

## Manajemen Pengambilan Keputusan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Akademik *Ma'had Al-Jami'ah* Uin Datokarama Palu

Asman Deeteng<sup>\*1</sup>, Adawiyah Pettalongi<sup>2</sup>, Saepudin Mashuri<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Manajemen Pendidikan Islam

<sup>2,3</sup>Universitas Islam Negeri datokarama Palu

Penulis korespondensi: Asman Deeteng, Email: [asmandeeteng@gmail.com](mailto:asmandeeteng@gmail.com)

### INFORMASI INFORMASI

**Received:** 4 Juli 2024

**Accepted:** 25 September 2024

**Volume:** 3

**Issue:** 2

**DOI:**

### KATAKUNCI

Pengambilan Keputusan,  
Mutu Pelayanan Akademik,  
*Ma'had Al-Jami'ah*.

### ABSTRAK

Pendidikan memiliki peran yang sangat strategis dalam pengembangan dan peningkatan mutu sumber daya manusia. Sebagaimana dimaktub dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional. Peningkatan dan pengembangan mutu pendidikan tersebut dipengaruhi oleh sistem manajemen yang ada, oleh sebab itu pengambilan keputusan yang tepat berdampak pada peningkatan mutu pendidikan di Indonesia. Peningkatan mutu pelayanan akademik di *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu dipengaruhi oleh sistem pengambilan keputusan oleh direktur atau pimpinan. Adapun mutu pelayanan akademik di *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu yang dipengaruhi oleh pengambilan keputusan dapat menjadi kompleks dan memerlukan pendekatan yang cermat. Beberapa masalah yang terjadi dan terkait dengan pengambilan keputusan di lingkungan pendidikan *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu seperti pengambilan keputusan yang tidak terkoordinasi antara unit-unit akademik dan administratif dapat menyebabkan ketidakjelasan dalam kebijakan dan prosedur, yang pada gilirannya mempengaruhi mutu pelayanan.

## 1. Pendahuluan

Pendidikan memiliki peran yang sangat fundamental dalam pengembangan dan peningkatan mutu sumber daya manusia (SDM). Sebagaimana tertulis dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang berbunyi pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk merealisasikan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki pondasi spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang butuhkan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Negara yang menganut paham bahwa pelayanan pendidikan merupakan pelayanan bersifat umum. Undang Undang Dasar RI 1945 Pasal 31 yang menyatakan bahwa ayat (1) Tiap-tiap warga negara berhak mendapat pengajaran. (2) Pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pangajaran nasional, yang diatur dengan undang-undang (UUD 1945). Memberi arti bahwa setiap warga negara berhak atas pelayanan pendidikan. Setiap lembaga pendidikan, termasuk pesantren dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik-biaknya kepada pelanggannya. Agar dapat melakukan hal tersebut dengan baik, pesantren perlu dukungan sistem manajemen yang baik. Beberapa ciri sistem manajemen yang baik adalah adanya pola fikir yang teratur (*administrative tinkling*), pelaksanaan kegiatan yang teratur (*administratif behavior*), dan penyikapian terhadap tugas-tugas kegiatan secara baik (*administratif attitude*).

bahwa mutu pelayanan akademik di *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu yang dipengaruhi oleh pengambilan keputusan dapat menjadi kompleks dan memerlukan pendekatan yang cermat. Beberapa masalah yang terjadi dan terkait dengan pengambilan keputusan di lingkungan pendidikan *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu seperti pengambilan keputusan yang tidak terkoordinasi antara unit-unit akademik dan administratif dapat menyebabkan ketidakjelasan dalam kebijakan dan prosedur, yang pada gilirannya mempengaruhi mutu pelayanan.

Berdasarkan permasalahan yang disampaikan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris yang memadai terkait manajemen pengambilan keputusan dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu. Studi ini menyajikan kontribusi literatur dengan mengisi kesenjangan penelitian sebelumnya seperti pembatasan ruang lingkup penelitian dengan semua pembahasan terkait sistem yang ada di *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **2.1 Konsep Dasar Manajemen Pengambilan Keputusan**

#### **2.1.1 Definisi Pengambilan Keputusan**

Ada beberapa pengertian tentang pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan merupakan proses yang kompleks dan penting dalam manajemen dan pengelolaan situasi apapun, baik itu di tingkat personal, bisnis, organisasi, maupun pemerintahan. Kemampuan untuk membuat keputusan yang baik dan efektif merupakan keterampilan yang sangat diperlukan dalam menjalankan peran dan tanggung jawab di berbagai bidang. Seperti yang diungkapkan oleh Gito Sudarmo, bahwa keputusan terkait dengan ketetapan atau penentuan suatu pilihan yang diinginkan.

