

QUALITY PERCEPTION OF ISLAMIC HIGHER EDUCATION INSTITUTION SERVICES: Experience of International Students

التصور عن جودة الخدمات الأكاديمية في مؤسسات التعليم العالي الإسلامية: خبرة الطلاب الأجانب

Abd.Haris and Nur Asnawi

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia

E-mail: prof.abdharis@yahoo.com

Abstract

This study aims to formulate a special dimension of service quality in Islamic higher education institutions in shaping Islamic culture according to the perceptions of international Muslim students. Using a quantitative approach with exploratory factor analysis, it involved 100 international Muslim students taken from multi-stage proportionated stratified random sampling (probability sampling). The results showed that based on the experience of international Muslim students, the service quality of Islamic higher education institutions included the dimensions of teaching staff competencies, administrative staff competencies, Islamic environment, physical facilities and information technology-based services, all of which can work together in shaping Islamic culture. To support the vision of the internationalization of Islamic higher education institutions, managers must pay attention to these dimensions as a representation of the quality of service felt by international Muslim students to meet their expectations during their studies at Islamic higher education institutions in Indonesia.

يهدف هذا البحث إلى صياغة بعد خاص لجودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي بناءً على تصور الطلاب المسلمين الأجانب في بناء الحضارة الإسلامية. استخدم منهج البحث الكمي مع تحليل العوامل الاستكشافية، شمل البحث الطلاب المسلمين الأجانب، حيث يبلغ عددهم ١٠٠ شخص ويتم أخذهم باستخدام عينة عشوائية طبقية (أخذ العينة الاحتمالية). وأظهرت النتائج أن جودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي الإسلامية بناءً على تجربة الطلاب المسلمين الأجانب تشمل بعد كفاءة أعضاء هيئة التدريس، وكفاءة الموظف الإداري، والبيئة الإسلامية، والمرافق المادية، والخدمات القائمة على تكنولوجيا المعلومات والتي يمكن تندمج جميعها معاً في بناء الحضارة الإسلامية. ولأجل دعم رؤية عالمية مؤسسات التعليم العالي الإسلامية ينبغي أن يكون كل منظم المؤسسات أن ينتبه إلى تلك الأبعاد كصورة من جودة الخدمات التي ينظر إليها الطلاب المسلمين الأجانب عند تحقيق توقعاتهم أثناء الدراسة في مؤسسات التعليم العالي الإسلامية بإندونيسيا.

Keywords: service quality; quality management systems; international students; interculturality

Received: April 11, 2020; Accepted: June 29, 2020

المقدمة

اليوم، أصبح موضوع النقاش حول جودة خدمات التعليم العالي بإندونيسيا قضية مهمة، بسبب عدم وجود أي مؤسسة التعليم العالي بإندونيسيا تحتل في مرتبة مئة أفضل الجامعة عالمياً. تعتبر كلمة "الجودة" عاملاً هاماً مثل التمايز الذي يؤثر تأثيراً إيجابياً على الرضا، والثقة وولاء العملاء (Clemes et al. 2009; Omar et al. 2007; Safakli and Aga 2008). لقد أصبحت أهمية جودة الخدمات في التعليم العالي الإسلامي روحاً مشتركة لمتطلبات المؤسسة في المنافسة

الحازمة بين مؤسسات التعليم العالي، متطلبات أصحاب المصلحة، روح العالمية وكثرة البرامج المقدمة.

واستناداً إلى دراسة مكتبية، تعتبر صناعة خدمات التعليم العالي مرضية من قبل العملاء إذا كانت تتمتع بجودة عالية من الخدمات التي تغطي الجوانب الأكاديمية وغير الأكاديمية (Arokiasamy and Abdullah 2012; Dado et al. 2012; Asaduzzaman et al. 2013; Saglik et al. 2014; Hanaysha et al. 2011; Chen and Chen 2014; Brown and Gruber et al. 2010)، سمعة التعليم العالي (Mazzarol 2009; Melewar and Akel 2005; Ivy 2001) وجودة الخريجين (Holdford and Reinders 2001).

وبصفة عامة، فإن المقيم على جودة الخدمات في التعليم العالي هو الطالب بوصفه عميل رئيسي (Sakthivel et al. 2005; Telford dan Masson 2005) ومراقب الجودة الفعال (Hill et al. 2003). وأصبح التحقق من أدوات قياس التصور عن جودة الخدمات في سياق مؤسسات التعليم العالي الإسلامية قضية هامة (Abdullah 2006; Ling et al. 2010) لأن لديها الخصائص الخاصة مثل الثقافة التي يعتنقها العميل المسلم وهي ثقافة جماعية (Hofstede 2011) وغالباً ما يجعل العميل المسلم الدين دافعية لسلوكه (Pinar et al. 2014). ومن ناحية أخرى، كان التحقق من قياس التصور عن جودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي الإسلامية نادراً. ومسيرا بتحسين الوعي الديني وتفضيل العميل المسلم لمؤسسات التعليم العالي الإسلامية تعصبا، فإن التعليم العالي الإسلامي يواجه تحديات متزايدة وينبغي أن يكون متكيفا مع متطلبات العملاء.

أصبح البحث في جودة خدمات التعليم العالي قضية مثيرة للاهتمام، وخاصة جهود الأكاديميين لإيجاد أبعاد جودة خدمات التعليم العالي المناسبة مثل ما اقترحه Abdullah (2005) من نموذج أداء التعليم العالي (HEdPERF) الذي يتكون من الجانب الأكاديمي وغير الأكاديمي والواقعي والعاطفي. نموذج HiEdQUAL (Sultan and Tarafder (Annamdevula and Bellamkonda 2012) (2007) قاموا بتطوير النموذج القائم على أداء جودة خدمات التعليم العالي (Phed-

(model) الذي ادعى أن تكون أداة شاملة بالمقارنة مع نموذج أداء التعليم العالي (HEdPERF).

