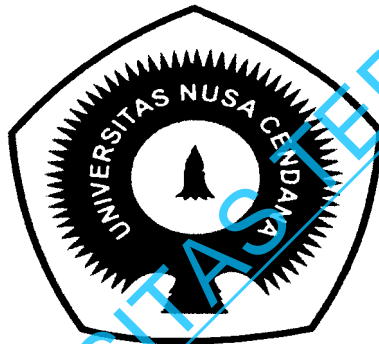


TESIS

PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PENCITRAAN ORGANISASI PUBLIK (STUDI TENTANG PENCITRAAN MAHASISWA TERHADAP LEMBAGA PUBLIK UPBJJ UT KUPANG)

**Tesis ini diajukan untuk memenuhi sebagian syarat – syarat untuk
memperoleh gelar M.Si**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Diajukan oleh

JUNUS JESCHIAL BELIU

NIM : 1111020006

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS NUSA CENDANA
KUPANG**

2013

TESIS

**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PENCITRAAN
ORGANISASI PUBLIK (STUDI TENTANG PENCITRAAN MAHASISWA
TERHADAP LEMBAGA PUBLIK UPBJJ –UT KUPANG)**

Diajukan oleh

Junus J. Beliu
NIM : 1111020006

Telah disetujui untuk dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada Hari / Tanggal Jumat, 28 Juni 2013 dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Ketua Tim Penguji



Prof. Dr. Alo Liliweri, M.S.

Sekretaris Tim Penguji



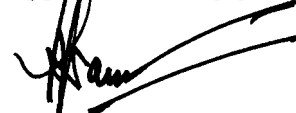
Dr. Petrus Kase, M.Soc,Sc

Anggota Tim Penguji



Dr. Petrus Ng. Tanggubera, M.Si

Anggota Tim Penguji



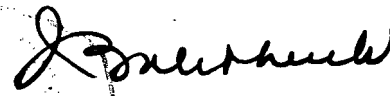
Dr. Frans Gana, M.Si

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Publik



Dr. Petrus Kase, M.Soc,Sc
NIP 19620809 198803 1 002

Kupang, 28 Juni 2013
Universitas Nusa Cendana
Program Pasca Sarjana
Direktur

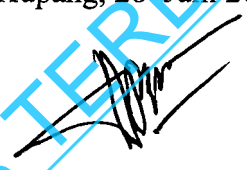


Prof. Dr. Ir. J.F. Bale Therik, M.S
NIP 19510414 197503 2 001

DEKLARASI

Tesis ini ditulis berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis sendiri dan belum pernah diajukan oleh siapapun juga untuk memperoleh gelar apapun dan dimanapun. Referensi dan informasi yang digunakan dalam tesis ini telah diacu sesuai syarat-syarat yang baku.

Kupang, 28 Juni 2013



Junus Jeschial Beliu
NIM. 1111020006

UNIVERSITAS TERBUKA

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PENCITRAAN ORGANISASI PUBLIK (STUDI TENTANG PENCITRAAN MAHASISWA TERHADAP LEMBAGA PUBLIK UPBJJ UT KUPANG)”. Tujuannya adalah untuk mengetahui citra mahasiswa terhadap Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ UT) Kupang, dan mengetahui bagaimana pengaruh “komunikasi organisasi” terhadap pencitraan mahasiswa pada Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ UT) Kupang.

Hasil analisis data dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana dan analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variabel komunikasi organisasi berpengaruh baik secara parsial maupun secara simultan pada Pencitraan Mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang. Hasil penelitian ini menguatkan pendapat Terry dan Hardiyansyah, yang mengatakan bahwa variabel Keutuhan Informasi, Kejelasan Informasi, Ketepatan Informasi dan Keringkasan Informasi yang merupakan indikator pesan yang merupakan syarat penting dari komunikasi berpengaruh terhadap pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang, yang oleh M.Wayne de Lozier akan mampu terlihat atau terbentuk melalui strategi komunikasi yang tepat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 1). Citra mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang tergolong masih kurang baik disebabkan kurangnya komunikasi antara UPBJJ UT Kupang dengan mahasiswa sebagai pelanggan, 2). Terdapat pengaruh yang parsial dan simultan antara variabel Keutuhan Informasi, Kejelasan Informasi, Ketepatan Informasi dan Keringkasan Informasi yang merupakan syarat komunikasi yang efektif terhadap Pencitraan Mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang dan disarankan perlu adanya upaya peningkatan iklim komunikasi yang baik seperti peningkatan frekuensi pertemuan antara staf UPBJJ UT Kupang dengan mahasiswa terkait pelayanan yang diberikan baik dalam hal Registrasi, Ujian, Tutorial maupun layanan bahan ajar dan setiap staf yang akan ditugaskan untuk bertemu dengan mahasiswa secara langsung harus dibekali dengan berbagai informasi baik dalam hal registrasi, ujian, tutorial dan bahan ajar sehingga ia dapat menyampaikan informasi secara utuh, jelas, tepat dan ringkas.

Kata Kunci : Keutuhan Informasi, Kejelasan Informasi, Ketepatan Informasi, Keringkasan Informasi dan Citra

ABSTRACT

THIS RESEARCH ENTITLED INFLUENCE OF ORGANIZATION COMMUNICATION TOWARD PUBLIC ORGANIZATION IMAGE (THE STUDY ABOUT STUDENT IMAGE TOWARD PUBLIC INSTITUTION UPBJJ UT KUPANG). The goal is to know the students image toward learn the Long Distance Unit Program Open University (UPBJJ-UT Kupang) and knowing how communication influence organization against college-boy imaging in Units Program Long Distance learnt Open University (UPBJJ-UT Kupang).

The result analysis of data by using analysis linear regression simple and analysis of multiple regression showed that variable communication organization influential both in partial and simultaneously on imaging student against UPBJJ UT Kupang. This research result corroborated opinion Terry and Hardiyansyah, who said variable completeness information, clarity information, correctness information and conciseness information is an indicator message is a requirement important of communication effect on imaging student against UPBJJ UT Kupang, which by M.Wayne de Lozier will capable of being seen or formed through a strategy of communication proper.

Thus can be concluded that 1). Student image against UPBJJ UT Kupang appertain still less well because the lack of communication between UPBJJ - UT Kupang with students as customers, 2). There are influence partial and simultaneous between variables Completeness information, clarity information, Correctness information and Conciseness information is a requirement communication that is effective against imaging student against UPBJJ UT Kupang and suggested need of efforts to improve climate good communication like raising frequency a meeting between staff UPBJJ UT Kupang with students about the service given in terms of registration, the exam tutorial service and teaching materials and every staff being assigned to meet with students directly to be endowed with various information in terms of registration, the exam tutorials and teaching materials that he should convey information in one piece, clear, proper and concise.

Keywords: Completeness , Claryteness , Correctness, Conciseness and Image

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena kasih dan penyertaanNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Pencitraan Organisasi Publik (Studi Tentang Pencitraan Mahasiswa terhadap Lembaga Publik UPBJJ UT Kupang).

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian tulisan ini Tuhan telah menyiapkan orang-orang yang mau memberikan bantuan. Dukungan, empati dan motivasi yang bermanfaat bagi kesempurnaan tulisan ini.

Kesempatan ini patutlah ucapan terima kasih dan penghargaan disampaikan kepada :

1. Prof. Ir. Frans Umbu Datta, M.APP.Sc.Ph.D selaku Rektor Univeristas Nusa Cendana Kupang.
2. Prof. Dr. Ir. J.F. Balle Therik, MS selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Nusa Cendana Kupang beserta staf kependidikan.
3. Dr. Petrus Kase, M.Soc.Sc selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik bersama staf pendidik.
4. Prof. Dr. Alo Liliweri, M.S. dan Dr. Petrus Kase, M.Soc.Sc selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan pada penulis selama penulisan tesis ini.

5. Dr. Petrus Ng. Tanggubera, M.Si dan Dr Frans Gana, M.Si selaku tim penilai yang telah melakukan koreksi dan arahan dalam upaya perbaikan penulisan tesis ini.
6. Civitas Akademika Program Pasca Sarjana Undana yang telah membantu penulis dengan berbagai bentuk dan caranya masing-masing.
7. Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed., Ph.D selaku Rektor Universitas Terbuka yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan.
8. Drs. R. Alam Malau, M.Si selaku Kepala UPBJJ-UT Kupang yang juga telah memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis.
9. Teman-teman staf UPBJJ-UT Kupang yang telah memberikan data dan informasi dalam penulisan tesis ini.
10. Teman-teman mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik angkatan 2011 yang selalu mendukung berupa kritik, saran dan motivasi bagi penulis
11. Secara khusus penulis sertakan syukur dan terima kasih mendalam kepada Bapak tercinta Thimotius Beliu dan mama Martha Beliu – Faot serta Kakak Terifosa Juliana Beliu, Daud Jonathan Beliu, S.Pd, Sartji Marince Beliu, S.Pd, Hermie Afriana Beliu, S.Sos, Selfintje Sendejultu Beliu, S. Th., Lukas Agustinus Johanis Beliu, S.Th, (Alm.), Jatva Edison Beliu, A.Md, Adik Mika Charles Beliu, S.Pi, dan Bentresni Paulina Beliu, S.Pd serta Keponakan –keponakan yang merupakan anugrah Tuhan yang terbesar bagi penulis yang selalu mendukun dan tidak pernah lelah berdoa untuk penulis demi keberhasilan pendidikan di Pasca Sarjana Univeristas Nusa Cendana Kupang.



Ada pepatah yang mengatakan bahwa “tak ada gading yang tak retak”, maka dari ini penulis juga menyadari tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran dengan maksud untuk memperbaiki dan menyempurnakan penulisan tesis ini, penulis menerimanya dengan senang hati dan terima kasih yang berlimpah.

Kupang, 28 Juni 2013

Penulis

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR ISI

	Hal
COVER	
LEMBARAN PENGESAHAN.....	i
DEKLARASI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRAC.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.2.1. Masalah Penelitian.....	7
1.2.2. Pembatasan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Implikasi Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Kepustakaan.....	10
2.1.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.1.2. Komunikasi.....	12
2.1.2.1. Konsep Komunikasi.....	12
2.1.2.2. Komunikasi dan Administrasi Publik.....	14
2.1.2.3. Organisasi.....	15
2.1.2.4. Komunikasi Organisasi.....	17

2.1.2.5. Komunikasi Pemerintahan	19
2.1.3. Image atau Citra.....	26
2.1.4. Konsep Kepercayaan Publik.....	30
2.1.5. Penilaian Kinerja	33
2.1.6. Kualitas Layanan	38
2.1.7 Model Kerangka Teoritis.....	43
2.1.8. Model Masalah Penelitian	46
2.2. Hipotesis	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	49
3.1. Jenis Penelitian	49
3.2 . Wilayah Penelitian.....	49
3.3. Waktu Penelitian.....	49
3.4. Variabel Penelitian.....	49
3.5. Populasi dan Sampel.....	57
3.6. Analisis Data.....	58
3.6.1. Jenis Data.....	58
3.6.2. Sumber Data	58
3.6.3. Teknik Pengumpulan Data	59
3.6.4. Teknik Pengolahan Data.....	59
3.6.5. Teknik Analisis Data	59
3.6.5.1. Data Deskriptif	59
3.6.5.2. Data Korelatif	60
a. Analisis Korelasi Spearman rho.....	60
b. Analisis Korelasi Pearson Product Moment	60
c. Analisis Korelasi Sederhana	62

d. Analisis Regresi Linear Sederhana	63
e. Analisis Korelasi Parsial	64
f. Analisis Regresi Linear Berganda	65
g. Analisis Korelasi Ganda	65
3.6.5.3. Uji Validitas, Reliabilitas, dan Normalitas	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	68
4.1.1. Sejarah UPBJJ UT Kupang	68
4.1.2. Identitas	70
4.1.3. Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran Strategi Pencapaian UPBJJ UT Kupang	71
4.1.4. Organisasi	73
4.1.6. Pendidikan	74
4.2. Karakteristik Responden	75
4.2.1. Responden Menurut Jenis Kelamin	76
4.2.2. Responden Menurut Lama Studi	77
4.2.3. Responden Menurut Fakultas Asal	78
4.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	79
4.3.1. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	79
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	80
4.3.3. Hasil Uji Normalitas Instrumen	80
4.4. Analisis Data	81
4.4.1. Analisis Data Derskriptif	81
4.4.2. Analisis Korelasi	85
4.4.2.1. Analisis Korelasi Sederhana	85

4.4.2.2. Analisis Korelasi Berganda	87
4.4.3. Analisis Regresi	87
4.4.3.1. Analisis Regresi Linear sederhana Karakteristik Responden terhadap pencitraan mahasiswa.....	87
4.4.3.2. Analisis Regresi Linear Sederhana Komunikasi Organisasi	89
4.4.3.3. Analisis Regresi Berganda	92
4.4.3.4. Analisis Koefisien Determinasi.....	93
4.4.4. Uji Hipotesis	94
4.5. Pembahasan.....	98
4.5.1. Hubungan antara karakteristik responden dengan pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang.....	98
4.5.2. Pengaruh Keutuhan Informasi pada Pencitraan Mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang	99
4.5.3. Pengaruh Kejelasan Informasi pada Pencitraan Mahasiswa Terhadap UPBJJ UT Kupang	100
4.5.4. Pengaruh Ketepatan Informasi pada Pencitraan Mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang.....	101
4.5.5. Pengaruh Keringkasan Informasi pada Pencitraan Mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang	102
4.5.6. Pengaruh Keutuhan, Kejelasan, Ketepatan dan Keringkasan pada Pencitraan Mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang	103
4.6. Implikasi Penelitian.....	104
4.7. Keterbatasan Penelitian.....	105



BAB V PENUTUP.....	107
5.1. Kesimpulan	107
5.2. Saran.....	107
Daftar Pustaka	
Riwayat Hidup	
Lampiran	

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1. Jumlah mahasiswa yang tidak melakukan registrasi.....	5
Tabel 2. Operasionalisasi Variabel	55
Tabel 3. Kerangka Penarikan Sampel	58
Tabel 4. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	62
Tabel 5. Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sederhana dan Parsial	63
Tabel 6. Fakultas dan Program Studi yang ditawarkan UPBJJ UT Kupang....	74
Tabel 7. Responden menurut Jenis kelamin, masa studi dan fakultas	79
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Istrumen.....	80
Tabel 9. Simpulan Hasil Analisis Penelitian.....	105

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1. Jumlah mahasiswa program Non Pendas UPBJJ UT Kupang berdasarkan kabupaten tahun 2012.2	4
Gambar 2. Model Pendekatan Paradigma Komunikasi Pemerintahan	21
Gambar 3. Model Kerangka Teoritis	43
Gambar 4. Model Masalah Penelitian	47
Gambar 5. Struktur Organisasi UPBJJ UT Kupang.....	73
Gambar 6. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Gambar 7. Profil Responden berdasarkan Lama Studi di Universitas Terbuka	77
Gambar 8. Profil Responden berdasarkan Fakultas	78
Gambar 9. Grafik Histogram Uji Normalitas Instrumen	81

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR LAMPIRAN

Riwayat Hidup

Surat Penelitian

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabel Analisis Deskriptif

Lampiran 3. Hasil Analisis Korelasi X1 Dan Y

Lampiran 4. Hasil Analisis Korelasi X2 dan Y

Lampiran 5. Hasil Analisis Korelasi X3 dan Y

Lampiran 6. Hasil Analisis Korelasi X4 dan Y

Lampiran 7. Hasil Analisis Korelasi Ganda

Lampiran 8. Hasil Analisis Regresi X1 dan Y

Lampiran 9. Hasil Analisis Regresi X2 dan Y

Lampiran 10. Hasil Analisis Regresi X3 dan Y

Lampiran 11. Hasil Analisis Regresi X4 dan Y

Lampiran 12. Hasil Analisis Regresi Ganda

Lampiran 13. Hasil Uji Normalitas Variabel Penelitian

Lampiran 14. Analisis Data berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Lampiran 15. Analisis Data berdasarkan Lama Studi

Lampiran 16. Analisis Data berdasarkan Fakultas Asal responden

Lampiran 17. Tabel validitas Instrumen penelitian

Lampiran 18. Matriks Perbaikan

Lampiran 19. Kartu Konsultasi Tesis

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan unsur yang paling penting dalam setiap organisasi publik. Dalam kaitan dengan hal ini maka aspek pelayanan sudah seharusnya mendapat perhatian yang utama dalam setiap organisasi publik. Pelayanan yang baik akan membuat orang yang dilayani (pelanggan) merasa puas dan memberikan penilaian yang baik pada orang atau lembaga yang melayaninya. Sebaliknya, pelayanan yang buruk akan membuat orang yang dilayani (pelanggan) memberikan penilaian yang buruk pula. Kualitas pelayanan suatu lembaga akan mendorong pelanggan untuk tetap menjalin hubungan yang erat dengan lembaga tersebut. Oleh karena itu perhatian yang penuh pada pelanggan menjadi faktor kunci keberhasilan suatu lembaga pelayanan publik, demi meningkatkan kepercayaan publik.

