

تطبيق إدارة الجودة الشاملة في برنامج تعليم اللغة العربية بجامعة الراية

Taqyuddin Ibnu Syafi'i CM¹, Nuril Mufidah², Abdul Malik Karim Amrullah³, Muhammad Furqon Almurni⁴

UIN Maulana Malik Ibrahim¹²³, STIBA Ar Raayah⁴

taqyuddin_ibnusyafii@arraayah.ac.id, nurilmufidah86@uin-malang.ac.id,
zainababdulmalik@pai.uin-malang.ac.id, muhhammadfurqon@arraayah.ac.id

Abstract

This research on the implementation of Total Quality management was conducted at STIBA Ar Raayah and focused on the elements of teamwork, customer focus, and employee involvement and empowerment. This research uses qualitative research descriptive method. Data obtained from document research and interviews with the Director of STIBA Ar Raayah and ten students. The results obtained show that STIBA Ar Raayah applies the TQM concept in improving the quality of education offered. This is characterized by good cooperation in the application of communication with Arabic between lecturers and students, good response from students namely an increase in speaking skills in Arabic in a language environment, proud achievements in Arabic language competitions at national and international levels, and employees feel involved in decision making in the form of regular meetings between lecturers and student activities.

Keyword: *Total Quality Management, Arabic Language Program, Education Quality*

Abstrak

Penelitian tentang implementasi Total Quality management ini dilaksanakan di STIBA Ar Raayah dan difokuskan pada unsur kerja tim, fokus pada pelanggan, dan pelibatan dan pemberdayaan karyawan. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif metode deskriptif. Data yang diperoleh dari penelitian terhadap dokumen dan wawancara dengan Direktur STIBA Ar Raayah dan sepuluh mahasiswa. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa STIBA Ar Raayah menerapkan konsep TQM dalam meningkatkan mutu pendidikan yang ditawarkan. Hal ini ditandai dengan baiknya kerjasama dalam penerapan komunikasi dengan bahasa arab antar dosen dan mahasiswa, respon baik dari mahasiswa yaitu adanya peningkatan dalam keterampilan berbicara dalam bahasa arab dalam lingkungan berbahasa, prestasi membanggakan dalam perlombaan bahasa arab di tingkat nasional maupun internasional, dan karyawan merasa dilibatkan dalam pengambilan keputusan dalam bentuk rapat teratur antar dosen dan kegiatan kemahasiswaan.

Kata Kunci: *Total Quality Management, Program Bahasa Arab, Mutu Pendidikan*

المقدمة

يعتبر موضوع إدارة الجودة الشاملة موضوعاً مهماً يجذب انتباه كل الباحثين اليوم. فكثير من البحوث العلمية تبحث في هذا الموضوع لما يراه الباحثون من الفوائد النظرية والتطبيقية لحل المشاكل الإدارية في المؤسسات بشكل عام (Zulkarnain, 2019, 41). هذه الإدارة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ظهرت نتيجة التطور الفكري وفلسفة الإدارة العصرية (Yaqin 2016, 97). وعديد من المؤسسات

التعليمية خاصة على المستوى الجامعي طبقت إدارة الجودة الشاملة لتطوير جودة التعليم الذي قاموا به (Asikin 2018, 319). وهذه الإدارة تعتمد على مبدأ التكامل والتفاعل لتحقيق المستوى المطلوب من المواصفات، وذلك عن طريق قيام العاملين بالفعاليات اللازمة للمؤسسة. وتهدف هذه الإدارة أيضا إلى مخرجات الجودة العالية باستجابة رضا المستفيد من الخدمة والاستجابة لكل متطلباته. فمن الضروري تنفيذ إدارة الجودة الشاملة كاستراتيجية مؤسسية في مؤسسات التعليم العالي حتى لا تبقى هذه الفلسفة مجرد نظرية دون تطبيق عملي. ويجب أن يصير جزءا مطبقا في عملية الإدارة التنفيذية من أسفل إلى أعلى الهرم. وذلك لأن تحسين الإدارة الجيدة في التعليم يؤدي إلى التحسين كذلك في التخطيط، والتنفيذ، والنتيجة من عملية التعليم والتعلم نفسها (Mulyani & Wijayani 2017, 102)

ومن المشاكل الموجودة التي لا بد من الاهتمام بها هي مشكلة جودة برنامج التعليم في المرحلة الجامعية. فإن تدني جودة برنامج التعليم خاصة في المرحلة الجامعية مما يعيق توفير الموارد البشرية التي تمتلك الخبرات والمهارات لتلبية متطلبات التنمية الوطنية في مختلف المجالات (Alawiyah 2011, 64). فلذلك تحسين جودة الجامعة مما يحاولها كثير من الجامعات لتصبح ذات جودة على المستوى العالم (Zjulla 2015, 94). وأصبح التعليم العالي الآن وسيلة لطباعة الموارد البشرية بحيث إن التعليم العالي ينتج المفكرين الحاذقين الذين سيطورون البلد بإنتاج الفكر والآراء وتطبيقها في مجالات مختلفة (Agustina 2020, 113). ونظام إدارة الجودة الذي يتم تنفيذه مع الالتزام المستمر، سيوفر الفوائد والنجاح لجميع أصحاب المصلحة والاهتمام بمؤسسة التعليم العالي (Syukron 2019, 52). فلذلك نشاط ضمان الجودة هذا هو مظهر من مظاهر المساءلة والشفافية في التعليم العالي ويتمشى ذلك مع القانون رقم 20 لسنة 2003 بشأن نظام التعليم الوطني المادة 51 فقرة 2، حيث تتم إدارة وحدات التعليم العالي على أساس المبادئ الاستقلالية والمساءلة وضمن الجودة والتقييم الشفاف (Muhlisa 2018, 1).