واستناداً إلى الدراسة المكتبية، تبين أن أبعاد الجودة في التعليم العالي لا تزال موضعاً للنقاش (Rafik and Priyono 2018)، لأن التصور عن جودة الخدمات يعتمد بشكل كبير على قيمة وثقة العملاء التي تتغير دائماً وفقاً لخلفية ثقافتهم (Furer et al. 2002). يحتاج الباحث إلى تطوير قياس جودة الخدمات في سياق التعليم العالي الإسلامي وفقاً لثقافة العميل المسلم بصفقتها الجماعية (Hofstede 2011) الذي لا يزال نادراً. ولذلك، فإن جهود الاستكشاف التي تنطوي عليها النتائج التجريبية لبناء أبعاد التصور عن جودة الخدمات وفقاً لخصائص التعليم العالي الإسلامي أمر ضروري (Ekinici et al. 2003) لأن في مراجع التسويق الدين والثقافة هما دافعيان لسلوك العملاء (Pinar et al. 2014).

يسعى هذا البحث إلى صياغة أدوات القياس الخاصة لتحديد العوامل التي تحدد التصور عن جودة الخدمات في سياق التعليم العالي الإسلامي بالاعتماد على الأدوات التي تم الاعتراف بصحتها وموثوقيتها مثل نموذج HEdPERF (Abdullah, 2005)؛ Phed-model (Sultan and Tarafder 2007)؛ HiEdQUAL (Annamdevula and Bellamkonda 2012).

الإطار النظري

١. الطلاب الدوليين والقضايا بين الثقافات

يحتاج الطلاب الدوليون إلى خدمات أكاديمية بخصائص مختلفة، خاصة فيما يتعلق بعملية التكيف الشخصي (Hutapea 2014). بعبارة أخرى، شهد الطلاب الدوليون تغييرات أو تحولات منذ وإتيانهم، والتي لها آثار مباشرة أو غير مباشرة على الضغط الذي سماه Redden كصدمة ثقافية (Hutapea 2014). والارتباك الذي شعرهم يحتاج إلى دعم أكاديمي. وبالتالي فإن النجاح على دعم مشكلة عملية التكيف كقضية مشتركة بين الثقافات سيكون له تأثير على النجاح الأكاديمي للطلاب الدوليين.

خدمات أكاديمية جيدة ستؤثر تنثيرا مباشرا في تنمية كفاءة التكيف للطلاب الدوليين لدعم الصدمة الثقافية (Mitasari and Istikomayanti 2018). ومع ذلك، التأثير المباشر هو عملية التكيف اللغوي المستخدمة في الأمور المستخدمة في نيل الخدمات الأكاديمية (Pyvis and Chapman 2005).

يتأثر تطوير الكفاءات بين الثقافات للطلاب الدوليين إلى حد كبير باستخدام عملية التكيف مع القدرة الاستيعابية الكافية للخدمات الأكاديمية (Dunworth et al. 2019). تحتوي هنا على عدد من الشروط للإشارة إلى أن الخدمات الأكاديمية المتأخرة تقدم الدعم لعملية تطوير الكفاءات بين الثقافات للطلاب الدوليين. قال Firco و Lockhart (2018) أن إحدى الخطوات لتحقيق الخدمات الأكاديمية اللازمة هي تطوير استراتيجيات شاملة عبر خطوط الحرم الجامعي لتعزيز تقدم الكفاءات بين الثقافات (intercultural). المخطط الأساسي هو بناء إطار للخدمات الأكاديمية في جميع أنحاء الجامعة وخطة شاملة للتقدم المؤسسي بين الثقافات.

مع مزيد العدد من الطلاب الدوليين في مؤسسات التعليم العالي الإسلامية، هناك حاجة جديّة إلى خطوات لفهم كيف يمكن الخدمات الأكاديمية في كل كليات وأقسام لتحقيق توقعات واحتياجات للطلاب الدوليين. أحدها من خلال تطوير الكفاءات بين الثقافات التي تدعمها مجموعة متنوعة من البرامج الأكاديمية في الحرم الجامعي (McKinley 2019). لدعم البرنامج، تتطلب المؤسسات الإسلامية ذات السمعة الدولية إعداد المعلمين والإداريين ذوي الكفاءة الكافية بين الثقافات. تلعب هذه الكفاءات دورًا في تحسين جودة الخدمات الأكاديمية للطلاب الدوليين (Zenner and Squire 2020).

٢. التعليم العالي الإسلامي

في القرآن، يتم شرح أهمية التعليم شرعا في سورة (٢٠:١١٤)؛ (٥٨:١١)؛ (٣٩:٩)؛ (٢:١٧٠)؛ (١٧:٣٦) و (٦:١٤٨). وقد اختلف مفهوم التعليم بين الإسلام والغرب. يهدف التعليم الإسلامي إلى تنمية شخصية وعقلية تجاه طاعة الله سبحانه وتعالى (Alavi 2007)، في حين التعليم الغربي يهدف إلى تعزيز التفكير النقدي المستقل

والليبرالي (Hussain 2007). تعتمد منهجية العلم في الغرب على قواعد التجربة والعقلانية والمادية وتجاهل الكتب المقدسة، وبالعكس فإن منهجية العلم في الإسلام تنبع من القرآن الكريم، الحديث النبوي، واجتهاد العلماء (Yasin and Jani 2013). ينتج نظام التعليم الغربي علوماً علمانية تنفر الناس بدينهم، بينما التعليم الإسلامي يوجه نحو التوازن بين الجوانب الروحية والجسدية وزيادة الإيمان بالله سبحانه وتعالى (Hussain 2007).