Sementara Kusnadi menjelaskan yang dimaksud dengan pengambilan keputusan dalam konteks manajemen dan pengambilan keputusan adalah proses penetapan atau pemilihan satu alternatif dari beberapa alternatif yang tersedia. Proses ini didasarkan pada pertimbangan berbagai faktor internal dan eksternal yang memengaruhi situasi atau masalah yang dihadapi. Selanjutnya Koontz mengatakan bahwa pengambilan keputusan melibatkan seleksi dari berbagai alternatif tindakan yang mungkin diambil untuk menanggapi suatu situasi atau masalah. Ini bisa mencakup berbagai opsi strategi, langkah operasional, kebijakan, atau keputusan lain yang perlu diambil. Senada dengan pendapat tersebut William mendefinisikan bahwa pengambilan keputusan melibatkan evaluasi dan pemilihan dari berbagai alternatif atau opsi kegiatan yang dilakukan untuk mengatasi suatu masalah atau mencapai tujuan tertentu. Ini bisa berupa strategi, tindakan, kebijakan, atau langkah konkret lainnya.

#### **2.2 Strategi Umum Pengambilan Keputusan**

Strategi berasal dari bahasa Yunani "*strategia*" yang diartikan sebagai *the art of general* atau seni yang digunakan oleh pimpinan dalam peperangan. Dalam pengertian umum, strategi adalah cara untuk mendapatkan kemenangan atau pencapaian tujuan. Menurut Hamel dan Prahalad dalam Umar strategi merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. Ini berarti bahwa strategi tidak terjadi secara mendadak atau tiba-tiba, tetapi melalui proses perencanaan, implementasi, evaluasi, dan penyesuaian yang berkesinambungan.

Sedangkan pengambilan keputusan menurut Suharnan, adalah poses memilih atau menentukan berbagai kemungkinan diantara situasi-situasi yang tidak pasti. Pengambilan keputusan melibatkan mempertimbangkan berbagai kemungkinan atau alternatif tindakan yang dapat dilakukan dalam situasi yang tidak pasti. Ini mencakup evaluasi risiko, manfaat, dan konsekuensi dari setiap pilihan yang tersedia. Proses pengambilan keputusan seringkali memerlukan memilih di antara dua pilihan atau lebih. Ini melibatkan analisis komprehensif terhadap keuntungan, kerugian, risiko, dan konsekuensi dari setiap opsi sebelum membuat keputusan yang terbaik. Menurut Oteng Sutisna dalam Haudi pengambilan keputusan dilaksanakan dengan urutan proses sebagai berikut:

##### **a. Identifikasi masalah**

Sebelum suatu tindakan diambil langkah pertama adalah mengidentifikasi dan menentukan masalah secara spesifik. Ini berarti memahami masalah dengan jelas, menetapkan batasan-batasan masalah, dan mengidentifikasi akar penyebab atau faktor-faktor yang berkontribusi terhadap masalah tersebut.

##### **b. Analisis situasi dan perumusan masalah**

Analisis situasi dan perumusan masalah merupakan langkah awal yang penting dalam proses pengambilan keputusan. Analisis situasi melibatkan usaha yang sistematis untuk memahami dan menyajikan informasi terkait dengan situasi yang sedang dihadapi. Sedangkan perumusan masalah adalah langkah yang penting dalam proses pengambilan keputusan karena membantu dalam menetapkan fokus dan tujuan dari analisis yang akan dilakukan. Dengan melakukan analisis situasi dan perumusan masalah secara sistematis, pemangku kepentingan dapat memahami dengan lebih baik konteks, tantangan, dan peluang yang ada, serta menetapkan arah dan tujuan yang jelas dalam proses pengambilan keputusan.