من ناحية أخرى، تشير العديد من الدراسات حول تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في مختلف مؤسسات التعليم العالي إلى أن هذا الموضوع مثير للاهتمام للغاية للمناقشة، بما في ذلك؛ أولاً، بحث شكران حول "تنفيذ إدارة الجودة المتكاملة، دراسات التحول في التعليم العالي" والذي ينص على أن التعليم العالي يجب أن يتمتع بثقافة جودة مثالية يتم إنشاؤها لإجراء تغييرات من الداخل. ثانياً، أطروحة جوناوان حول إدارة جودة التعليم في التعليم العالي الإسلامي الخاص والتي تمت مناقشتها من خلال دراسات الحالة في زيادة المدخلات والمخرجات في عدد من الجامعات وهي التي تشمل التخطيط والإدارة ومدى اهتمام الطلاب المحتملين. ثالثاً، أطروحة فتح اللجنة بعنوان دراسة حالة عن "إدارة الجودة الأكاديمية في مؤسسات التعليم العالي الإسلامية". تستعرض هذه الرسالة البرنامج لتحسين جودة الأقسام والطلاب والمحاضرين في الجامعتين اللتان تقعان في كالمنتان.

ومن بين مؤسسات التعليم العالي الخاصة التي تهتم بجودة برنامج التعليم هي جامعة الراية. في السنوات الثلاث الماضية، تم تحقيق العديد من الإنجازات، لا سيما في الجدل العربي على المستويين

الوطني والأسوي (Hervina & Isman 2022, 139). إضافة إلى ذلك، نفذ العديد من الاستراتيجيات في التعلم بجامعة الراءية؛ من اختيار المناهج، وإسكان الطلاب داخل مسكن الجامعة، وتوفير وقت الدراسة الكافي. وبرامج تحسين اللغة العربية مثل؛ الخطب العربية في كل وقت صلاة، والتدريس الإضافي للطلاب الذين لا يزالون ضعفاء في المهارات اللغوية بالإضافة إلى برامج المناظرة والدراما العربية لطلاب المستوى المتقدم، مما يمكّن الطلاب من التحدث باللغة العربية والتحدث مع الناطقين بها في حوالي 6 أشهر فقط (Bahruddin, et al 2021). على الرغم من أن الطلاب الذين يلتحقون بها بشكل عام تخرجوا في مدارس داخلية غير إسلامية، سواء من المدرسة الثانوية أو المدرسة المهنية.

بناء على الفقرات السابقة، اختار الباحث موضوع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الراءية بسوكابومي. وذلك لاهتمام هذه الجامعة بجودة تعليم اللغة العربية على المستوى العالي. يرى الباحث بعد الملاحظة المبدئية أن جامعة الراءية لديها محاولات تستحق التقدير لتطوير تعليمها العالي وإن كان عمرها لم يمض عمرها عشر سنوات بعد تحولها من المعهد إلى الجامعة في سنة 2012. وذلك لأن هذه الجامعة تلقى كثير من المؤسسات التعليمية قبولاً بالطلاب الذين تخرجوا في جامعة الراءية. ولها التخطيط العالي لتخريج الطلاب المتكافئين في اللغة العربية والاهتمام الكبير بجودة التعليم والمدرسين بحيث إن الطلاب لا بد لهم أن يتكلموا كلهم باللغة العربية في جميع الأوقات. وفيها المدرسون من الدول العربية مثل كمصر، والسودان، والسعودية، وجزر القمر، وتونس حتى يساعدهم على الكلام السماع باللغة العربية بمفرداتها ولهجاتها الصحيحة. وتتميز هذه الجامعة بالطلاب المتفوقين في تعليم اللغة العربية والمتميزين في مهارة الكلام. وأن لديها الرؤية العليا حيث إنها تأمل أن تكون جامعة ممتازة تعتمد على اللغة العربية في إندونيسيا. فيتمحور البحث هنا حول تطبيق بعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة الآتية: (1) المشاركة الكاملة والاتصال الجيد من العاملين، و(2) التركيز على رغبات المستفيدين، و(3) والتركيز على الموارد والكفاءات البشرية.

