

Analisis Tingkat Kepuasan Pembelajaran Bahasa Arab bagi Mahasiswa Baru UNIDA Gontor 2024

Muhammad Abdan Khoiri¹, Muhammad Diaz Supandi², Rio Gunawan³

a)b)c) Universitas Darussalam Gontor

¹ muhammadabdankhoiri99@student.iqt.unida.gontor.ac.id,

²muhammaddiazsupandi38@student.iqt.gontor.ac.id, ³ riogunawan61@student.pba.unida.gontor.ac.id

Received: Nov 25, 2024

Revised: Dec 10, 2024

Accepted: Dec 16, 2024

Published: Jan 15, 2025

Abstract

This study aims to measure student satisfaction with the Arabic language learning program at Universitas Darussalam Gontor. Using a descriptive quantitative approach, data were collected through a Likert-scale questionnaire involving 136 second-semester students. The assessment was based on five main indicators: Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, and Responsibility. The results indicate that overall student satisfaction is in the "moderately satisfied" category, with an average score of 3.3. The Empathy indicator achieved the highest score (3.5), reflecting students' appreciation for the attention provided by instructors. However, the Reliability and Assurance aspects received the lowest scores (3.0), particularly concerning punctuality and the relevance of teaching materials. This study highlights the need for improvements in these areas to enhance the effectiveness and quality of the Arabic language learning program. These findings are expected to provide a strategic foundation for developing better curricula, teaching methods, and academic services.

Keywords: Student Satisfaction, Arabic Language Learning

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap program pembelajaran bahasa Arab di Universitas Darussalam Gontor. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert yang melibatkan 136 mahasiswa semester dua. Penilaian didasarkan pada lima indikator utama: Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, dan Responsibility. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan siswa secara keseluruhan berada dalam kategori "cukup puas", dengan skor rata-rata 3,3. Indikator Empati mencapai skor tertinggi (3,5), mencerminkan apresiasi siswa atas perhatian yang diberikan oleh instruktur. Namun, aspek Keandalan dan Jaminan mendapatkan nilai terendah (3,0), terutama terkait ketepatan waktu dan relevansi bahan ajar. Studi ini menyoroti perlunya perbaikan di bidang-bidang ini untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas program pembelajaran bahasa Arab. Temuan ini diharapkan dapat memberikan landasan strategis untuk mengembangkan kurikulum, metode pengajaran, dan layanan akademik yang lebih baik.

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa, Pembelajaran Bahasa Arab

Pendahuluan

Manusia saat ini hidup di era digital dan globalisasi, yang merupakan hasil dari kemajuan pesat di bidang sains dan teknologi, khususnya teknologi komunikasi dan informatika. Perubahan dalam berbagai aspek kehidupan terjadi dengan sangat cepat, memungkinkan informasi dari seluruh dunia dapat diakses dengan mudah melalui teknologi satelit.¹ Dalam konteks Indonesia, pengembangan bahasa Arab telah berlangsung sejak Islam pertama kali dikenal dan dianut oleh mayoritas masyarakat. Sejak Islam mulai menyebar luas pada abad ke-13, pendidikan bahasa Arab tumbuh seiring dengan perkembangan agama Islam. Oleh karena itu, bahasa Arab memiliki sejarah yang lebih panjang di Indonesia dibandingkan bahasa asing lainnya, seperti Belanda, Inggris, Portugal, Mandarin, dan Jepang. Problematik dalam Bahasa arab pada masa globalisasi dewasa ini dianggap sebagai hal yang kuno dalam segi aspek budaya, menyebabkan minat dan bakat untuk bisa berbicara Bahasa arab sangatlah minim.² Akan tetapi dari hal yang baru Direktorat Pengembangan Bahasa Universitas Darussalam Gontor mempunyai program baru yang goals untuk mahasiswa baru 2024.

Direktorat Pengembangan Bahasa Universitas Darussalam Gontor merupakan unit kerja yang memegang peranan strategis dalam pelaksanaan program bahasa di lingkungan Universitas.³ Unit ini tidak hanya bertanggung jawab untuk meningkatkan kemampuan bahasa mahasiswa, tetapi juga berkontribusi dalam mendukung terwujudnya Islamisasi ilmu pengetahuan di lingkungan pesantren. Upaya ini sejalan dengan Panca Jiwa dan Motto Pondok Modern Darussalam Gontor, yang menjadi landasan utama dalam membangun budaya akademik Islami. Mengingat pentingnya peran Direktorat Pengembangan Bahasa, peningkatan mutu unit kerja ini menjadi langkah awal yang krusial menuju pencapaian visi universitas sebagai *World Class University*. Pemberian terus-menerus diperlukan untuk memastikan kesehatan organisasi, termasuk penguatan

¹ Ubaid Ridlo, “Bahasa Arab Dalam Pusaran Arus Globalisasi : Antara Pesimisme Dan Optimisme,” *Ihya Al-Arabiyah* 1, no. 2 (2015): 210–26.

