereja diutus untuk keluar dan menjumpai semua orang tanpa terkecuali, terlebih mereka yang berada di pinggiran kehidupan. Bagi Paus Fransiskus, Gereja haruslah terbuka dan karya pastoral harus misioner, relasional, dan partisipatif. Sehingga gembala haruslah berbau seperti domba-dombanya. Artinya bahwa gembala harus hidup bersama umat, memahami penderitaan mereka, dan memberikan kesaksian hidup yang otentik (EG 49). Paus Fransiskus menekankan bahwa Gereja harus sebagai komunitas yang bersumber dari kasih Kristus dan diutus untuk menjangkau semua orang (EG 33).

Tugas mengajar, menguduskan, dan memimpin menjadi fondasi utama dari pelayanan pastoral. Sehingga pelayanan dalam Gereja bukan hanya tindakan fungsional melainkan merupakan partisipasi dalam karya keselamatan Allah (LG 21). Selain itu, Konsili Vatikan II menekankan pentingnya keterlibatan seluruh umat Allah dalam karya pastoral, baik klerus, religius, maupun awam. Hal tersebut mempertegas bahwa manajemen layanan pastoral bukanlah tugas satu pihak melainkan merupakan upaya bersama yang berakar pada semangat sinodalitas dan kolegialitas (LG 21). Jadi, dapat dikatakan bahwa manajemen layanan pastoral dalam Gereja Katolik berakar pada misi Kristus yang diteruskan oleh para rasul dan Gereja.

Paus Fransiskus, dalam khotbahnya (*Sinode tentang Sinodalitas*, 2023), menegaskan pentingnya sinodalitas sebagai cara Gereja berjalan bersama. Dalam sinode tersebut, Paus mendorong model kepemimpinan yang melibatkan dialog, *discernment* bersama, dan pembagian tanggung jawab pastoral. Manajemen pastoral yang berbasis sinodalitas menuntut peran aktif umat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program pastoral. Sebagaimana menurut Fayol & Drucker (Griffin, 2016: 7) yang menekankan pentingnya fungsi-fungsi manajemen yaitu: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pelaksanaan, dan pengawasan. Jika prinsip-prinsip tersebut diterapkan dalam konteks pelayanan Gereja, maka terbentuklah suatu struktur manajerial yang melayani misi rohani. Oleh karena itu, pelayanan pastoral dalam pelaksanaannya perlulah perancangan, pelaksanaan, dan pengevaluasian guna menjawab kebutuhan umat secara menyeluruh. Dalam konteks kepuasan pelayanan pastoral, penting untuk meninjau

kualitas pelayanan atau *service quality*, karena mutu pelayanan sangat menentukan efektivitas dan efisiensi misi pastoral dalam menyentuh kehidupan umat sehari-hari.

Kotler menyebutkan bahwa *Service Quality* dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi jasa pelangganlah yang menilai tingkat *service quality* sebuah perusahaan (Kotler, P., & Keller, K. L., 2016). Parasuraman (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988) memberikan pemahaman mengenai dimensi pengukuran kualitas dalam *Service Quality* yang diberikan oleh industri maupun jasa, yakni: (1) Reliabilitas (*reliability*), (2) Daya tanggap (*responsiveness*), (3) Jaminan (*assurance*), (4) Empati (*empathy*), (5) Bukti fisik (*tangibles*).

Dalam konsep kualitas *output* (barang atau jasa) dan kepuasan, telah dicapai kesepakatan bahwa harapan pelanggan memiliki arti yang penting sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan pelanggan. Olson dan Drover (Olson, J. C., & Dover, P. A. 1979) menyatakan bahwa harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba ataupun membeli produk yang dijadikan sebagai standar acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.

Dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai perlu mengedepankan aspek yang secara signifikan memengaruhi perilaku penerima layanan. Oleh karena itu, diperlukan kemampuan responsif dari pegawai untuk menyesuaikan pelayanan dengan tingkat pemahaman, penerimaan, serta potensi ketidaksesuaian yang dimiliki masyarakat terhadap berbagai bentuk layanan. Kondisi tersebut

menuntut adanya komunikasi yang bijak dan rinci, dengan pendekatan yang bersifat edukatif, mengarahkan, serta persuasif, agar masyarakat dapat memahami dan menerima prosedur serta mekanisme kerja yang berlaku dalam organisasi. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan dapat memperoleh respon positif (Parasuraman, 2001:52).

