

اقتناع الطلبة بخدمة قسم تعليم اللغة العربية في كلية علوم التربية والتدريس بجامعة والى سونجو الاسلامية الحكومية سمارانج

بقلم:

فتح الأمر (fatchulamar@gmail.com)

دوى ماونتي (dwimawanti2010@gmail.com)

ملخص

ويهدف هذا البحث العلمي لمعرفة مستوى اقتناع الطلبة بخدمة قسم تعليم اللغة العربية منظرًا من الخدمة المشعورة مع الخدمة المتوقعة وفقا لمؤشرات الخدمة، وهي موثوقية واستجابة وتأمين وتعاطف وملموسة.

هذا البحث هو بحث نوعي وصفي. المنهج النوعي الوصفي مستخدم لطلب الحقائق بالتفسير المضبوط وهدفه عثور الصورة المنظمة والحق الدقيقة ، وأما تقنية جمع البيانات باستخدام الاستبيانات لحصول المعلومات من المخبين. مجموع النموذج المأخوذ 103 طلبة وهو 20٪ من إجمالي طلبة قسم تعليم اللغة العربية الذي يبلغ عددها 517 طلبة.

نتائج هذا البحث أن مستوى اقتناع الطلبة بخدمة قسم تعليم اللغة العربية حصلت على متوسط الإصابة 3.09 ومعناها كفاءة الاقتناع ولكن مستوى توقع الخدمة يحصل على متوسط 4.42 ومعناها مهم شديد. الاستراتيجية التي يمكن القيام بها لتحسين اقتناع الطلبة في خدمة قسم تعليم اللغة العربية هي زيادة تحسين عوامل الأداء القائمة وتحسين توقعات الطلبة من قسم تعليم اللغة العربية.

ارتفاع الحاجات على التعليم الرسمي، وخاصة على التعليم العالي، يجعل الجامعة كقطاع الاستراتيجي المتوقع أن تتحصل الموارد البشرية المؤهلة. حالة التنافس المنافسة بين الجامعات تتطلب المؤسسات التعليمية أن تهتم لنوعية التعليم والمؤسسية بحيث تقدر وتتفوق في المنافسة.

تجرب الجامعة أن تجرأ الاحتياطات المتوقع لمواجهة المنافسة وتقابل باستكشاف جميع جوانب الخدمة التي تملكها وتحسينها، لأن الخدمة التي تملكها مؤسسة معينة سيكون وصفا عن جودة المؤسسة، إذا كانت الخدمة المقدمة جيدة فكانت المؤسسة جيدة. وعلى العكس إذا كانت الخدمة المقدمة سيئة فكانت المؤسسة سيئة، فضلا عن الخدمات في مؤسسة تعليمية. البحث عن المشاكل التي تواجهها الجامعات فيما يتعلق بقياس نوعية الخدمة، والتقييم مع الاعتماد والتقييم التي كانت مباشرة كالتالي المفصول (DO)، وفترة الدراسة وغيرها لم يكف، فلذلك يلازم النموذج الجديد كمؤشر قياس جودة التعليم¹.

في جهود الحكومة لتحسين جودة التعليم كما تكتب في دستور جمهورية إندونيسيا عام 1945 لتثقيف الأمة، الخدمات التعليمية هي إحدى من المصادر لحصول العلم لعميلها، ولذلك ليس تنفيذ الخدمة خدمة مملة فقط ولكن الخدمة يجب أن تكون مؤلوية على اقتناع العملاء. فالاقتناع أو غير الاقتناع عن العميل أصبحت موضوعا ساخنا مناقشتها على مستوى الدولي / العالمية والوطنية والصناعة والشركة. وعلى الرغم أن المؤسسة التعليمية بعض من المؤسسات الاجتماعية لا من الصناعة، ولكن المؤسسة التعليمية (إدارة) تجب أن تكون مؤهلة في مواهمة هدف الحكومة لتثقيف الأمة لتقدم لهذه الأمة.

¹ M. Sadat, *Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Universitas Indonesia*, Tesis, (Jakarta: Pascasarjana Universitas Indonesia, 2000), hlm. 1

وفقا لرونالد بارنيت، هناك أربعة جوانب مهمة من التعليم العالي، فهي:

1. التعليم العالي كإنتاج الموارد البشرية المؤهلة،
2. التعليم العالي كمكان التدريب على البحوث المهنية،
3. التعليم العالي كإدارة الكفاءة من متطلبات التدريس
4. التعليم العالي كمادة من توسيع فرصة الحياة².

