

## الباب الأول

### مقدمة

#### أ. خلفية البحث

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.

تحب الجامعة أن تجرباً 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 المرفوض (DO) ، وفترة الدراسة وغيرها لم يكف، فلذلك يلازم النموذج الجديد كمؤشر قياس جودة التعليم<sup>1</sup>.

في جهود الحكومة لتحسين جودة التعليم كما تكتب في دستور جمهورية إندونيسيا لعام ١٩٤٥ لتتقيد الأمة، الخدمات التعليمية هي إحدى من المصادر لحصول العلم لعمليها، ولذلك ليس تنفيذ الخدمة خدمة مملة فقط ولكن الخدمة يجب أن تكون مؤلوية على اقتناع العملاء . فالافتناع أو غير الافتناع

---

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

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 موازنة هدف الحكومة لتتقيد الأمة لتقدم لهذه الأمة.

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

فهي:

١. التعليم العالي كإنتاج الموارد البشرية المؤهلة،
٢. التعليم العالي كمكان التدريب على البحوث المهنية،
٣. التعليم العالي كإدارة الكفاءة من متطلبات التدريس
٤. التعليم العالي كمادة من توسيع فرصة الحياة<sup>٢</sup>.

عند النظر في أربعة القياس المذكور، ويتعارض للمبادئ التوجيهية لجودة التعليم العالي المصدرة 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<sup>٣</sup>.

جامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية هي إحدى المؤسسة من الجامعة الإسلامية التي لديها التزام قوي لإنتاج التعليم النوعية. ويتضح هذا الالتزام من

---

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

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

خطورة كل مكونات منفذ التعليم لمواصلة تحسين جودة الخدمات التعليمية.<sup>4</sup> جامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية سمارانج كمؤسسة الخدمة التعليمية أيضا، هناك تفويض السلطة لإدارة وفاء ضمان الجودة من الطلاب إلى كل كلية ومنها كلية التربية وفونها التي تصيب نقل السلطة لوقاية البرامج الدراسية ومنها قسم تعليم اللغة العربية. فبدلك يعتمد على اللامركزية، يجب على القسم أن يفي ضمان الجودة، وتفضيلا بما يتصل مع الطلاب مباشرة كمثل نوعية خدمة القسم.

هناك أشياء تحتاج إلى الإهتمام لإيجاد الرؤية والرسالة من قسم تعليم اللغة العربية في كلية علوم التربية والتدريس بجامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية سمارانج منها اقتناع الطلاب بخدمة القسم المذكور. فهم الاقتناع يشتمل على الفرق بين الرجاء والعمل والنتيجة المشعورة<sup>5</sup>. وأيضا أهمية الملاحظة الخاصة إلى اقتناع الطلاب تأسست على المنافسة مع قسم تعليم اللغة العربية الموجود بجامعة أخرى، ولذلك تحتاج الأخبار بشكل بحث درجة اقتناع الطلاب 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 الموعدة بسرعة وموثوقا.
2. الاستجابة (*Responsiveness*) هي قدرة على مساعدة العميل وتقديم الخدمة بسرعة أو استجابة.

---

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

<sup>5</sup> Musahadi, *Survey Kepuasan Mahasiswa*, hlm., 18

٣. التأمين (*Assurance*) هو معرفة موظف الإدارة ولياقه وقدرته على تحصيل الثقة والتأمين
٤. التعاطف (*Empathy*) هو متطلب الرعاية، مع إيلاء اهتمام شخصي للعميل.
٥. الملموسة (*Tangibles*) هي ظهور المرافق المادية والمعدات والأفراد ووسائل الاتصالات<sup>٦</sup>.

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

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

---

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

#### 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 أفقيا أو عموديا تجد موصلية المناخ ويحفز على نجاح العمل الجماعي<sup>7</sup>.

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

وأما عند فيليب كوتلر يقول أن الاقتناع هو نتيجة التي يشعرها المستهلك الممارس من إجراء المؤسسة الموافق برجاءه. يشعر المستهلك اقتناعا وسعادة إذ تتحقق رجاءه وكذلك اقتناع الطلاب 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 الطلاب أخرا سيزيد تسويقا ورجحية للمؤسسة.

---

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

تحسين جودة الأداء أصبحت هاما نظرا إلى تنفيذ القانون المتعلق بمستقل التعليم الذى 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 الطلاب كعمليل المؤسسة التعليمية بخدمة قسم تعليم اللغة العربية في كلية التربية وفنونها بجامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية سمارانج .نتيجة الاستعراض من قياس اقتناع الطلاب أن تعطي إسهاما إيجابيا لقسم تعليم اللغة العربية في إيجاد القسم المثقة والمصدقة .وعلاوة على ذلك، اقتناع الطلاب مستخدم كرد الفعل التي يمكن أن تستخدم كإجراء تصحيحية أو تحسين الخدمة.

## ب. تحديد المسألة

ليكون البحث لا ينحرف عما يريده الباحث من الأغراض والمقاصد، فينبغي للباحث أن يحدد الإشكالية وهي :

١. كيف اقتناع الطلاب بخدمة قسم تعليم اللغة العربية في كلية علوم التربية والتدريس بجامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية سمارانج منظورة من موثوقية (*Reliability*)، والاستجابة (*Responsiveness*)، والتأمين (*Assurance*)، والتعاطف (*Emphaty*)، والملموسة (*Tangibles*) ؟

## ج. هدف البحث

فالهدف من تنفيذ استعراض الاقتناع إدراك المستوى من خدمة قسم  
تعليم اللغة العربية وترقية اقتناع الطلاب بها.

#### د. منافع البحث

تعطى النتيجة من بحث اقتناع الطلاب بخدمة قسم تعليم اللغة العربية في  
كلية علوم التربية والتدريس بجامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية منافع واقعيًا  
ونظريًا. والمنافع الواقعي كما يلي:

١. لكلية علوم التربية والتدريس كتنقيح لقسم تعليم اللغة العربية في محاولة ترقية  
خدمة القسم للطلاب

٢. لقسم تعليم اللغة العربية كأسس في محاولة ترقية خدمة القسم للطلاب

٣. للمحاضر كتنقيح لارتفاع الاهتمام والإرشاد للطلاب

٤. للطلاب كنصيحة للقسم لمحاولة ترقية جودة القسم معاً

وأما المنافع النظري فهذا البحث كمثل للقسم الأخر في كلية علوم  
التربية والتدريس خاصة وفي غيرهم عامة في محاولة ترقية خدمة القسم للطلاب.