Paroki Sakramen Mahakudus Surabaya memiliki dinamika pastoral yang kaya, khususnya dalam pelayanan terhadap para lansia dan keluarga yang memiliki lansia. Berdasarkan hasil wawancara dengan Romo Kepala Paroki Sakramen Mahakudus sebagai informan, diketahui bahwa pelayanan lansia di Paroki Sakramen Mahakudus telah berjalan cukup aktif melalui berbagai kegiatan seperti olahraga, senam, paduan suara, ziarah iman, dan pertemuan wilayah. Kelemahan pelayanan yang selama ini berlangsung masih cenderung berpusat pada aktivitas sosial dan kebersamaan, sementara dimensi pendampingan spiritual dan emosional para lansia belum tertata secara sistematis.

Berdasarkan wawancara pendahuluan dengan informan diketahui bahwa pelayanan terhadap lansia dan keluarga yang memiliki lansia di Paroki Sakramen Mahakudus sedang berada dalam tahap berbenah. Pelayanan mulai diarahkan tidak hanya pada aspek fisik, tetapi juga pada kebutuhan batiniah yang lebih mendalam. Banyak lansia yang secara materi tercukupi namun mengalami kesepian dan kekosongan relasi. Oleh karena itu, Gereja dipanggil untuk tidak hanya menghadirkan pelayanan yang bersifat karitatif, melainkan juga membangun komunitas yang mampu menjadi tempat lansia merasa dihargai, didengarkan, dan dicintai.

Kondisi geografis Paroki Sakramen Mahakudus berada di daerah perbatasan Surabaya dan Sidoarjo, menjadikan pelayanan pastoral bagi lansia tidak bisa dijalankan secara seragam. Setiap wilayah memiliki karakteristik, budaya, dan kebutuhan umat yang berbeda, sehingga diperlukan model manajemen yang mampu menjembatani perbedaan tersebut dengan pendekatan yang kontekstual.

Keterlibatan ketua lingkungan dalam memperhatikan para lansia menjadi kekuatan sekaligus tantangan, karena koordinasi lintas wilayah memerlukan struktur pelayanan yang terencana dan terukur. Wawancara dengan informan juga menyingkap arah baru pastoral yang berupaya melibatkan kaum muda dalam pelayanan terhadap lansia. Gagasan tentang perayaan Natal keluarga lintas generasi yang menggabungkan anak, cucu, hingga kakek-nenek menjadi simbol penting bagi pelayanan Gereja yang bersifat inklusif dan membangun solidaritas antar generasi. Kegiatan tersebut membuka ruang penelitian mengenai strategi intergenerasional dalam pastoral lansia dan keluarga yang memiliki lansia, dimana keterlibatan umat muda dapat menjadi kunci keberlanjutan pelayanan di masa depan.

Oleh karena itu, Paroki Sakramen Mahakudus tidak hanya relevan sebagai objek penelitian karena kebutuhan akan penataan manajemen pastoral, tetapi juga karena berpotensi untuk menjadi model inspiratif bagi pengembangan pelayanan pastoral lansia dan keluarga yang memiliki lansia yang berakar pada semangat komunitas, kolaborasi lintas usia, dan kasih yang menyatukan seluruh anggota Gereja. Karena dibalik keberagaman tersebut, terdapat kebutuhan mendesak untuk

menghadirkan sistem manajemen pastoral yang lebih terarah dan berkelanjutan, sebab ditengah keterbatasan koordinasi dan struktur formal, Paroki Sakramen Mahakudus memperlihatkan semangat pastoral yang kuat untuk terus berkembang menuju bentuk pelayanan yang holistik.

Penelitian ini penting dilakukan karena diharapkan dapat membantu Paroki Sakramen Mahakudus untuk menemukan pola manajemen pastoral yang lebih manusiawi, terencana, dan sesuai dengan kebutuhan nyata umat lanjut usia yakni dengan sebuah pendekatan yang menempatkan kesejahteraan spiritual dan relasional lansia sebagai pusat perhatian. Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi untuk menyusun strategi manajemen layanan pastoral yang adaptif terhadap konteks sosial, geografis, dan spiritual umat di wilayah paroki yang luas dan beragam.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana manajemen pastoral lansia yang sedang dijalankan di Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya?
2. Bagaimana manajemen pastoral keluarga yang memiliki lansia yang sedang dijalankan di Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya?
3. Bagaimana manajemen layanan pastoral lansia yang sedang dijalankan di Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya?