عند النظر في أربعة القياس المذكور، ويتعارض للمبادئ التوجيهية لجودة التعليم العالي المصدورة عن مدير التعليم العالي، فإتمام ضمان جانب جودة التعليم العالي يترتب في مفهوم اللامركزية منهجيا، حيث سلطة التنفيذ التي عقدتها المؤسسة أولا ثم نقلها إلى كل أعضاء هيئة الكلية التي يشرف على عدة الأقسام والبرامج الدراسية.³

جامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية هي إحدى المؤسسة من الجامعة الإسلامية التي لديها التزام قوي لإنتاج التعليم النوعية. ويتضح هذا الالتزام من خطوة كل مكونات منفذ التعليم لمواصلة تحسين جودة الخدمات التعليمية.⁴ جامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية سمارانج كمؤسسة الخدمة التعليمية أيضا، هناك تفويض السلطة لإدارة وفاء ضمان الجودة من الطلبة إلى كل كلية ومنها كلية التربية وفنونها التي تصيب نقل السلطة لوقاية البرامج الدراسية ومنها قسم تعليم اللغة العربية. فبذلك يعتمد على اللامركزية، يجب على القسم أن يفي ضمان الجودة، وتفضيلا بما يتصل مع الطلبة مباشرة كمثل نوعية خدمة القسم.

² Sanjaya Mishra, *Quality Confidence in Higher Education: an Introduction*, (Bangalore: Nasional Assesment and Accreditation Council, 2006), hlm. 5

³ Supeno Djanali, *Pedoman Penjaminan Mutu (Quality Confidence) Pendidikan Tinggi Bidang Akademik*, (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2003), hlm. 10.

⁴ Musahadi, *Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan IAIN Walisongo*, (Semarang: LP2M IAN Walisongo, 2014), hlm. 2

هناك أشياء تحتاج إلى الإهتمام لإيجاد الرؤية والرسالة من قسم تعليم اللغة العربية في كلية علوم التربية والتدريس بجامعة والى سونحو الإسلامية الحكومية سمارانج منها اقتناع الطلبة بخدمة القسم المذكور. فهم الاقتناع يشتمل على الفرق بين الرجاء والعمل والنتيجة المشعورة⁵. وأيضا أهمية الملاحظة الخاصة إلى اقتناع الطلبة تأسست على المنافسة مع قسم تعليم اللغة العربية الموجود بجامعة أخرى، ولذلك تحتاج الأخبار بشكل بحث درجة اقتناع الطلبة لأجل ترقية جودة الخدمة المستمرة المتصلة وفقا لفيليب كوتلر، هناك خمسة عناصر في نوعية الخدمة التي يمكن

تفصيلها على ما تلي:

1. الثقة أو الموثوقية (*Reliability*) هي قدرة على تنفيذ الخدمة الموعودة بسرعة وموثوقا.
2. الاستجابة (*Responsiveness*) هي قدرة على مساعدة العميل وتقديم الخدمة سرعة أو استجابة.
3. التأمين (*Assurance*) هو معرفة موظف الإدارة ولياقه وقدرته على تحصيل الثقة والتأمين
4. التعاطف (*Empathy*) هو متطلب الرعاية، مع إيلاء اهتمام شخصي للعميل.
5. الملموسة (*Tangibles*) هي ظهور المرافق المادية والمعدات والأفراد ووسائل الاتصالات⁶.

لا تفصل جودة الخدمة الإدارية الأكاديمية من المبادئ الأكاديمية كما وصفها Daryanto على التالي:

⁵ Musahadi, *Survey Kepuasan Mahasiswa*, hlm., 18

⁶ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm. 231

أ) مبدأ الكفاءة

مبدأ الكفاءة يتعلق باستخدام الموارد المتاحة التي تشمل المرافق والموظفين، والأجهزة والبرمجيات، وغيرها من الموارد لدعم نجاح المهام الإدارية.

ب) مبدأ الإدارة

مبدأ الإدارة يتعلق بمبادئ إدارة مثل مبدأ التخطيط والتنظيم والمراقبة والتوجيه.

ج) مبدأ الأولوية

مبدأ الأولوية يتعلق بتفضيل النشاط حين تحدث وظيفتين في زمن واحد، مثل ظهور عمل الإدارة والنافذ في نفس الوقت فكثير من الأحيان المدير يقدم عمل النافذ ونسيان العمل الإدارية التي تنبغي أن تكون أولوية

د) مبدأ فعالية القيادة

مبدأ فعالية القيادة يتعلق ببعض الأبعاد المتعلقة هي بعد العلاقة الإنسانية، وبعد تنفيذ المهام، وبعد ظروف الحالة.