### c. Pengembangan dan analisis alternatif-alternatif

Administrator atau pengambil keputusan diminta untuk mengembangkan sebanyak mungkin alternatif yang mungkin untuk memecahkan masalah atau mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Alternatif-alternatif ini dapat berupa strategi, tindakan, kebijakan, atau solusi lainnya yang dapat diimplementasikan. Proses pengembangan alternatif-alternatif ini memerlukan kreativitas, pemikiran inovatif, dan pemahaman mendalam terhadap situasi atau masalah yang sedang dihadapi. Langkah pengembangan dan analisis alternatif-alternatif merupakan langkah yang krusial dalam proses pengambilan keputusan karena memberikan pemahaman yang mendalam tentang berbagai opsi yang tersedia dan memungkinkan pemilihan alternatif terbaik yang dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

### d. Pengambilan keputusan

Tahapan pengambilan keputusan adalah puncak dari proses pengambilan keputusan. Administrator atau pengambil keputusan harus menggunakan keterampilan dan pertimbangan yang baik untuk memilih alternatif yang paling baik. Dengan menggabungkan keterampilan pertimbangan yang baik, pandangan filosofi, konsiderasi tujuan organisasi, evaluasi konsekuensi, dan keterlibatan pihak terkait, administrator dapat memilih alternatif yang paling baik dan sesuai dengan kebutuhan serta nilai-nilai yang dipegang.

## 2.3 Konsep Mutu Pelayanan Akademik

### 2.3.1 Definisi Mutu Pendidikan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, "mutu" memiliki arti sebagai ukuran baik buruknya sesuatu, kualitas, taraf, atau derajat dari suatu hal. Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu mencakup tiga komponen utama: input, proses, dan output pendidikan. Menurut Rusman, hubungan antara proses dan hasil pendidikan yang bermutu sangatlah penting. Proses yang baik dan efektif akan menghasilkan output yang berkualitas. Namun, untuk memastikan bahwa proses pendidikan tidak salah arah dan berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan, mutu dalam arti hasil (output) perlu dirumuskan lebih dahulu oleh sekolah. Hal ini mencakup penetapan target-target yang jelas yang ingin dicapai oleh peserta didik setiap tahun atau dalam kurun waktu tertentu.

Konsep mutu yang dikemukakan oleh Edward Sallis dalam konteks Total Quality Management (TQM) memang menekankan bahwa mutu harus dipandang sebagai konsep yang relatif, bukan konsep yang absolut. Sallis mengajukan bahwa mutu tidak bisa dipahami secara mutlak atau tetap, tetapi lebih bersifat relatif. Artinya, mutu sebuah layanan harus dinilai berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan atau spesifikasi yang ada. Dengan memahami konsep relatif mutu seperti yang diusung oleh Edward Sallis dalam TQM, organisasi dapat mengembangkan strategi pengelolaan mutu yang lebih fleksibel, terfokus pada pemenuhan spesifikasi dan kebutuhan pelanggan, serta efisien dalam penggunaan sumber daya. Hal ini akan membantu meningkatkan kepuasan pelanggan, efektivitas operasional, dan daya saing organisasi secara keseluruhan.

Pendidikan yang bermutu menurut Hari Sudradjad dapat dilihat dari beberapa aspek yang mencakup kemampuan atau kompetensi siswa, baik dalam hal akademik maupun kejuruan, serta aspek kompetensi personal, sosial, dan nilai-nilai akhlak mulia. Dengan pendidikan yang mencakup semua aspek tersebut, diharapkan lulusan dapat menjadi individu yang berkualitas, memiliki kontribusi positif bagi masyarakat, dan siap menghadapi tantangan dunia yang terus berubah.

### 2.4 Dimensi Mutu Pelayanan

Setiap penyelenggara pelayanan sudah semestinya memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Pelayanan yang didasarkan pada hubungan dengan kepuasan pelanggan merupakan kunci mempertahankan pelanggan dan mencakup pemberian keuntungan finansial serta sosial di samping ikatan struktural dengan pelanggan. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Fandy Tjiptono terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang dapat digunakan sebagai indikator pelayanan yang biasa disebut *Servqual*, yaitu:

Mengidentifikasi bentuk kepuasan dalam pelayanan adalah langkah penting untuk memastikan pelayanan yang berkualitas. Kepuasan pelanggan dalam pelayanan menurut teori yang dikemukakan Philip Kotler dalam Warsito dapat diukur melalui berbagai dimensi kualitas pelayanan yang meliputi: *Tangibles*: Ini mencakup aspek fisik dari pelayanan seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan karyawan. *Reliability*: Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan. *Responsiveness*: Kecepatan dan kemampuan dalam menanggapi kebutuhan pelanggan serta memberikan layanan dengan cepat. *Assurance*: Kepercayaan, keandalan, dan kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan serta memberikan rasa aman kepada

pelanggan. Empathy, yaitu perhatian yang tulus diberikan kepada para pelanggan. Empathy: Kemampuan untuk memahami dan merespons perasaan serta kebutuhan pelanggan dengan cara yang ramah dan empatik. Melalui evaluasi terhadap dimensi-dimensi ini, Lembaga atau instansi dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan pengalaman pelayanan secara keseluruhan. Dalam konteks mutu pelayanan yang berbeda-beda bagi pelanggan, ada beberapa dimensi mutu yang umumnya diidentifikasi dan dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas suatu layanan. Beberapa dimensi mutu yang sering disebutkan oleh peneliti, seperti Robert dan Prevost yang dikutip dalam karya Zain Samoto, mungkin meliputi: Dalam konteks pendidikan, fokus pada dimensi-dimensi ini dapat membantu lembaga pendidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan, meningkatkan kepuasan peserta didik, dan menciptakan lingkungan belajar yang positif dan inklusif. Bagi penyelenggara pendidikan, terdapat fokus khusus terhadap dimensi mutu yang terkait dengan kesesuaian pelayanan pendidikan dengan perkembangan ilmu dan otonomi profesi pendidik.

Bagi penyandang dana pelayanan pendidikan, mutu pelayanan lebih terkait kepada efisiensi pemakaian sumber dana dan kewajaran pembiayaan. Bagi penyandang dana pelayanan pendidikan, mutu pelayanan pendidikan terkait erat dengan efisiensi penggunaan sumber daya finansial dan kewajaran pembiayaan.

Semua dimensi ini saling terkait dan penting untuk dipertimbangkan dalam mengelola mutu pelayanan pendidikan dan mencapai tujuan yang diinginkan oleh berbagai pihak terlibat

## 2.5 Standar Mutu Akademik

Standar mutu akademik adalah seperangkat pedoman, kriteria, dan indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pendidikan yang diberikan oleh suatu lembaga atau program akademik. Standar ini ditetapkan sebagai acuan untuk memastikan bahwa lembaga atau program akademik tersebut dapat memberikan layanan pendidikan yang berkualitas, sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah, lembaga akreditasi, atau otoritas pendidikan yang berwenang. Berikut adalah beberapa standar mutu akademik yang umumnya digunakan:

### 1. Standar isi

Standar Isi adalah kumpulan kriteria yang menentukan cakupan materi dan tingkat kompetensi yang diperlukan untuk mencapai kompetensi lulusan pada suatu jenjang dan jenis pendidikan tertentu. Ruang lingkup materi dijelaskan berdasarkan kriteria muatan wajib yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, konsep keilmuan yang berlaku, serta karakteristik dari satuan pendidikan dan program pendidikan yang bersangkutan. Selanjutnya, tingkat kompetensi ditetapkan dengan mempertimbangkan kriteria tingkat perkembangan peserta didik, standar kualifikasi kompetensi yang berlaku di Indonesia, dan kemampuan peserta didik dalam menguasai kompetensi secara bertahap.

Standar Isi dikembangkan dengan mempertimbangkan substansi tujuan pendidikan nasional dalam domain sikap spiritual dan sosial, pengetahuan, serta keterampilan. Ini bertujuan untuk menentukan kriteria mengenai ruang lingkup materi dan tingkat kompetensi yang sesuai dengan kompetensi lulusan yang dirumuskan pada Standar Kompetensi Lulusan, yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan

Dengan adanya standar isi, tujuan pendidikan dapat dicapai secara sistematis dan konsisten di seluruh wilayah dan jenis pendidikan. Hal ini membantu dalam meminimalkan kesenjangan pendidikan antar daerah serta memastikan bahwa setiap peserta didik, tanpa memandang latar belakang geografis atau sosial-ekonominya, memiliki akses ke pendidikan berkualitas yang sama.