Sejalan dengan hal tersebut diatas maka faktor kepercayaan publik merupakan hal yang harus menjadi perhatian utama dari semua lembaga pelayanan publik. Semakin orang percaya pada lembaga pelayanan publik maka orang akan memberikan dirinya untuk dilayani. Menurut Berman (1996) dan Hardin (1998) Percaya pada institusi pemerintah dan para pejabatnya merupakan keputusan kognitif dan warga bersedia menyerahkan nasibnya kepada pemerintah berdasarkan evaluasi terhadap tindakan pemerintah selama ini (dalam Dwiyanto, 2011:366)

Salah satu cara untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat adalah dengan membangun image yang baik terhadap organisasi. Belasen dalam bukunya “The Theory and Practice Corporate Communication” (2008:27) mengatakan bahwa Pencitraan membantu organisasi untuk membedakan dirinya dari orang lain, dan identitas memungkinkan organisasi untuk mengintegrasikan dirinya dari dalam. Identitas yang kuat berkembang menjadi ideologi yang membantu menarik anggota organisasi terhadap visi organisasi. Dan untuk membangun kepercayaan dalam organisasi maka Gotsi dan Wilson (2001), mencatat karyawan memiliki peran penting dalam mempengaruhi reputasi perusahaan. Tindakan organisasi dan hasil sering menyebabkan reputasi yang bertentangan, seperti melakukan dengan baik di pasar tetapi tidak memiliki iklim kerja yang baik dan karyawan yang puas. (dalam Belasen, 2008:43)

Universitas Terbuka sebagai lembaga publik adalah lembaga penyelenggara pendidikan jarak jauh yang bertujuan:

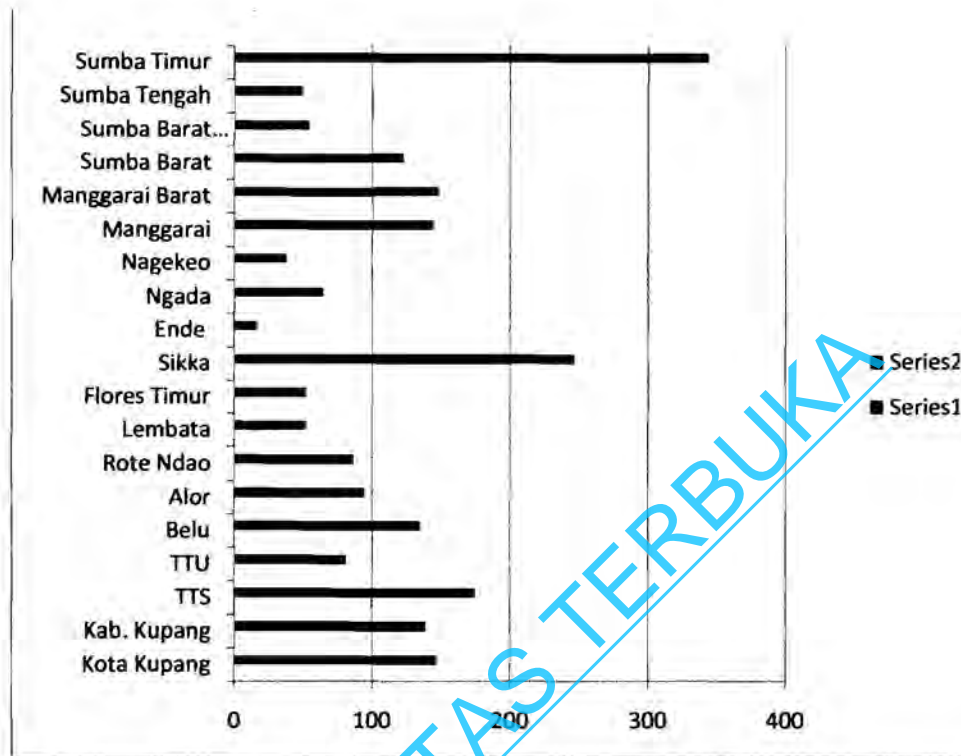
- a) Memberikan kesempatan yang luas bagi warga negara Indonesia dan warga negara asing dimana pun tempat tinggal mereka untuk memperoleh pendidikan tinggi,
- b) Memberikan layanan pendidikan tinggi bagi mereka yang karena bekerja atau karena alasan lain tidak dapat melanjutkan pendidikan di tempat perguruan tinggi tatap muka
- c) Mengembangkan program pendidikan akademik dan profesional sesuai dengan kebutuhan nyata pembangunan yang belum banyak dikembangkan oleh perguruan tinggi lain (Katalog UT 2012:1).

Untuk melaksanakan tujuan tersebut maka Universitas Terbuka membentuk unit pelaksana teknis untuk membantu kelancaran tugas - tugasnya. Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ UT) merupakan salah satu unit dari Universitas Terbuka yang tersebar di berbagai daerah di Indonesia yang bertugas memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa yang meliputi pelayanan registrasi, ujian serta layanan bantuan belajar, selain pelayanan administratif lainnya seperti ijazah dan kelulusan, alih kredit, dan sebagainya.

UPBJJ UT dianggap sebagai ujung tombak terhadap keberhasilan pelayanan di Universitas Terbuka. Oleh karena itu maka kepercayaan mahasiswa terhadap UPBJJ UT membuktikan kepercayaan mahasiswa terhadap Universitas Terbuka secara keseluruhan. Sebaliknya kegagalan UPBJJ UT dalam membangun kepercayaan publik merupakan kegagalan Universitas Terbuka secara keseluruhan.

UPBJJ UT Kupang adalah salah satu UPBJJ yang berada dan memiliki wilayah pelayanan di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Data tahun 2012.2 menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa yang teregistrasi di UPBJJ UT Kupang berjumlah 19.088 orang yang terdiri dari 2.439 orang mahasiswa program Non Pendas (FMIPA, FISIP, FEKON, dan FKIP selain jurusan PGSD dan PGPAUD) dan 14.364 mahasiswa program Pendas (PGSD dan PG PAUD). Untuk lebih jelas dapat dilihat pada grafik berikut :

Gambar 1. Jumlah mahasiswa Program Non Pendas UPBJJ UT Kupang berdasarkan Kabupaten periode 2012.2



Sumber : UPBJJ UT Kupang, Juni 2013

Data tersebut di atas menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa tersebar secara merata di 21 kabupaten/kota dengan terbanyak di kabupaten Sumba Timur dan Sikka dengan jumlah mahasiswa 242 untuk kabupaten Sikka dan Kabupaten Sumba Timur 344 orang.

Walaupun demikian bila dibandingkan dengan data pada tahun sebelumnya maka terjadi penurunan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun. Data berikut adalah jumlah mahasiswa yang tidak melakukan registrasi sejak masa registrasi 2010.1.

Tabel 1. Jumlah mahasiswa yang tidak melakukan registrasi

Masa Registrasi	Jumlah mahasiswa		Jumlah	Jumlah Mahasiswa yang tidak meregistrasi	Persentasi %
	Baru	Lama			
2010.1	683	1776	2.459		
2010.2	957	1986	2.939	473	19,23
2011.1	641	2.398	3.039	541	18,44
2011.2	253	1.184	1.437	1855	61,03
2012.1	463	795	1.258	642	32,15
2012.2	1.604	835	2.439	423	33,64

Sumber : UPBJJ UT Kupang, 2012

Data tersebut diatas menunjukkan bahwa mahasiswa yang telah terdaftar di UPBJJ UT Kupang tidak semuanya melakukan registrasi pada masa ujian berikutnya dan bahkan memiliki persentasi yang cukup besar dimana berada diatas 18%. Hal ini menunjukkan bahwa setelah mengikuti kuliah di Universitas Terbuka mahasiswa cenderung untuk tidak melakukan registrasi pada masa ujian berikutnya. Hal ini disebabkan beberapa hal antara lain :

- 1) Mahasiswa kurang mendapat informasi bahkan tidak mengetahui sama sekali informasi registrasi berikutnya, karena tempat tinggal mereka banyak yang berada di daerah terpencil. Selain itu banyak mahasiswa yang tidak mengetahui persyaratan untuk melakukan registrasi ulang.

- 2) Nilai ujian mahasiswa yang terlambat dan tidak lengkap dengan berbagai alasan seperti kesalahan penulisan identitas, nilai praktek yang belum terproses dan lain sebagainya.
- 3) Cara belajar di UT yang menerapkan sistem belajar mandiri dan jarak jauh dimana mengharuskan mahasiswa untuk belajar mandiri dengan bantuan modul, terkadang mahasiswa tidak siap dan menyamakan dengan sistem pembelajaran yang konvensional
- 4) Bahan ajar (modul) yang harus di dapat secara online juga menjadi kendala tersendiri dalam pembelajaran mahasiswa
- 5) Tutorial menjadi masalah karena sistem UT yang lebih memakai nilai ujian sebagai nilai akhir menyebabkan banyak mahasiswa yang merasa mereka sudah mengikuti tutorial secara lengkap tetapi tidak membantu pada nilai akhir mereka.

Masalah – masalah di atas bila ditelusuri maka sebenarnya terdapat masalah yang paling mendasar yakni mahasiswa yang terdaftar di UPBJJ UT Kupang berasal dari masyarakat yang berada di wilayah Provinsi Nusa Tenggara Timur yang memiliki karakteristik berpulau – pulau kecil, dengan berbagai macam latar belakang. Hal ini akan berdampak pada kurangnya kesempatan mahasiswa untuk berkomunikasi atau berkonsultasi ke UPBJJ UT Kupang. Dalam tahap ini maka sudah seharusnya pengurus kelompok belajar berperan sebagai sumber informasi untuk menjadi corong penghubung antara UT, UPBJJ dan mahasiswa. Di sini dibutuhkan inisiatif dari mahasiswa untuk mendapatkan informasi secara baik dan benar. Bila hal ini tidak dilakukan maka informasi akan terputus dan terjadi

miskomunikasi yang berakibat pada mahasiswa itu sendiri. Hal inilah yang melatarbelakangi penulis untuk meneliti pengaruh komunikasi terhadap kepercayaan mahasiswa, dalam tulisan yang berjudul “ **Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Pencitraan Organisasi Publik (Studi tentang Pencitraan Mahasiswa terhadap Lembaga Publik UPBJJ UT Kupang)**”

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

1.2.1. Masalah Penelitian

Bertolak dari latar belakang di atas maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana meningkatkan citra mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang dengan memperbaiki kualitas Komunikasi Organisasi di Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ UT) Kupang !”

Pertanyaan pokok dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana citra mahasiswa terhadap Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ UT) Kupang?
2. Apakah ada pengaruh “komunikasi organisasi” terhadap pencitraan mahasiswa pada UPBJJ UT Kupang?

1.2.2. Pembatasan Masalah

Berhubung penelitian ini memiliki cakupan yang luas maka penelitian ini dibatasi pada masalah Bagaimana pengaruh “komunikasi organisasi” terhadap pencitraan mahasiswa pada Program Belajar Jarak Jauh (Studi Tentang Pencitraan Lembaga Publik UPBJJ UT Kupang? Dengan fokus utama pada Program Non Pendidikan Dasar

1.3. Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui citra mahasiswa terhadap Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ UT) Kupang
2. Mengetahui bagaimana pengaruh “komunikasi organisasi” terhadap pencitraan mahasiswa pada Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ UT) Kupang
3. Mengetahui Pengaruh Jenis Kelamin, Masa Studi dan Asal fakultas pada pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian tentang Pengaruh “Komunikasi Organisasi” terhadap Pencitraan Mahasiswa pada Program Belajar Jarak Jauh (Studi tentang Pencitraan Mahasiswa terhadap Lembaga Publik UPBJJ UT Kupang), diharapkan bermanfaat sebagai bahan informasi bagi UPBJJ UT Kupang dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan dapat juga digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian yang sama bila diperlukan.

1.5. Implikasi Penelitian

a. Implikasi teoritik

Hasil penelitian ini dapat berimplikasi bagi perkembangan teori “komunikasi organisasi” dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

b. Implikasi praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai masukan bagi Universitas Terbuka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan bagi mahasiswa

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepustakaan

2.1.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Mulyo Budi Setiawan dan Bambang Sudarsono (2007) yang berjudul “Analisis Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan terhadap Komitmen Keterhubungan (Studi pada STIE STIKUBANK Semarang).” Dengan tujuan untuk menguji pengaruh keefektifan komunikasi, kualitas layanan dan kepercayaan terhadap komitmen keterhubungan. Dinyatakan bahwa Keefektifan komunikasi adalah kemampuan perguruan tinggi dalam memberikan informasi mengenai segala sesuatu yang dibutuhkan oleh mahasiswa dengan bahasa yang sederhana dan jelas. Sedangkan kualitas layanan mempresentasikan pelayanan yang berkaitan dengan apa yang dapat diberikan oleh perguruan tinggi, misalnya memberikan sistem pelayanan yang dapat dipercaya, memberikan pelayanan yang sesuai standar pelayanan, memberikan sistem pelayanan yang tanggap dan andal, memberikan pelayanan yang simpatik, dan sebagainya. Selanjutnya kepercayaan mempresentasikan suatu kemauan atau keyakinan pada mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kinerja yang positif. Komitmen keterhubungan mempresentasikan pengembangan nilai hubungan interorganisasional dan merupakan inti kesuksesan hubungan dalam jangka panjang dan secara eksplisit maupun implisit merupakan perjanjian dari fungsi pertukaran dengan pelanggannya.