هـ) مبدأ العمل الجماعي

فالتعاون الجيد بين الأشخاص المشتركون في شيء أفقياً أو عمودياً تجد موصلية المناخ ويجفز على نجاح العمل الجماعي⁷.

المبادئ المذكورة جزء هام في تطبيق إدارة الأكاديمية، ولذلك حين يستحقق المبادئ المذكور فيحصل الغرض على إنشاء الإدارة الأكاديمية. الغرض من الإدارة الأكاديمية هو شكل الإدارة الجيدة، وتشجيع إنتاجية العمل، تعظيم الاستفادة من الموارد البشرية وغيرها (المال والمواد والأساليب) بطريقة متكاملة، حتى تحصل الأهداف المتوقعة في الإدارة الأكاديمية

⁷ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 12-13

تحسين جودة الأداء أصبحت هاما نظرا إلى تنفيذ القانون المتعلق بمستقل التعليم الذي من ناحية واحد توفير فرص للجامعة لإدارة نفسها ولكن من ناحية أخرى تؤدي إلى ظروف المنافسة بين الجامعات. في مثل هذه الظروف الجامعة التي يمكن البقاء هي جامعة لديها مستوى الأداء العالي. جودة أداء الجامعة أصبحت جزءا من العوامل التي تحدد مستوى الثقة العامة في الجامعة. فلذلك باعتماد تلك المشكلة، يريد الباحث أن يبحث اقتناع الطلبة كعميل المؤسسة التعليمية بخدمة قسم تعليم اللغة العربية في كلية التربية وفنونها بجامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية سمارانج. نتيجة الاستعراض من قياس اقتناع الطلبة أن تعطي إسهاما إيجابيا لقسم تعليم اللغة العربية في إيجاد القسم المثقة والمصدقة. وعلاوة على ذلك، اقتناع الطلبة مستخدم كرد الفعل التي يمكن أن تستخدم كإجراء تصحيحية أو تحسين الخدمة.

ب- مناهج البحث

في هذه الدراسة، نوع البحث المستخدم هو بحث وصفي نوعي وفقا لأغراض البحث لفك وصائف الحالة. البيانات المحتاجة ستتناول من تقرير المشكلة. المنهج الوصفي النوعي مستخدمة لطلب الحقائق بالتفسير المضبوط وهدفه عثور الصورة المنظمة والحق الدقيقة⁸.

موافقا لما صار هدفا من هذا البحث، وأجري هذا البحث الوصفي فك وصائف الحالة يعنى لمعرفة مدى ارتفاع اقتناع الطلبة لخدمة قسم تعليم اللغة العربية في كلية علوم التربية والتدريس بجامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية باستعراض الخدمة المشعورة مع الخدمة المتوقعة تناسبيا بمؤشر جودة الخدمة، وهي موثوقية (*Reliability*)، والاستجابة (*Responsiveness*)، والتأمين (*Assurance*)، والتعاطف (*Emphaty*)، والملموسة (*Tangibles*) وأي الاستراتيجية لترقية

⁸ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan* hlm. 237

اقتناع لخدمة القسم المذكور باستعراض الخدمة المشعورة مع الخدمة المتوقع تناسبها بمؤشر جودة الخدمة.

ولحصول البيانات التي لديها صلاحية عالية في هذا البحث، فاستخدم الباحث طريقة الاستبيان أو الاستبيان. الاستبيان هو عدد الأسئلة المكتوبة التي تستخدم لتناول المعلومات من المجيب بمعنى الإبلاغ عن شخصيته أو الأشياء المعروفة.⁹

وهذه الطريقة يستخدمها الباحث لمعرفة مدى ارتفاع اقتناع الطلبة لخدمة قسم تعليم اللغة العربية منظورة من الخدمة المشعورة مع الخدمة المتوقعة موافقا لمؤشر جودة الخدمة المذكورة.

في هذا البحث مصدر البيانات أو نوع البيانات المجموعة هو بيانات الأولية بوصف النوعية والكمية. وتعريف البيانات الأولية هنا هي بيانات محسولة مباشرة من العميل/الطالب في شكل إجابات على الأسئلة في الاستبيان. ثم الأداة المستخدمة هي استبيان مباشرة، بطريق إرسال الأسئلة أو البيانات مباشرة إلى الطلبة الذي تطلب آراءهم وتيقنهم أو يخبر عن أحوال شخصهم¹⁰.