### 2. Standar proses

Standar proses merupakan panduan atau aturan yang mengatur langkah-langkah atau prosedur yang harus diikuti dalam melakukan suatu tindakan atau kegiatan tertentu. Standar proses sangat penting dalam berbagai bidang, termasuk dalam konteks pendidikan, karena membantu memastikan bahwa suatu tindakan atau kegiatan dilakukan secara konsisten, efisien, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Standar tersebut dapat menjadi panduan utama dalam memastikan bahwa proses pembelajaran berjalan dengan baik dan mencapai tingkat mutu yang tinggi. Perilaku-perilaku yang mengutamakan kebenaran ilmiah, profesionalisme, kebebasan akademik, kebebasan mimbar akademik, dan penerapan etika akademik secara konsisten adalah landasan yang sangat penting dalam menciptakan lingkungan akademik yang sehat dan produktif.

### 3. Standar kompetensi lulusan

Standar kompetensi lulusan adalah seperangkat kriteria minimal yang menggambarkan kompetensi yang harus dicapai oleh setiap peserta didik untuk dapat dinyatakan lulus dari suatu jenjang pendidikan tertentu. Standar ini mencerminkan ekspektasi atau harapan yang ditetapkan oleh lembaga pendidikan, otoritas pendidikan, atau

masyarakat terhadap kemampuan dan kualifikasi yang dimiliki oleh lulusan. Standar kompetensi lulusan ini biasanya disusun berdasarkan pertimbangan aspek akademis, praktis, dan sosial yang relevan dengan bidang studi atau program pendidikan tertentu.

Standar kompetensi lulusan tidak hanya bertujuan untuk memastikan bahwa peserta didik memiliki pengetahuan akademis yang memadai, tetapi juga untuk membangun karakter yang kuat dan memperluas kemampuan peserta didik dalam menyelesaikan berbagai tugas dengan efisien dan akurat.

#### 4. *Standar pendidik dan tenaga kependidikan*

Standar pendidik dan tenaga kependidikan adalah seperangkat kriteria dan pedoman yang digunakan untuk menilai dan meningkatkan mutu sumber daya manusia di perguruan tinggi, khususnya dosen dan staf pendukung. Standar ini mencakup bagaimana perguruan tinggi seharusnya memperlakukan dan memberikan layanan kepada sumber daya manusia agar mampu berkontribusi maksimal dalam mencapai tujuan pendidikan dan pembangunan masyarakat.

Salah satu faktor penentu keberhasilan dalam pencapaian standar mutu pendidik dan tenaga kependidikan guna peningkatan kualitas dan mutu pendidikan pada suatu lembaga pendidikan adalah pengembangan profesional berkelanjutan. Pengembangan profesional berkelanjutan melibatkan pelatihan, workshop, seminar, dan program pendidikan lanjutan bagi pendidik dan tenaga kependidikan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi.

#### 5. *Standar sarana dan prasarana*

Standar sarana dan prasarana adalah seperangkat kriteria minimal yang mengatur tentang fasilitas fisik yang dibutuhkan dalam lingkungan pendidikan. Ini mencakup ruang belajar, fasilitas olahraga, tempat ibadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel, area bermain, ruang kreativitas, dan sumber daya belajar lainnya yang diperlukan untuk mendukung proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Penerapan standar ini penting untuk memastikan bahwa lingkungan pendidikan memenuhi kebutuhan fisik dan teknologi yang diperlukan untuk memberikan pengalaman belajar yang optimal bagi siswa.

#### 6. *Standar pengelolaan*

Standar ini adalah acuan keunggulan mutu tata pamong (*governance*), kepemimpinan, sistem pengelolaan, dan penjaminan mutu institusi perguruan tinggi sebagai satu kesatuan yang terintegrasi yang menjadi kunci penting bagi keberhasilan institusi dalam mewujudkan visi, melaksanakan misi, dan mencapai tujuan yang dicita-citakan sesuai dengan strategi-strategi yang dikembangkan dan harapan-harapan pemangku kepentingan. Tata pamong institusi perguruan tinggi harus mencerminkan pelaksanaan *good university governance* dan mengakomodasi seluruh nilai, norma, struktur, peran, fungsi, dan aspirasi pemangku kepentingan.

Standar pengelolaan adalah seperangkat pedoman dan kriteria yang mengatur tata kelola (*governance*), kepemimpinan, sistem pengelolaan, dan penjaminan mutu di institusi perguruan tinggi. Standar ini mencakup berbagai aspek yang diperlukan untuk menciptakan lingkungan pengelolaan yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kualitas, serta memastikan bahwa institusi dapat mencapai visi, misi, dan tujuan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan dan harapan pemangku kepentingan.