إن وجود التعليم العالي الإسلامي بإندونيسيا له رسالة تطوير المعرفة الحديثة ونشر التعاليم الإسلامية التي أصبحت محركاً رئيسياً لإنشاء نظام التعليم الإسلامي بإندونيسيا ما قبل الحداثة. ثم يتم تأسيس هذه الرسالة في شكل منهج دراسي، سمات مادية، ثقافة، وقيم تندمج في البناء العلمي للتعليم العالي الإسلامي (Rifai et al. 2014). شهد تطور التعليم العالي الإسلامي بإندونيسيا نمواً كبيراً مع زيادة الوعي الديني (التدين) في المجتمع. وقد قامت ٨٣٩ مؤسسة التعليم العالي الإسلامي حالياً في إندونيسيا تحتوي على ١٧ جامعة إسلامية الحكومية، ٢٤ معهداً عالياً حكومياً، و ٦٤ معهداً عالياً أهلياً، ١٧ معهداً حكومياً و ٦١٥ معهداً أهلياً و ١٠٢ كلية التربية الإسلامية مع أقسامها المختلفة مثل أقسام العلوم الإسلامية (أصول الدين، الشريعة، التربية، الدعوة والأدب). أقسام العلوم العامة (الطب، علم النفس، الاقتصاد، العلوم الإنسانية الاجتماعية، والعلوم الطبيعية) (Direktorat Pendidikan Tinggi Islam-DIKTIS 2019).

أبعاد جودة خدمات التعليم العالي

بشكل عام، التصور عن جودة الخدمات في التعليم العالي وفقاً لمنظور الطلاب هو شيء مجرد (Sumaedi et al. 2012) بحيث يحاول الباحثون القياس من خلال نماذج مناسبة مع الظروف الاجتماعية الجغرافية. توجد دراسات تسعى إلى إيجاد أبعاد جودة الخدمات في التعليم العالي. وجد أوليا وأسفين وول (1996) ستة أبعاد؛ وهي الملموسة، الكفاءة، الموقف، المحتوى، التسليم، والموثوقية. ويحدد رسلي وآخرون (2012) خمسة أبعاد وهي ملموسة وموثوقة واستجابة وتأكيدية

وتعاطفية. تمكن عبد الله (2005) من العثور على مقياس محدد يسمى HEDPERF (أداء التعليم العالي) مع البعد من الجانب غير الأكاديمي والجانب الأكاديمي، والموثوقية والتعاطفية. وجد عابدين (2015) ستة أبعاد تتعلق بجودة الخدمات في التعليم العالي الإسلامي، وهي: محاضر، منهج تعليمي، إدارية، مرافق، مكتبة وبيئة إسلامية. وتشمل أبعاد جودة التعليم العالي وفقاً لـ أنامديفولا وبيلاميكوندا (2012) محتوى التدريس والدورة التدريبية، والخدمات الإدارية، والمرافق الأكاديمية، والبنية التحتية للحرم الجامعي، وخدمات الدعم. وفي الوقت نفسه، يرى كيلسو (2008) أن أبعاد جودة الخدمات في التعليم العالي تشمل الأكاديمية، السياسة والقواعد الإدارية، والمرافق، القبول والتسجيل والشؤون العامة.

ولا يزال نموذج SERVQUA (Parasuraman et al. 1985) أساساً للبحث عن جودة الخدمات المتعلقة بالتعليم العالي (e.g Calvo-Porrall et al. 2013; Ezeokoli and Ayodele 2014). وحتى الآن، تم اقتراح مدخل متعدد الأبعاد لقياس جودة الخدمات في قطاع التعليم العالي في البلدان المختلفة. ومع ذلك، لم يتم العثور على نموذج القياس المعتمد في سياق التعليم العالي الإسلامي. وفي الواقع، ينبغي تكييف الدراسات المتعلقة بالتصور عن جودة الخدمات في سياق التعليم العالي مع الثقافات التي يقدمها إلى عملاء الذين لهم خلفية ثقافية لأجل تشجيعهم على التقييم.

منهجية البحث

وقد صاغ هذا البحث الأبعاد الخاصة لجودة خدمات التعليم العالي الإسلامي وفقاً لتصور الطلاب المسلمين الأجانب على أساس منهج البحث الكمي. وقد اعتمدت الاستبانة من عدة دراسات سابقة (e.g Abdullah 2005; Sultan dan Tarafder 2012; Annamdevula and Bellamkonda 2007) التي تتناسب مع ظروف التعليم العالي الإسلامي. وقد أجريت مناقشة مجموعة مركزة (FGD) كبدائية لصياغ الأدوات مما يدعو خمسة طلاب بكالوريوس وخمسة طلاب الدراسات العليا الذين استوفوا جميع الشروط التي وضعها كروغر وكيسي (2009). كما تم طرح الأدوات

المصممة على الخبراء في مجال التعليم العالي الإسلامي وتسويق خدمات التعليم العالي، ثم تم اختبار الاستبانة على ٣٠ طالباً تجريبياً. وقد ترجم الاستبانة من اللغة الإندونيسية إلى اللغة العربية (لطلاب الشرق الأوسط) واللغة الإنجليزية (لطلاب غير الشرق الأوسط) من قبل مترجم معتمد لهاتين لغتين لتسهيل فهمهم عن الاستبانة والتقليل من عدة التفسيرات لمحتواها.

وقد أجري البحث في جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج، لأنها طبقت نظام إدارة الجودة للمنظمة الدولية للمعايير (ISO) 9001:2015، وتمتلك أكبر عدد للطلاب الأجانب بين الجامعات الإسلامية الأخرى في إندونيسيا بحيث يكون التراكم الثقافي من مختلف البلدان مكثفاً جداً وينفذ منهجاً تكاملياً (العلوم والإسلام). تم الحصول على بيانات البحث من خلال توزيع الاستبانات في نهاية عام 2019 (أكتوبر إلى ديسمبر). وأخذت 100 عينة تمثل خصائص السكان المتجانسين (Sekaran 2003). الطريقة المستخدمة في أخذ العينات هي طريقة أخذ عينة عشوائية طبقية (أخذ العينة الاحتمالية) لأنها سهلة القيام بها، لديها مستوى كاف من الدقة ويمثل كل فئة فرعية من السكان نسبياً (Sekaran 2003). استخدم مقياس ليكرت الخماسي (١ غير موافق بالشدة إلى ٥ موافق بالشدة) للاستبانة لأنه سهل وبسيط (Malhotra 2005). ويقدم الجدول ١ معلومات عامة عن مجتمع البحث مما تتكون معضمه من الإناث (٥٨ %)، وتتراوح أعمارهم بين ٢٦ و ٣٠ سنة (٧٥ %) و سبق لهم الدراسة مدة ٣ سنوات (٦٢ %). واستناداً إلى مستوى تعليمهم، فإن طلاب الدراسات العليا (٨٤ %) ساهموا كثيراً وأكثرهم طلاب ليبيا (٣٢ %).