² Akmal Fajri , “Dampak Pusaran Arus Globalisasi Terhadap Bahasa Arab,” *A Jamiy: Jurnal Bahasa Dan Sastra Arab* 9, no. 1 (2020): 89–100.

³ Muhammad Syamsul Arifin et al., “Pembelajaran Bahasa Arab Digital Pusdiklat Unida Gontor ;,” 2023, 383–94.

tugas pokok dan wewenang setiap bagian, agar seluruh organ dapat bekerja sesuai fungsinya tanpa terjadi tumpang tindih.⁴

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tingkat kepuasan pembelajaran bahasa Arab di Direktorat Pengembangan Bahasa Universitas Darussalam Gontor pada peserta tahun 2022. Penelitian ini tidak hanya dimaksudkan untuk mengevaluasi proses pembelajaran, tetapi lebih pada analisis mendalam terhadap kepuasan peserta didik sebagai indikator utama kualitas layanan. Analisis kepuasan bertujuan mengidentifikasi kelemahan, peluang perbaikan, dan positioning yang memungkinkan DPB untuk menawarkan layanan unik dan unggul dibandingkan institusi lain. Dalam hal ini persaingan pendidikan yang semakin ketat, keberhasilan sebuah unit pendidikan sangat bergantung pada kemampuannya memenuhi harapan peserta didik, yang bertindak sebagai "customer" dalam layanan pendidikan. Kualitas pelayanan yang optimal dapat meningkatkan tingkat kepuasan peserta, memastikan loyalitas, dan mendorong rekomendasi positif kepada calon peserta baru. Penelitian ini juga mengacu pada kepentingan pengukuran kepuasan pelanggan sebagai upaya memahami kebutuhan peserta didik. Hasil penelitian akan memberikan dasar untuk perbaikan dan inovasi layanan di DPB agar dapat bertahan dan bersaing dalam lingkungan pendidikan yang kompetitif. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya diperuntukkan dalam meningkatkan kualitas pembelajaran bahasa Arab tetapi juga dalam mendukung DPB untuk mencapai visi universitas sebagai institusi pendidikan berbasis nilai-nilai Islam yang berkelas dunia.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dirancang untuk mengidentifikasi isu-isu mendasar atau problematik dalam pembelajaran bahasa Arab yang diselenggarakan oleh Direktorat Pengembangan Bahasa Universitas Darussalam Gontor. Pentingnya penelitian ini adalah untuk memahami sejauh mana program pembelajaran yang dirancang dengan baik dapat mencapai tujuannya dalam meningkatkan kemampuan bahasa Arab peserta. Analisis tingkat kepuasan peserta merupakan salah satu pendekatan utama dalam menilai keefektifan program. Analisis tingkat kepuasan peserta dapat memberikan indikasi apakah struktur program tidak hanya tercapai, tetapi peserta didik dapat terbantu untuk menjadi fasih berbahasa. Hal ini relevan

⁴ Fitra Awalia Rahmawati, Ahmad Hidayatullah Zarkasyi, and Dhafa Al-rochim, “Desain Pembelajaran Bahasa Arab Di Perguruan Tinggi Pesantren,” *International Conference on Islamic Civilization and Humanities (ICONITIES)* 1, no. 1 (2023): 461–70.

karena dalam konteks persaingan pendidikan yang ketat, kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator penting keberhasilan produk pendidikan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran-saran strategis bagi kualitas pembelajaran Bahasa Arab, baik dari sisi kurikulum maupun metode dan layanan, sehingga program Pembelajaran Bahasa Arab dapat terus berkembang dan memberikan kontribusi nyata dalam menghasilkan lulusan yang unggul dan kompeten di tingkat global.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran berdasarkan lima indikator utama, yaitu **Reliability**, **Assurance**, **Tangible**, **Empathy**, dan **Responsibility**. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup yang terdiri dari 15 pertanyaan, dengan masing-masing indikator diwakili oleh tiga pertanyaan. Skala Likert 1-5 digunakan untuk mengukur tanggapan responden. Populasi penelitian ini berjumlah 220 mahasiswa, dengan menggunakan metode isaac dan micheal , dan margin of error (*MoE*) sebesar 5%, maka sampel penelitian ditetapkan sebanyak 136 mahasiswa yang dipilih secara acak dari berbagai fakultas.⁵ Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menghitung nilai rata-rata (mean) pada setiap indikator dan keseluruhan. Langkah-langkah penelitian meliputi penyusunan kuesioner, pengumpulan data, pengolahan data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan gambaran yang sistematis dan komprehensif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa serta menjadi acuan untuk perbaikan kualitas pembelajaran di masa mendatang.