منهجية البحث

استخدم الباحث المدخل الكيفي لإرادة الحصول على الحقائق بحيث إنه يركز على وصف الظواهر وصفا دقيقا وفهما عميقا (Anggito 2018). . وأما المنهج المستخدم في هذا البحث هو المنهج الوصفي باستخدام طريقة دراسة الحالة. ومصادر البيانات مكونة من المدير و كالمصدر الرئيسي والطلاب في قسم تعليم اللغة العربية بجامعة الراءية كالمصدر الثانوي. وأما جمع البيانات، فأساليبه المستخدمة عند الباحث للحصول على البيانات ثلاثة: (1) الملاحظة، (2) والمقابلة، (3) والوثائق. والملاحظة التي قام بها الباحث هي الملاحظة الشاملة حيث إن الوصف يكون بجمع ما رآها الباحث وسمعها ويحسها من الأنشطة التعليمية والتعلم التي تمشي في جامعة الراءية. وأما المقابلة فهي بعقد اللقاء المباشر مع المدير ورئيس قسم تعليم اللغة العربية أساتذة والطلاب المتخرجين في قسم تعليم اللغة العربية بجامعة الراءية. وتحليل البيانات المستخدمة على مفاهيم Miles و Huberman، وهي تشمل على: (1) تصنيف البيانات، باستخلاصها

والاهتمام بها، ثم يترك الباحث ما لا يتعلق بالموضوع لكثرة البيانات بأخذ ما أهمها مع تصنيفها للحصول على نتائجها. (2) عرض البيانات، ويكون بعرضها على نصوص أو كلمات قصصية. (3) الاستنتاج، وهو بتحقيق البيانات التي قد تم الحصول عليها من نتيجة البحث.

نتائج البحث ومناقشتها

إدارة برنامج التعليم بجامعة الراية

يعد التخطيط للجودة أساسية يتوقف عليها نجاح الإدارة التعليمية خاصة في جامعة الراية بسوكابومي. ويتم تخطيط تعليم اللغة العربية في هذه الجامعة من خلال؛ أولاً، تحديد الرؤية؛ وذلك أن تكون هذه الجامعة ذات جودة عالية على أساس اللغة العربية في إندونيسيا. فعلى هذا الأساس لا بد أن يكون الطلاب كلهم يستطيعون أن يتقنوا اللغة العربية بكل مهاراتها الأربع. رغم أن ليس كلهم في قسم تعليم اللغة العربية بل هناك قسم آخر وهو قسم الدعوة، فالكلام باللغة العربية لازم في جميع الأمكنة والأوقات. وثانياً، تحديد الرسالة وذلك؛ (1) بتنظيم تعليم اللغة العربية ذا التميز والتنافس والاحتراف، (2) وإجراء البحث وتطويره في مجال تعليم اللغة العربية وتكنولوجيا التعليم، (3) تربية المجتمع على أساس القيم الإسلامية. وثالثاً، تحديد الأهداف الآتية؛ (1) تخريج الطلاب المؤهلين في كل تخصصهم مع إتقان اللغة العربية والعلوم الشرعية. (2) تخريج الطلاب القادرين على تطوير العلوم حسب تخصصهم على أساس اللغة العربية. (3) تخريج الطلاب الذين يسهمون في تربية المجتمع بالقيم الإسلامية.

وأما تخطيط البرنامج الصيفي فمدة الدراسة في جامعة الراية تقسم على سنة واحدة في المعهد وأربع سنوات في الكلية. والسنة الأولى تعتبر المرحلة الإعدادية للطلاب الذين ما زالوا مبتدئين في اللغة العربية لأن المرحلة التي بعدها تكون أصعب بالنسبة للمواد الدراسية. فتعد هذه المرحلة كذلك بمرحلة التصفية لأن الطلاب الذي لهم نتيجة أقل من المطلوب لا بد من الخروج إن لم ينجحوا في إعادة الاختبار. وذلك لأن المواد أقوى لغة من المواد المدروسة في المرحلة الإعدادية فيجب عليهم أن يتقن اللغة قبل اللجوء إلى المرحلة التي بعدها. وأما في الكلية فالمواد تنقسم إلى المواد اللغوية والشرعية والتربوية ولها قسمان وهما قسم تعليم اللغة العربية وقسم الدعوة. وتستخدم اللغة العربية كلغة الوسيلة لتعليم علوم اللغة العربية والعلوم الشرعية وحتى للتواصل بين الطلاب والمدرسين، إلا المواد التي لا تتعلق بهما فتستخدم اللغة الإندونيسية. وتقسيم المواد الدراسية حسب المستويات في قسم الكلية ما يلي:

في المستوى الأول، يدرس الطلاب مادة النحو، والتدريبات اللغوية، والبلاغة عن علم البيان، والتربية الإسلامية. يبدأ الطالب دراسة النحو بكتاب القواعد الأساسية للغة العربية من أجل تمكينهم القواعد النحوية. وهذه المادة سيدرسها الطلاب خلال أربع مستويات بنفس الكتاب المقرر بالتدرج والتسلسل من بدايته إلى النهاية. وكذلك مادة التدريبات اللغوية بوسيلة كتاب مذكرة التدريبات اللغوية فهي لإثراء الطلاب بثقافة لغوية تساعدهم على الأداء السليم في كلامهم اليومي والكتابة ويصونهم من

الوقوع في الخطأ. وأما علم البيان فهو موضوع مهم جدا يستخدم فيه كتاب مذكرة في البلاغة لإظهار المعاني من وراء التراكيب اللغوية والنحوية المستخدمة بأحسن الطرق. ولمادة التربية الإسلامية كتاب التربية الإسلامية (مفهومها وخصائصها) من أجل وسيلة إعداد الدعاة التي تشارك نشر الدعوة الإسلامية في إندونيسيا خاصة وأنحاء العالم عامة.