Hasil pengujian model awal yang diajukan dalam penelitian ini, berdasarkan indeks kesesuaian model ternyata secara umum menghasilkan nilai margin. Hal ini dapat disebabkan model yang dibangun belum sempurna. Oleh karena itu dilakukan perubahan model. Perubahan model dilakukan dengan merubah variabel kepercayaan dan komitmen keterhubungan menjadi variabel *observed*, sedangkan variabel keefektifan komunikasi dan kualitas layanan masih berbentuk *unobserved*. Setelah dilakukan perubahan model, didapatkan hasil model fit baik. Berdasar indeks kesesuaian model, yaitu dari nilai Chi square, GFI, TLI, RMSEA dan AGFI menunjukkan nilai di atas nilai kritis, sehingga secara umum model sudah fit. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa dari enam hipotesis yang diajukan terdapat 1 hipotesis yang tidak dapat diterima. Dari hipotesis yang tidak terbukti ini, disimpulkan bahwa untuk studi kasus pada STIE STIKUBANK, ada gap dengan penelitian sebelumnya, dimana untuk membangun kepercayaan tidak dipengaruhi secara signifikan oleh keefektifan komunikasi. Variabel yang mempunyai pengaruh terbesar terhadap komitmen keterhubungan. Dan Variabel yang mempunyai pengaruh terbesar terhadap komitmen keterhubungan dalam penelitian ini adalah kepercayaan. (Jurnal Bisnis dan Ekonomi Vol. 14 No. 1, Maret 2007)

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Hardiyansayah yang berjudul “Pengaruh Komunikator, Pesan, Media, Komunikan, dan Efek dalam proses Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik (studi tentang pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada dinas Tata Kota, Kota Palembang)” tahun 2010 disimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Tata Kota Kota

Palembang. Besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan IMB tersebut ditentukan oleh dimensi – dimensi komunikator, pesan, media, komunikasi, dan efek. Selanjutnya dikatakan bahwa dalam kegiatan pelayanan perizinan, kualitas pelayanan perizinan tergantung pada kualitas komunikator, kualitas pesan, media, komunikasi dan efek. (Hardiyansyah, 2011:238).

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Tony Sukasah (2004) yang berjudul “Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi dan Aliran Informasi dalam Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Bekasi menunjukkan bahwa 1) iklim komunikasi organisasi yang dikembangkan oleh dinas daerah berpengaruh positif terhadap pelayanan publik, 2) Aliran informasi yang dikembangkan dalam dinas daerah berpengaruh positif terhadap pelaksanaan pelayanan publik, 3) Pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan dinas daerah berpengaruh positif kepada kepuasan masyarakat. (Hardiyansyah, 2011:65).

2.1.2. Komunikasi

2.1.2.1. Konsep Komunikasi

Everett M. Rogers mengatakan komunikasi adalah proses di mana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud mempengaruhi atau mengubah tingkah laku penerima tersebut. (Suminar, 2012:1.5)

Dalam tataran teoritis komunikasi dipahami dalam dua perspektif yaitu perspektif kognitif dan perilaku. Menurut Colin Cherry dalam perspektif kognitif adalah penggunaan lambang – lambang (*Symbol*) untuk mencapai kesamaan

makna atau berbagai informasi tentang suatu obyek atau kejadian. Sedangkan dalam perspektif perilaku B.F. Skinner memandang komunikasi sebagai perilaku verbal atau simbolik dimana *sender* berusaha mendapatkan satu efek yang dikehendaki pada *receiver* (Suminar dkk, 2012:4.6).

Dalam komunikasi menurut Liliweri (2011:39-43) terdiri dari unsur – unsur yaitu pengirim/sumber, yang merupakan pemrakarsa yang ingin menyajikan pikiran dan pendapat tentang suatu peristiwa atau objek, penerima, *encoding* dan *decoding*, pesan, saluran, *noise*, *feedback*, kerangka pengalaman, konteks, dan perubahan. Selanjutnya menurut Shannon (dalam Liliweri 2011:66-67) memperkenalkan model komunikasi yang terdiri dari delapan unsur yaitu :

1. *Source* adalah sumber informasi yakni pihak yang memprakarsai atau yang menciptakan pesan, dalam komunikasi manusia yang di maksud sumber adalah orang yang memprakarsai komunikasi
2. *Message* adalah sesuatu maksud (*intentional*) yang di kirim oleh sumber kepada penerima
3. *Transmitter* adalah alat untuk menangkap sinyal
4. *Signal* adalah sesuatu yang mengalir melalui saluran
5. Saluran merupakan “tempat” lewatnya sinyal
6. *Noise* adalah gangguan yang menghambat transmisi pesan dari pengirim kepada penerima, gangguan menghambat kecepatan lajunya transmisi pesan
7. *Receiver* adalah penerima yang dalam konsepsi Shannon penerima menggunakan instrumen telepon, namun dalam komunikasi tatap muka instrumen ini yaitu telinga (suara) dan mata (gerakan)

Lasswell (Dalam Ninmo;2004:13) komunikasi dapat dipahami dengan mudah bila menjawab pertanyaan siapa?, mengatakan apa?, dengan saluran apa?, kepada siapa?, dengan akibat apa?. Selanjutnya Stanton (dalam Liliweri,2011:128) mengatakan bahwa komunikasi bertujuan untuk :

1. Mempengaruhi orang lain
2. Membangun atau mengelola relasi antar personal
3. Menemukan perbedaan jenis pengetahuan
4. Membantu orang lain
5. Bermain atau bergurau

Menurut Liliweri (2011:135) peranan komunikasi adalah:

1. Menghubungkan, bahwa komunikasi bukan merupakan koneksi yang pasif, komunikasi berperan dalam suatu “proses” yang menghubungkan fungsi beberapa bagian yang terpisah atau yang berbeda dalam suatu sistem bersama
2. Untuk menjelaskan apa yang terjadi; kita tidak dapat memahami komunikasi hanya dengan melihat apa yang kita lihat atau memahami komunikasi hanya dengan mendengar, kita akan dapat memahami komunikasi ini secara lengkap setelah mengerti penjelasan tentang hubungan antara apa yang dilihat dan didengar dengan lingkungan sekitarnya

2.1.2.2. Komunikasi dan Administrasi Publik

Menurut Young (2007) pada dasarnya komunikasi merupakan prasyarat dasar demokrasi. Dalam prakteknya komunikasi juga tidak terlepas dari bagaimana pemerintah melakukan kegiatannya, mengambil keputusan, membuat

kebijakan, membangun hubungan dengan masyarakat, media dan kelompok masyarakat. (dalam Hardiyansyah, 2011:130). Selanjutnya Head (2007) mengatakan fokus utama dari komunikasi adalah adanya informasi tentang ketersediaan dan manfaat pelayanan, akses masyarakat ke layanan, hak untuk mendapatkan pelayanan perubahan pengaturan dan berbagai hak dan kewajiban. (dalam Hardiyansyah, 2011:131)

Komunikasi merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam perumusan kebijakan publik. Menurut Edwards III implementasi kebijakan akan berhasil bila ada faktor komunikasi, sumber – sumber kecenderungan – kecenderungan atau tingkah laku – tingkah laku dan struktur birokrasi. Lebih lanjut Edwards mengatakan keempat faktor ini berpengaruh terhadap implementasi kebijakan secara simultan dan berinteraksi satu sama lain untuk membantu dan menghambat implementasi kebijakan maka pendekatan yang ideal adalah dengan cara merefleksikan kompleksitas ini dengan membahas semua faktor tersebut sekaligus (Winarno, 2011:177). Sedangkan untuk mengukur proses komunikasi kebijakan dilakukan dengan transmisi, konsistensi dan kejelasan.

2.1.2.3. Organisasi

Robbins (dalam Purwanto, 2009:1.3) mendefinisikan organisasi sebagai kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja secara terus menerus untuk mencapai suatu atau sekelompok tujuan yang telah ditetapkan

Pendapat lain menurut Richard L. Daft (2010:11) organisasi diartikan sebagai (1) entitas sosial (2) diatur oleh tujuan, (3) didesain secara sengaja berupa

sistem aktivitas yang terstruktur dan terkoordinasi, dan (4) berhubungan dengan lingkungan eksternalnya. Menurut Daft, organisasi tidak dibangun oleh seperangkat aturan dan prosedur, melainkan oleh orang serta hubungan antara mereka dengan orang lainnya. Manajer berperan sebagai posisi sentral untuk menstrukturisasi dan mengkoordinasi sumber daya organisasi guna mencapai tujuan organisasi.

Schein (dalam McAuley dkk, 2007:12) mengatakan organisasi sebagai “koordinasi yang bersifat rasional yang dilakukan oleh sejumlah orang demi mencapai sejumlah tujuan yang jelas, lewat pembagian kerja atau fungsi, dan lewat suatu hirarki otoritas dan pertanggungjawaban.” Sedangkan Menurut Parsons, organisasi berbeda dengan sistem sosial lainnya karena ia memiliki sifat formal dan berorientasi pada pencapaian suatu tujuan (dalam McAuley dkk, 2007:12). Organisasi dapat disimpulkan sebagai 1) kesatuan sosial yang dikoordinasikan, 2) memiliki tujuan yang ingin dicapai.

Dimensi organisasi terdiri dari dimensi struktural dan dimensi kontekstual. Menurut Lubis dan Husaini (2009:16) dimensi struktural menggambarkan karakteristik internal organisasi yang terdiri dari formalisasi, spesialisasi, standarisasi, sentralisasi, hirarki kekuasaan, profesionalisme, dan konfigurasi sedangkan dimensi kontekstual menggambarkan karakteristik keseluruhan organisasi dan lingkungannya seperti ukuran organisasi, teknologi organisasi dan lingkungan. Selain itu organisasi juga memiliki azas yang dapat digunakan untuk mencapai tujuannya dengan efektif dan efisien. Djatmiko dalam bukunya Perilaku Organisasi (2008:3) mengatakan azas pokok yang dapat dijadikan pedoman

adalah perumusan tujuan, pembagian tugas pekerjaan, pendelegasian kekuasaan, rentang pengawasn, tingkat pengawasan, kesatuan perintah dan tanggung jawab.

Organisasi publik harus dibedakan dari organisasi bisnis. Menurut Kusdi (2009:39) organisasi harus dibedakan antara organisasi bisnis dan organisasi publik. Alasannya, pertama, makin sering terlihat percampuran antara karakter dan bisnis pada organisasi – organisasi modern saat ini. Kedua, adanya keragaman dalam organisasi – organisasi publik itu sendiri dan ketiga, kepentingan untuk menggambarkan masa depan organisasi publik

2.1.2.4. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi menurut Joseph Devito (dalam Suminar dkk,2011:1.3) diartikan sebagai pengiriman dan penerimaan pesan dalam organisasi, baik dalam organisasi formal maupun organisasi informal. Selain itu komunikasi organisasi juga diartikan sebagai *organizational communications is the process of creating and exchanging messages within a network of interdependent relationship to cope with enviromental uncertainty* (komunikasi organisasi adalah proses menukar pesan dalam satu jaringan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah – ubah.) (Goldhaber dalam Muhammad, 2004:67)

Organisasi dapat melakukan aktivitasnya bila ada komunikasi. Dalam hal ini komunikasi menjadi urat nadi aktivitas organisasi. Menurut Uday Pareek (Suminar dkk, 2011:2.3) mengatakan tujuan dari komunikasi adalah 1) Memberikan informasi, yakni pengiriman informasi dari sumber kepada orang lain atau sekelompok orang yang dapat berupa kebijakan organisasi, peraturan, perkembangan organisasi, dan lain sebagainya. 2) Umpan balik (*feedback*)

berguna untuk mengetahui prestasi kerja karyawan dan memperoleh langkah – langkah perbaikan yang diperlukan yang diperlukan sekaligus memberikan motivasi kepada pihak organisasi untuk mengembangkan rencana – rencana yang menantang dan realistik. 3) Pengendalian, mengontrol setiap pelaksanaan program agar sesuai dengan rencana yang telah ditentukan dan untuk memenuhi sasaran yang tepat dalam pelaksanaan serta menghindari adanya kesenjangan informasi, 4) Pengaruh, yaitu bahwa komunikasi bertujuan untuk mempengaruhi orang lain. 5) Pemecahan masalah (*problem solving*) yaitu komunikasi antara pihak pimpinan dan karyawan bertujuan untuk menemukan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi, 6) Pengambilan keputusan memerlukan berbagai macam komunikasi, 7) Mempermudah perubahan, yaitu komunikasi antar karyawan dapat membantu kesulitan terhadap tindakan perbaikan dalam organisasi, 8) Pembentukan kelompok, merupakan sarana pelicin agar organisasi dapat berfungsi dengan baik, dan 9) Menjaga pintu yaitu sebagai penyaring informasi baik yang datang dari dalam ataupun dari luar organisasi.

Komunikasi dalam organisasi terjalin dalam dua bentuk yaitu komunikasi antar pribadi dan komunikasi kelompok. Sedangkan untuk melihat komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi digunakan tiga pendekatan yaitu pendekatan makro dimana organisasi dipandang sebagai suatu struktur global yang berinteraksi dalam lingkungannya, pendekatan mikro yang difokuskan pada komunikasi dalam unit dan sub unit dalam organisasi dan pendekatan individual yang berpusat pada tingkah laku individu dalam organisasi. (Muhamad, 2004:75-81)

2.1.2.5. Komunikasi Pemerintahan

Herman C.F. Strong (1960) *Government is therefore that organization in which is vested the right to exercise sovereign powers. Government in the broad sense, is something bigger than a special body of ministers a sense in which we colloquially use it today, when..government in the broader sense is charged with the maintenance of the peace and security of the state within and without* (pemerintahan sebagai organisasi yang memiliki hak untuk melaksanakan kekuasaan berdaulat atau kekuasaan tertinggi dalam arti luas merupakan sesuatu yang lebih luas daripada kementerian yang diberi tanggungjawab memelihara perdamaian dan keamanan negara). Berkaitan dengan hal ini maka dalam melaksanakan tugasnya pemerintah perlu melakukan hubungan dengan berbagai pihak baik secara internal maupun dalam hubungan dengan masyarakat maupun swasta (pengusaha). (dalam Hasan, 2010: 1.18)

Menurut Belasen (2008:85) *government is a special stakeholder for corporation because of the unavoidable interdependent and multifaceted relationships between these two parties* (pemerintah adalah pemangku kepentingan khusus karena itu tidak dapat dihindari adanya saling ketergantungan di antara mereka). Menurut Mezner & Nigh, Shaffer dan Hillman (dalam Belasen 2008:90) faktor – faktor yang mempengaruhi hubungan pemerintahan dalam organisasi adalah *size* dan industri disamping faktor pengembangan perusahaan, filsafat CEO dan sentralisasi perusahaan. Belasen lebih lanjut mengatakan bahwa ketika pemerintah menggunakan kewenangannya untuk mengimplementasikan kebijakan publik melalui proses legislasi dan regulasi maka respon utama dari perusahaan adalah adaptasi. Sedangkan ketika pemerintah mengembangkan

kebijakan publik perusahaan bertindak sebagai kelompok kepentingan dan berusaha untuk mempengaruhi pengembangan kebijakan. (2008:95).