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Program Kelas Bahasa Arab Mahasiswa Semester 2 Tahun 2024

Program Kelas Bahasa Arab merupakan program strategis yang dirancang oleh Direktorat Pengembangan Bahasa Universitas Darussalam Gontor. Direktorat ini berfungsi sebagai unit kerja yang berdiri berdasarkan Keputusan Rektor Universitas

⁵ Weksi Budiaji, "SKALA PENGUKURAN DAN JUMLAH RESPON SKALA LIKERT," *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan Desember* 2, no. 2 (2013): 125–31, <https://doi.org/10.31227/osf.io/k7bgy>.

Darussalam Gontor Nomor: 221/UNIDA/R-e/XI/1435 tentang Pendirian Pusat Bahasa.⁶ Tugas utama unit ini adalah melaksanakan berbagai program kebahasaan di lingkungan universitas, guna mendukung visi universitas dalam bidang bahasa dan pendidikan berbasis pesantren.

Direktorat Pengembangan Bahasa memiliki visi untuk menjadi pusat pengembangan bahasa yang unggul dalam pembelajaran dan kajian bahasa. Dengan landasan sistem pesantren, program ini dirancang untuk menopang proses islamisasi ilmu pengetahuan kontemporer. Adapun misi yang diemban meliputi:

1. Mengembangkan program pembelajaran Bahasa Arab dan Inggris yang terintegrasi dengan sistem pesantren sebagai upaya mendukung islamisasi ilmu pengetahuan kontemporer.
2. Mendirikan pusat studi Bahasa Arab dan Inggris yang berfungsi sebagai sarana riset dan pembelajaran mendalam.
3. Menyediakan layanan kebahasaan berkualitas untuk seluruh civitas akademika.
4. Menjalin kemitraan dengan berbagai pihak, baik di dalam maupun luar negeri, untuk mengembangkan pembelajaran Bahasa Arab dan Inggris.

Melalui program ini, Direktorat Pengembangan Bahasa Universitas Darussalam Gontor berperan penting sebagai langkah konkret dalam mewujudkan visi Universitas sebagai pusat kajian bahasa Al-Qur'an. Program ini juga menjadi fondasi menuju pencapaian status Universitas Berkelas Dunia (*World Class University*).

Fokus dan Tujuan Program

Program Kelas Bahasa Arab difokuskan pada pengembangan empat keterampilan dasar bahasa (maharah lughawiyah), yaitu:

1. **Maharatul Istima'** (kemampuan mendengar).
2. **Maharatul Kalam** (kemampuan berbicara).
3. **Maharatul Qira'ah** (kemampuan membaca).
4. **Maharatul Kitabah** (kemampuan menulis).

Program ini bertujuan untuk memperkuat pemahaman mahasiswa terhadap Islam, yang berakar pada penguasaan Bahasa Arab sebagai alat utama dalam memahami syariat

⁶ Yulia Amanda Putri Eva Sonia, Laisa Bahraini, Istiqomah, "Penerapan Media Pembelajaran Maharatul Istima' Berbasis Website (Miftah Al-Lughah) Untuk Mahasiswa PBA UNIDA Gontor Eva," *Prosiding Konferensi Nasional Inovasi Pembelajaran Bahasa Dan Sastra Arab 3* (2023): 111–19.

Islam. Pemahaman yang mendalam terhadap bahasa Arab diyakini menjadi fondasi utama dalam mengembangkan ilmu pengetahuan berbasis Islam.

Sistem Pelaksanaan dan Pengajaran

Pelaksanaan program dilakukan dengan metode pembelajaran yang terstruktur dan berjenjang. Kelas dibagi berdasarkan tingkat kemampuan mahasiswa, yang ditentukan melalui hasil tes awal (*pre-test*). Hal ini memastikan setiap mahasiswa mendapatkan pembelajaran yang sesuai dengan tingkat penguasaan bahasa mereka. Program ini dibimbing oleh para pengajar profesional, baik Ustadz maupun Ustadzah, yang memiliki kompetensi tinggi dalam bidang bahasa. Mereka tidak hanya menguasai materi, tetapi juga memahami metode pembelajaran yang efektif untuk meningkatkan keterampilan bahasa mahasiswa.

Harapannya melalui program ini, Universitas Darussalam Gontor dapat mencetak generasi mahasiswa yang mampu menguasai Bahasa Arab secara aktif dan aplikatif. Dengan demikian, mahasiswa tidak hanya memiliki keterampilan bahasa yang kuat tetapi juga mampu memahami dan menerapkan nilai-nilai Islam dalam kehidupan akademik dan profesional mereka.