وأما المستوى الثاني فيدرس فيه الطلاب أربع مواد لغوية نحو ثاني والتدريبات اللغوية الثانية والبلاغة عن علم المعاني والنصوص الأدبية بالإضافة إلى دراسة العلوم الشرعية. والمواد الثلاث الأولى هي المواصلة للمستوى الذي قبله وهو المستوى الأول. وتعتبر مادة النصوص الأدبية مادة مهمة حيث إن الأشعار العربية تحتوي على الكلمات ذات جمال والروعة. وفي المستوى الثالث فالمادة ترتقي موضوعا وصعوبة حيث يدرس الطلاب نحو ثالث ومادة البلاغة عن علم البديع. وفي هذا المستوى هم يبدؤون في تطبيق التدريس في المدرسة الابدائية حتى يعينهم على مهارة الإبلاغ نحو المتعلمين. وفي المستوى الرابع الطلاب يدرسون نحو رابع والمقدمة في علم البلاغة والمقدمة في تعليم اللغة العربية بكتاب الرسول المعلم ومادة الكتابة الأكاديمية.

وأما المستوى الخامس فالدراسة تتعلق باللغة والتربية والإدارة. والمقررات هي؛ القواعد الأساسية لمادة النحو، وكتاب فقه اللغة لمادة فقه اللغة، وكتاب اللهجات العربية لمادة اللهجات العربية، وكتاب مبادئ علم النفس التربوي لمادة علم النفس التربوي، وكتاب الإدارة التربوية رؤية معاصرة لمادة الإدارة التربوية. فاللهجات تعينهم على معرفة اللهجات التي يستخدمها العرب وقد تكون الآن لا تزال مستخدمة في الدول العربية. ومادة علم النفس التربوي تساعدهم على معرفة الفروق الفردية لدى المتعلمين وتوجههم بالطريقة المناسبة لهم. وأيضا مادة الإدارة التربوية لا تقل أهميتها حيث إن الإدارة الجيدة تؤثر في جودة التعليم في المؤسسة التعليمية من حيث التخطيط والتنظيم والتنفيذ والتقييم. وفي المستوى السادس تتكون المواد الدراسية من مادة الصرف بكتاب شرح ابن عقيل لألفية بن مالك وعلم اللغة الاجتماعي والترجمة. ويضاف إليها مادة علم الدلالة والمعاجم لتقوية عنصر المفردات وطرق التدريس في مهارة الكلام بعلم التدريس.

وفي المستوى السابع يدرس الطلاب علم اللغة النفسي ومادة التقابل اللغوي وتحليل الأخطاء ومنهج البحث العلمي وتقييم المنهج الدراسي واستراتيجية التعليم وطريقة تدريس اللغة العربية. ولا تزال الحصص الدراسية يتحملها الطلاب في هذا المستوى بينما طلاب الجامعات الأخرى يركزون في كتابة البحث العلمي. فهذه ميزة تتميز بها طلاب جامعة الولاية من طلاب جامعات أخرى حيث إن الحصص الدراسية لا تزال موجودة. وفي المستوى الثامن يدرسون مادة التطبيق العملي والبحث العلمي مع كتابة البحث العلمي. والطلاب لا بد لهم أن يكتبوا البحث العلمي باللغة العربية لا سواها. وهذا لأنهم قد تمكنوا من تعلم اللغة العربية إلى المستوى الثامن بالمواد التي درسوها خلال أربع سنوات والنصف.

وأما البرنامج غير الصفّي داخل الجامعة فمدة البرنامج ساعة واحدة من الساعة الرابعة مساءً إلى الخامسة. ويحتوي البرنامج غير الصفّي على تقوية اللغة للطلاب الذين ما زالوا لم يستوعبوا مادة اللغة العربية جيداً في الفصل بجميع مهاراتها، وتدريب الخطابة لمن أتقن اللغة العربية لتطويرهم مهارة الكلام أثناء الخطابة ومهارة الكتابة بكتابة نصّها. فهذان البرنامجان لا بد من أن يحضرهما الطلاب جميعاً بحيث إن الغياب فيهما يؤثر في نتائجهم. كما أن الطلاب الأقوياء يحتاجون إلى إظهار كفاءتهم اللغوية، وكذلك ضعفاؤهم أيضاً يرغبون في ترقية كفاءتهم. وهما هي الجامعة تقدم للطلاب الأقياء برنامج الخطابة والمناظرة وغيره لإبداء كفاءتهم اللغوية. وأعد برنامج تقوية اللغة لترقية كفاءة الطلاب الضعفاء في اللغة. واللازم للطلاب أن يحضروا في هذين البرنامجين بحيث يوجد كشف الحضور لتسجيل الطلاب الحاضرين والغائبين.