الجدول ١

المعلومات عن مجتمع البحث

المتغير	القئة	العدد	المئوية
الجنس	ذكر	٤٢	٤٢

٥٨	٥٨	أنثى	
١٤	١٤	٢٥-٢٠	العمر
٧٥	٧٥	٣٠-٢٦	
١١	١١	أكثر من ٣٠	
٤	٤	٢	مدة الدراسة
٦٢	٦٢	٣	
٢٦	٢٦	٤	
٨	٨	٥	
١٦	١٦	البكالوريوس	مستوى التعليم
٨٤	٨٤	الدراسات العليا	
١٨	١٨	ماليزيا	البلد
١٥	١٥	تيلاند	
٢	٢	الصين	
٦	٦	السودان	
١	١	مصر	
٣٢	٣٢	ليبيا	
٥	٥	مداغسکر	
٤	٤	روسيا	

٨	٨	سنغافور	
٣	٣	كمبوديا	
٤	٤	صوماليا	
٢	٢	تيمور الشرقية	

المصدر : حساب برنامج SPSS

النتائج والمناقشات

أظهرت خلاصة النتائج في الجدول ٢ مقياس كايزر - ماير - أولكين (KMO) لكفاية أخذ العينات (٠,٨٨٣) واختبار بارتلليت لتجانس (١٩٧١,٨٩٩). القيمة أكثر من ٠,٥ ويتم التصريح عن تحقيق العينة الكافية (Malhotra et al. 2017). اختبار بارتلليت لتجانس قيمته كبير (أقل من ٠,٠٥) لذلك يمكن القيام بتحليل العوامل. ألف كرونباخ من ٢٤ بنود هي ٠,٨٥٩ تعتبر مرضية لتحليل العوامل (Hair et al. 2014) وكذلك ألف كرونباخ من كل البناء هو أكثر من ٠,٧ مما يعني موثوق (Zikmund 2003). وتبين أن سبعة عوامل لها قيمة ذاتية أكثر من ١ وشكلت ٧٤,٤٥١ % في هذا البحث، مما يمكن القيام بمزيد من التحليل (Hair et al. 2017; Malhotra et al. 2017). وأجري تدوير النتائج باستخدام طريقة varimax من ٢٤ بنداً تم تجميعها في خمسة عوامل وحققت التحميل الموصى به لأكثر من ٠,٣ مما يمثل أعلى عامل تحميل (Malhotra et al. 2017).

ونتيجة لذلك، فإن الأبعاد المتعلقة بجودة الخدمات المتصورة في مؤسسات التعليم العالي هي كفاءة هيئة التدريس (٣٣,٤٢٤ %؛ مع قيمة ذاتية ٧,٦٨٧) فيما يتعلق بقدرة أعضاء هيئة التدريس على تقديم مواد المحاضرات (Wu et al. 2015)، وكفاءة الموظفين الإداريين (١٣,٩٨٥ %؛ مع قيمة ذاتية ٣,٢١٦) فيما يتعلق بخدمات الموظفين الداعمين في مؤسسات التعليم العالي الإسلامي كما توصل إليه إزوكولي وإيوديلي (2014)؛ يوسابرونباييون (2014)، البيئة الإسلامية (١٢,٨٠٧ %؛ مع قيمة ذاتية ٢,٩٤٦) فيما يتعلق بخصائص مؤسسات التعليم العالي

الإسلامي (Rafik and Priyono 2018)، والمرافق (٩٠،٨٧٩)؛ مع قيمة ذاتية (٢،٢٧٢) مما يعتبر بتقويم الطلاب على الخدمات في التعليم العالي (Owlia and Aspinwall 1996; Hanaysha et al. 2011; Singh and Kumar 2014; Teeroovengadum et al. 2016) وخدمات التكنولوجيا المعلوماتية (٤،٣٥٧)؛ مع قيمة ذاتية (١،٠٠٢) وهي أيضاً من أبعاد هامة في مؤسسات التعليم العالي (Lagrosen et al. 2004; Teeroovengadum et al. 2016).

الجدول ٢

نتائج تحليل العوامل في التصور عن جودة الخدمات في مؤسسة التعليم العالي الإسلامية

المكونات				بنود البحث
خدمة التكنولوجية المعلوماتية	المرافق	البيئية الإسلامية	كفاءة الموظفين الإداريين	كفاءة هيئة التدريس
			٨٧١.	يتواصل الموظف الإداري بشكل جيد
			٨٠٤.	يخدم الموظف الإداري بالإخلاص
			٨٧٦.	يخدم الموظف الإداري بالودية
			٩٠٣.	يتصرف الموظف الإداري بأدب
			٧٨٦.	يحترم الموظف الإداري الطلاب
			٨٧٢.	تسهل مقابلة الموظف الإداري
٩٨٣.				توفر خدمات الإنترنت في الحرم الجامعي

٩٠١.					نظام المعلومات الأكاديمية القائمة على التكنولوجيا المعلوماتية
		٨٠٩.			الميزات المعمارية لمبنى الحرم الجامعي الإسلامي
		٨٤٤.			المسجد
		٨١٨.			سكن الطلاب الذي تعطي فيه التعاليم الإسلامية
		٨١٢.			تكامل العلوم والإسلام في عملية التعلم والتعليم
		٨٧٠.			المنهج الدراسي في التكامل بين العلوم والإسلام
				٧٨٠.	تستخدم هيئة التدريس تكنولوجيا معلوماتية في التعليم
				٧٨٢.	تقدم هيئة التدريس معلومات عن تحصيل طلابهم
				٧٨٠.	تتعامل هيئة التدريس طلابهم بأدب
				٧٦٧.	تمتلك هيئة التدريس الكفاءة العلمية
				٧٨٩.	تتقن هيئة التدريس معرفة نظرية