Tempat Kegiatan

Kegiatan ini berlangsung di Universitas Darussalam Gontor Kampus Siman, Ponorogo. Adapun tempat kegiatan yang lebih spesifik adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Pembagian kelas sesuai level:

NO	CLASS	ROOM
1	A1 A	336
2	A1 B	414
3	A1 C	415
4	A1 D	417
5	A1 E	418
6	A1 F	419
7	A1 G	420

NO	CLASS	ROOM
8	A1 H	315
9	A2 A	330
10	A2 B	331
11	A2 C	332
12	A2 D	308
13	B1	309
14	B2	314

Waktu kegiatan

Kegiatan Kelas Bahasa Arab untuk mahasiswa semester 2 ini dilaksanakan setiap hari ahad-senin, mulai dari jam 13:30-14:30.

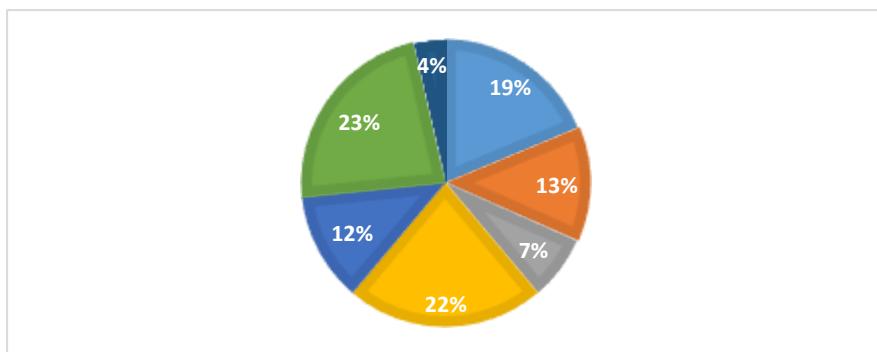
Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, margin of error (MoE) yang digunakan adalah sebesar 5%. Oleh karena itu, jumlah responden yang dianalisis sebanyak 136 orang, yang mewakili 5% dari total mahasiswa semester 2 yang berjumlah 220 orang. Penyajian data ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara acak kepada mahasiswa semester 2. Responden yang menjadi sampel penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan fakultas dan program studi.

Fakultas dan Program studi

Fakultas dan Program Studi seseorang dapat menjadi tolak ukur yang standar untuk keahlian dibidangnya. Tentu saja terdapat perbedaan kualitas keahlian bahasa Arab antara program studi yang jarang mendengar percakapan bahasa Arab dengan jurusan yang selalu mendengar dan berbicara bahasa Arab. Tabulasi Pogram studi responden dapat dilihat sebagaimana berikut:

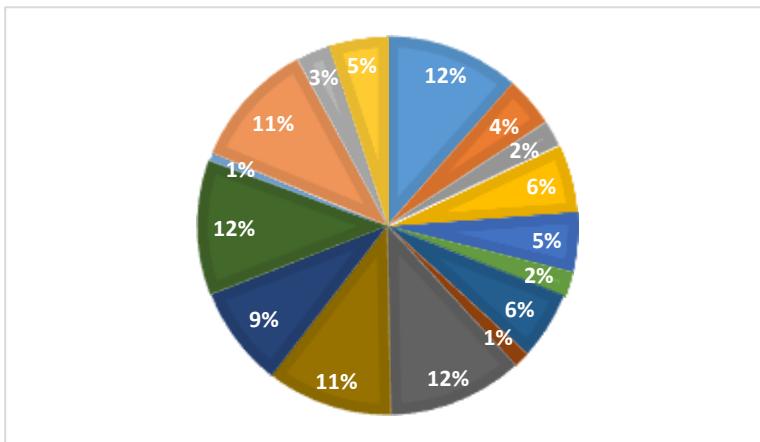
Tabel 1.2 Responden Menurut Fakultas



- a. Ushuluddin (19%)
- b. Tarbiyah (13%)
- c. Syari'ah (7%)
- d. Ekonomi dan Manajemen (22%)

- e. Humaniora (12%)
- f. Sains dan Teknologi (23%)
- g. Ilmu Kesehatan (4%)