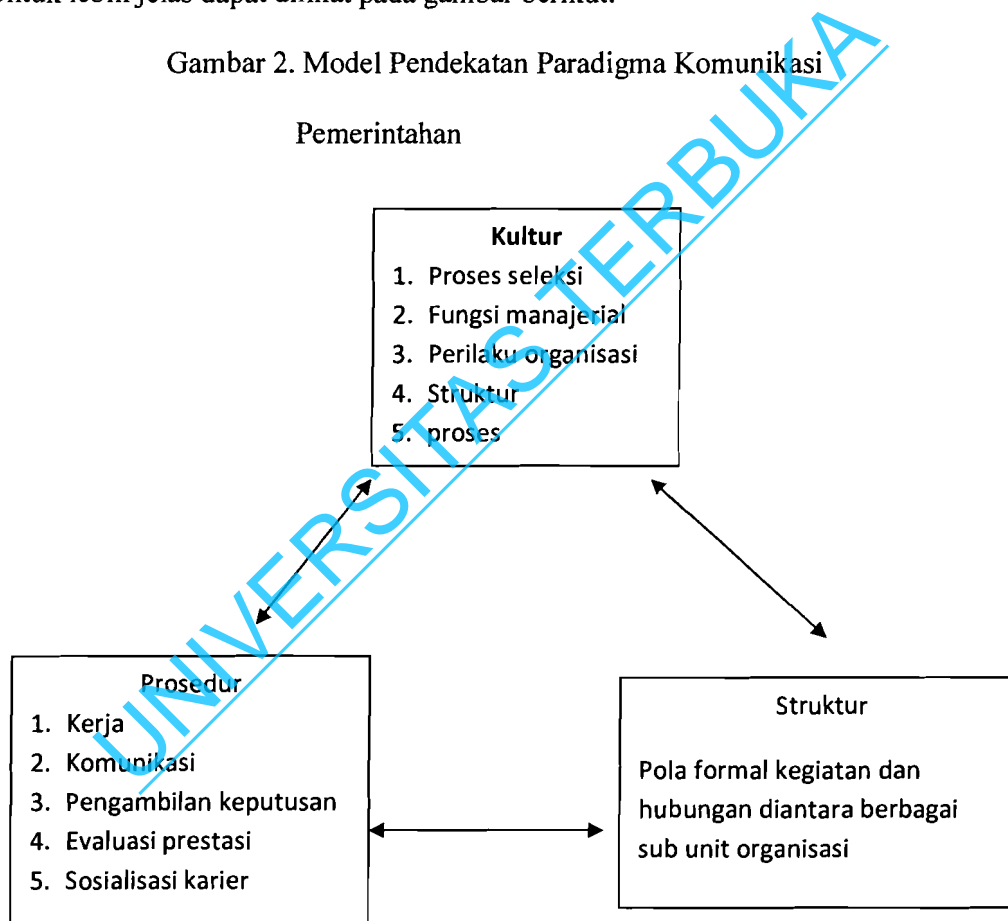
Hasan dalam bukunya “Komunikasi Pemerintahan” (2010:1.30) mengatakan bahwa komunikasi pemerintahan ibarat jiwa dalam proses berjalannya organisasi pemerintah dalam rangka memajukan kesejahteraan, mencerdaskan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan perdamaian abadi dan keadilan sosial. Lebih lanjut dikatakan bahwa pemerintah diasumsikan sebagai komunikator dan masyarakat sebagai komunikan. Namun dalam suasana tertentu bisa sebaliknya masyarakat berada pada posisi sebagai penyampai ide atau gagasan dan pemerintah berada pada posisi mencermati apa yang diinginkan masyarakat.

Lebih lanjut dikatakan bahwa berdasarkan wewenang dan posisinya dalam struktur norganisasi manajer cenderung lebih banyak memberi tahu (*telling*) bukan mendengar (*listening*), sebaliknya bawahan mungkin mengatakan kepada atasan mereka apa yang mereka harapkan di dengar dari atasan. Oleh karena itu maka Gibson (1984), komunikasi yang efektif adalah 1) mengadakan tindakan langsung, 2) Mengatur arus informasi, 3) Memanfaatkan umpan balik, 4) Penghayatan, 5) Pengulangan, 6) Mendorong saling percaya, 7) Penetapan waktu secara efektif, 8) Mendengarkan secara efektif dan 10) Memanfaatkan selentingan. (dalam Hasan, 2010:1.36)

Koontz,et.al (1996) mengatakan bahwa komunikasi pemerintahan mempunyai fungsi memadukan fungsi – fungsi manajemen yang diperlukan untuk 1) Menetapkan dan menyebarluaskan informasi, 2) Menyusun rencana untuk mencapai tujuan, 3) Mengorganisasikan SDM dan SDA dengan cara paling efektif

dan efisien, 4) Menyeleksi, mengembangkan dan menilai anggota organisasi. 5) Memimpin, mengarahkan dan memotivasi serta menciptakan iklim yang menimbulkan orang untuk memberi kontribusi. 6) mengendalikan prestasi (dalam Hasan 2010:1.37)

Selanjutnya paradigma komunikasi pemerintahan ditinjau dari sudut pandang teori dan pragmatis mencakup aspek struktural, dan aspek kultural. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber: Gibson Ivancevich dan Erliana Hasan, 2007 (dalam Hasan 2010:1.48)

Model paradigma komunikasi pemerintahan berhubungan dengan apa yang disampaikan, kepada siapa dan bagaimana penyampaiannya dan setiap arah

komunikasi pemerintahan berkaitan dengan tujuan – tujuan khusus yang memunculkan isu mengenai model pendekatan komunikasi pemerintahan. Dengan demikian maka terdapat tiga jenis aliran komunikasi pemerintahan yaitu 1) antar persona, yang berkaitan dengan kepedulian, perhatian, keramahan dan kemampuan merespons, 2) posisional, berdasarkan pada otoritas, pekerjaan kewibawaan dan status serta situasi dan kondisi, yaitu pemahaman yang cermat mengenai isu yang berkembang dan aturan hukum yang berlaku (Hasan, 2010:1.49)

Edward III (1980), mengemukakan bahwa dalam mengukur variabel keberhasilan komunikasi digunakan 3 indikator yaitu *transmission* (penyebaran), *Clarity* (kejernihan) dan *Consistency* (konsisten). (dalam Hardiyansyah, 2011:132). Informasi sudah seharusnya menyebar secara merata kepada semua orang yang terlibat dalam organisasi. Hal ini diperlukan mengingat informasi menjadi faktor yang sangat penting dalam keberhasilan organisasi. Oleh karena itu untuk mengukur informasi dalam kantor diperlukan variabel *transmission* (penyebaran). Namun demikian informasi yang tersebar harusnya dapat diterima secara utuh dan mudah dimengerti oleh semua orang yang ada dalam organisasi, dengan demikian maka faktor keutuhan informasi dan keringkasan informasi diperlukan dalam komunikasi organisasi.

Menurut G. Terry (Hasan, 2010:1.49) komunikasi yang efektif mensyaratkan adanya pendekatan faktual, namun sebelumnya perlu penguasaan situasi dan kondisi dengan menerapkan prinsip 4C yaitu *completeness* (keutuhan), *Clarity* (kejelasan), *correctness* (ketepatan) dan *conciseness* (keringkasan). Pendapat Terry ini bila dilihat memuat semua faktor yang mestinya ada dalam

setiap organisasi. Namun demikian penyebaran informasi yang merata kepada semua anggota organisasi juga sangat penting.

Dalam konteks UPBJJ UT Kupang, informan dan komunikator tidak bertemu secara langsung dan bila bertemu secara langsung pun mereka dibatasi oleh waktu, karena sistem belajar yang dilakukan secara mandiri. Pertemuan yang terbatas itu perlu dibarengi dengan penyampaian informasi yang utuh, jelas, tepat dan ringkas sehingga mudah dipahami, dan dapat diinformasikan kepada orang lain yang juga membutuhkan informasi tersebut. Dengan demikian informasi akan tersebar secara baik kepada semua mahasiswa.

1) *Completeness* (keutuhan/kelengkapan)

Completeness ; Are necessary message items present ? Hal ini dapat berarti bahwa informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kelengkapan yang baik, karena bila informasi yang dihasilkan sebagian-sebagian tentunya akan mempengaruhi dalam pengambilan keputusan atau menentukan tindakan secara keseluruhan, sehingga akan berpengaruh terhadap kemampuannya untuk mengontrol atau memecahkan suatu masalah yang terjadi dalam suatu organisasi tersebut. (<http://fairuzelsaid.wordpress.com/2010/09/05/konsep-data-informasi/> di akses pada hari Kamis 14 Maret 2013 pukul 16.00). McLeod mengatakan kelengkapan (*completeness*) dari informasi berarti informasi yang dihasilkan dan dibutuhkan oleh user harus memiliki keutuhan yang baik. ([http://library.binus.ac.id/eColls/eThesis/Bab2/2009-1-00241-KA%](http://library.binus.ac.id/eColls/eThesis/Bab2/2009-1-00241-KA%20)

20bab% 202.pdf di akses pada hari Kamis 14 Maret 2013 pukul 16.00)

2) *Claryteness* (kejelasan)

Kejelasan (*clarity*), Informasi yang jelas akan meningkatkan kesempurnaan nilai informasi. Kejelasan informasi dipengaruhi oleh bentuk dan format informasi. (<http://fairuzelsaid.wordpress.com/2010/09/05/konsep-data-informasi/>; di akses pada Hari Kamis 14 Maret 2013 pukul 16.00). Menurut Musa Hubeis dkk (2012:39) *Clarity* juga tergantung pada suara dan bahasa yang digunakan. Sedangkan menurut Cutlip dkk (dalam Ruslan 2010:122-123) dalam hal kejelasan informasi pesan harus disusun dengan kata – kata yang jelas mudah dimengerti serta memiliki pemahaman yang sama antara komunikator dan komunikan dalam hal maksud, tema, dan tujuan semua pihak.

Dalam hal komunikasi organisasi Liliweri (2004:168) mengatakan bahwa tugas – tugas yang mempunyai derajat keseragaman yang rendah biasanya juga mempunyai derajat *variability*, *specificity*, dan *clarity* yang tinggi, kedaan demikian biasanya terstruktur. Tipe pekerjaan seperti ini biasanya bersifat rutin, mudah dipahami dan tidak mendua. Akibatnya struktur tugas akan menjadi lebih menguntungkan karena pemimpin tidak perlu lagi untuk terlibat dalam mengatur kegiatan – kegiatan tersebut. Dengan kata lain apabila tugas – tugas dengan tingkat keseragaman tinggi namun dengan tingkat *variability*, *specificity* dan *clarity* yang rendah akan

sulit terstruktur karena pekerjaan – pekerjaan seperti itu tidak rutin, bersifat mendua, makin kompleks sehingga kurang menguntungkan karena pemimpin harus memainkan peranan yang lebih besar untuk memberikan bimbingan dan pengarahan terhadap aktifitas para bawahan.

3) *Correctness* (ketepatan)

Menurut Muhammad (2004:206) Ketepatan komunikasi menunjuk pada kemampuan orang untuk memproduksi atau menciptakan suatu pesan dengan tepat. Selanjutnya dikatakan bahwa istilah ketepatan digunakan untuk menguraikan tingkat persesuaian antara pesan yang diciptakan oleh si pengirim dan reproduksi si penerima pesan tersebut atau dengan kata lain tingkat persesuaian arti pesan yang dimaksudkan oleh si pengirim dengan arti yang diinterpretasi oleh si penerima. Dikatakan pula bahwa kekurangtepatan atau perbedaan arti antara yang dimaksudkan oleh si pengirim dengan interpretasi penerima dinamakan distorsi.

Menurut Pace dan Faules (2005:507) ketepatan dalam komunikasi berkenaan dengan kecermatan pesan. Profil komunikasi organisasi mengukur ketepatan pesan (*message fidelity*) dengan memberi kesempatan kepada anggota organisasi untuk mempelajari hal – hal yang tercakup dalam suatu pesan aktual yang didistribusikan kepada mereka terlebih dahulu, dan kemudian menunjukkan jumlah item yang mereka ketahui sebelum melengkapi profil komunikasi.

4) *Conciseness* (keringkasan)

Keringkasan sebuah informasi berarti informasi tersebut sudah digolongkan dan disajikan dalam yang tidak terlalu detail. Untuk mengantisipasi adanya informasi yang banyak dan mebigungkan maka informasi perlu dikemas dalam bentuk yang lebih ringkas berupa ringkasan. Namun informasi harus diperhatikan agar informasi benar dan lengkap. (<http://data-ilmu-fakta.blogspot.com/2012/10/pengertian-sistem-informasi.html> diakses hari Jumat, 15 Maret 2013 pukul 14.00)

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hardiyansyah (2011) mengindikasikan bahwa kelengkapan pesan, kejelasan pesan, keakuratan pesan dan kemasan pesan yang digunakan untuk mengukur kualitas pesan menyimpulkan bahwa faktor – faktor tersebut memiliki hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pesan. Pesan sendiri merupakan syarat utama dari sebuah komunikasi dan menurut Dwiyanto (2011;365) dengan strategi komunikasi yang efektif persepsi yang positif terhadap kinerja pemerintah dapat di bentuk. Warga cenderung memiliki kepercayaan tinggi terhadap pemerintah ketika pemerintah mampu memenuhi kepentingan barang dan jasanya

2.1.3. **Image atau Citra**

Collins English Dictionary mengatakan citra atau image adalah suatu gambaran tentang mental; ide yang dihasilkan oleh imajinasi atau kepribadian yang ditunjukkan kepada publik oleh seseorang, organisasi dan sebagainya. Citra biasanya dilandasi dari nilai – nilai kepercayaan yang konkritnya diberikan secara

individual dan merupakan pandangan atau persepsi. Lebih lanjut dikatakan bahwa proses akumulasi dan amanah kepercayaan yang telah diberikan oleh individu – individu tersebut akan mengalami proses cepat atau lambat untuk membentuk opini publik yang lebih luas yaitu sering dinamakan citra. (Ruslan, 2005:75 - 76)

Westcott dan Alesandri (2001) mengatakan bahwa citra perusahaan adalah bagaimana publik melihat sebuah perusahaan. Dikatakan bahwa citra adalah bagaimana publik eksternal menerima usaha komunikasi melalui sebuah organisasi dan bagaimana organisasi itu dapat dilihat sebagai pengaruh umum sebuah organisasi melalui kelompok perorangan yang sesuai dalam sebuah organisasi lingkungan eksternal. Citra adalah sesuatu yang timbul dari dalam sebuah organisasi lingkungan eksternal dan dikirim kembali ke organisasi untuk dianalisis yang mana identitas adalah diciptakan dalam sebuah organisasi (Askegaard dan Cristensen,2001).