	٨٧٣.				مواقف السيارات
	٨١١.				سكن الطلاب
	٨٢٣.				الصالة الرياضية
	٨٣٥.				خدمات المكتبة إلكترونيا
				٨٦٣.	تحفز هيئة التدريس طلابهم
				٩٠٨.	تستعد هيئة التدريس في مساعدة طلابهم
١,٠٠٢	٢,٢٧٢	٢,٩٤٦	٣,٢١٦	٧,٦٨٧	القيم الذاتية الأولية
٤,٣٥٧	٩,٨٧٩	١٢,٨٠٧	١٣,٩٨٥	٣٣,٤٢٤	النسبة المئوية للتجانس
٧٤,٤٥١	٧٠,٠٩٤	٦٠,٢١٥	٤٧,٤٠٨	٣٣,٤٢٤	النسبة التراكمية
٠,٨٠٢	٠,٨٥٥	٠,٩٦٠	٠,٨٩٦	٠,٩٢٧	ألفا كرونباخ
				٧٤,٤٥١	مجموع النسبة المئوية للتباين
				٠,٨٥٩	كرونباخ (عدد عناصر : ٢٤)
				٠,٨٨٣	قياس كيزر - ماير - أولكين لكفاية العينات
				١٩٧١,٨٩٩	اختبار بارتلليت للتجانس - Chi-Square
				٢٥٣	df

				سيج
--	--	--	--	------	-----

المصدر: حساب برنامج SPSS

مناقشة نتائج البحث

الهدف من هذا البحث هو إيجاد الأبعاد من تصور جودة الخدمات في مؤسسة التعليم العالي الإسلامية، وهو تجربة الطلاب المسلمين الأجانب الذين درسوا في هذه الجامعة. واستند البحث إلى الأدوات التي اعتمدت من بحوث سابقة واختبرها الباحثون في سياق التعليم العالي الإسلامي. وبشكل عام، وجدت نتائج هذا البحث أن التصور عن جودة الخدمات الجيدة في نظرة الطلاب المسلمين الأجانب الذين درسوا في التعليم العالي الإسلامي (جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج) تشمل أولاً: كفاءة هيئة التدريس كما توصلت إليه أوليا وأسفين وول (1996)؛ لاغروسين وآخرون (2004)؛ سريكتانيو وغنوث (2005)؛ عبد الله (2006)؛ سينتيل كومار وأرولراج (2011)؛ أناميديفولا وبيلاميكوندا (2012)؛ تيروفينغادوم وآخرون (2016). ثانياً: كفاءة الموظفين الإداريين التي تشير إلى قدرة الموظفين التقنيين على مساعدة الطلاب على خدمة إدارة المحاضرات كأبعاد وجدتها (Owlia and Aspinwall (1996); Morales and Calderón (1999); Srikatanyoo and Gnoth (2005); Abdullah (2006); Ling et al (2010); Annamdevula and Bellamkonda (2012); Ereş and Clothey (2013). ثالثاً: تعتبر البيئة الإسلامية كهوية وخصية مميزة تصبح صورة أو علامة تجارية تمايز بين مؤسسة التعليم العالي الإسلامية والعلمانية. هذه الحقيقة هي الأبعاد التي تتماشى مع النتائج التي توصل إليها (Rafik and Priyono (2018) بشأن التعليم العالي الأهلي. رابعاً: المرافق التي تشير إلى دعمها مثل مواقف السيارات والمختبرات والمكتبات والمعاهد وغيرها كما أورده (Joseph and Joseph (1997); Morales and Calderón (1999); Lagrosen et al (2004); Hanaysha et al (2011); Annamdevula and Bellamkonda (2012); Teeroovengadum et al (2016). وأخيراً: وجود خدمة التكنولوجيا المعلوماتية التي تحدد جودة الخدمات

في التعليم العالي بما يتماشى مع نتائج الدراسات التي أجراها Lagrosen et al (2010); Ling et al (2004). ساعدت هذه الأدوات كلها في تحقيق الثقافة الإسلامية في جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. ويرد في الجدول ٣ ملخص الدراسات السابقة المتصل بنتائج البحث.

الجدول ٣

أبعاد التصور عن جودة الخدمات في مؤسسة التعليم العالي الإسلامية – تجربة الطلاب المسلمين الأجانب

الدراسات السابقة	المؤشرات	الأبعاد / العوامل
أوليا وأسفين وول (١٩٩٦)؛ لاغروسين وآخرون (٢٠٠٤)؛ سريكتانيو وغنووث (٢٠٠٥)؛ عبد الله سينتيل كومار (٢٠٠٦)؛ وأرولراج (٢٠١١)؛ أناميديفولا وبيلاميكوندا (٢٠١٢)؛ تيروفينغادوم وآخرون (٢٠١٦).	تستخدم هيئة التدريس تكنولوجيا معلوماتية في التعليم	كفاءة هيئة التدريس
	تقدم هيئة التدريس معلومات عن تحصيل طلابهم	
	تتعامل هيئة التدريس مع طلابهم بأدب	
	تمتلك هيئة التدريس الكفاءة العلمية	
	تتقن هيئة التدريس معرفة نظرية	
	تحفز هيئة التدريس طلابهم	
	تستعد هيئة التدريس في	

	مساعدة طلابهم	
أوليا وأسفين وول موراليس (١٩٩٦): وكالديرون (١٩٩٩): (٢) سريكتانيو وغنووث (٢٠٠٥): عبد الله (٢٠٠٦): لينغ وآخرون (٢٠١٠): أناميديفولا وبيلاميكوندا (٢٠١٢): إيرش وكلاسي (٢٠١٣).	يتواصل الموظف الإداري بشكل جيد	كفاءة الموظفين الإداريين
	يخدم الموظف الإداري بالإخلاص	
	يخدم الموظف الإداري بالودية	
	يتصرف الموظف الإداري بأدب	
	يحترم الموظف الإداري الطلاب	
	تسهل مقابلة الموظف الإداري	
الأبعاد الجديدة	الميزات المعمارية لمبنى الحرم الجامعي الإسلامي المسجد سكن الطلاب الذي تعطي فيه التعاليم الإسلامية تكامل العلوم والإسلام في عملية التعلم والتعليم المنهج الدراسي في التكامل بين العلوم والإسلام	البنية الإسلامية