#### 7. *Standar pembiayaan*

Standar pembiayaan adalah seperangkat kriteria minimal yang mengatur tentang komponen dan besaran biaya investasi serta biaya operasional yang diperlukan dalam pendidikan tinggi. Ini mencakup biaya yang terkait dengan pengadaan sarana dan prasarana, pengembangan dosen dan tenaga kependidikan, serta kegiatan operasional yang diperlukan untuk mencapai tujuan pembelajaran dan pencapaian lulusan. Dengan merujuk pada juknis standar pengelolaan pembiayaan, lembaga dapat memastikan bahwa setiap alokasi dana digunakan secara efektif dan efisien, mendukung pencapaian tujuan pendidikan yang lebih baik dan berkelanjutan.

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara langsung dilapangan untuk memperoleh data yang diperlukan. Lokasi penelitian adalah *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif yang menghasilkan prosedur analisis tanpa menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya.

Penelitian ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motifasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-

kata dan bahasa analisis deskriptif. Subjek penelitian ini adalah: Direktur sebagai informan kunci (*key informan*), Sekretaris, ketua Mahasantri dan Mahasantri *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu. Teknik pengumpulan data meliputi: 1) Observasi untuk mengamati perilaku dan aktifitas di lokasi penelitian, 2) wawancara terhadap Direktur, Sekretaris, ketua Mahasantri dan Mahasantri, 3) dokumentasi untuk mengumpulkan data yang bersumber dari arsip dan dokumen *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu.

#### **4. Hasil Dan Pembahasan**

##### **4.1 Proses Pengambilan Keputusan *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu**

Dengan memperhatikan beberapa aspek-aspek dalam proses pengambilan keputusan, diharapkan *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu dapat terus meningkatkan mutu pelayanan akademiknya untuk memenuhi harapan mahasiswa dan menjaga reputasi institusi. Analisis Kebutuhan dan Prioritas: Pengambilan keputusan harus dimulai dengan melakukan analisis mendalam terhadap kebutuhan dan prioritas dalam pelayanan akademik. Hal ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan mahasiswa, evaluasi kurikulum, dan identifikasi area-area yang perlu perbaikan. Partisipasi Stakeholder: Melibatkan semua pihak terkait, seperti mahasiswa, dosen, dan staf administrasi, dalam proses pengambilan keputusan dapat memastikan bahwa keputusan yang diambil mencerminkan kebutuhan dan harapan mereka. Penerapan Teknologi Informasi: Memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan akademik, misalnya dengan sistem manajemen pembelajaran digital, pendaftaran online, dan layanan akademik digital lainnya. Pengembangan Kompetensi Dosen dan Staf: Memberikan pelatihan dan pengembangan kompetensi kepada dosen dan staf administrasi agar mereka mampu memberikan pelayanan akademik yang lebih baik dan sesuai dengan perkembangan terkini di bidangnya. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan: Penting untuk melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap implementasi keputusan yang telah diambil. Hal ini membantu untuk menilai efektivitasnya dan melakukan perbaikan jika diperlukan. Komitmen terhadap Kualitas: Menegaskan komitmen institusi terhadap peningkatan mutu pelayanan akademik sebagai bagian dari visi dan misi *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu secara keseluruhan.

##### **4.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Akademik *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu**

Dalam menjalankan suatu program perlu adanya pelayanan yang baik dari semua sisi guna meningkatkan mutu pelayanan akademik *Ma'had* itu sendiri, hal tersebut tidak terlepas dari faktor-faktor yang dapat mendukung jalannya suatu program dengan baik. Selain itu, terdapat pula kendala yang dapat menghambat suatu program. Adapun faktor pendukung dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik *Ma'had Al-jami'ah* UIN Datokarama Palu yaitu sebagai berikut:

Komunikasi yang Efektif: Komunikasi yang baik antara semua pihak terkait, termasuk mahasiswa, dosen, staf administrasi, dan pimpinan, dapat mendukung kolaborasi yang harmonis dalam meningkatkan pelayanan akademik. Penggunaan Teknologi Informasi: Pemanfaatan teknologi informasi seperti sistem manajemen pembelajaran (LMS), portal akademik, dan aplikasi mobile dapat mempercepat akses informasi dan memudahkan proses administrasi, sehingga meningkatkan efisiensi pelayanan. Pengembangan Sumber Daya Manusia: Investasi dalam pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi dosen dan staf administrasi untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Komitmen Pemimpin dan Manajemen yang Kuat: Dukungan dan komitmen yang kuat dari pimpinan institusi dalam memprioritaskan peningkatan mutu pelayanan akademik, serta manajemen yang efektif dalam mengelola sumber daya dan proses operasional. Partisipasi Mahasiswa dalam Pengambilan Keputusan: Melibatkan mahasiswa dalam proses pengambilan keputusan terkait perbaikan pelayanan akademik dapat memastikan bahwa kebijakan yang diimplementasikan sesuai dengan kebutuhan mereka. Adapun faktor penghambat dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik *Ma'had Al-jami'ah* UIN Datokarama Palu yaitu sebagai berikut:

Keterbatasan Sumber Daya: Keterbatasan dana, fasilitas, dan personel dapat menjadi hambatan dalam mengimplementasikan perbaikan dan inovasi dalam pelayanan akademik. Resistensi terhadap Perubahan: Tidak semua pihak mungkin menerima perubahan dengan mudah. Resistensi dari dosen, staf, atau mahasiswa terhadap perubahan dalam sistem atau kebijakan tertentu dapat menghambat upaya peningkatan mutu. Kualitas Dosen dan Staf yang Bervariasi: Ketidaksempurnaan dalam kualitas dan komitmen dosen dan staf administrasi dapat mempengaruhi konsistensi dalam memberikan pelayanan akademik yang berkualitas. Kondisi Eksternal dan Lingkungan: Faktor eksternal seperti kondisi politik, sosial, dan ekonomi di sekitar institusi juga dapat mempengaruhi operasional dan fokus institusi pada peningkatan mutu pelayanan. Kebijakan dan Regulasi

Eksternal: Adanya peraturan atau kebijakan dari pemerintah atau lembaga akreditasi yang membatasi fleksibilitas institusi dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik. Dengan memahami faktor-faktor pendukung dan penghambat di atas, Ma'had Al-Jami'ah UIN Datokarama Palu dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan mutu pelayanan akademik sesuai dengan tantangan yang dihadapi.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka yang menjadi kesimpulan akhir sebagai berikut: Pengambilan keputusan di *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu menggunakan cara semi otokrasi, dimana direktur *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu saat mengambil suatu keputusan terlebih dahulu berdiskusi dengan pengurus lain berdasarkan keterangan-keterangan pendukung yang dapat menguatkan keputusan yang akan ditetapkan sebagai suatu kebijakan. Adapun faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan manajemen pelayanan *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu adalah sebaiberikut: sarana prasarana, anggaran, program kerja, dan sumber daya manusia (SDM).

## Referensi

- Alwizra, Amul Husni Fadlan, dan M. Eko Kurniawan. "Manajemen Pengambilan Keputusan". *Jurnal Manata*. vol. 3 no. 2, 99 (Juli 2020). <http://jurnal.staiyaptip.ac.id/index.php/menata/article/download/223/212/538> (15 Agustus 2021).
- Anwar, Moch Idochi. *Administrasi Pendidikan dan Manajemen Biaya Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- al-Burey, Muhammad Abdullah. *Islam Landasan Alternatif Administrasi Pembangunan*. Jakarta: CV. Rajawali, 1996.
- DIKBUD KBRI. Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional. No 20 tahun 2003.
- Falah, Moh Syamsul. "Pengambilan Keputusan Dalam Perspektif Islam". *Jurnal Leadership, Decision, Decisions, Islam*. 134 (10 Juli 2021) <http://ejournal.unhasy.ac.id/index.php/menaratebuireng/article/download/945/729/> (15 Agustus 2021).
- Kurniadi, Didin dan Imam Machali. *Manajemen Pendidikan Konsep dan Pengelolaan Pendidikan*. Jogyakarta: 2013.
- Kusnadi, Dedek. Pengambilan Keputusan Dalam Perilaku Organisasi. "Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi". vol. 15 no.2. 58 (Oktober 2016), <http://ji.unbari.ac.id/index.php/ilmiah/article/view/180>, (20 Agustus 2021).