ومما يساعد على تخطيط البرنامج الصفّي وغير الصفّي هو اتخاذ اللغة العربية لغة للتدريس وللتواصل بين الطلاب والمدرسين داخل الجامعة يتفق فيه جميع الطلاب والمدرسون. وهذا التخطيط يجعل الطلاب يتعاونون فيما بينهم بحيث إن من يقدر على اللغة العربية يساعد على من لم يقدر حتى يقدروا على الكلام باللغة العربية بطريقة سريعة بستة أشهر تقريباً. ومن المعلوم أن اللغة العربية هي مطلوبة خاصة لكل من يدرس في المعاهد لأنها مفتاح لتعلم العلوم الأخرى دينية أم غير دينية (Abdul Wahab 2022). وكذا الأساتذة يتكلمون باللغة العربية لأنهم في هدف واحد لتكون بيئة جامعة اليازة بيئة لغوية. وتوفرت البيوت للأساتذة والأسكان داخل الجامعة لتلبية حاجاتهم حتى تكون البيئة اللغوية أكثر فعالية. وهناك التدريب للأساتذة لكل سنة متعلق بتحسين طريقة التدريس وكذا الطلاب لهم تقوية اللغة لكل أسبوع مرتين؛ في المساء مع مدرس المادة يخص مستوى المعهد في يوم السبت بكتاب العربية بين يديك، وفي الليل مع مدرس آخر بكتاب الألفية بن مالك.

إدارة برنامج التعليم بجامعة اليازة من منظور إدارة الجودة الشاملة

بعد عرض الإدارة المطبقة في برنامج التعليم في جامعة اليازة، فقد لوحظ بأنها تطابق بعض مبادئ نظرية إدارة الجودة الشاملة. وفي تخطيط برنامج التعليم الجيد فبالطبع لا بد من أن يطبق نظرية الإدارة التي توافق الرؤية والرسالة والأهداف التي يراد تحقيقها. فالباحث لاحظ أن هناك ثلاثة مبادئ إدارة الجودة الشاملة مطبقة في إدارة برنامج تعليم جامعة اليازة وهي: المشاركة الكاملة والاتصال الجيد من العاملين، والتركيز على رغبات المستفيدين، والتركيز على الموارد والكفاءات البشرية.

المشاركة الكاملة والاتصال الجيد من العاملين

تعتبر مشاركة جميع الأفراد مما يلفت النظر إليها ويجب التركيز عليها ضمن إستراتيجية الجودة الشاملة. وفعالية العمل الجماعي لا يشك فيها إذ تفيد أداة لتشخيص المشكلات وتوفير الحلول المناسبة لها من خلال مباشرة الاتصال بين الوظائف والاحتكاك الدائم بين العاملين (Hartati, Abdullah, & Haji 2017). وتعين على ازدياد الولاء والانتماء للمؤسسة وأهدافها، فضلا عن المؤسسات العلمية التي هي محور هذا البحث (Maudin 2021; Damayanti 2019). وفي نظرية إدارة الجودة الشاملة، من اللازم للمؤسسة التعليمية أن تتوافر لديها حسن الاتصال والمشاركة من كل الجوانب (Eferi 2016; Rahayu, Retnaningdyastuti, & Roshayanti 2020). فلذلك لأجل زيادة فعالية الاتصال بين العاملين يكون التأكيد داخل نظام الجودة لإدارة الجودة الشاملة.

وقد طبقت جامعة اليازية المشاركة الكاملة والاتصال الجيد بين العاملين الموجودين فيها. ويدل ذلك؛ (1) التعاون في تطبيق اللغة العربية من الطلاب والمدرسين حيث إنهم يتكلمون باللغة العربية داخل جامعة اليازية. وليس فقط من الطلاب والمدرسين سواهم من العمال والطباخ يحاولون تطبيق بعض المفردات العربية المنتشرة في جامعة اليازية. مثل: كلمة السكن، والمطعم، الحراسة، والملابس، والقسم وغيرها من المفردات. فبالتعاون تتكامل وظائف المؤسسة التعليمية تساعد على دعم التحسين المستمر. (2) التناوب حين غياب أحد المدرسين في الحصة الدراسية. ومثال ذلك إذا مرض أحد المدرسين فهو يطلب من مدرس آخر ليقوم مقامه في التدريس. فيستجيب المدرس المطلوب براحة البال دون أي استئقال. (3) إيجاد الحلول بإشراك الجماعة لا الفرد للمشاكل التي تحدث فيما تتعلق بالأنظمة الجامعية. فهذا يؤثر في حل المشكلة بطريقة مناسبة وسريعة بينما إذا كانت المشكلة يحاول أن يحلها فرد معين. وذلك مثل مخالفة الطلاب في التكلم بغير اللغة العربية، والغياب أثناء وقت الدراسة، وغيرها من المشاكل. وهذا يتوافق مع إحدى مبادئ إدارة الجودة الشاملة وهي غشراك جميع الأفراد في أخذ الآراء وإيجاد الحلول من المشكلة (Nurlaeliyah 2018; Amin 2020).