Pencitraan berkaitan erat dengan promosi. Menurut Liliweri (2011:504) salah satu tujuan dari promosi adalah *Reinforce the brand* (memperkuat merek). Di sini promosi digunakan untuk membangun hubungan yang kuat antar pembeli/pelanggan dan produk/merek tertentu. Ini dimaksudkan agar pelanggan tetap setia membeli dan memakai produk ini. Dalam hal ini aktivitas perusahaan yang dilakukan oleh *public relation* ditujukan kepada publik untuk mendapatkan citra positif dari publik.

Menurut Frans Jefkins dan Daniel Yadin, citra (image) adalah pandangan dan kesan yang kita berikan kepada suatu obyek tertentu termasuk organisasi. Ada beberapa jenis citra yakni :

- 1) Citra bayangan (*mirror image*) adalah citra yang dianut orang dalam organisasi tentang pandangan orang luar tentang organisasi.
- 2) Citra yang berlaku (*current image*) merupakan citra yang dianut oleh pihak luar terhadap organisasi
- 3) Citra yang diharapkan (*wish image*) adalah citra yang diinginkan oleh pihak manajemen
- 4) Citra perusahaan (*corporate image*) merupakan citra dari suatu organisasi secara keseluruhan misalnya, ditentukan oleh sejarah organisasi, sejarah kepemimpinan, pelayanan produk dan kemampuan organisasi ketika menghadapi masalah sulit
- 5) Citra majemuk (*multiple image*) adalah citra yang digambarkan oleh keseluruhan orang – orang dalam organisasi misalnya, citra pihak luar terhadap organisasi cabang, dan anggota organisasi (Liliweri, 2011:663-664).

Citra merupakan penilaian yang terjadi dalam waktu yang tidak singkat. Karena itu menurut Simamora, citra adalah persepsi yang relatif konsisten dalam jangka waktu panjang. Sehingga tidak mudah untuk membentuk citra, citra sekali terbentuk akan sulit untuk mengubahnya. Citra yang dibentuk harus jelas dan memiliki keunggulan bila dibandingkan dengan pesaingnya, saat perbedaan dan keunggulan merek dihadapkan dengan merek lain (dalam Ogi Sulistian, 2011:33)

Selanjutnya Simamora mengatakan bahwa komponen citra merek (*brand image*) terdiri atas tiga bagian, yaitu:

1. Citra pembuat (*corporate image*), yaitu sekumpulan asosiasi yang dipersepsikan konsumen terhadap perusahaan yang membuat suatu barang atau jasa.
2. Citra pemakai (*user image*), yaitu sekumpulan asosiasi yang dipersepsikan konsumen terhadap pemakai yang menggunakan suatu barang atau jasa.
3. Citra produk (*product image*), yaitu sekumpulan asosiasi yang dipersepsikan konsumen terhadap suatu barang atau jasa.

Dalam konteks pelayanan UPBJJ UT Kupang pendarat Simamora ini dapat dijadikan bagian yang penting karena persepsi mahasiswa terhadap produk, pemakai dan pembuat mendorong mahasiswa untuk menyerahkan diri untuk dilayani, mau mempromosikan UPBJJ UT Kupang kepada orang lain yang pada gilirannya berdampak pada eksistensi UPBJJ UT Kupang.

Sedangkan faktor – faktor yang membentuk citra adalah :

1. Kualitas atau mutu berkaitan dengan kualitas produk barang atau jasa yang ditawarkan oleh produsen dengan merek tertentu.
2. Dapat dipercaya atau diandalkan, berkaitan dengan pendapat atau kesepakatan yang dibentuk oleh masyarakat tentang suatu produk yang dikonsumsi.
3. Kegunaan atau manfaat, yang terkait dengan fungsi dari suatu produk barang atau jasa yang bisa dimanfaatkan oleh konsumen.
4. Pelayanan, yang berkaitan dengan tugas produsen dalam melayani.

5. Resiko, berkaitan dengan besar-kecilnya akibat atau untung-rugi yang mungkin dialami oleh konsumen.
6. Harga, yang dalam hal ini berkaitan dengan tinggi-rendahnya atau banyak-sedikitnya jumlah uang yang dikeluarkan konsumen untuk mempengaruhi suatu produk, juga dapat mempengaruhi citra jangka panjang.
7. Citra yang dimiliki oleh merek itu sendiri, yaitu berupa pandangan, kesepakatan, dan informasi yang berkaitan dengan suatu merek dari produk tertentu. (Schiffman dan Kanuk, dalam Ogi Sulistian, 2011:33)

2.1.4. Konsep Kepercayaan Publik

Makmur (2009:208) mengatakan bahwa suatu organisasi yang kuat apabila terdapat kepercayaan (*trust*) dari masyarakat dan dilegitimasi melalui suatu mekanisme yang telah ditetapkan lembaga yang mendapat kewenangan atau dalam hal ini kepercayaan dari negara. Selanjutnya Makmur mengatakan bahwa untuk membangun atau memelihara kepercayaan yang dimiliki pemerintah yang diberikan oleh masyarakat kepadanya dilakukan secara terus menerus karena disadari bahwa kekuasaan yang diembannya itu merupakan bagian dari kontrak sosial melalui pemberian keyakinan kepada masyarakat untuk melakukan sesuatu sesuai harapan yang diinginkan masyarakat tersebut.

Menurut Belasen (2008:27) Citra adalah peta mental yang konstituen yang dimiliki oleh sebuah organisasi. Menyusun citra perusahaan secara efektif mengharuskan manajer komunikasi perusahaan untuk bertindak seolah-olah membentuk citra diri mereka sendiri. Belasen selanjutnya mengatakan bahwa,

ketika citra sejalan dengan identitas, sebuah organisasi di terima secara luas oleh masyarakat, tetapi juga diakui secara implisit dan eksplisit, sehingga pada dasarnya, dapat diakui sebagai sebuah organisasi. Komunikasi Korporasi Terpadu, Komunikasi pemasaran dan manajemen adalah komunikasi yang dominan antara citra merek dan identitas organisasi.

Menurut Blind (2007) dalam Dwiyanto (2011:355) konsep kepercayaan secara umum dibedakan dalam dua jenis yaitu :

1. *political trust* (kepercayaan politik) Dikatakan bahwa dalam perspektif politik, kepercayaan terjadi ketika warga menilai lembaga pemerintah dan para pemimpinnya dapat memenuhi janji, efisien, adil dan jujur. Kepercayaan publik kepada pemerintah menurutnya menunjukkan perasaan positif warga terhadap lembaga pemerintah dan para pejabatnya. Ia membedakan kepercayaan politik berdasarkan subyek yaitu kepada siapa warga menaruh kepercayaan, dan motivasi warga memercayai pemerintah dan kebijakannya. Kepercayaan secara subyek mencakup kepercayaan terhadap organisasi (*organizational political trust*) dan kepercayaan terhadap pejabatnya (*individual political trust*). Lebih lanjut menurut Blind kepercayaan publik dalam tingkat organisasional dan individual sangat tergantung pada kredibilitas dalam pengambilan kebijakan (dalam Dwiyanto,2011:358)
2. *Social trust* (kepercayaan sosial). Dalam perspektif kepercayaan sosial merujuk kepada kepercayaan warga

terhadap warga lainya dalam suatu komunitas atau masyarakat. Kepercayaan sosial memiliki kontribusi dalam pengembangan kepercayaan politik, yaitu kepercayaan terhadap warga dan kebijakannya.

Untuk mengukur kepercayaan publik menurut Montgomery, dkk dan Mayor, dkk dalam Dwiyanto (2011:368) menggunakan tiga hal yaitu kompetensi, integritas dan ketulusan. Sedangkan menurut Kim dalam Dwiyanto (2011:368) menyimpulkan bahwa kepercayaan publik setidaknya dapat diukur dari lima variabel yaitu:

1. Komitmen yang kredibel (*credible commitment*)

Hardin sebagaimana dikutip Kim (dalam Dwiyanto,2011:369) mengatakan ada dua unsur dalam komitmen yang kredibel yaitu *encapsulated interest* yaitu apa yang menjadi kepentingan warga juga menjadi kepentingan para pejabat birokrasi pemerintah atau setidaknya warga percaya bahwa tindakan pemerintah dan para pejabat selalu didasarkan pada keinginan untuk mewujudkan kebaikan bersama dan melindungi kepentingan dan harta benda warga. Unsur kedua adalah konsistensi dari tindakan pemerintah dan pejabat

2. Ketulusan/baik hati (*Benevolence*)

Keyakinan warga bahwa pemerintah dan para pejabatnya memiliki niat baik dan kepentingan yang tulus (*genuine*) terhadap kepentingan warga.

3. Kejujuran (*honesty*)

4. Kompetensi

Kepercayaan publik selalu menggambarkan penilaian warga tentang kapasitas dan kapabilitas institusi dan pejabatnya dalam menjalankan tugasnya.

5. Keadilan (*fairnes*)

Keadilan dinilai dari tindakan yang dilakukan oleh para pejabat publik pada saat melayani warga, yaitu apakah melayani secara adil berdasarkan prinsip – prinsip yang dapat di terima secara akal sehat masyarakat atau menggunakan logikanya sendiri.

2.1.5. Penilaian Kinerja

Penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*) merupakan hal yang sangat penting dalam organisasi. Menurut Nawawi (2008:235) penilaian kinerja merupakan kegiatan intervensi organisasi/perusahaan terhadap kehidupan pekerja sebagai individu yang memiliki hak – hak asasi yang dilindungi. Selanjutnya Nawawi mengatakan bahwa penilaian kinerja dapat mengandung pengertian :

- a. Penilaian kinerja adalah pendadaran (deskripsi) secara sistematis (teratur) tentang relevansi antara tugas – tugas yang diberikan dengan pelaksanaannya oleh seorang pekerja

- b. Penilaian kinerja adalah usaha mengidentifikasi, mengukur (menilai) dan mengelola (manajemen) pekerjaan yang dilakukan oleh para pekerja (SDM) dilingkungan suatu organisasi/perusahaan.
- c. Penilaian kinerja adalah kegiatan mengidentifikasi pelaksanaan pekerjaannya dengan menilai aspek – aspeknya, yang difokuskan pada pekerjaan yang berpengaruh pada kesuksesan organisasi/perusahaan
- d. Penilaian kinerja adalah kegiatan pengukuran (*measurement*) sebagai usaha menetapkan keputusan tentang sukses atau gagal dalam melaksanakan pekerjaan oleh seorang pekerja

Penilaian kinerja penting untuk dilakukan dalam suatu organisasi/perusahaan. Menurut Stagian (2003:223) penilaian kerja berperan untuk :

- 1) Bagi para pegawai penilaian tersebut berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan dan potensi yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan kariernya
- 2) Bagi organisasi, hasil penilaian prestasi kerja para pegawai sangat penting arti dan perannya dalam pengambilan keputusan tentang berbagai hal seperti identifikasi program pendidikan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi, program pengenalan,

penempatan, promosi, sistem imbalan, dan berbagai aspek lain dari keseluruhan proses manajemen sumber daya secara efektif

Tujuan dari penilaian kinerja adalah :

a. Tujuan umum ;

- 1) Penilaian kinerja bertujuan untuk memperbaiki pelaksanaan pekerjaan para pekerja, dengan memberikan bantuan agar setiap pekerjaan mewujudkan dan mempergunakan potensi yang dimiliki secara maksimal dalam melaksanakan pekerjaan masing – masing
- 2) Penilaian kinerja bertujuan untuk menghimpun dan mempersiapkan informasi bagi pekerja dan para manajer dalam membuat keputusan yang dapat dilaksanakan sesuai dengan bisnis organisasi/perusahaan di mana tempatnya bekerja
- 3) Menyusun inventarisasi SDM dilingkungan organisasi/perusahaan yang dapat digunakan dalam mendesain hubungan antara atasan dan bawahan guna mewujudkan saling pengertian dan penghargaan dalam rangka mengembangkan keseimbangan antara keinginan pekerja secara individual dengan sasaran organisasi/perusahaan
- 4) Penilaian kinerja bertujuan meningkatkan motivasi kerja, yang berpengaruh pada prestasi para pekerja dalam melaksanakan tugas – tugasnya

b. Tujuan khusus

- 1) Penilaian kinerja merupakan kegiatan yang hasilnya dapat dijadikan dasar dalam melakukan promosi, menghentikan

- pelaksanaan pekerjaan yang keliru, meningkatkan disiplin sebagai kepentingan bersama, menetapkan pemberian penghargaan/balas jasa, dan merupakan ukuran dalam mengurangi dan menambah pekerja melalui perencanaan SDM
- 2) Penilaian kinerja menghasilkan informasi yang dapat digunakan sebagai kriteria dalam membuat tes (*test*) yang validitasnya tinggi
 - 3) Penilaian kinerja menghasilkan informasi sebagai umpan balik (*feed back*) bagi pekerja dalam meningkatkan efisiensi kerjanya dengan memperbaiki kekurangan atau kekeliruan dalam melaksanakan pekerjaan
 - 4) Penilaian kinerja berisi informasi yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pekerja dalam meningkatkan prestasi kerjanya, baik yang berkenaan dengan pengetahuan dan keterampilan/keahlian dalam bekerja, maupun yang menyentuh sikap terhadap pekerjaannya
 - 5) Penilaian kerja memberikan informasi tentang spesifikasi jabatan, baik menurut pembedangannya, maupun berdasarkan penjenjangannya dalam struktur organisasi/perusahaan
 - 6) Penilaian kinerja yang harus dilaksanakan oleh manajer atau supervisor dengan atau tanpa kerja sama petugas manajemen SDM terhadap bawahannya, akan meningkatkan komunikasi sebagai usaha mewujudkan hubungan manusiawi yang harmonis antar atasan dan bawahan (Nawawi 2008:248-251)

Penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*) merupakan hal yang sangat penting mengingat bahwa dalam kehidupan organisasi setiap orang sebagai sumber daya manusia dalam organisasi ingin mendapatkan penghargaan dan perlakuan yang adil dari pemimpin organisasi yang bersangkutan (Notoamodjo,2009:133). Menurutnya manfaat penilaian prestasi kerja dalam suatu organisasi adalah :

1. Peningkatan prestasi kerja
2. Kesempatan kerja yang adil
3. Kebutuhan – kebutuhan pelatihan pengembangan
4. Penyesuaian kompensasi
5. Keputusan – keputusan promosi dan demosi
6. Kesalahan – kesalahan desain pekerjaan
7. Penyimpangan – penyimpangan proses rekrutmen dan seleksi

(Notoamodjo,2009:134)

Metode yang digunakan dalam penilaian menurut Notoamodjo (2009 :136) adalah :

- a. Metode penilaian prestasi kerja berorientasi masa lalu
 - 1) *Rating scale*
 - 2) *Cheklis*
 - 3) Metode peristiwa kritis
 - 4) Metode peninjauan lapangan
 - 5) Tes prestasi kerja

- b. Metode penilaian prestasi kerja dimasa yang akan datang
 - 1) Penilaian diri (*self appriasals*)
 - 2) Pendekatan '*management by objective*' (MBO)
 - 3) Penilaian psikologis
 - 4) Teknik pusat penilaian

Selain itu menurut Nawawi (2008:256) syarat melakukan penilaian adalah persyaratan ilmiah yang meliputi relevansi, sensitivitas dan reliabilitas serta persyaratan operasional yang meliputi akseptabel, dan praktis.