Tabel 1.3 Responden Menurut Program Studi



- a. Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir (12%)
- b. Aqidah dan Filsafat Islam (4%)
- c. Studi Agama-agama (2%)
- d. Pendidikan Agama Islam (6%)
- e. Pendidikan Bahasa Arab (5%)
- f. Tadris Bahasa Inggris (2%)
- g. Perbandingan Madzhab (6%)
- h. Hukum Ekonomi Syariah (1%)
- i. Ekonomi Islam (12%)
- j. Menejemen (11%)
- k. Hubungan Internasional (9%)
- l. Teknik Informatika (12%)
- m. Teknik Industri Pertanian (1%)
- n. Agroteknologi (11%)
- o. Keselamatan dan Kesehatan Kerja (3%)
- p. Ilmu Komunikasi (5%)

Analisis Tingkat kepuasaan mahasiswa baru

Untuk mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan oleh Mahasiswa semester 2 terhadap program kelas bahasa, terdapat lima indikator yang diukur, yaitu: 1) *reliability*, 2) *tangible*, 3) *assurance*, 4) *emphaty*, dan 5) *responsibility*.⁷ Lima indikator tersebut, diukur dengan skala likert 1-5, dengan interpretasi skor sebagai berikut:

- a. 1.0–1.8: Sangat Tidak Puas
- b. 1.8–2.6: Tidak Puas
- c. 2.6–3.4: Cukup Puas
- d. 3.4–4.2: Puas
- e. 4.2–5.0: Sangat Puas

a) Reliability

Reliability adalah sebuah layanan yang sudah sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan kepada peserta untuk program ini.⁸ Penelitian ini menggunakan tiga item dalam kuisioner untuk mengukur persepsi Mahasiswa mengenai layanan yang ada dalam *reliability*. Hasil tanggapan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Item yang dinilai	Frekuiensi				
	1	2	3	4	5
<i>Reliability</i>					
Menghendaki tingkat Lanjut	6	16	67	35	15
Materi menarik & Relevan	7	27	57	38	10
Ketepatan waktu	33	37	42	18	9

Nilai Setiap Skor					Jumlah Skor	Nilai Rata-rata	Interpretasi Kepuasan
6	32	195	136	75	444	3.3	Cukup Puas
7	52	168	152	45	424	3.1	Cukup Puas
33	72	123	72	40	340	2.5	Tidak Puas
Rata-rata Keseluruhan					3.0	Cukup Puas	

Berdasarkan analisis data, menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa yang bervariasi antara kategori "cukup puas" dan "puas." Sebagian besar mahasiswa menghendaki program kelas Bahasa tingkat lanjutan dengan skor rata-rata 3.3, yang

⁷ Nur Dwi Jayanti, "KUALITAS PELAYANAN (RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPHATY, TANGIBLES) DI LEGEND PREMIUM COFFEE YOGYAKARTA," (UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA, 2016).

⁸ Marc H. Bornstein, "The SAGE Encyclopedia of Lifespan Human Development," *The SAGE Encyclopedia of Lifespan Human Development*, no. February (2018), <https://doi.org/10.4135/9781506307633>.

mencerminkan tingkat kepuasan "puas". Aspek materi pembelajaran juga dinilai menarik dan relevan dengan skor rata-rata 3.1, yang berada pada kategori "cukup puas". Namun, aspek ketepatan waktu memiliki skor rata-rata 2.5, yang berada pada kategori "tidak puas". Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa belum merasa puas dengan ketepatan waktu pembelajaran, terutama disebabkan oleh ketidakhadiran beberapa pengajar sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Oleh karena itu untuk Reliability, diperoleh nilai rata-rata untuk keseluruhan sejumlah 3.0 yang menunjukkan bahwa Mahasiswa merasa cukup puas terhadap tiga aspek diatas, hanya saja harus ada perbaikan dalam hal ketepatan waktu pembelajaran.

b) Assurance

Assurance adalah kemampuan dalam menjamin kualitas pembelajaran. Dalam penelitian ini terdapat enam item kusioner yang dipakai peneliti untuk mengukur persepsi konsumen mengenai pelayanan yang ada di dalam *assurance*.⁹ Hasil dari tanggapan peserta terhadap materi pembelajaran ada pada tabel berikut ini:

Item yang dinilai	Frekuiensi				
	1	2	3	4	5
<i>Assurance</i>	12	19	60	35	13
Penggunaan Metode	13	15	63	37	11
Buku ajar & Kurikulum	5	9	44	53	28
Kompetensi Pengajar					

Nilai Setiap Skor					Jumlah Skor	Nilai Rata-rata	Interpretasi Kepuasan
12	38	120	140	65	375	2.8	Cukup Puas
13	30	129	148	55	375	2.8	Cukup Puas
5	18	132	212	140	507	3.7	Puas
Rata-rata Keseluruhan					3.1	Cukup Puas	

Hasil analisis penilaian aspek *assurance* yang meliputi Penggunaan Metode, Buku Ajar & Kurikulum, serta Kompetensi Pengajar. Pada indikator Penggunaan Metode, skor rata-rata yang diperoleh adalah 2.8, yang menunjukkan bahwa mahasiswa merasa metode pengajaran yang digunakan cukup mendukung pembelajaran, meskipun masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan. Penilaian terhadap Buku Ajar &

⁹ J Beno, A.P Silen, and M Yanti, "KUALITAS ASSURANCE STATEMENT ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN," *Braz Dent J.* 33, no. 1 (2022): 1–12.