4. Bagaimana manajemen layanan pastoral keluarga yang memiliki lansia yang sedang dijalankan di Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya?
5. Bagaimana analisis SWOT manajemen pastoral keluarga yang memiliki lansia yang sedang dijalankan di Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya?
6. Bagaimana analisis SWOT manajemen layanan pastoral keluarga yang memiliki lansia yang sedang dijalankan di Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya?
7. Bagaimana strategi manajemen pastoral lansia yang akan datang di Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya?
8. Bagaimana strategi manajemen pastoral keluarga yang memiliki lansia yang akan datang di Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya?
9. Bagaimana strategi manajemen layanan pastoral lansia yang akan datang di Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya?
10. Bagaimana strategi manajemen layanan pastoral keluarga yang memiliki lansia yang akan datang di Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui manajemen pastoral lansia yang sedang dijalankan di Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya.

2. Mengetahui manajemen pastoral keluarga yang memiliki lansia yang sedang dijalankan di Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya
3. Mengetahui manajemen layanan pastoral lansia yang sedang dijalankan di Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya.
4. Mengetahui manajemen layanan pastoral keluarga yang memiliki lansia yang sedang dijalankan di Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya.
5. Menganalisis *Strenght*, *Weaknes*, *Opportunity*, dan *Threat* manajemen pastoral keluarga yang memiliki lansia yang sedang dijalankan di Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya.
6. Menganalisis *Strenght*, *Weaknes*, *Opportunity*, dan *Threat* manajemen layanan pastoral keluarga yang memiliki lansia yang sedang dijalankan di Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya.
7. Menyusun strategi manajemen pastoral lansia di Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya.
8. Menyusun strategi manajemen pastoral keluarga yang memiliki lansia di Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya.
9. Menyusun strategi manajemen layanan pastoral lansia di Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya.
10. Menyusun strategi manajemen layanan pastoral keluarga yang memiliki lansia di Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat akademis khususnya:

Menjadi pengembangan Teori Manajemen Layanan dan rujukan penelitian yang akan datang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat praktis bagi:

1. Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya

Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya dapat semakin mengelola layanan pastoral lansia dan keluarga yang memiliki lansia secara lebih terorganisasi dan berkelanjutan.

2. Keuskupan Surabaya

Keuskupan Surabaya dapat mengelola layanan pastoral lansia dan keluarga lansia di setiap paroki dalam satu pola layanan yang sama, sehingga Keuskupan dapat lebih menyusun perencanaan, pengorganisasian, penetapan sumber daya manusia, pendelegasian, dan pengawasan secara lebih efektif dan efisien.

1.5 Ruang Lingkup dan Fokus Penelitian

Ruang lingkup dan fokus penelitian ini adalah layanan pastoral lansia dan keluarga yang memiliki lansia dibawah koordinasi seksi lansia di Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab 1 berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian manfaat penelitian serta ruang lingkup dan fokus penelitian serta sistematika penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab 2 berisikan penjelasan mengenai lansia dan keluarga dalam perspektif: teologi, psikologi, sosiologi, pastoral lansia dan keluarga, selain itu juga ditinjau dari struktur pastoral Paroki, kemudian penjelasan mengenai manajemen layanan, layanan pastoral di Paroki yang berkaitan dengan keluarga dan lansia, fungsi manajemen dan rencana strategis.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Bab 3 menyajikan pendekatan penelitian, subjek dan lokasi penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa model Miles dan Huberman serta triangulasi.

BAB 4: TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab 4 menyajikan objek penelitian, manajemen lansia Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya, manajemen layanan pastoral keluarga yang memiliki lansia Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya, rencana strategis manajemen dan layanan pastoral lansia Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya, rencana strategis pastoral keluarga yang memiliki lansia Paroki Sakramen Mahakudus Keuskupan Surabaya.

BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab 5 menyanyikan kesimpulan, saran dan keterbatasan penelitian.