2.1.6. Kualitas Layanan

Carl Sewel dan Paul B. Brown (1992:33) mengatakan bahwa bersikap ramah kepada tamu hanyalah merupakan 20% dari pelayanan pelanggan yang baik. Bagian yang lebih penting adalah merancang sistem yang memungkinkan kita melakukan pekerjaan dengan lebih baik tanpa mengulang. Senyuman yang paling manis di dunia tak akan membantu kalau produk atau pelayanan kita tidak memenuhi keinginan pelanggan

Layanan pelanggan sendiri bermakna ;

- 1) Segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan, dan untuk menindaklanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan
- 2) Ketepatan waktu dan reliabilitas penyampaian produk dan jasa kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka
- 3) Serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis yang terpadu untuk menyampaikan produk – produk dan jasa – jasa

perusahaan tersebut sedemikian rupa sehingga dipersepsikan memuaskan oleh pelanggan dan yang merealisasikan pencapaian tujuan – tujuan perusahaan

- 4) Penyampaian produk dan jasa yang dipesan pelanggan secara tepat waktu dan akurat dengan tindak lanjut dan tanggapan keterangan yang akurat, termasuk pengiriman tagihan secara tepat waktu (Arief, 2007:180)

Sinambela (2005) mengatakan pelayanan publik sebagai sebuah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (dalam Pasolong 2010:199). Sedangkan menurut Kurniawan (2005) pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan. (dalam Pasolong 2010:199)

Zeithaml dkk (2006:116-117) mengatakan ada lima dimensi utama untuk mengukur kualitas jasa yang disebut SERVQUAL meliputi:

1. *Reliability* : *ability to perform the promised service dependably and accurately*, (berkaitan dengan kemampuan memberikan layanan yang akurat)
2. *Responsiveness* : *willingness to help customers and provide prompt service*, (kesediaan dan kemampuan karyawan

untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka)

3. *Assurance* : *employess knowledge and courtesy and their ability to inspire trust and confidence* (menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan menciptakan rasa aman bagi pelanggannya)
4. *Empathy* : *caring individualized attention given to customers* (memahami masalah pelanggan dan memiliki jam operasi yang sama)
5. *Tangibles* : *apperance of physical facilities, equipment, personel, and writttenmaterials*, (berkaitan dengan fasilitas fisik)

Menurut Selim dan Woodward (Pasolong 2010:207) indikator pelayanan publik adalah :

1. *Economy* atau ekonomis yaitu penggunaan sumber daya yang sedikit mungkin dalam proses pelayanan publik
2. *Efficiency* atau efisien yaitu menunjukkan perbandingan hasil yang dicapai dengan pengeluaran
3. *Effectiveness* atau efektivitas yaitu menunjukasn perbandingan hasil yang seharusnya dengan hasil yang dicapai
4. *Equity* atau keadilan yaitu menunjukkan tingkat keadilan potensial dari kebijakan yang dihasilkan

Kualitas menurut Tjiptono, dalam Pasolong (2010:210) adalah 1). kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan 2). kecocokan untuk pemakaian 3). perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan 4). bebas dari kerusakan 5). pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat 6). melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas prima menurut Sinambela (Pasolong,2010:211) tercermin dari : 1).transparansi 2). akuntabilitas 3). kondisional 4). partisipatif 5). kesamaan hak dan 6). keseimbangan hak dan kewajiban.

Menurut Kepmen PAN Nomor 81 tahun 1993 kriteria penilaian kualitas adalah:

1. Kriteria kualitatif
 - a) Kesederhanaan,
 - b) Kejelasan dan kepastian
 - c) Keamanan
 - d) Keterbukaan
 - e) Efisiensi
 - f) Ekonomis
 - g) Keadilan

2. Kriteria kuantitatif

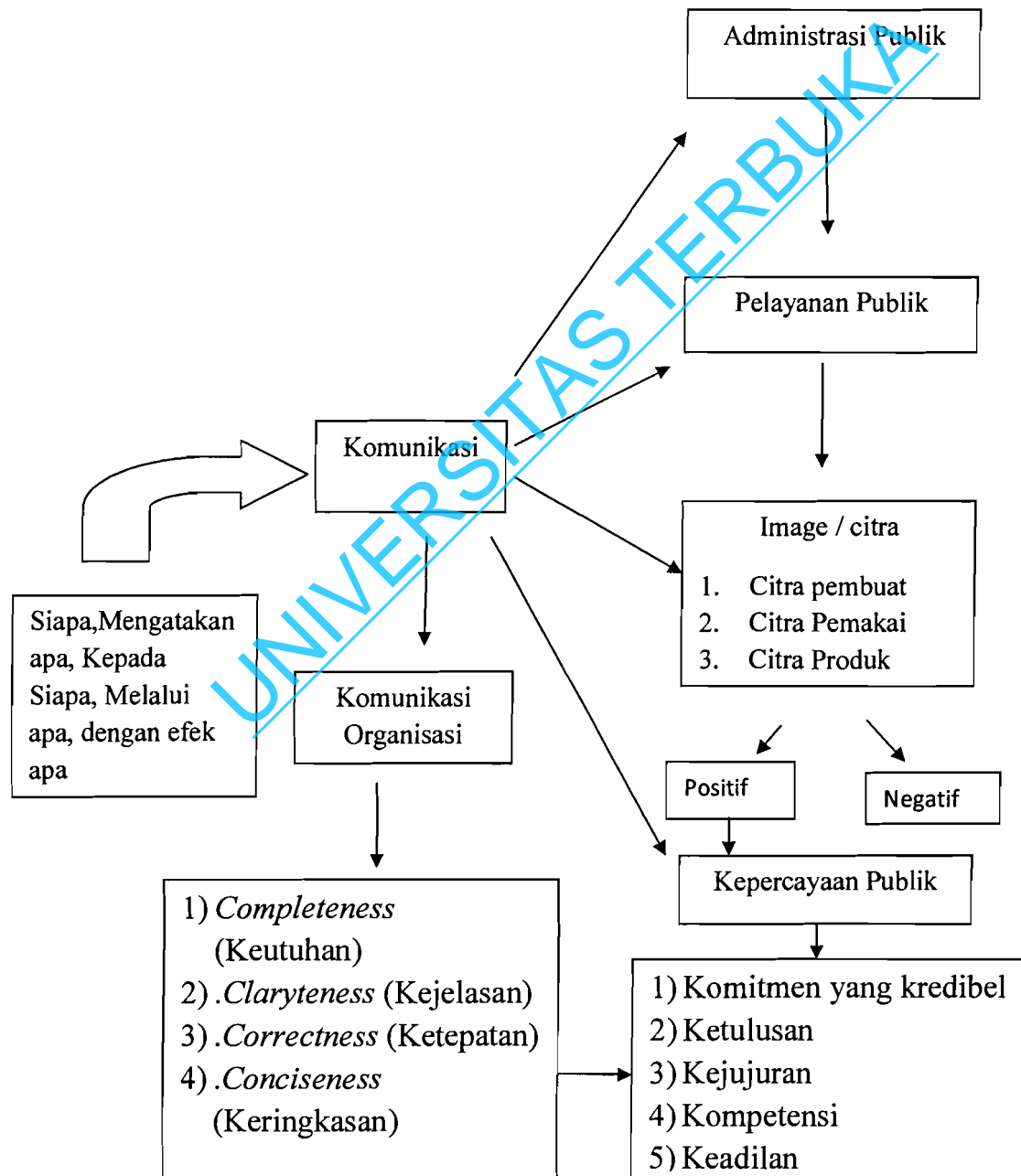
- a. Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (perhari, perbulan, atau pertahun) serta perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu, apakah menunjukkan peningkatan atau tidak
- b. Lamanya waktu pemberian pelayanan
- c. Ratio atau perbandingan antara jumlah pegawai/tenaga yang ada dengan jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja
- d. Penggunaan perangkat – perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan
- e. Frekwensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan, baik melalui media massa maupun melalui kotak saran yang disediakan
- f. Penilaian fisik lain, misalnya kebersihan dan kesejukan (Pasolong,2010:213)

Albert Hirschman dan Jones (1994) menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan apabila ada mekanisme “*exit*” dan “*voice*” . ‘*Exit*’ berarti bahwa jika pelayanan publik tidak berkualitas maka konsumen atau klien harus memiliki kesempatan untuk memilih lembaga penyelenggara pelayanan publik yang lain yang disukainya. Sedangkan ‘*Voice*’ berarti adanya kesempatan untuk mengungkapkan ketidakpuasan kepada lembaga penyelenggara pelayanan publik. Mekanisme ‘*exit*’ terhambat oleh beberapa faktor seperti kekuatan pemaksa dari negara, tidak adanya lembaga penyelenggara pelayanan

publik alternatif. Sedangkan mekanisme ‘voice’ biasanya tidak efektif karena pengetahuan dan kepercayaan terhadap mekanisme yang ada dan aksesibilitas serta biaya untuk mempergunakan mekanisme tersebut. (dalam Ratmikto dan Winarsih, 2010:71)

2.1.7. Model Kerangka Teoritis

Gambar 3. Model Kerangka Teoritis



Secara sederhana Harold D. Laswel mengatakan bahwa komunikasi dapat diartikan sebagai siapa mengatakan apa melalui saluran apa dan dengan efek apa (Muhamad,2004). Sedangkan dalam kaitan dengan administrasi publik maka menurut Young komunikasi dipandang sebagai prasyarat dasar demokrasi. Dalam prakteknya, Young lebih lanjut mengatakan komunikasi tidak terlepas dari bagaimana pemerintah melakukan kegiatannya, mengambil keputusan, membuat kebijakan, membangun hubungan dengan media, dan kelompok masyarakat. (dalam Hardiyansah,2011:130). Selanjut Head menjelaskan bahwa fokus utama dari komunikasi adalah adanya informasi tentang ketersediaan dan manfaat pelayanan, akses masyarakat ke layanan, hak untuk mendapatkan pelayanan, perubahan pengaturan dan berbagai hak dan kewajiban. (Hardiyansah,2011:131). Dengan demikian komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam pelaksanaan kebijakan publik.

George Edwad III mengatakan Komunikasi merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan implementasi kebijakan selain faktor disposisi, sumber daya dan struktur birokrasi (Hardiyansyah,2011:132). Kebijakan publik disini menyangkut apa saja yang dibuat oleh pemerintah termasuk didalamnya kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan yang dilakukan oleh organisasi publik.

Dalam hal organisasi publik Koontz,et.al (1996) dalam Hasan (2010:1.37) mengatakan bahwa komunikasi pemerintahan mempunyai fungsi memadukan fungsi – fungsi manajemen yang diperlukan untuk 1) Menetapkan dan menyebarluaskan informasi, 2) Menyusun rencana untuk mencapai tujuan, 3) Mengorganisasikan SDM dan SDA dengan cara paling efektif dan efisien, 4)

Menyeleksi, mengembangkan dan menilai anggota organisasi. 5) Memimpin, mengarahkan dan memotivasi serta menciptakan iklim yang menimbulkan orang untuk memberi kontribusi. dan 6) mengendalikan prestasi yang pada gilirannya memberikan citra yang baik bagi organisasi publik.

Menurut Belasen (2008:27) Citra adalah peta mental yang konstituen yang dimiliki oleh sebuah organisasi. Menyusun citra perusahaan secara efektif mengharuskan manajer komunikasi perusahaan untuk bertindak seolah-olah membentuk citra diri mereka sendiri. Belasen selanjutnya mengatakan bahwa, ketika citra sejalan dengan identitas, sebuah organisasi diterima secara luas oleh masyarakat, tetapi juga diakui secara implisit dan eksplisit, sehingga, pada dasarnya, dapat diakui sebagai sebuah organisasi. Komunikasi Korporasi Terpadu. Komunikasi pemasaran dan manajemen adalah komunikasi yang dominan antara citra merek dan identitas organisasi. Apabila imagenya negatif, publik akan meninggalkan organisasi sebaliknya ketika imagenya positif akan membuat publik percaya dan menyerahkan diri untuk di atur oleh organisasi

Menurut G. Terry untuk mencapai komunikasi yang efektif maka perlu diterapkan model 4C yaitu *Completeness* (keutuhan), *Clarity* (kejelasan), *Correctness* (ketepatan) dan *Conciseness* (keringkasan). Dengan strategi komunikasi yang efektif persepsi yang positif terhadap kinerja pemerintah dapat dibentuk. Dengan kata lain komunikasi yang efektif memberikan image yang baik demi terciptanya kepercayaan pelanggan. S.E.Kim (dalam Dwiyanto, 2011:368-369) kepercayaan publik dapat diukur dengan komitmen yang kredibel, ketulusan, kejujuran, kompetensi dan keadilan

2.1.8. Model Masalah Penelitian

Faktor komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam pelayanan publik yang merupakan tugas administrasi publik. Hal ini tidak lepas dari peran komunikasi yang diibaratkan sebagai oksigen bagi kehidupan manusia dalam sebuah organisasi. Melalui komunikasi akan timbul partisipasi anggota – anggota organisasi yang pada gilirannya partisipasi individu itu akan melahirkan kerja sama dalam mewujudkan tujuan organisasi. (Suminar dkk, 2011:2.9).

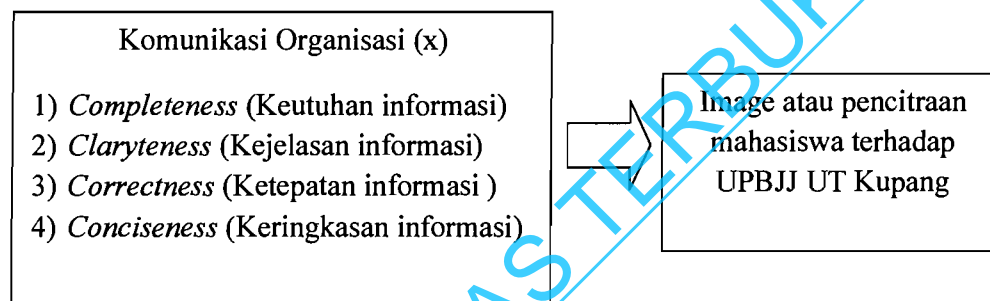
Komunikasi pemerintahan berhubungan dengan apa yang disampaikan, kepada siapa dan bagaimana penyampaiannya. Dalam penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel dan sangat relevan dengan kondisi pemerintahan saat ini maka diperlukan adanya pendekatan faktual yang merupakan syarat komunikasi yang efektif. Menurut G. Terry untuk mencapai komunikasi yang efektif maka perlu diterapkan model 4C yaitu *Completeness* (keutuhan), *Clarity* (kejelasan), *Correctness* (ketepatan) dan *Conciseness* (keringkasan).