جوزيف موراليس ؛(١٩٩٧) وكالديرون (١٩٩٩)؛ وآخرون (٢٠٠٤)؛ هانايشا وآخرون (٢٠١١)؛ أناميديفولا وبيلاميكوندا (٢٠١٢)؛ تيروفينغادوم وآخرون (٢٠١٦).	جوزيف موراليس ؛(١٩٩٧) وكالديرون (١٩٩٩)؛ وآخرون (٢٠٠٤)؛ هانايشا وآخرون (٢٠١١)؛ أناميديفولا وبيلاميكوندا (٢٠١٢)؛ تيروفينغادوم وآخرون (٢٠١٦).	مواقف السيارات سكن الطلاب الصالة الرياضية خدمات المكتبة إلكترونيا	المرافق
وآخرون (٢٠٠٤)؛ لينغ وآخرون (٢٠١٠).	لاغروسين (٢٠٠٤)؛ لينغ وآخرون (٢٠١٠).	توفر خدمات الإنترنت في الحرم الجامعي نظام المعلومات الأكاديمية القائمة على التكنولوجيا المعلوماتية	خدمات التكنولوجيا المعلوماتية

المصدر: بالتصرف الباحث

الآثار المترتبة من البحث

تجري البحوث المتعلقة بتصوير جودة الخدمات في التعليم العالي في الجامعات الحكومية عموماً (Sumaedi et al. 2012) والأهلية (Rafik and Priyono 2018; Ling et al. 2010). بينما يركز البحث الحالي على مؤسسات التعليم العالي الإسلامية التي لها شريحة خاصة (مسلم) وذلك لتوسيع المراجع المتاحة. أجري معظم البحوث في مجال جودة خدمات التعليم العالي على المؤسسات التي تعتمد نظام التعليم الغربي (العلماني) (LeBlanc and Nguyen 1999; Lagrosen et al. 2004; Teeroovengadum et al. 2016) وسعى هذا البحث إلى إيجاد أبعاد خاصة في سياق مؤسسات التعليم العالي الإسلامية في إندونيسيا استناداً إلى تجربة الطلاب المسلمين الأجانب الذين يتميزون بهذا البحث.

ربما بناء التصور عن جودة الخدمات بالنسبة للمديرين في مؤسسة التعليم العالي الإسلامية التي تطبق معيار ISO (كما في جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج) تشمل جوانب القيادة والنظم والبشرية والمادية ودعم الجو الأكاديمي. لذلك، يحتاج مُدير مؤسسات التعليم العالي الإسلامية إلى تطبيق ISO بشكل مكثف في نموذج خدمات الطلاب، لأن التعليم العالي الذي يُعدّ ISO له جودة مختلفة عن التعليم العالي الذي لا يطبقه (Sakthivel et al. 2005). بالإضافة إلى ذلك، يجب على مدير مؤسسة التعليم العالي الإسلامية الاهتمام بأبعاد كفاءة هيئة التدريس، وكفاءة الموظفين الإداريين، والبيئة الإسلامية، والمرافق وخدمات التكنولوجيا المعلوماتية كأداة هامة لترقية الميزة التنافسية وتلبية توقعات العملاء (Abdullah 2005).

وللباحثين، لا يمكن استخدام عينات البحث التي تستهدف الطلاب المسلمين الأجانب لتعميم الطلاب المسلمين في أنحاء إندونيسيا في سياق التعليم العالي الإسلامي بإندونيسيا، وبالتالي تحتاج إلى دراسة أوسع لتحقيق نتائج أكثر ملاءمة. وبما أن هذا البحث يلخص المتغيرات باستخدام تحليل العوامل الاستكشافية، فمن المستحسن أن يقوم الباحث التالي بإجراء اختبار تحليل عامل تأكدي للحصول على نموذج مؤكد أكثر دقة (Abdullah 2005; Teeroovengadum et al. 2016).

References

- Abdullah, Firdaus. 2005. "HEdPERF Versus SERVPERF The Quest For Ideal Measuring Instrument of Service Quality in Higher Education Sector." *Quality Assurance in Education* 13(4): 305-328.
- Abdullah, Firdaus. 2006. "The Development of Hedperf: A New Measuring Instrument of Service Quality for the Higher Education Sector." *International Journal of Consumer Studies* 30(6): 569-581.
- Abidin, Munirul. 2015. "Students' Perception of Service Quality Dimensions in Islamic Higher Education." *International Journal of Innovative Research & Development* 4(1): 237-242.
- Aga, Mehmet and Okan Safakli. 2007. "An Empirical Investigation of Service Quality and Customer Satisfaction in Professional

- Accounting Firms: Evidence from North Cyprus.” *Problems and Perspectives in Management* 5(3): 84-98.
- Alavi, Hamid Reza. 2007. “Al-Ghazali on Moral Education.” *Journal of Moral Education* 36(3): 309-319.
- Annamdevula, Subrahmanyam and Raja Shekhar Bellamkonda. 2012. “Development of HiEdQUAL for Measuring Service Quality in Indian Higher Education Sector.” *International Journal of Innovation, Management and Technology* 3(4): 412-416.
- Arokiasamy, Anantha Raj A. and Abdul Ghani Abdullah. 2012. “Service Quality and Students Satisfaction at Higher Learning Institutions: A Case Study of Malaysian University Competitiveness.” *International Journal of Management and Strategy* 3(5): 1-16.
- Asaduzzaman, Mohammad, Moyazzem Hossain, and M. Habeebur Rahman. 2013. “Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study on Private Universities in Bangladesh.” *International Journal of Economics, Finance and Management Sciences* 1(3): 128-135.
- Brown, Robert M. and Timothy William Mazzarol. 2009. “The Importance of Institutional Image to Student Satisfaction and Loyalty Within Higher Education.” *High Educ* 58: 81-95.
- Calvo-Porrá, Cristina, Jean-Pierre Lévy Mangin and M. Isabel Novo-Corti. 2013. “Perceived Quality in Higher Education: An Empirical Study.” *Marketing Intelligence & Planning* 31(6): 601-619.
- Chen, Chun-Fu and Chin-Tsu Chen. 2014. “The Effect of Higher Education Brand Images on Satisfaction and Lifetime Value from Students Viewpoint.” *Anthropologist* 17(1): 137-145.
- Clemes, Michael D., Christopher Gan and Min Ren. 2008. “An Empirical Analysis of Customer Satisfaction in International Air Travel.” *Innovative Marketing* 4(2): 50-62.
- Dado, Jaroslav, Janka Tabotrecka Petrovicova, Sreten Cuzovic and Tamara Rajic. 2012. “An Empirical Examination of The Relationships Between Service Quality, Satisfaction and Behavioral Intentions in Higher Education Setting.” *Serbian Journal of Management* 7(2): 203-218.