وليس الأمر قاصرا على التدريس فحسب، بل يكون حسن الاتصال والمشاركة في أشياء أخرى غير التدريس. ومثال ذلك التعاون في استيعاب المادة التي يدرسها مجموعة من المدرسين. مثال ذلك مادة النحو، فإن مادة النحو يدرسها عدد من المدرسين. فلمدرسي مادة النحو مجموعة خاصة لهم في الواساب يتعاونون فيما بينهم فيما يخص موضوعات مادة النحو. وهذا التعاون يجري بينهم بإجابة الأسئلة المطروحة أو إعطاء الإرشادات والتوجيهات ويتعدى ذلك في حسن التعامل بين المدرسين. والطلاب الذي يسكنون في غرفة واحدة كذلك يوجد فيهم حسن التعاون في أمر الدراسة حيث إن جو التساؤل والتفاعل في المواد الدراسية التي تعتبر صعبة لديهم. فمن نظريات الإدارة أن بالتعاون تتحول الصعوبة في الأعمال إلى السهولة وتحل المشكلة بشكل جيد ومناسب (Sutrisno 2017).

التركيز على رغبات المستفيدين

المستفيد هو الذي يوجه إليه إدارة الجودة الشاملة حيث إن كلمة المستفيد ليس قاصرة على المستفيد الخارجي الذي يحدد جودة المنتج، بل يتوسع نطاقه إلى المستفيد الداخلي الذي يساعد على جودة الأفراد والعمليات وبيئة العمل (M. Munir 2020). ولأنهم هم ممن ساهم في الإنتاج، فإن اهتمام الإدارة العليا بالمستفيدين الداخليين له تأثير كبير في حسن العمل والإنتاج حيث إن الدافعية والحماسة للعمل ترتفع مع زياد الاهتمام (Gultom, Arif, & Muhammad Fahmi 2020)، وبسبب عدم اهتمام كبارهم وإهمال الإدارة لها وقلة التغذية الراجعة لها حول العمليات التجارية ونتائج العمل سيكون العقبة الرئيسية أمام تحقيق الرضا.

وقد لاحظ الباحث أن برنامج تعليم جامعة الراية تركز على رغبات المستفيدين. وذلك لأن جامعة الراية لها التخطيطات التالية: (1) تخريج الطلاب المؤهلين في كل تخصصهم مع إتقان اللغة العربية والعلوم الشرعية. واللغة العربية الآن يحتاجها جميع الأفراد لأهميتها الكبيرة في تطوير العلوم والحضارة (Abdul Wahab 2022). وأن اللغة العربية مهمة حيث إنها تساعد على فهم القرآن والحديث خاصة في القرية المهمة بتعليم الأطفال الصغار (Arifin & Sukandar 2021). و(2) تخريج الطلاب الذين يسهمون في تربية المجتمع بالقيم الإسلامية. فالتربية الإسلامية لها أهمية عظمى في تكوين الأسرة الطيبة والمجتمع المتأديبين (Rahmadania, Sitika, & Darmayanti 2021). والشباب في هذا الزمان بحاجة ماسة إلى التربية الإسلامية لتنمية الشخصية الإسلامية والوقاية من الأفعال الشاذة (Mukti, A., Nasution, A.S. & Lubis 2019; Kusumawati, Sitika, & Syarief 2021). و(3) إسكان الطلاب في سكن الجامعة وتوفير البيوت للمدرسين من أجل إنشاء البيئة اللغوية. ونعرف أن الطلاب والمدرسين هم من أصناف المستفيدين في نظرية إدارة الجودة الشاملة. وكثير من البحوث العلمية تثبت أن إنشاء البيئة اللغوية يفيد الطلاب لترقية مهارة كلامهم (Abdullah, Rahmi, & Walfajri 2021; Rachman, Kuswardono, & Zukhaira 2020; 'Izza, Sumiarni, & Mulyawan 2021).

التركيز على الموارد والكفاءات البشرية

مما سعى إليه جامعة الراية أن تهتم بالموارد والكفاءات البشرية لترقية جودة التعليم وتنمية الشخصية الإسلامية خاصة للمدرسين. وهناك العديد من البحوث تثبت أنه كلما ترتقي جودة الموارد والكفاءات داخل المؤسسة، كانت العملية التعليمية ترتقي كذلك (Suparjo 2022; Yuliawati, Utari, & Subijanto 2020; Lumbantoruan 2021). ومن هذه المنطلق، رأت جامعة الراية أهمية الموارد والكفاءات البشرية بتنميتها بهذه الأشياء الآتية: (1) إقامة الدورات متعلقة بالعلوم الشرعية وطريقة التدريس للمدرسين. وبالنسبة للوقت؛ أما الدورة في طريقة التدريس فتقام هذه الدورة لكل سنة. وأما الدورة في العلوم الشرعية فلا يوجد وقت خاص. و(2) تكريم المدرسين المتميزين وذلك من حسن التدريس والانضباط، والمعاملة الجيدة بين المدرسين والطلاب، وكذلك خدمة المجتمع. و(3) توفير الكتب المحتاجة في المكتبة

المركزية متعلقة بالعلوم الشرعية واللغوية والتربية والتاريخية. وكما هو المعلوم أن المكتبة هي الشيء الذي لا يمكن أن يتجرد من العملية التعليمية (Sumiati 2020).

فمن خلال تلك المحاولات ظهر نجاح تطبيق بعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة الراية. والمدرسون كالمستفيدين الداخليين في هذه النظرية يحصلون على التأثير الكبير بتطبيق هذه الإدارة في هذه الجامعة ويساعدهم على التركيز على تنمية جودة التعليم بجامعة الراية.