Kurikulum juga menunjukkan skor rata-rata 2.8, yang berada pada kategori "cukup puas," mengindikasikan perlunya pengembangan lebih lanjut agar buku ajar dan kurikulum lebih relevan dengan kebutuhan pembelajaran. Sementara itu, indikator Kompetensi Pengajar memperoleh skor tertinggi, yaitu 3.7, yang berada dalam kategori "puas." Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa mengapresiasi kemampuan pengajar dalam menyampaikan materi dan mengelola kelas. Secara keseluruhan, aspek *assurance* mendapatkan skor rata-rata 3.1, yang masuk dalam kategori "cukup puas." Hasil ini menunjukkan adanya kekuatan pada kompetensi pengajar, tetapi juga perlunya peningkatan pada aspek metode pengajaran serta buku ajar dan kurikulum agar kepuasan mahasiswa dapat meningkat secara merata.

c) *Tangible*

Tangible adalah iklim tempat pembelajaran yang kondusif sehingga dapat mendukung pembelajaran. dalam penelitian ini terdapat empat item kusioner yang dipakai peneliti untuk mengukur persepsi konsumen mengenai pelayanan yang ada di dalam *tangible*.¹⁰ Hasil dari tanggapan peserta terhadap materi pembelajaran ada pada tabel berikut ini:

Item yang dinilai	Frekuiensi				
	1	2	3	4	5
<i>Tangible</i>					
Penggunaan Media Ajar	10	16	47	45	18
Kondisi & Lingkungan belajar	13	19	52	31	21
Kerapihan penampilan	4	10	42	52	28

Nilai Setiap Skor					Jumlah Skor	Nilai Rata-rata	Interpretasi Kepuasan
10	32	141	180	90	453	3.3	Cukup Puas
13	38	156	124	105	436	3.2	Cukup Puas
4	20	126	208	140	498	3.7	Puas
Rata-rata Keseluruhan					3.4	Puas	

¹⁰ Novandina Izzatillah Firdausi, "ANALISIS BERWUJUD (TANGIBLE), KEHANDALAN (RELIABILITY), KETANGGAPAN (RESPONSIBILITY), JAMINAN (ASSURANCE) DAN EMPATI (EMPATHY) (PELAYANAN SATU PINTU) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA POLRES HULU SUNGAI TENGAH (HST) KALIMANTAN SELATAN," *Kaos GL Dergisi* 8, no. 75 (2020): 147–54.

Hasil analisis aspek *Tangible* menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa pada kategori "cukup puas" hingga "puas." Penggunaan Media Ajar (3.3) dan Kondisi & Lingkungan Belajar (3.2) dinilai cukup memadai, meski masih membutuhkan peningkatan. Sementara itu, Kerapihan Penampilan (3.7) mendapat penilaian "puas," mencerminkan profesionalisme pengajar. Rata-rata keseluruhan mencapai 3.4, yang berada dalam kategori "puas," mengindikasikan fasilitas dan kondisi pembelajaran sudah cukup baik, namun masih ada ruang untuk perbaikan.

d) Empathy

Empathy adalah memberikan perhatian penuh kepada murid. dalam penelitian ini terdapat lima item kusioner yang dipakai peneliti untuk mengukur persepsi konsumen mengenai pelayanan yang ada di dalam *empathy*.¹¹ Hasil dari tanggapan peserta terhadap materi pembelajaran ada pada tabel berikut ini:

Item yang dinilai	Frekuensi				
	1	2	3	4	5
<i>Empathy</i>					
Kejelasan suara dan tulisan	3	7	49	48	29
Memberikan feedback	3	11	44	54	24
Pendekatan individu	6	19	57	35	19

Nilai Setiap Skor					Jumlah Skor	Nilai Rata-rata	Interpretasi Kepuasan
3	14	147	192	145	501	3.7	Puas
3	22	132	216	120	493	3.6	Puas
6	38	171	140	95	450	3.3	Cukup Puas
Rata-rata Keseluruhan					3.5	Puas	

Analisis aspek *Empathy* mencakup kejelasan suara dan tulisan, pemberian *feedback*, serta pendekatan individu. Hasil menunjukkan bahwa kejelasan suara dan tulisan memperoleh nilai rata-rata tertinggi (3.7) dengan interpretasi "puas," diikuti pemberian *feedback* (3.6) yang juga berada pada kategori "puas." Pendekatan individu mendapat nilai rata-rata 3.3 dengan kategori "cukup puas," mengindikasikan perlunya peningkatan dalam hal ini. Secara keseluruhan, aspek *Empathy* mencapai nilai rata-rata 3.5 yang berada pada kategori "puas".

e) Responsibility

¹¹ Yoga Budi Bhakti and Eva Yuni Rahmawati, "Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan," *Jurnal Formatif* 7(3): 272-285, 2017 7, no. 3 (2017): 272–85.