Menurut Dwiyanto (2011:365) Komunikasi yang tepat dan efektif menyebabkan persepsi yang positif terhadap kinerja pemerintah. Warga cenderung memiliki kepercayaan yang tinggi ketika mereka menilai pemerintah mampu mencukupi kebutuhan barang dan jasanya. M.Wayne de Lozier (1975:44) mengatakan citra akan mampu terlihat atau terbentuk melalui strategi komunikasi yang tepat. Proses pembentukan citra dimulai dari penerimaan secara fisik (panca indra) masuk ke saringan perhatian (*attention filter*) dan dari situ menghasilkan pesan yang dapat dimengerti atau dilihat (*perceived message*), yang kemudian

berubah menjadi persepsi dan akhirnya citra. Menurut Simamora citra terdiri dari citra pembuat, citra pemakai dan citra produk (Ogi Sulistian,2011:33). Sedangkan S.E.Kim (dalam Dwiyanto, 2011:368-369) kepercayaan publik dapat di ukur dengan komitmen yang kredibel, ketulusan, kejujuran, kompetensi dan keadilan.

Berdasarkan uraian di atas maka, model masalah penelitian ini dapat di lihat pada gambar berikut :

Gambar 4. Model Masalah Penelitian



2.2. Hipotesis

2.2.1. Hipotesis Kerja

- a) Ada pengaruh keutuhan informasi terhadap pencitraan mahasiswa pada Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ – UT) Kupang
- b) Ada pengaruh kejelasan informasi terhadap pencitraan mahasiswa pada Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ – UT) Kupang
- c) Ada pengaruh ketepatan informasi terhadap pencitraan mahasiswa pada Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ – UT) Kupang

- d) Ada pengaruh keringkasan informasi terhadap pencitraan mahasiswa pada Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ – UT) Kupang
- e) Ada pengaruh yang simultan antara keutuhan, kejelasan, ketepatan dan keringkasan informasi terhadap pencitraan informasi pada Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ – UT) Kupang

2.2.2. Hipotesis Nol

- a) Tidak ada pengaruh keutuhan informasi terhadap pencitraan mahasiswa pada Unit Pelaksana Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ – UT) Kupang
- b) Tidak ada pengaruh kejelasan informasi terhadap pencitraan mahasiswa pada Unit Pelaksana Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ – UT) Kupang
- c) Tidak ada pengaruh ketepatan informasi terhadap pencitraan mahasiswa pada Unit Pelaksana Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ – UT) Kupang
- d) Tidak ada pengaruh keringkasan informasi terhadap pencitraan mahasiswa pada Unit Pelaksana Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ – UT) Kupang
- e) Tidak ada pengaruh yang simultan antara keutuhan, kejelasan, ketepatan dan keringkasan informasi terhadap pencitraan informasi pada Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ – UT) Kupang

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian eksplanatif yaitu penelitian untuk menganalisis pengaruh “komunikasi organisasi” terhadap pencitraan mahasiswa pada Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ - UT) Kupang. Alasannya adalah bahwa tenaga kependidikan UPBJJ UT Kupang menjalankan tugas pelayanan yang berhubungan dengan komunikasi yang mendorong kepercayaan mahasiswa terhadap UT dan memberikan akses kepada peneliti untuk mendapatkan data dan informasi.

3.2. Wilayah Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ – UT) Kupang

3.3. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 3 (tiga) bulan terhitung tanggal 1 April 2013 sampai dengan 30 Juni 2013

3.4. Variabel Penelitian

3.4.1. Variabel Penelitian (Y) : pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang

- Definisi Operasional Variabel

Yang dimaksud dengan pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang dalam penelitian ini adalah penilaian yang diberikan oleh mahasiswa terhadap pelayanan yang dilakukan oleh UPBJJ UT Kupang

- Indikator Variabel
 - a. Citra dari mahasiswa sebagai orang yang dilayani oleh UPBJJ UT Kupang
 - b. Citra dari mahasiswa sebagai teman bagi mahasiswa lain yang dilayani UPBJJ UT Kupang
 - c. Citra dari mahasiswa sebagai produk yang dihasilkan UPBJJ UT Kupang
- Klasifikasi
 - a. Citra dari mahasiswa sebagai orang yang dilayani oleh UPBJJ UT Kupang
 - Sangat baik
 - Baik
 - Kurang baik
 - Tidak baik
 - Sangat tidak baik
 - b. Citra dari mahasiswa sebagai teman bagi mahasiswa lain yang dilayani UPBJJ UT Kupang
 - Sangat baik
 - Baik
 - Kurang baik
 - Tidak baik
 - Sangat tidak baik

c. Citra dari mahasiswa sebagai produk yang dihasilkan UPBJJ

UT Kupang

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik
- Sangat tidak baik

3.4.2. Variabel Penelitian (X_1) : Keutuhan Informasi

- Definisi Operasional Variabel

Yang dimaksud dengan keutuhan informasi dalam penelitian ini adalah informasi yang lengkap dan merata kepada semua mahasiswa tanpa membedakan status yang dimiliki oleh setiap mahasiswa yang di ukur dengan kelengkapan informasi dan kesesuaian informasi

- Indikator Variabel

a. Kelengkapan informasi

b. Kesesuaian informasi antara staf UPBJJ UT Kupang dengan mahasiswa mengenai registrasi, ujian dan tutorial

- Klasifikasi

a. Kelengkapan informasi

- Sangat Lengkap
- Lengkap
- Kurang lengkap
- Tidak lengkap
- Sangat Tidak lengkap

b. Kesesuaian informasi antara staf UPBJJ UT Kupang dengan mahasiswa mengenai registrasi, ujian dan tutorial

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai
- Sangat tidak sesuai

3.4.3. Variabel Penelitian (X_2) : Kejelasan Informasi

- Definisi Operasional Variabel

Yang dimaksud dengan kejelasan informasi dalam penelitian ini adalah informasi yang dapat dipahami oleh semua mahasiswa secara terinci yang di ukur dengan bahasa yang digunakan dan ketuntasan tujuan yang disampaikan.

- Indikator Variabel

a. Bahasa yang digunakan dalam menyampaikan pesan

b. Ketuntasan dalam menyampaikan tujuan informasi mengenai registrasi, ujian dan tutorial pada mahasiswa

- Klasifikasi

a. Bahasa yang digunakan dalam menyampaikan pesan

- Sangat mudah dimengerti
- Mudah dimengerti
- Kurang dimengerti
- Tidak mudah dimengerti
- Sangat tidak mudah dimengerti

b. Ketuntasan dalam menyampaikan tujuan informasi mengenai registrasi, ujian dan tutorial pada mahasiswa

- Sangat tuntas
- Tuntas
- Kurang tuntas
- Tidak tuntas
- Sangat tidak tuntas

3.4.4. Variabel Penelitian (X_3) : Ketepatan informasi

- Definisi Operasional Variabel

Yang dimaksud dengan ketepatan informasi dalam penelitian ini adalah kesesuaian informasi yang disampaikan dengan standar informasi yang ditetapkan yang di ukur dengan waktu penyampaian informasi yang menggambarkan apa yang sementara terjadi dan ketepatan media komunikasi yang digunakan.

- Indikator Variabel

- a. Waktu penyampaian informasi
- b. Ketepatan media komunikasi yang digunakan

- Klasifikasi

- a. Waktu penyampaian informasi

- Sangat tepat waktu
- Tepat waktu
- Kurang tepat waktu
- Tidak tepat waktu
- Sangat tidak tepat waktu

b. Ketepatan media komunikasi yang digunakan

- Sangat tepat
- Tepat
- Kurang tepat
- Tidak tepat
- Sangat tidak tepat

3.4.5. Variabel Penelitian (X_4): Keringkasan informasi

- Definisi Operasional Variabel

Yang dimaksud dengan keringkasan informasi dalam penelitian ini adalah penyampaian informasi yang sederhana dan tidak berbelit – belit dan memuat informasi secara detail yang di ukur dengan tingkat kesederhanaan informasi dan tingkat kerincian pesan

- Indikator Variabel

a. Tingkat kesederhanaan informasi

b. Tingkat kerincian pesan

- Klasifikasi

a. Tingkat kesederhanaan informasi

- Sangat tinggi
- Tinggi
- Sedang
- Rendah
- Sangat rendah

b. Tingkat kerincian pesan

- Sangat tinggi
- Tinggi
- Sedang
- Rendah
- Sangat rendah

3.4.6. Operasionalisasi Variabel

Tabel 2. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Klasifikasi	Item Pertanyaan
Komunikasi Organisasi (X)	<i>Completeness</i> (Keutuhan)	1. Kelengkapan informasi	Informasi dikatakan lengkap bila disampaikan secara mendetail dan tidak dipenggal – penggal	1-29
		2. Kesesuaian informasi antara staf UPBJJ UT Kupang dengan mahasiswa mengenai registrasi, ujian dan tutorial	Informasi dikatakan sesuai bila apa yang diketahui oleh staf UPBJJ UT Kupang juga diketahui oleh mahasiswa	30-58
	<i>Clarity</i> (Kejelasan)	1. Bahasa yang digunakan dalam menyampaikan pesan	Bahasa disebut dimengerti bila menggunakan bahasa yang mudah dan tidak bermakna dua (ambigu)	59-87
		2. Ketuntasan dalam menyampaikan tujuan registrasi, ujian dan tutorial pada mahasiswa	Tuntas dalam menyampaikan tujuan bila informasi yang disampaikan tidak menimbulkan tanda tanya lagi bagi mahasiswa	88-114
	<i>Correctness</i> (Ketepatan)	1. Waktu penyampaian informasi	Waktu penyampaian informasi disebut tepat waktu bila informasi disampaikan sebelum atau dalam tenggang waktu pelaksanaan registrasi, ujian atau tutorial	115-141

		2. Media yang digunakan	Media dikatakan tepat bila informasi disampaikan dengan sarana yang tepat dan dapat diakses oleh mahasiswa	142-168
	<i>Conciseness</i> (Keringkasan)	1. Tingkat kesederhanaan informasi	Informasi dikatakan memiliki tingkat kesederhanaan tinggi bila disampaikan dengan tidak berbelit – belit dan membingungkan	169-195
		2. Tingkat kerincian pesan	Informasi dikatakan memiliki tingkat kerincian tinggi bila disampaikan secara singkat padat dan jelas	
Pencitraan Mahasiswa Terhadap UPBJJ UT Kupang (Y)	Citra mahasiswa sebagai orang yang dilayani oleh UPBJJ UT Kupang	1. Kemauan untuk dilayani 2. Kemauan untuk melakukan registrasi ulang	Citra dari mahasiswa dikatakan baik bila mahasiswa mau dan merelakan diri untuk dilayani oleh UPBJJ UT Kupang	196-197
	Citra mahasiswa sebagai teman bagi mahasiswa lain yang dilayani UPBJJ UT Kupang	1. Kemauan untuk mempromosikan UPBJJ UT Kupang kepada orang lain 2. Kemauan untuk memotivasi teman lain untuk melakukan registrasi ulang	Citra dari mahasiswa dikatakan baik bila mahasiswa mau mempromosikan UPBJJ UT Kupang dan memotivasi temannya untuk melakukan registrasi ulang	198-199
	Citra mahasiswa sebagai produk yang dihasilkan UPBJJ UT Kupang	1. Kebanggaan mahasiswa sebagai bagian dari UPBJJ UT Kupang	Citra dari mahasiswa dikatakan baik bila mahasiswa bangga sebagai bagian dari UPBJJ UT Kupang	200

3.5. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Bayley (dalam Silalahi,2010:253) mengatakan bahwa populasi adalah jumlah total dari seluruh unit atau elemen dimana peneliti tertarik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa program Non Pendas pada Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ – UT) Kupang yang berjumlah 2. 439 orang yang teregistrasi pada masa registrasi 2012.2 dibedakan berdasarkan asal kabupaten mahasiswa.

b. Sampel

b.1.Karakteristik Sampel

Sampel tersebar berdasarkan ciri – ciri populasi yang meliputi 21 kabupaten/kota yang ada di provinsi NTT

b.2.Teknik Penarikan Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah ditetapkan 10% dari jumlah kabupaten di Provinsi NTT sehingga penelitian dilakukan di 2 kabupaten yaitu Kabupaten TTS dan Kabupaten Manggarai Barat dengan pertimbangan jarak dari UPBJJ Kupang yang mempengaruhi akses informasi. Sampel diambil dengan menggunakan teknik pengambilan *Cluster Sampling* (Sampel Daerah) kemudian responden ditetapkan dengan teknik *Quota sampling* sehingga semua mahasiswa berpeluang sama untuk menjadi sampel dalam memenuhi kuota yang berjumlah 150 orang

dengan *Alpha* 5%. Tabel berikut adalah tabel kerangka penarikan sampel

Tabel 3. Kerangka Penarikan Sampel

No	Kabupaten	Populasi	Teknik penarikan sampel	Jumlah sampel	Persentase %
1.	Timor Tengah Selatan	216	<i>Quota</i>	85	40
2.	Manggarai Barat	184	<i>sampling</i>	65	36
Jumlah		400		150	37

3.6. Analisis Data

3.6.1. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data utama yang diperoleh dari responden berdasarkan wawancara dan kuesioner yang diedarkan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui dokumen – dokumen atau literatur – literatur yang berhubungan dengan variabel penelitian.

3.6.2. Sumber Data

Sumber data berasal dari responden dan data pendukung lainnya dalam UPBJJ UT Kupang

3.6.3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data penelitian, peneliti melakukan observasi dan penyusunan angket yang disebarakan kepada responden untuk diisi dan dilengkapi dengan data sekunder yang berhubungan dengan variabel penelitian

3.6.4. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini meliputi 1) *Editing* data yaitu peneliti memeriksa kembali data yang dikumpulkan untuk mengetahui apakah data yang telah dikumpulkan relevan untuk diolah. 2) *Coding* data yaitu peneliti mengklasifikasikan jawaban angket dari responden 3) *Tabulasi* data yaitu peneliti melakukan proses penyusunan dan analisis data dalam bentuk tabel

3.6.5. Teknik Analisis Data

3.6.5.1. Data Deskriptif

Untuk mengukur kualitas indikator dari variabel digunakan statistik deskriptif yang menurut Priyanto (2008) adalah menggambarkan tentang ringkasan data – data penelitian seperti mean, standar deviasi, varian, modus dan lain – lain. Rumus yang digunakan adalah :

$$I = \frac{\sum JR}{N} \times 100\%$$

Dimana

I = indikator merupakan besarnya persentasi variabel tertentu

$\sum JR$ = total skor observasi

N = Populasi

Standar : bobot ideal yang diperoleh dari perkalian N (jumlah populasi) jumlah indikator dan skala jawaban yang digunakan sebanyak 3 skala (Algifahri; 2000)

3.6.5.2. Data Korelatif

a. Analisis Korelasi Spearman rho

Koefisien korelasi Rank Spearman rho digunakan untuk mengukur korelasi atau kaitan antara dua variabel yang memiliki skala paling sedikit ordinal. (Silalahi, 2010:405) dengan rumus yang digunakan adalah:

$$r_s = 1 - \frac{6\sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

dimana

D^2 = adalah perkalian perbedaan antara dua set nilai yang diurutkan

n = adalah jumlah kasus atau sampel yang diurutkan.