والاستبيان هنا بحتة من تعاون قسم تعليم اللغة العربية مع الباحث، وبذلك المعروف في جعل هذا البحث العلمي لا درجة الاقتناع ولا الاستراتيجية المستقبلية للقسم فقط ، ولكن بمزيد التفصيل من ذلك هو حول الشكاوى أو الانتقادات والاقتراحات من الطلبة عن الخدمة. ومع ذلك، أن الشكاوى من الطلبة عادة بعض من مؤشرات جودة الخدمة وهي الموثوقية (*Reliability*)، والاستجابة (*Responsiveness*)، والتأمين (*Assurance*)، والتعاطف

⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, hlm. 128

¹⁰ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hlm. 178.

(*Emphaty*)، والملموسة (*Tangibles*)، فبذلك تقدم النتائج في ملاحق الحث العلمي. ولحصول الإجابات للمشاكل التي يبحث الباحث، ركز الباحث على الاستبيان المستتير الذي تضمن خمس إجابة التي يجب تحديدها على المحيب بدون تمكن إعطاء إجابة أخرى.

تحليل البيانات باستخدام الوصفي النوعي الكمي للإجابة على تقرير المسألة عن مدى ارتفاع اقتناع الطلبة لخدمة قسم تعليم اللغة العربية في كلية علوم التربية والتدريس بجامعة والي سونجو الإسلامية الحكومية منظورة من الخدمة المشعورة مع الخدمة المتوقعة موافقا لمؤشر جودة الخدمة المذكورة، حتى معرفة ما الاستراتيجية لترقية اقتناع الطلبة من قسم تعليم اللغة العربية.

في هذه الحالة استخدم مقياس بخمسة مستويات (ليكرت) مكونة من مهم شديدا ومهم وكفاة مهم وأقل مهم وغير مهم. ونعطي خمسة التقييمات المذكورة الأوزان على النحو التالي:

أ. يعطي جواب مهم شديدا درجة 5.

ب. يعطي جواب مهم درجة 4.

ج. يعطي جواب كفاة مهم درجة 3.

د. يعطي جواب غير مهم درجة 2.

هـ. يعطي جواب غير مهم شديدا درجة 1.

وللأداء / المظهر يعطي خمسة التقييم مع الأوزان التالية:

أ. إجابة الممتاز بزنة 5، يعني اقتنعت الطلبة جدا.

ب. إجابة الجيد بزنة 4، يعني اقتنعت الطلبة.

ج. إجابة كفاة الجيد بزنة 3، يعني يشعر الطلبة كفاة الاقتناع.

- د. إجابة غير جيد بزنة 2، يعني أن الطلبة غير اقتناع.
 ه. إجابة غير جيد جدا بزنة 1 يعني أن الطلبة غير اقتناع جدا¹¹.

العاقبة من مقياس الاقتناع المذكور هي قيمة المتوسط من مقياس الاقتناع

في "3.0". بناء على القيمة المتناولة سيتم تصنيفها إلى خمسة مستويات ، وهي:

- | | |
|----------------|---------------|
| 1. 1.00 – 1.80 | : شديد مستاء |
| 2. 1.80 – 2.60 | : مستاء |
| 3. 2.60 – 3.40 | : كفاة اقتناع |
| 4. 3.40 – 4.20 | : اقتناع |
| 5. 4.20 – 5.00 | : شديد اقتناع |

وأما قيمة المتوسط من مقياس الرجاء سيتم تصنيفها إلى خمسة مستويات

أيضا، وهي:

- | | |
|----------------|----------------|
| 1. 1.00 – 1.80 | : غير شديد مهم |
| 2. 1.80 – 2.60 | : غير مهم |
| 3. 2.60 – 3.40 | : كفاة مهم |
| 4. 3.40 – 4.20 | : مهم |
| 5. 4.20 – 5.00 | : شديد مهم |

فمستوى المطابقة هو نتيجة مقارنة درجة الأداء/المنفذ بدرجة الأمل.

ومستوى المطابقة هو ما سيحدد ترتيب الأولويات لترقية العوامل التي تؤثر على اقتناع الطلبة.

¹¹ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, hlm. 239-240.

