

PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM PENINGKATAN MANAJEMEN PELAYANAN MA'HAD AL-JAMI'AH UIN DATOKARAMA PALU

Asman Deteng¹, Rusdin², A. Markarma³

1. Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam FTIK
UIN datokarama Palu
2. Dosen UIN Datokarama Palu
3. Dosen UIN Datokarama Plau

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan manajemen pelayanan *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu dan Bagaimana cara pengambilan keputusan dalam peningkatan manajemen pelayanan *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Pengambilan keputusan di *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu menggunakan cara semi otokrasi, selain itu terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat, yaitu sarana prasarana, anggaran, program kerja dan SDM. 2) Pengambilan keputusan di *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu menggunakan cara semi otokrasi, dimana direktur mahad ketika mengambil suatu keputusan berdiskusi dengan pengurus lain berdasarkan keterangan-keterangan pendukung yang dapat menguatkan keputusan tersebut.

Implikasi penelitian agar pemimpin kebijakan dalam hal ini yaitu direktur *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu hendaknya lebih meningkatkan pelayanan di *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu dengan melengkapi sarana prasarana serta segala kebutuhan yang dibutuhkan mahasiswa demi menunjang terlaksann program *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu.

Kata Kunci : Pengambilan Keputusan, Manajemen Pelayanan

Latar Belakang

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, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat bangsa dan negara.¹

Pendidikan merupakan suatu proses yang diperlukan untuk mendapatkan keseimbangan dan kesempurnaan dalam perkembangan individu maupun masyarakat. Penekanan pendidikan dibanding dengan pengajaran terletak pada pembentukan kesadaran dan kepribadian individu atau masyarakat di samping transfer ilmu dan keahlian. Dengan proses semacam ini suatu bangsa atau negara dapat mewariskan nilai-nilai keagamaan, kebudayaan, pemikiran dan keahlian kepada generasi berikutnya, sehingga mereka betul-betul siap menyongsong masa depan kehidupan bangsa dan negara yang lebih cerah.²

Suatu organisasi adalah wadah bagi beroperasinya manajemen karena di situlah aktivitas manajemen menjadi salah satu sub sistem dari sistem organisasi. Manajemen menjadi teknik atau alat yang menggerakkan organisasi menuju tercapainya tujuan yang diinginkan. Dalam konteks tugas manajer, pengambilan keputusan merupakan salah satu peranan manajer yang disebut peranan desisional. Dalam menentukan tindakan manajerial seorang manajer dituntut untuk berani mengambil keputusan baik atas pertimbangan individu dengan kewenangannya sebagai pimpinan, maupun keputusan dari hasil musyawarah dengan memperhatikan pemikiran, perasaan atau masukan dari anggota organisasi.³

Perguruan Tinggi adalah sebuah Instansi pendidikan formal yang merupakan kelanjutan pendidikan menengah yang diselenggarakan untuk mempersiapkan peserta didik agar menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademis dan profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan menciptakan ilmu pengetahuan. Program yang ada dalam pendidikan tinggi tidak hanya sarjana (S-1) melainkan diploma, pendidikan profesi, magister (S-2), bahkan doktor (S-3). Perguruan Tinggi selain memiliki tugas pokok sebagai lembaga ilmiah dan riset, juga memiliki peranan yang sangat penting dalam memandu perubahan sosial di masyarakat melalui penanaman karakter positif pada mahasiswanya. Perguruan Tinggi selain memiliki tugas pokok sebagai lembaga ilmiah dan riset, juga memiliki peranan yang sangat penting dalam memandu perubahan sosial di masyarakat melalui penanaman karakter positif pada mahasiswanya. Perguruan Tinggi dituntut melakukan

¹DIKBUD KBRI, Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional, No 20 tahun 2003.

²Nurkholis, "Pendidikan Dalam Upaya Memajukan Teknologi", *Jurnal Kependidikan*. Vol. 1 No. 1, 24. (November 2013) <https://media.neliti.com/media/publications/104343-IDnone.pdf> (11 Juli 2021)

³Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam* (Jakarta: PT. Ciputat Press, 2005), 44.

proses penyebarluasan hasil-hasil kajian dan temuan yang bermanfaat bagi masyarakatnya sebagai wujud tanggung jawab sosialnya (*social responsibility*).⁴

Setiap lembaga pendidikan, termasuk pesantren dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya 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 pikir yang teratur (*administrative tinkering*), pelaksanaan kegiatan yang teratur (*administratif behavior*), dan penyikapian terhadap tugas-tugas kegiatan secara baik (*administratif attitude*).