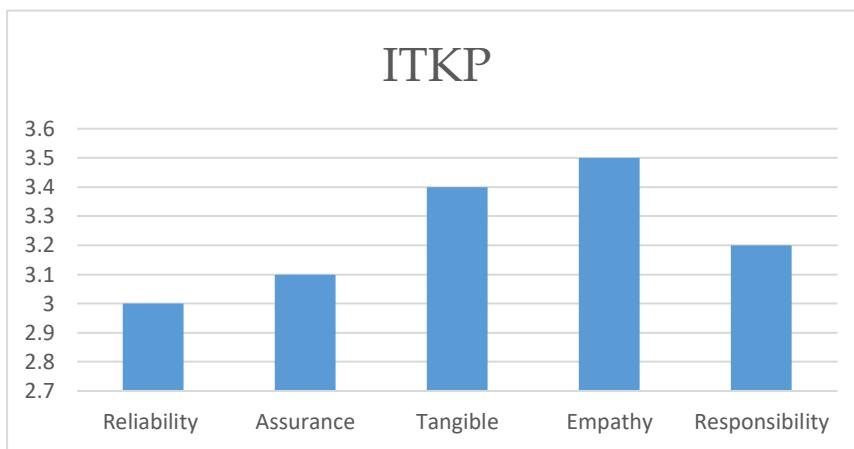
Responsibility adalah kecepatan dan tanggap terhadap kebutuhan yang dimiliki murid. dalam penelitian ini terdapat empat item kusioner yang dipakai peneliti untuk mengukur persepsi konsumen mengenai pelayanan yang ada di dalam *responsibility*.¹² Hasil dari tanggapan peserta terhadap materi pembelajaran ada pada tabel berikut ini:

Item yang dinilai	Frekuensi				
	1	2	3	4	5
Tugas dan Penilaian	7	16	50	44	19
Membimbing di luar kelas	11	19	61	29	16
Penyelesaian materi ajar	8	18	55	41	14

Nilai Setiap Skor					Jumlah Skor	Nilai Rata-rata	Interpretasi Kepuasan
7	32	150	176	95	460	3.4	Puas
11	38	183	116	80	428	3.1	Cukup Puas
8	36	165	164	70	443	3.3	Cukup Puas
Rata-rata Keseluruhan					3.2	Cukup Puas	

Penilaian pada aspek *Empathy* yang meliputi indikator tugas dan penilaian, bimbingan di luar kelas, serta penyelesaian materi ajar menunjukkan tingkat kepuasan yang bervariasi. Indikator tugas dan penilaian memperoleh nilai rata-rata 3.4 dengan interpretasi “puas,” mengindikasikan mahasiswa merasa cukup terbantu dalam evaluasi dan tugas yang diberikan. Indikator membimbing di luar kelas mendapatkan nilai rata-rata 3.1 dengan interpretasi “cukup puas,” menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan intensitas dan kualitas bimbingan di luar jam kelas. Penyelesaian materi ajar memperoleh nilai rata-rata 3.3, juga dengan interpretasi “cukup puas,” yang menunjukkan ruang untuk perbaikan dalam menyelesaikan materi sesuai target. Secara keseluruhan, aspek ini memiliki rata-rata 3.2 dengan kategori “cukup puas,” mengindikasikan perlunya upaya lebih dalam membimbing mahasiswa dan menyelesaikan materi secara efektif.

¹² Dwi Ardya Garini, Dhamayanti Dhamayanti, and Evi Yulianti, “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Universitas Indo Global Mandiri Palembang,” *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan* 1, no. 8 (2022): 1319–30, <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i8.168>.



Dari tabel di atas mengenai Indeks Tingkat Kepuasan Peserta (ITKP), dapat diketahui bahwa indikator Empathy memiliki nilai tertinggi di antara indikator lainnya, yaitu mencapai 3.5. Sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah Reliability 3.0 dan Assurance 3.1. Adapun indikator lainnya, seperti Tangible dan Responsibility, memiliki nilai berturut-turut 3.4 dan 3.2. Jika mencari mean atau rata-rata dari seluruh data Indeks Tingkat Kepuasan Peserta (ITKP), maka didapatkan nilai 3.2. Nilai ini termasuk dalam kategori Cukup Puas. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu dievaluasi untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi, terutama terkait dengan indikator Reliability dan Assurance yang memiliki skor paling rendah.