الصيغة التي ستستخدم هي :

$$100 \% \times \frac{X_i}{Y_i} = \text{مستوى اقتناع الجيب}$$

أين : X_i = درجة تقييم الأداء

Y_i = درجة تقييم الرجاء

ومن المتغير المذكور، فالمدار المنبسط (\bar{X}) ستماؤها درجة الاقتناع في مستوى الأداء لإعطاء الاقتناع للطلبة، والمدار المنتصب (\bar{Y}) سيمالها درجة الأمل من الطلبة. وفي مبسط الصيغة، فلكل المتغير المؤثر اقتناع الطلبة :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

أين \bar{X} = درجة مستوى الأداء أو اقتناع

\bar{Y} = درجة مستوى المهم

n = مجموع الجيب

الصيغة التي ستستخدم بعدها هي:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K}$$

أين \bar{X} هو متوسط من متوسط درجة مستوى الأداء أو اقتناع الطلبة

من جميع العوامل، و \bar{Y} هو متوسط من متوسط درجة مستوى الاهتمام من

جميع العوامل المؤثرة اقتناع الطلبة، وجميع العوامل عشرة.

ج- البحث ونتيجته

و الاقتناع هو نتيجة التي يشعرها المستهلك الممارس من إجراء المؤسسة الموافق برجاه. يشعر المستهلك اقتناعا وسعادة إذ تتحقق رجاءه وكذلك اقتناع الطلبة بخدمة قسم تعليم اللغة العربية المقدمة لهم هل توافق هذه الخدمة بالمقياس أم لا. أحد العوامل الهامة الذي يمكن أن يجعل العميل اقتناعا هو جودة الخدمة. جودة هذه الخدمة لها تأثير على اقتناع العميل. اقتناع الطلبة أخرا سيزيد تسويقا ورجحية للمؤسسة.

1. تحليل اقتناع الطلبة بخدمة قسم تعليم اللغة العربية

أ. تحليل كل الأبعاد وتحليله

1) الموثوقية (Reliability)

هي قدرة على تقديم الخدمة الموعودة بسرعة وبدقة، بطريقة

مرضية وزمان مناسب، ومن 103 مجيب مبحوث، فتناول نتائج

تقييمها على الأداء ورجاء المجيبين لبعده الموثوقية في اللائحة 4.2.

اللائحة 4.2 : تقييم الأداء ورجاء المجيبين لبعده الموثوقية

رقم	العناصر المؤثرة لاقتناع الطلبة	تقييم الأداء	تقييم الرجاء	درجة المناسبة	X	Y
1	دقة وقت الخدمة مناسب بالموعود	315	459	%68,6	3,06	4,46
2	خدمة حبية ومستعدة على التعاون دواما	333	458	%72,7	3,23	4,45
3	مناحة (انتقاد ونصيحة) يتمها القسم جيدا	335	462	%72,5	3,25	4,49
4	دقة الوقت وسرعة القسم في خدمة الطلبة	318	468	%67,9	3,09	4,54

مصدر : نتيجة الاستبيان

ومن 103 مجيب يجابو استبيانات، المتوسط من كل المؤشر هم يقدمون قيمة الاقتناع في مسافة 2.60 - 3.40 والمتوسط من قيمة الرجاء في مسافة 4.20 - 5.00، حتى يتخلص أن درجة اقتناع الطلبة بعدد الموثوقية كفاة الاقتناع وأما درجة رجاءهم لهذا البعد مهم جدا.

(2) الاستجابة (*Responsiveness*)

هي استجابة أو يقظة القسم في مساعدة الطلبة وتقديم خدمة سريعة ومستجيب، ومن 103 مجيب مبحوث، فتناول نتائج تقييمها على الأداء ورجاء المحيين لبعد الاستجابة (*Responsiveness*) في الجدول 4.3.

اللائحة 4.3 : تقييم الأداء ورجاء المحيين لبعد الاستجابة

رقم	العناصر المؤثرة لاقتناع الطلبة	تقييم الأداء	تقييم الرجاء	درجة المناسبة	X	Y
1	يعمل القسم سرعة ودقة في انتهاء كل مناخة الطلبة	313	458	%68,3	3,04	4,45
2	يستعد القسم أن يساعد ويستجيب في استقبال المشكلة الناشئة	329	445	%73,9	3,19	4,32
3	سهولة في اتباع نشاط الإرشاد الطالبي والاستسارة	316	450	%70,2	3,06	4,37
4	ظهور القسم في إيتاء أخبار خدمة الأكاديمية	322	466	%69,1	3,17	4,52
5	منهاج الخدمة المقرر يسهل أن يعملها الطلبة	322	454	%70,9	3,13	4,41

مصدر : نتيجة الاستبيان

ومن 103 مجيب يجاب استبيانات، المتوسط من كل المؤشر كما في بعد الموثوقية هم يقدمون قيمة الاقتناع في مسافة 2.60 - 3.40 والمتوسط من قيمة الرجاء في مسافة 4.20 - 5.00 أيضا، حتى يتخلص أن درجة اقتناع الطلبة ببعد الاستجابة كفاءة الاقتناع وأما درجة رجاءهم لهذا البعد مهم جدا.