Ma'had Al-Jami'ah merupakan lembaga pendidikan Islam yang menitik beratkan pada pendalaman ilmu-ilmu agama (*tafaqquh fiddin*), mewarisi kontinuitas tradisi Islam yang telah dialirkan ulama dari masa ke masa. Secara historis, Ma'had Al-Jami'ah merupakan kelanjutan lembaga tradisi pesantren yang memiliki sumber-sumber klasik. Dilihat dari hubungan historis ini, Ma'had Al-Jami'ah merupakan mata rantai pendidikan Islam universal yang identik dengan model pendidikan Islam khas Indonesia, muncul dan berkembang dari pengalaman sosiologis masyarakat lingkungannya (*indigenous*).

Kekuatan mahasiswa berbasis pesantren tidak diragukan lagi sebagai integral *agent of change*. Secara fungsional peran mahasantri adalah sebagai kontributor pencerah masyarakat dengan memperhatikan aspek normatif. Kehadirannya sebenarnya merupakan jawaban atas kegelisahan masyarakat terhadap komunitas mahasiswa yang cenderung menjaga jarak dengan kehidupan beragamaan. Kegelisahan itu kemudian direpresentasikan dalam sebuah *statement* bahwa, perguruan tinggi mencetak orang-orang cerdas, tetapi tidak seutuhnya bermoral.

Kualitas suatu keputusan merupakan cermin dari daya pikir dan kreatifitas pimpinan dan manajer. Dalam menentukan tindakan manajerial, seorang manajer dituntut untuk berani mengambil keputusan baik atas pertimbangan individu dengan kewenangannya sebagai pimpinan, maupun keputusan dari hasil musyawarah dengan memperhatikan pemikiran, perasaan atau masukan dari anggota organisasi.⁵

Dari serangkaian program-program serta kebijakan yang ada di *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu terdapat kendala internal maupun eksternal yang di hadapi salah satunya dipengaruhi oleh pengambilan keputusan birokrasi maupun direktur *Ma'had Al-jami'ah* UIN Datokarama Palu. Sehingga baik buruknya pelayan di *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu dikarenakan sistem pengambilan keputusan didalamnya. Adapun contoh pengambilan keputusan yang mempengaruhi pelayanan yaitu beberapa program yang di terapkan kurang maksimal karena pengurus

⁴Dasim Budimansyah, *Pendidikan Karakter: Nilai Inti Bagi Upaya Pembinaan Kepribadian* (Bandung: Widya Aksara Press, 2011), 528.

⁵Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam* (Ciputat Press: Ciputat, 2005), 44.

ataupun pembina tidak bermukim di *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu, sehingga program-program berjalan kurang maksimal.

Berkaitan dengan latar belakang di atas untuk mengetahui bagaimana manajemen pengambilan keputusan di *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu, maka penulis mengadakan penelitian tentang Analisis Pengambilan Keputusan Dalam Peningkatan Manajemen Pelayanan *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara pengambilan keputusan dalam peningkatan manajemen pelayanan *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan manajemen pelayanan *Ma'had Al-Jami'ah* UIN Datokarama Palu?

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian yang pada hakekatnya mengamati orang dan lingkungan, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang sekitarnya⁶. Penelitian ini akan di tafsirkan atau diterjemahkan dengan bahasa penulis tentang hasil temuan dilapangan sebagai wacana untuk mendapatkan kejelasan tentang kondisi yang ada.

Hasil penelitian akan disajikan secara deskriptif, yaitu menggambarkan, meringkas berbagai kondisi dan situasi yang ada. Penulis akan menjabarkan kondisi konkrit dari objek penelitian dan selanjutnya akan dihasilkan deskripsi hasil penelitian.

Penelitian ini akan menggambarkan bagaimana revitalisasi peran guru dan sumber belajar menghadapi era society 5.0 pada sekolah madrasah Aliyah Biromaru Kabupaten Sigi.

⁶. Nasution.M Manajemen Mutu Terpadu, (Jakarta, Ghali Indonesia, 2005) 57

Hasil Penelitian/Pembahasan

Sekolah Madrasah Aliyah merupakan jenjang sekolah menengah yang di bawah naungan kementerian Agama Republik Indonesia. Sekolah ini setara dengan Sekolah Menengah Atas (SMA) yang ditempuh dalam waktu 3 tahun. Kurikulum yang digunakan pada madrasah Aliyah sama dengan yang digunakan pada sekolah umum, hanya saja ada tambahan pengetahuan ilmu agama Islam yang dijabarkan dalam beberapa mata pelajaran seperti Fiqih, Akidah, Akhlak, Alqur'an, Hadist, Bahasa Arab dan sejarah Kebudayaan Islam.