- Direktorat Pendidikan Tinggi Islam (DIKTIS). 2019. "Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (Islamic Religious College)." Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama Republik Indonesia, available at: http://diktis.kemenag.go.id/bansos/cari_nspt.php (accessed July 11, 2019).
- Dunworth, Katie, Trevor Grimshaw, Janina Iwaniec, & James McKinley. 2019. "Language and The Development of Intercultural Competence in an 'Internationalised' University: Staff and Student Perspectives." *Teaching in Higher Education*, 1-16.
- Ekinci, Yuksel, Popi Prokopaki, and Cihan Cobanoglu. 2003. "Service Quality in Cretan Accommodations: Marketing Strategies for the UK Holiday Market." *International Journal of Hospitality Management* 22(1): 47-66.
- Ereş, Figen and Rebecca Clothey. 2013. "Perceived Service Quality in Schools of Education: A Comparative Study between Drexel University and Gazi University." *American International Journal of Social Science* 2 (7): 6-15.
- Ezeokoli, Rita Nkiruka and Ayodele Kalowale O. 2014. "Dimensions of Service Quality Encountered by Students on Sustainability of Higher Education in Nigeria." *Developing Country Studies* 4(6): 147-156.
- Furco, Andrew, & Kris Lockhart. 2018. "Building a University-Wide Agenda for Intercultural Competence and Understanding: Lessons Learned at the University of Minnesota." *Metropolitan Universities* 29(1): 77-92.
- Furer, Olivier, Ben Shaw-Ching Liu and Devanathan Sudharshan. 2000. "The Relationships between Culture and Service Quality Perceptions -Basis for Cross- Cultural Market Segmentation and Resource Allocation." *Journal of Service Research* 2(4): 355-371.
- Gruber, Thorsten, Stefan Fuss Roediger Voss and Michaela Glaeser-Zikuda. 2010. "Examining Student Satisfaction With Higher Education Services: Using A New Measurement Tool." *International Journal of Public Sector Management* 23(2): 105-123.

- Hair, Joseph F., William C. Black, Barry J. Babin and Rolph E. Anderson. 2014. *Multivariate Data Analysis*, Seventh Edition, Pearson Education Limited, Edinburgh Gate Harlow Essex England, London.
- Hanaysha, Jalal R. M., Halim Hilman Abdullah, and Ari Warokka. 2011. "Service Quality and Students Satisfaction at Higher Learning Institutions: The Competing Dimensions of Malaysian Universities Competitiveness." *Journal of Southeast Asian Research* 2011: 1-10.
- Hill, Yvonne, Laurie Lomas and Janet MacGregor. 2003. "Students' Perceptions of Quality in Higher Education." *Quality Assurance in Education* 11(1): 15-20.
- Hofstede, Geert. 2011. "Dimensionalizing Cultures: The Hofstede Model in Context." *Online Readings in Psychology and Culture* 2(1): 1-26.
- Holdford, David and Thomas P. Reinders. 2001. "Development of an Instrument to Assess Student Perceptions of the Quality of Pharmaceutical Education." *American Journal of Pharmaceutical Education* 65(2): 125-131.
- Hussain, Khuram. 2007. "An Islamic Consideration of Western Moral Education: An Exploration of the Individual." *Journal of Moral Education* 36(3): 297-308.
- Hutapea, Bonar. 2014. "Stres Kehidupan, Religiusitas, dan Penyesuaian Diri Warga Indonesia sebagai Mahasiswa Internasional." *Jurnal Makara Hubs-Asia* 18(1): 25-40.
- Ivy, Jonathan. 2001. "Higher Education Institution Image: Acorrespondence Analysis Approach." *International Journal of Educational Management* 15(6): 276-282.
- Joseph, Mathew and Beatriz Joseph. 1997. "Service Quality in Education: A Student Perspective." *Quality Assurance in Education* 5(1): 15-21.
- Kelso, Richard Scott. 2008. *Measuring undergraduate student perceptions of service quality in higher education*. Graduate theses and dissertations. Department of Adult, Career, and Higher Education College of Education University of South Florida.