(3) التأمين (Assurance)

هي معرفة القسم ومجاملته و قدرته على توليد الثقة واليقين، ومن 103 مجيب مبحوث، فتناول نتائج تقييمها على الأداء ورجاء المجيبين لبعد التأمين (Assurance) في الجدول 4.4.

اللائحة 4.4 : تقييم الأداء ورجاء المجيبين لبعد التأمين

رقم	العناصر المؤثرة لاقتناع الطلبة	تقييم الأداء	تقييم الرجاء	درجة المناسبة	X ⁻	Y ⁻
1	تعميل الموصلات الفعالية مع الطلبة	316	462	%68,4	3,07	4,48

مصدر : نتيجة الاستبيان

ومن 103 مجيب يجاب استبيانات، المتوسط من كل المؤشر كما في الموثوقية والاستجابة هم يقدمون قيمة الاقتناع في مسافة 2.60 - 3.40 والمتوسط من قيمة الرجاء في مسافة 4.20 - 5.00 أيضا، حتى يتخلص أن درجة اقتناع الطلبة ببعد التأمين كفاءة الاقتناع وأما درجة رجاءهم لهذا البعد مهم جدا.

(4) التعاطف (Empathy)

التعاطف (الاهتمام الفردي) هو الاهتمام الفردي الذي يقدمها القسم على الطلبة، ومن 103 مجيبا مبحوثا، فتناول نتائج تقييمها على الأداء ورجاء المجيبين لبعد التعاطف في اللائحة 4.5.

اللائحة 4.5 : تقييم الأداء ورجاء المحيين لبعء العاعف

رقم	العناصر المؤثرة لاقتناع الطلبة	تقييم الأداء	تقييم الرجاء	درجة المناسبة	X	Y
1	إتاء الاهتمام الشخصي للطلبة	296	437	%67,7	2,87	4,24
2	سهولة الإتصال بالقسم فى إرشاد الطلبة	320	459	%69,7	3,11	4,46
3	كفاءة عدة المحاضرة فى خدمة الطلبة	314	455	%69	3,05	4,42

مصدر : نتيجة الاستبيان

ومن 103 مجيب يجاوب استبيانات، المتوسط من كل المؤشر كما فى الأبعاد السابقة هم يقدمون قيمة الاقتناع فى مسافة 2.60 – 3.40 والمتوسط من قيمة الرجاء فى مسافة 4.20 – 5.00 أيضا، حتى يتخلص أن درجة اقتناع الطلبة ببعء العاعف كفاءة الاقتناع وأما درجة رجاءهم لهذا البعء مهم جدا.

(5) الملموسة (Tangibles)

الملموسة (دليل مباشر) هي مظهر الوسائل المادية من القسم، ومن 103 مجيبا مبحوثا، فتناول نتائج تقييمها على الأداء ورجاء المحيين لبعء الملموسة فى الجدول 4.6.

اللائحة 4.6: تقييم الأداء ورجاء المحييين لبعء الملموسة

رقم	العناصر المؤثرة لاقتناع الطلبة	تقييم الأداء	تقييم الرجاء	درجة المناسبة	X ⁻	Y ⁻
1	نظام حاسوبية القسم	314	444	%70,7	3,05	4,31
2	ترتيب الوسائل المادية	315	447	%70,5	3,06	4,34

مصدر : نتيجة الاستبيان

ومن 103 محييب يجاوب استبيانات، المتوسط من كل المؤشر كما في الأبعاد السابقة هم يقدمون قيمة الاقتناع في مسافة 2.60 – 3.40 والمتوسط من قيمة الرجاء في مسافة 4.20 – 5.00 أيضا، حتى يتخلص أن درجة اقتناع الطلبة ببعء الملموسة كفاءة الاقتناع وأما درجة رجاءهم لهذا البعء مهم جدا.