الخلاصة

من البيانات التي سبق ذكرها، يستنتج أن جامعة الراية طبقت بعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة وهي؛ المشاركة الكاملة مع الاتصال الجيد من العاملين، والتركيز على رغبات المستفيدين، والتركيز على الموارد والكفاءات البشرية. وتوجد الآثار الطيبة بعد تطبيق هذه العناصر تتمثل في: (1) حسن التعاون على الكلام باللغة العربية من جميع أفراد الجامعة من المدرسين والطلاب. و(2) ترقية لغة الطلاب بعد مشاركة برنامج التعليم وتكوين البيئة اللغوية داخل الجامعة وإنجازاتهم في المسابقات العربية على الصعيدين الوطني والدولي. و(3) شعور الموظفين بالمشاركة في صنع القرار في شكل اجتماعات منتظمة بين المحاضرين والأنشطة الطلابية. ويوصي الباحث أن تكون نظرية هذه الإدارة مطبقة في كل الجامعات في إندونيسيا، لما فيها من التأثير الفعال في إدارة المؤسسة التعليمية على المرحلة الجامعية. وبما أن هذا البحث قاصر على ثلاثة مبادئ إدارة الجودة الشاملة فحسب، يستحسن لكل الباحثين الآخرين بحث المبادئ الأخرى غير هذه الثلاث.

المراجع

- 'Izza, Hilda Khoiril, Nanin Sumiarni, and Sopwan Mulyawan. 2021. "Efektivitas Pembiasaan Berbicara Bahasa Arab Dan Lingkungan Bahasa Arab Yang Kondusif Dalam Meningkatkan Keterampilan Berbicara." *EL-IBTIKAR: Jurnal Pendidikan Bahasa Arab* 9, no. 2. <https://doi.org/10.24235/ibtikar.v9i2.7232>.
- Abdul Wahab, Muhib. 2022. "Peran Bahasa Arab Dalam Pengembangan Ilmu Pengetahuan Dan Peradaban Islam." *Jurnal Literasiologi* 8, no. 4. <https://doi.org/10.47783/literasiologi.v8i4.393>.
- Abdullah, Irhamudin, Novita Rahmi, and Walfajri Walfajri. 2021. "Pembentukan Lingkungan Bahasa Arab Untuk Mengembangkan Keterampilan Berbicara." *Taqdir* 6, no. 2. <https://doi.org/10.19109/taqdir.v6i2.6283>.
- Agustina, Ayu. 2020. "ترقية مهارة الكتابة باستراتيجية كتابة طلاب الفصل الثامن- ثلاثة في مدرسة المتوسطة." *Thariqah Ilmiah: Jurnal Ilmu-Ilmu Kependidikan Dan Bahasa Arab* 8, no. 1. <https://doi.org/10.24952/thariqahilmiah.v8i1.2621>.
- Alawiyah, Faridah. 2011. "Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi Di Indonesia." *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial* 2, no. 1: 63-78.
- Amin, Muhammad Fahrizal. 2020. "MUTU DALAM PERSPEKTIF FEGEINBAUM DAN IMPLEMENTASINYA DALAM LEMBAGA PENDIDIKAN." *MANAGERE: Indonesian Journal of Educational Management* 1, no. 1. <https://doi.org/10.52627/ijeam.v1i1.10>.
- Anggito, Albi. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edited by Lestari. Sukabumi: CV Jejak.
- Arifin, Moh Aziz, and Sukandar Sukandar. 2021. "Pentingnya Bahasa Arab Bagi Umat Islam Di Pedesaan." *Al'Adalah* 24, no. 1: 11-17. <https://doi.org/10.35719/aladalah.v24i1.44>.
- Asikin, Iin. 2018. "Implementasi Total Quality Management (TQM) Di Pendidikan Tinggi." *Hikmah: Jurnal Pendidikan Islam* 6, no. 2: 318-34. <http://ojs.staituankutambusai.ac.id/index.php/hikmah/article/view/62>.
- Bahrudin, Uril, Syuhadak Syuhadak, and Sutaman Sutaman. 2021. "Model of Developing Oral Skills for Non-Arabic Learners at the University Level." *Dinamika Ilmu* 21, no. 1: 225-41. <https://doi.org/10.21093/di.v21i1.3217>.
- Damayanti, N. 2019. "Pentingnya Kerjasama Bagi Peningkatan Mutu Pendidikan." *Pendidikan* 1, no. 2.
- Eferi, Adri. 2016. "Internal Dan Eksternal Dalam Penerapan Total Quality Management (TQM) Di Lembaga Pendidikan Islam." *Attarbiyah* 1, no. 1.
- Gultom, Dedek Kurniawan, Muhammad Arif, and Muhammad Fahmi. 2020. "Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek." *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3, no. 2: 273-82. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>.
- Hartati, Sri, Ilham Abdullah, and Saleh Haji. 2017. "Pengaruh Kemampuan Pemahaman Konsep, Kemampuan Komunikasi Dan Koneksi Terhadap Kemampuan Pemecahan Masalah." *MUST: Journal of Mathematics Education, Science and Technology* 2, no. 1. <https://doi.org/10.30651/must.v2i1.403>.
- Hervina, Lola, and Nofa Isman. 2022. "Kesalahan Populer Dalam Kemahiran Menulis Bahasa Arab Di STIBA Arraayah Sukabumi." *Maharaat: Jurnal Pendidikan Bahasa Arab* 4,