Berdasarkan keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa, sebagian besar dari mereka merasa kurang puas terhadap waktu pengajaran yang dilaksanakan pada siang hari. Mereka berpendapat bahwa siang hari bukanlah waktu yang efektif untuk menerima materi pelajaran karena tingkat fokus dan energi cenderung menurun pada waktu tersebut. Oleh karena itu, mereka mengusulkan agar kelas bahasa dilaksanakan pada pagi hari, saat kondisi fisik dan mental masih segar sehingga proses pembelajaran dapat berjalan lebih optimal. Dengan adanya evaluasi terkait penjadwalan waktu pembelajaran, diharapkan program dapat berjalan lebih efektif dan mampu meningkatkan tingkat kepuasan peserta secara keseluruhan.

Penutup

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas dan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa Universitas Darussalam Gontor semester 2 dalam program Kelas Bahasa Arab. Adapun faktor-faktor yang diukur meliputi layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan (*reliability*), kemampuan dalam menjamin kualitas pembelajaran (*assurance*), lingkungan belajar yang kondusif (*tangible*), kemampuan memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa (*empathy*), serta responsivitas dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa (*responsibility*).

Referensi

- Akmal Fajri . “Dampak Pusaran Arus Globalisasi Terhadap Bahasa Arab.” *A Jamiy: Jurnal Bahasa Dan Sastra Arab* 9, no. 1 (2020): 89–100.
- Ardya Garini, Dwi, Dhamayanti Dhamayanti, and Evi Yulianti. “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Universitas Indo Global Mandiri Palembang.” *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan* 1, no. 8 (2022): 1319–30. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i8.168>.
- Arifin, Muhammad Syamsul, Mandrasi Amira Sa’idah, Ahmad , Ifa Rodifah Nur, and Zulfiqar. “Pembelajaran Bahasa Arab Digital Pusdiklat Unida Gontor ;,” 2023, 383–94.
- Beno, J, A.P Silen, and M Yanti. “KUALITAS ASSURANCE STATEMENT ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN.” *Braz Dent J.* 33, no. 1 (2022): 1–12.
- Bhakti, Yoga Budi, and Eva Yuni Rahmawati. “Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan.” *Jurnal Formatif* 7(3): 272-285, 2017 7, no. 3 (2017): 272–85.
- Bornstein, Marc H. “The SAGE Encyclopedia of Lifespan Human Development.” *The SAGE Encyclopedia of Lifespan Human Development*, no. February (2018). <https://doi.org/10.4135/9781506307633>.
- Budiaji, Weksi. “SKALA PENGUKURAN DAN JUMLAH RESPON SKALA LIKERT.” *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan Desember* 2, no. 2 (2013): 125–31. <https://doi.org/10.31227/osf.io/k7bgy>.

- Eva Sonia, Laisa Bahraini, Istiqomah, Yulia Amanda Putri. “Penerapan Media Pembelajaran Maharatul Istima’ Berbasis Website (Miftah Al-Lughah) Untuk Mahasiswa PBA UNIDA Gontor Eva.” *Prosiding Konferensi Nasional Inovasi Pembelajaran Bahasa Dan Sastra Arab 3* (2023): 111–19.
- Firdausi, Novandina Izzatillah. “ANALISIS BERWUJUD (TANGIBLE), KEHANDALAN (RELIABILITY), KETANGGAPAN (RESPONSIBILITY), JAMINAN (ASSURANCE) DAN EMPATI (EMPATHY) (PELAYANAN SATU PINTU) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA POLRES HULU SUNGAI TENGAH (HST) KALIMANTAN SELATAN.” *Kaos GL Dergisi 8*, no. 75 (2020): 147–54.
- Jayanti, Nur Dwi. “KUALITAS PELAYANAN (RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPHATY, TANGIBLES) DI LEGEND PREMIUM COFFEE YOGYAKARTA.” *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA, 2016.
- Rahmawati, Fitra Awalia, Ahmad Hidayatullah Zarkasyi, and Dhafa Al-rochim. “Desain Pembelajaran Bahasa Arab Di Perguruan Tinggi Pesantren.” *International Conference on Islamic Civilization and Humanities (ICONITIES)* 1, no. 1 (2023): 461–70.
- Ridlo, Ubaid. “Bahasa Arab Dalam Pusaran Arus Globalisasi : Antara Pesismisme Dan Optimisme.” *Ihya Al-Arabiyah* 1, no. 2 (2015): 210–26.