ومن الحسابات من بعء الموثوقية والاستجابة والتأمين والتعاطف والملموسة

يمكن أن تفصلها كما في اللائحة 4.7

اللائحة 4.7: متوسط مناسبة تقييم الأداء مع تقييم الرجاء على العوامل المؤثرة لاقتناع

الطلبة بخدمة قسم تعليم اللغة العربية

رقم	العناصر المؤثرة لاقتناع الطلبة	تقييم الأداء	تقييم الرجاء	درجة المناسبة	X ⁻	Y ⁻
1	دقة وقت الخدمة مناسب بالموعود	315	459	%68,6	3,06	4,46
2	خدمة حبية ومستعدة على التعاون دواما	333	458	%72,7	3,23	4,45
3	مناحة (انتقاد ونصيحة) يتمها القسم جيدا	335	462	%72,5	3,25	4,49

رقم	العناصر المؤثرة لاقتناع الطلبة	تقييم الأداء	تقييم الرجاء	درجة المناسبة	\bar{X}	\bar{Y}
4	دقة الوقت وسرعة القسم في خدمة الطلبة	318	468	%67,9	3,09	4,54
5	يعمل القسم سرعة ودقة في انتهاء كل مناحاة الطلبة	313	458	%68,3	3,04	4,45
6	يستعد القسم أن يساعد ويستجيب في استقبال المشكلة الناشئة	329	445	%73,9	3,19	4,32
7	سهولة في اتباع نشاط الإرشاد الطالبي والاستشارة	316	450	%70,2	3,06	4,37
8	ظهور القسم في إيتاء أخبار خدمة الأكاديمية	322	466	%69,1	3,17	4,52
9	منهاج الخدمة المقرر يسهل أن يعملها الطلبة	322	454	%70,9	3,13	4,41
10	تعميل الموصلات الفعالية مع الطلبة	316	462	%68,4	3,07	4,48
11	إيتاء الاهتمام الشخصي للطلبة	296	437	%67,7	2,87	4,24

رقم	العناصر المؤثرة لاقتناع الطلبة	تقييم الأداء	تقييم الرجاء	درجة المناسبة	\bar{X}	\bar{Y}
12	سهولة الإتصال بالقسم في إرشاد الطلبة	320	459	%69,7	3,11	4,46
13	كفاءة عدة المحاضرة في خدمة الطلبة	314	455	%69	3,05	4,42
14	نظام حاسوبية القسم	314	444	%70,7	3,05	4,31
15	ترتيب الوسائل المادية	315	447	%70,5	3,06	4,34
	متوسط (\bar{X}) و (\bar{Y})				3.09	4.42

مصدر : نتيجة حساب الاستبيان

(\bar{Y}) و (\bar{X}) : متوسط من 103 مجيب

ملحوظة : أداء خدمة القسم كفاءة الاقتناع والرجاء مهم جدا

وفي التعليم نوعان من عملية وهي عملية التعليم وغير التعليم. وغالبا، العملية التعليمية تسمى عملية تقنية أيضا وغير التعليم تسمى غير التقنية. الإدارية بعض من غير التقنية التي عملها أساسا لتجعل عملية التقنية تسير سلاسة. وظيفة عملية الإدارية هي تصميم وتنظيم وتنسيق وتقديم التسهيلات وإخراج، وتحسين عملية التقنية.

وإذا نظرنا إلى صياغة الإدارة التربوية المذكورة يمكن في الواقع أن يتصور معرفة ما يكون أهداف الإدارة. هدفها هو ليشي جميع الأنشطة تحقيق الأهداف التعليمية أو بعبارة أخرى، أن الإدارة التي تستخدم في عالم التعليم هو تحقيق الأهداف التعليمية.

إذا نتحدث عن خدمة التعليم أو اقتناع الطلبة بالخدمة المقدمة، فنتحدث عن الإبداع، لأن الإبداع يسمح للمنظمة أو في هذه الحالة هي خدمة التعليم يمكن من

التعامل وتحليل المشاكل التي تجري أو ستواجه في ممارسة الإدارة التربوية يوميا. وأما لتحقيق اقتناع الطلبة بخدمة التعليم وتحفيظه فيجب أن تفعل أربعة أشياء. أولا، تحديد أي مشاكل التي يواجهها الطلبة، والثانية؛ فهم مستوى التوقع لنوعية، الثالث؛ فهم استراتيجية جودة الخدمة المقدمة، الأربعة؛ فهم دورة القياس وردود الفعل عن اقتناع الخدمة المقدمة.