- Krueger, Richard. A. and Mary Anne Casey. 2000. *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research*: SAGE.
- Lagrosen, Stefan, Roxana Seyyed-Hashemi and Marcus Leitner. 2004. "Examination of the Dimensions of Quality in Higher Education." *Quality Assurance in Education* 12(2): 61-69.
- LeBlanc, Gaston and Nha Nguyen. 1999. "Listening to the Customer's Voice: Examining Perceived Service Value among Business College Students." *International Journal of Educational Management* 13(4): 187-198.
- Ling, Kwek Choon, Lau Teck Chai and Hoi Piew Tan. 2010. "The 'Inside-Out' and 'Outside-In' Approaches on Students Perceived Service Quality: An Empirical Evaluation." *Management Science and Engineering* 4(2): 1-26.
- Malhotra, Naresh K. 2005. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan Edisi Keempat Jilid 1 dan 2*. Alih Bahasa Soleh Rusyadi Maryam. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Malhotra, Naresh K., Daniel Nunan and David F. Birks. 2007. *Marketing Research: An Applied Approach*, Fifth Edition, Pearson Education Limited Edinburgh Gate Harlow United Kingdom.
- McKinley, Jim, Katie Dunworth, Trevor Grimshaw & Janina Iwaniec. 2019. "Developing Intercultural Competence in A 'Comfortable' third Space: Postgraduate Studies In The UK." *Language and Intercultural Communication* 19(1): 9-22.
- Melewar, T. C. and Sibel Akel. 2005. "The role of corporate identity in the higher education sector A case study." *Corporate Communications: An International Journal* 10(1): 41-57.
- Mitasari, Zuni & Yuswa Istikomayanti. 2018. Hubungan Antara Culture Shock dengan Hasil Belajar Mahasiswa Tahun Pertama. *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Konseling* 4(2): 105-113.
- Morales, Miguel and Luis F. Calderón. 1999. "Assessing Service Quality in Schools of Business: Dimensions of Service Quality in Continuing Professional Education (CPE)." *Journal of Economics, Finance and Administrative Science* 5(9-10): 125-141.

- Omar, Nor Asiah, Muhammad Azrin Nazri, Nur Khalidah Abu, and Zoharah Omar. 2009. "Parents Perceived Service Quality, Satisfaction and Trust of A Childcare Centre: Implication On Loyalty." *International Review of Business Research Papers* 5(5): 299-314.
- Owlia, Mohammad S. and Elaine M. Aspinwall. 1996. "A Framework for the Dimensions of Quality in Higher Education." *Quality Assurance in Education* 4(2): 12-20.
- Parasuraman, A. Parsu, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing* 49: 41-50.
- Pyvis, David, & Anne Chapman. 2005. "Culture Shock and The International Student 'Offshore'." *Journal of research in international education* 4(1): 23-42.
- Pinar, Musa, Sandra E. Strasser, L. Schiffel, and J. M. Stück. 2014. "Effects of Gender Similarity/Dissimilarity, Gender Stereotyping and Culture On." *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict* 18(1): 149-169.
- Rafik, Abdur and Anjar Priyono. 2018. "A New Insight into Alumni Satisfaction Model for Islamic Higher Education Institutions (IHEI)." *Management Research Review* 41(12): 1411-1437.
- Rasli, Aamran, Ahmadreza Shekarchizadeh, and Muhammad Jawad Iqbal. 2012. "Perception of Service Quality in Higher Education: Perspective of Iranian Students in Malaysian Universities." *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)* 1(1): 10-25.
- Rifai, Nurlala, Fauzan Fauzan, Wahdi Sayuti, and Bahrissalim. 2014. "Integrasi Keilmuan dalam Pengembangan Kurikulum di UIN Se-Indonesia: Evaluasi Penerapan Integrasi Keilmuan UIN dalam Kurikulum dan Proses Pembelajaran (Scientific Integration in Curriculum Development at UIN throughout Indonesia: Evaluation of The Application of UIN Scientific Integration in The Curriculum and Learning Process)." *Tarbiya* 1(1): 13-34.
- Saglik, Erkan, Ali Caglar Gulluce, U. Kaya, and Caglar Kadir Ozhan. 2014. "Service Quality and Customer Satisfaction Relationship: A

- Research in Erzurum Ataturk University Refectory." *American International Journal of Contemporary Research* 4(1): 100-117.
- Sakthivel, P. B., G. Rajendran, and Ramasamy Raju. 2005. "TQM Implementation and Students' Satisfaction of Academic Performance." *The TQM Magazine* 17(6): 573-589.
- Sekaran, Uma, & Roger Bougie. 2016. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, John Wiley and Sons Inc, New York, NY.
- Senthilumar, Nakkeeran, and A. Arulraj. 2011. "SQM-HEI - Determination of Service Quality Measurement of Higher Education in India." *Journal of Modelling in Management* 6 (1): 60-78.
- Singh, Gurbinder and Maneek Kumar. 2014. "Exploratory Factor Analysis of Service Quality Dimensions for Higher Educational Institutes: A Students Perspective." *Global Journal of Management and Business Research: An Administration and Management* 14(8): 38-48.
- Srikatanyoo, Natthawut and Jurgen Gnoth. 2005. "Quality Dimensions in International Tertiary Education: A Thai Prospective Students Perspective." *Quality Management Journal* 12(1): 30-40.
- Sultan, Parves and Tasmiha Tarafder. 2007. "A Model for Quality Assessment in Higher Education: Implications for ODL Universities." *Malaysian Journal of Distance Education* 9(2): 125-143.
- Sumaedi, Sik, Gede Bakti, and Nur Metasari. 2012. "An Empirical Study of State University Students Perceived Service Quality." *Quality Assurance in Education* 20(2) 164-183.
- Teeroovengadum, Viraiyan, T. J. Kamalanabhan, and Ashley Keshwar Seebaluck. 2016. "Measuring Service Quality in Higher Education: Development of a Hierarchical Model (HESQUAL)." *Quality Assurance in Education* 24(2): 244-258.
- Telford, Ronnie and Ron Masson. 2005. "The Congruence of Quality Values in Higher Education." *Quality Assurance in Education* 13(2): 107-119.
- Wu, Yu-Chi, Chin-Shih Tsai, Hsiao-Wen Hsiung, and Kuan-Ying Chen. 2015. "Linkage between Frontline Employee Service Competence

- Scale and Customer Perceptions of Service Quality." *Journal of Services Marketing* 29(3) 224-234.
- Yasin, Raudlotul Firdaus Fatah and Mohd. Shah Jani. 2013. "Islamic Education: The Philosophy, Aim, and Main Features." *International Journal of Education and Research* 1(10): 1-18.
- Yousapronpaiboon, Khanchitpol. 2014. "SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand." *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 116: 1088-1095.
- Zenner, Keni & Dian Squire. 2020. "International Student Success: Exploring the Intercultural Competence of Academic Advisors". *Journal of Student Affairs Research and Practice*: 1-14.
- Zikmund, William G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. 2003. *Business Research Methods*, (7th ed.). Thomson/South-Western.