- no. 2: 137–54. <https://doi.org/10.18196/mht.v4i2.14122>.
- Kusumawati, Janisa, Achmad Junaedi Sitika, and Ceceng Syarif. 2021. "Peran Pendidikan Agama Islam Dalam Membentuk Karakter Remaja Di Karawang." *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan ...* 5, no. 4.
- Lumbantoruan, P. 2021. "Pengaruh Supervisi Akademik Terhadap Kemampuan Guru Dalam Proses Pembelajaran." *Dinamika Pendidikan* 10, no. 3.
- M. Munir. 2020. "Kepuasan Pelanggan Dan Pemilihan Jasa Pendidikan." *INTIZAM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 2: 47–66.
- Maudin, M. 2021. "Pentingnya Kerjasama Guru Dan Orang Tua Siswa Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Agama Islam Pada Smp Negeri 14 Baubau." *Syattar* 1, no. 2.
- Muhlisa. 2018. "Peran Mahasiswa Dalam Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi." *Jurnal Kesehatan Poltekkes Ternate* 7, no. 2: 48. <https://doi.org/10.32763/juke.v7i2.84>.
- Mukti, A., Nasution, A.S. & Lubis, S.A. 2019. "Peran Pendidikan Agama Islam Dalam Menghempang Perilaku Lesbian Gay Biseksual Transgender Di Kota Medan." *Attazakki* 3, no. 1.
- Mulyani, Sri, and Dianing Ratna Wijayani. 2017. "Penerapan TQM Dan Kinerja Inovasi Terhadap Kinerja Manajerial Industri Rokok Kabupaten Kudus." *Jurnal Kajian Akuntansi* 1, no. 2. <https://doi.org/10.33603/jka.v1i2.697>.
- Nurlaeliyah. 2018. "Manajemen Mutu Terpadu Sebuah Inovasi Pendidikan." *Risâlah, Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam* 4, no. 2.
- Rachman, Juhan Raya Nur, Singgih Kuswardono, and Zukhaira. 2020. "Pengaruh Lingkungan Bahasa Terhadap Kemampuan Berbicara Di Ma Al-Irsyad Tenggara." *Lisan Al-Arab : Journal of Arabic Language And Arabic Teaching* 9, no. 2.
- Rahayu, Sri, Retnaningdyastuti Retnaningdyastuti, and Fenny Roshayanti. 2020. "PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI GURU SD NEGERI DI KECAMATAN BRINGIN KABUPATEN SEMARANG." *Jurnal Manajemen Pendidikan (JMP)* 8, no. 3. <https://doi.org/10.26877/jmp.v8i3.5399>.
- Rahmadania, Sinta, Ajun Junaedi Sitika, and Astuti Darmayanti. 2021. "Peran Pendidikan Agama Islam Dalam Keluarga Dan Masyarakat." *Edumaspul: Jurnal Pendidikan* 5, no. 2. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v5i2.1978>.
- Sumiati, Eti. 2020. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Praja Dalam Menggunakan Perpustakaan Institut Pemerintah Dalam Negeri Di Jatinangor." *JPUA: Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga: Media Informasi Dan Komunikasi Kepustakawanan* 9, no. 1. <https://doi.org/10.20473/jpua.v9i1.2019.1-10>.
- Suparjo, Ojo. 2022. "Pengaruh Pengembangan SDM Terhadap Efektivitas Kerja Gutu Tk-Negeri Se Kota Bandung." *Jurnal Sosial Teknologi* 2, no. 2. <https://doi.org/10.36418/jurnalsostech.v2i2.301>.
- Sutrisno, Edy. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan Kesembilan. Kencana Prenada Media Group*.
- Syukron, Buyung. 2019. "IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU: STUDI TRANSFORMASI PADA PERGURUAN TINGGI" 5, no. 1.
- Yaqin, Nurul. 2016. "Manajemen Lembaga Pendidikan Islam." *Madinah: Jurnal Studi Islam* 3, no. 2: 93 – 105–93 – 105. <http://ejournal.iaitabah.ac.id/index.php/madinah/article/view/178>.
- YULIAWATI, ENI, Woro Utari, and Subijanto. 2020. "PENGARUH KUALITAS SDM, DISIPLIN KERJA DAN KREATIVITAS GURU TERHADAP PRESTASI KERJA GURU DI MTs

AL FALAH KECAMATAN PASEAN KABUPATEN PAMEKASAN.” *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)* 3, no. 1.

Zjulla, Nur. 2015. “IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI.” *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan* 3, no. 1.

Zulkarnain, I, D Gemina, and E Yuningsih. 2019. “PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT BCD BOGOR THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT TO EMPLOYEE This Research Aims to Analysis Employee Performance Which Is Influenced by Total Quality Management (TQM) Simultaneously and Part” 10: 40–48.