تطبيق نظام الخدمات الأكاديمية يخلق صورة جديدة لقسم تعليم اللغة العربية، منها نظام الخدمة أسرع وأكثر دقة، وتوفير البنية التحتية الملائمة، وتسوية أي مشكلة يواجهها كل طالب جيدة وشاملة. وحين يتم كلها بشكل صحيح وبشكل متناسب، فسيكون صورة قسم تعليم اللغة العربية عند الطلبة.

فبعد معرفة الحسابات الإحصائية استنتجت خلاصة البيانات لاقتناع الأداء (X) ورجاء الطلبة في قسم تعليم اللغة العربية (Y). متوسط قيمة اقتناع الطلبة بخدمة قسم تعليم اللغة العربية في كلية علم التربية وفنونها بجامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية مستويات الأداء 3.09 (كفاءة الاقتناع) والرجاء 4.42 (هام شديد).

د- خلاصة

بناء على الشرح والتحليل المكتوبة في الأبواب الماضية، فنتائج البحث تخلصت أن بعد معرفة الحسابات الإحصائية استنتجت خلاصة البيانات لاقتناع الأداء (X) ورجاء الطلبة في قسم تعليم اللغة العربية (Y). متوسط قيمة اقتناع الطلبة بخدمة قسم تعليم اللغة العربية في كلية علوم التربية والتدريس بجامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية مستويات الأداء 3.09 (كفاءة الاقتناع) والرجاء 4.42 (هام شديد).

المراجع

يوسف شكري فرحات، معجم الطلبة : عربي - عربي، لبنان : دار الكتب العلمية،
2007.

منير البعلبكي، المورد الأكبر: قاموس إنجليزي - عربي حديث، دار العلم للملايين،

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan
Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Daryanto, M., *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta,
2010.

Djanali, Supeno, *Pedoman Penjaminan Mutu (Quality
Confidence) Pendidikan Tinggi Bidang Akademik*,
Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Direktorat
Jenderal Pendidikan Tinggi, 2003.

Gaspers, Vincent, *Total Quality Management*, Jakarta:
Gramedia, 2008.

Gaspersz, Vincent, *Penerapan Konsep VINCENT Tentang
Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta:
Yayasan Indonesia Emas dan PT Gramedia Pustaka
Utama, 2002.

H, Assael, *Customer Behavior and Marketing Action*, Boston
Massachusetts: PWS-Kelling Publishing Company, 1994.

Hadi, Sutrisno, *Metodologi Research*, Yogyakarta: Andi Offset.
2004

Ma'arif, Syamsul, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Terhadap Pelayanan IAIN Walisongo*, Semarang: LP2M
IAN Walisongo, 2014.

- Mishra, Sanjaya, *Quality Confidence in Higher Education: an Introduction*, (Bangalore: Nasional Assesment and Accreditation Council, 2006).
- Musahadi, *Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan IAIN Walisongo*, Semarang: LP2M IAIN Walisongo, 2014.
- Nasution, M. Nur, *Manajemen Jasa terpadu (Total Service Management)*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Nasution, M. Nur, *Manajemen Mutu terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Patton, Patricia, *EQ Pelayanan Sepenuh Hati, Meraih EQ untuk Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan*, Jakarta: Pustaka Delapratasa, 2000.
- Peter, J. Paul, *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Rahmayanti, Mina, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010.
- Rambat, Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Pratik*, Edisi Pertama, Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2001.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Sadat, M., *Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Universitas Indonesia*, Tesis, Jakarta: Pascasarjana Universitas Indonesia, 2000.

- Sallis, Edward, *Total Quality management in Education*, Jogjakarta: IRCiSoD, 2007.
- Solihin, Mohammad, “*Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang Tahun Ajaran 2010/2011*”, *Skripsi*, Semarang: Perpustakaan Fakultas Tarbiyah, 2011.
- Supranto, J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.
- Suranto, *Manajemen Mutu Dalam Pendidikan*, Semarang: CV. Ghyas Putra, 2009.
- Sutarno, NS, *Manajemen Perpustakaan “Suatu Pendekatan Praktik”*, Jakarta: CV Sagung Seto, 2006.
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005
- Triono, M. Joko, “*Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang*”, *Skripsi*, Semarang: Perpustakaan Fakultas Tarbiyah, 2012
- Yamit, Zulhan, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisa, 2001.
- Yun, Chang Zeph, et. al., *Kualitas Global Manajemen Kualitas Total (TQM) di Singapura Airlines (SIA)*, Jakarta: Pustaka Delapratasa, 1998.