Madrasah Aliyah Alkhairaat Biromaru merupakan salah satu sekolah yang ada di Kecamatan Biromaru Kabupaten sigi. Sekolah ini memiliki fasilitas belajar yang cukup lengkap, seperti ruang kelas, perpustakaan, ruang praktik, ruang laboratorium, Ruang UKS, Ruang Guru, Halaman Bermain/olahraga, Ruang TU, Toilet dan tersedianya infokus pada tiap – tiap kelas sebagai sarana untuk kegiatan pembelajaran.

Revitalisasi peran guru dan sumber belajar perlu dilakukan mengingat guru bukanlah menjadi satu-satunya sumber belajar bagi siswa, adapun peran guru adalah membentuk individu- individu secara akademik, skiil, kematangan emosional, moral dan spiritual. Untuk itu guru harus memiliki 4 kompetensi yaitu :

1. Kompetensi Pedagogik

Kompetensi Pedagogik merupakan kemampuan seorang Guru dalam mengelolah proses pembelajaran. Terdiri dari beberapa aspek seperti :

a. Memahami karakter peserta didik.

Guru harus memahami karakter peserta didik, membangun kedekatan emosional, menanamkan karakter positif, mampu menjadi konselor, teman bagi peserta didik.

b. Menguasai Teori Belajar.

Sebelum mengajar Guru terlebih dahulu telah menguasai materi yang akan di ajarkan kepada peserta didik dan telah menentukan dan menguasai metode yang akan digunakan dalam kegiatan pembelajaran.

c. Menciptakan pembelajaran yang mendidik.

Guru memiliki kewajiban untuk menyediakan materi pembelajaran sesuai dengan kurikulum yang telah disediakan. Selain itu, guru juga harus memilih media pembelajaran yang sesuai dengan materi dan kebutuhan siswa, seperti yang dilakukan pada sekolah Madrasah Aliyah Alhairaat Biromaru ini, ketersediaan infokus pada setiap kelas, sangat membantu guru dalam penyampaian materi yang berbasis digital.

d. Mampu mengembangkan potensi peserta didik.

Guru memiliki kemampuan mengenal potensi peserta didik dan mengarahkan serta membimbing pengembangan potensi tersebut. Hal ini dilakukan dengan memberi ruang kepada peserta didik di sekolah Madrasah Aliyah Alkhairaat Biromaru untuk melakukan berbagai kegiatan ekstrakurikuler dan pengadaan lomba lomba yang di fasilitasi oleh sekolah. Adapun kegiatan tersebut yaitu, kegiatan footsal, tartil, hafalan Al-quran, Ceramah Agama, dan cerdas cermat keagamaan, dan kaligrafi.

e. Melakukan Evaluasi Pembelajaran

Kegiatan evaluasi pembelajaran dilakukan untuk mengetahui keberhasilan dan kelemahan kegiatan pembelajaran yang dilakukan, guna untuk perbaikan berikutnya.

2. Kompetensi Kepribadian.

Kompetensi kepribadian, merupakan hal mutlak yang harus dimiliki oleh guru, seorang guru wajib memiliki kepribadian yang sabar, jujur, rendah hati, sopan, santun, berwibawa, ikhlas, dan disiplin. Guru akan menjadi teladan bagi peserta didiknya. Selain itu dari gurulah akan diajarkan sikap-sikap positif dalam diri peserta didik.

3. Kompetensi Profesional.

Kompetensi profesional mencakup pengetahuan Guru terhadap materi yang diajarkan, penguasaan terhadap standar kompetensi dan kompetensi dasar yang diajarkan, melakukan pengembangan materi pembelajaran yang diajarkan dengan kreatif, mengikuti kegiatan-kegiatan pelatihan sebagai salah satu cara untuk mengembangkan profesionalitas, membuka diri terhadap perkembangan teknologi dan menggunakannya dalam kegiatan pembelajaran.

4. Kompetensi Sosial.

Guru memiliki sikap yang mudah menyesuaikan diri dimanapun berada. Dapat berkomunikasi dengan baik secara santun dengan siapapun. Guru memiliki sikap yang tidak diskriminasi terhadap agama, ras, fisik dan budaya tertentu, serta dapat melakukan komunikasi secara lisan dan tulisan.

Kendala-kendala yang dihadapi dalam proses revitalisasi peran guru dan sumber belajar disekolah madrasah Alkharaat Biromaru yaitu :

1. Kurangnya kemampuan guru dalam menggunakan dan mengakses sumber belajar berbasis teknologi.
2. Masih ada guru yang belum memiliki laptop sendiri.
3. Terdapat beberapa guru yang belum mampu mengemban peran secara maksimal, misalnya belum menyediakan perangkat pembelajaran secara lengkap dan belum mampu menyediakan sumber belajar yang bervariasi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik beberapa kesimpulan :

Sekolah Madrasah Aliyah Alkhairaat Biromaru merupakan salah satu sekolah Madrasah swasta yang ada di kabupaten Sigi. Sebagai sekolah yang berbasis keagamaan sekolah madrasah Aliyah Alkhairaat Biromaru harus

mempersiapkan dirinya menghadapi era society 5.0. Hal ini dilakukan agar peran guru tidak tergantikan secara penuh oleh teknologi. Beberapa upaya yang dilakukan yaitu memperkuat kompetensi pedagogik, kompetensi professional, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial seorang guru.

Beberapa hambatan yang di rasakan yaitu kurangnya kemampuan guru dalam menggunakan dan mengakses sumber belajar berbasis teknologi, masih ada guru yang belum memiliki laptop sendiri dan terdapat beberapa guru yang belum mampu mengemban peran secara maksimal, misalnya belum menyediakan perangkat pembelajaran secara lengkap dan belum mampu menyediakan sumber belajar yang berfariasi.

Daftar Pustaka

- AECT. *The Definition of Educational Technology* : Washington Asosiation for Educational Comunication and technology, 1977.
- C. Butcher. *Designing learning: From Modul Outline to effective teaching* : Oxon, routladge. 2006.
- Caladin Richard , *Enhancing E-learning with media-rich content and interactions* : Hershey, Information Science publishing, 2008.
- Cthoha Chabib . *Teknik Evaluasi Pendidikan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2003
- Darmawan Deni. *Inovasi Pendidikan (Pendekatan Praktek Teknologi Multimedia dan Pembelajaran Online)* : Bandung, Remaja Rosdakarya. 2014.
- Degeng I Nyoman Sudana, *Ilmu Pembelajaran : Taksonomi Variabel* : Jakarta, Depertemen Pendidikan Nasional, 1990.
- Dwi Nurani. Menyiapkan Pendidik Professional di Era Society 5.0. <http://ditpsd.kemdikbud.go.id/artikel/detail/menyiapkan-pendidik-profesional-di-era-society-50>. 18 September 2022
- G.R Morison, *Designing effective instruction*: Newyork , Jhon wiley & Sons, Inc, 2004.

Gene E Hall, Linda F Quinn, Donna M Gollnick. *Mengajar Dengan senang, menciptakan perbedaan dalam Pembelajaran* : Jakarta, Macanan Jaya Cemerlang, 2008.

Hidayanto Dwi Nugroho. *Pemikiran Kependidikan dari Filsafat Keruang Kelas*. Jakarta : Artha Karya Indonesia, 2009.

Januszewsky A dan Molenda, *Educational Technology ; A Definition with coplemetary* : New York, Lawrence Erlbaum Associates, 2008.

Miarso Yusuf Hadi. *Menyemai Benih Teknologi Pendidikan* : Jakarta, Kencana. 2005.

Nisa. Mengenal apa itu Society 5.0 dan contoh penerapannya dalam berbagai bidang. <https://inmarketing.id/society-5-0-adalah.html>. 18 September 2022.

Sanjaya Wina. *Media Komunikasi Pembelajaran*. Jakarta : Kencana, 2012

_____. *Perencanaan dan System Pembelajaran*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2008 .

Society 5.0 rencana Transformasi Besar-Besaran Masyarakat Jepang. <https://ampoernauniversity.ac.id/id/society-5-0/>. 18 September 2022

Syukur, Fatah. *Teknologi Pendidikan* : Semarang, Rasail. 2008

Undang-undang No 14 Tahun 2005. *Tentang Guru Dan Dosen*. <https://luk.staff.ugm.ac.id/atur/UU14-2005> Guru Dosen.

Undang-undang No.14 Tahun 2005, *Tentang Guru Dan Dosen*. Jakarta

Wardhana Kusuma Wijaya. <https://www.kemenkopmk.go.id/Pendidikan> Berperan Penting Dalam meyongsong Samrt Society 5.0. 14 September 2022