Selanjutnya untuk tingkat signifikansi digunakan rumus :

$$Z = \frac{r_s}{S}$$

Dimana S adalah standar eror dari rho ($1/\sqrt{N-1}$) (Silalahi, 2010:407)

b. Analisis Korelasi Pearson Product Moment (PPM)

Teknik analisa Korelasi PPM ditujukan untuk data yang interval dan ratio dengan persyaratan tertentu. Misalnya data dipilih

secara random, datanya berdistribusi normal, dan data yang dihubungkan mempunyai pasangan yang sama sesuai dengan subjek yang sama. Kalau salah satunya tidak terpenuhi persyaratan tersebut analisa korelasi tidak dapat digunakan (Riduwan 2010:136). Rumus yang digunakan yaitu :

$$r_{xy} = \frac{n (\sum XY) - (\sum X). (\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum x)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Korelasi PPM dilambangkan dengan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga (-1 < r < +1). Apabila nilai r = -1 artinya korelasinya negatif sempurna, r = 0 tidak ada korelasi; dan r = 1 berarti korelasinya sangat kuat. Sedangkan harga r akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi Nilai r sebagai berikut :

Tabel 4. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber : Riduwan, (2011:136)

Pengujian lanjutan ialah uji signifikan yang berfungsi jika ingin mencari makna hubungan variabel X terhadap Y dengan rumus :

$$t \text{ hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{n-2^2}}$$

Dimana : t hitung = Nilai t,

r = nilai koefisien korelasi,

n = jumlah sampel

c. Analisis Korelasi sederhana

Korelasi sederhana diukur dengan menggunakan rumus:

$$t = \frac{r \sqrt{n-5}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = tingkat signifikansi

r = koefisien korelasi sederhana

n = jumlah data atau kasus

n-5 = derajat kebebasan (Sugiyono,2007)

harga t hitung dibandingkan dengan t tabel, dengan ketentuan bila t hitung lebih kecil dari t tabel, maka H0 diterima dan Ha ditolak sebaliknya bila t hitung lebih besar dari t tabel maka Ha diterima. Untuk itu digunakan pedoman yang oleh Sugiyono (dalam Priyatno,2008) memberikan pedoman interpretasi koefisien korelasi sederhana maupun parsial berikut :

Tabel 5. Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sederhana dan Parsial

Nomor	Interval koefisien	Tingkat hubungan
1	0,00 – 0,199	Sangat rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Sedang
4	0,60 – 0,799	Tinggi
5	0,80 – 1,000	Sangat tinggi

Sumber : Priyatno, 2008

d. Analisis regresi linear sederhana

Menurut Silalahi (2010:426) rumus regresi linear sederhana adalah :

$$Y = B_0 + B_1x_1$$

Dimana

Y = skor variabel dependen yang diprediksi

X = Variabel independen yang memiliki nilai tertentu

bo=y-intercept (nilai Y jika X =0 atau harga konstant

b1= slope of the line ialah angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Nilai a dan b diukur

dengan rumus :

$$a = \frac{(\sum xy) - (\sum x^2)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

e. Analisis Korelasi Parsial

Rumus yang digunakan untuk mengukur korelasi parsial adalah :

$$r_{y_{123}} = \frac{r_{12} - r_{13}r_{23}}{\sqrt{(1-r_{13}^2)} \cdot \sqrt{(1-r_{23}^2)}}$$

r_{123} = korelasi parsial antara dua variabel (X dan Y) bila variabel ketiga (Z) dikendalikan atau tetap

r_{12} = korelasi antara Y dan X

r_{13} = korelasi antara Y dan Z

r_{23} = korelasi antara X dan Z

Jika hasil dari r_{123} menunjukkan hubungan yang agak kuat ditentukan apakah koefisien korelasi parsial yang ditemukan itu signifikan atau tidak uji korelasi sederhana diuji signifikansinya dengan menggunakan rumus :

$$t = \frac{r_{yxz} \sqrt{n-3}}{\sqrt{1-r_{yxz}^2}}$$

Dimana :

α = Tingkat signifikan

r_{yxz} = Koefisien korelasi Parsial

n = Jumlah sampel (Silalahi, 2010:422)

Harga t hitung dibandingkan dengan t tabel, dengan ketentuan bila t hitung lebih kecil dari t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak sebaliknya bila t hitung lebih besar dari t tabel maka H_a diterima.

f. Analisis Regresi Linear berganda

Menurut Silalahi, (2010:431) Untuk menghitung regresi

linear berganda digunakan rumus :

$$Y = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_kx_k + e$$

Dimana:

Y = Variabel dependen

X₁X₂....x_k = variabel independen

b₀,b₁....b_k = koefisien

e = eror

g. Analisis Korelasi Ganda

Analisis Korelasi Ganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara satu variabel dan dua atau lebih variabel lainnya.

Rumus yang digunakan adalah :

$$R_{123} = \frac{\sqrt{r_{12}^2 + r_{13}^2 - 2r_{12}r_{13}r_{23}}}{1 - r_{23}^2}$$

Dimana

R atau r₁₂₃ adalah korelasi ganda antara variabel 1 dan Y dan kombinasi dari variabel 2 (X) dan 3 (Z)

R₁₂=korelasi antara variabel 1 (Y) dan 2 (X)

R₁₃=korelasi antara variabel 1 (Y) dan 3 (Z)

R₂₃=korelasi antara variabel 2 (X) dan 3 (Z) (Silalahi,2010:423)

3.6.5.3. Uji Validitas, Reliabilitas, dan Normalitas Instrumen Pengumpulan Data

a. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas intrumen diukur dengan rumus :

$$R_{11} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = jumlah butir pertanyaan

σ_b^2 = jumlah variansi butir

σ_1^2 = variansi total (Purwanto,2007)

Uji reliabilitas adalah *Crombach Alpha*. Suatu constuct dikatakan relaiabel jika memberikan nilai *Crombach Alpha* 0,7 (Sekaran, 2003 dalam Wijaya, 2011:112)

b. Uji Validitas Instrumen

Untuk menguji validitas variabel digunakan rumus :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

r =koefesien korelasi item total

n =jumlah sampel

x =skor item x

y =skor item y (Sugiyono;2007)

c. Uji Normalitas Instrumen

Semua perhitungan dalam pengelolaan dan analisis data empirik dilakukan dengan bantuan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS)

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah UPBJJ UT Kupang

Universitas Terbuka (UT) pertama kali digagas oleh Prof. S. Pramutadi yang mengusulkan perlu adanya Perguruan Tinggi Jarak Jauh (PTJJ) di Indonesia. Selanjutnya melalui beberapa pertemuan atau seminar yang disponsori oleh USAID atau Ford Foundation pada tahun 1981 bertindak selaku nara sumber waktu itu adalah Prof. Jusuf Hadi Miarso. Pertemuan demi pertemuan dilaksanakan dalam upaya mendirikan PTJJ di Indonesia dimana pada waktu itu tidak ada masterplan yang dibuat namun ada Keputusan Menteri yang dibuat pada tahun 1983 dan selaku nara sumber adalah Prof. Sigit Muryono dan Prof. Dr. Setijadi. Universitas Terbuka (UT) kemudian didirikan sebagai Perguruan Tinggi Negeri ke – 45 di Indonesia yang diresmikan pada tanggal 4 September 1984, berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 41 tahun 1984. Adapun tujuan pendirian UT adalah :

1. Memberikan kesempatan yang luas bagi warga negara Indonesia dan warga negara asing, dimana pun tempat tinggalnya, untuk memperoleh pendidikan tinggi.
2. Memberikan layanan pendidikan tinggi bagi mereka, yang karena bekerja atau karena alasan lain, tidak dapat melanjutkan pendidikannya di perguruan tinggi tatap muka.

3. Mengembangkan program pendidikan akademik dan professional sesuai dengan kebutuhan nyata pembangunan yang belum banyak dikembangkan oleh perguruan tinggi lain.

UT menerapkan sistem belajar jarak jauh dan terbuka. Istilah jarak jauh berarti pembelajaran tidak dilakukan secara tatap muka, melainkan menggunakan media, baik media cetak (modul) maupun non-cetak (audio/video, komputer/internet, siaran radio dan televisi). Makna terbuka adalah tidak ada pembatasan usia, tahun ijazah, masa belajar, waktu registrasi, dan frekuensi mengikuti ujian. Batasan yang ada hanyalah bahwa setiap mahasiswa UT harus sudah menamatkan jenjang pendidikan menengah atas (SMA atau yang sederajat)

Dalam penyelenggaraan pendidikan, UT bekerja sama dengan semua perguruan tinggi negeri/swasta serta instansi yang relevan yang ada di Indonesia. Di setiap provinsi atau kabupaten/kota yang terdapat perguruan tinggi negeri tersedia unit layanan UT yang disebut UPBJJ-UT. Perguruan tinggi negeri setempat berperan sebagai Pembina UPBJJ-UT serta membantu dalam penulisan bahan ajar, bahan ujian, pelaksanaan tutorial, praktek/pratikum dan ujian.

UPBJJ – UT Kupang merupakan salah satu dari 37 UPBJJ – UT yang ditetapkan berdasarkan SK Mendikbud No: 0389/O/1984. Tujuan penetapan UPBJJ – UT di setiap Provinsi sangat diperlukan guna memperluas jangkauan Universitas Terbuka di daerah. Sejak ditetapkannya SK Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No: 0389/O/1984, tentang Organisasi dan tata Kerja Universitas Terbuka, dimana kehadiran UPBJJ – UT untuk memperluas daya

jangkau UT ke daerah, UPBJJ – UT Kupang merupakan salah satu UPBJJ-UT yang ada sejak dari tahun 1984. Wilayah pelayanan UPBJJ-UT Kupang tersebar pada 21 Kab/Kota yang ada di propinsi Nusa Tenggara Timur.

4.1.2 Identitas

a. Identitas Umum

Nama UPBJJ : Kupang

Alamat : Jl. Pulau Indah No.6 Kelurahan Oesapa Barat
Kecamatan Kelapa Lima Kupang, NTT 85111

No. Telepon : (0380) 8553825

No. Faksimili : (0380) 8553813

Homepage dan E-Mail : ut-Kupang@upbjj.ut.ac.id

Website : www.upbjjkupang.ut.ac.id

Nomor dan Tanggal

SK Pendirian UPTTJJ/UPBJJ : SK Mendikbud No: 0443/P/1986, Tanggal
7 Juli 1986

Pejabat yang Menerbitkan SK : Menteri Pendidikan dan Kebudayaan.

- b. UPBJJ-UT Kupang melaksanakan segala kegiatan akademik (registrasi, tutorial dan ujian) di 21 ibukota kabupaten/Kota yang berada dalam wilayah Propinsi Nusa Tenggara Timur dimana terdapat setiap pengurus kelompok

belajar (Pokjar) mahasiswa UT yang membantu memfasilitasi kegiatan-kegiatan tersebut.

4.1.3 Visi, Misi, Tujuan, Dan Sasaran Serta Strategi Pencapaian UPBJJ-UT Kupang

a. Visi

Menjadi UPBJJ-UT yang berkualitas dalam bidang PTJJ untuk membantu mewujudkan Universitas terbuka sebagai salah satu institusi PTJJ unggulan di antara institusi PTJJ di Asia 2010 dan dunia 2020.

b. Misi

1. Memperluas kesempatan belajar pada jenjang pendidikan tinggi yang berkualitas bagi masyarakat di wilayah Nusa Tenggara Timur (NTT)
2. Meningkatkan efektifitas pembelajaran melalui layanan bantuan belajar.
3. Memastikan penyelenggaraan evaluasi proses dan hasil belajar dilakukan secara kredibel.
4. Meningkatkan partisipasi masyarakat pengguna dalam pendidikan berkelanjutan untuk mewujudkan masyarakat berbasis pengetahuan (*knowledge-based society*).
5. Menyebarluaskan dan berbagai informasi tentang PTJJ secara inovatif dan berkesinambungan.

6. Memperkokoh persaudaraan dan kesatuan bangsa khususnya di wilayah NTT melalui pendidikan secara luas dan merata
7. Meningkatkan pemahaman lintas budaya dan jaringan kerjasama melalui kemitraan pendidikan pada tingkat lokal dan nasional

c. Tujuan :

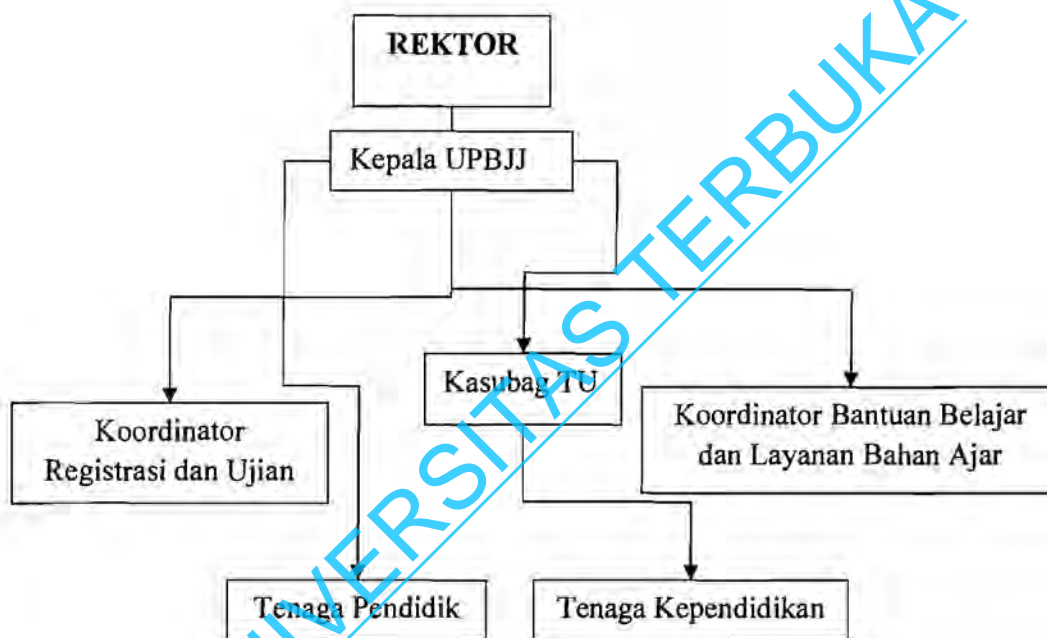
1. Secara berkesinambungan meningkatkan efektifitas sistem manajemen kualitas UT demi meningkatkan layanan registrasi, distribusi bahan ajar, bantuan belajar, evaluasi hasil belajar, administrasi kelulusan dan sertifikasi di wilayah NTT.
2. Mengembangkan kemitraan yang saling menguntungkan dengan pihak lain yang seluas-luasnya termasuk dengan pihak swasta dalam penyediaan layanan pendidikan dengan asas kesetaraan dan keadilan guna meningkatkan jangkauan dan angka partisipasi mahasiswa.
3. Memanfaatkan segala sumber daya yang tersedia secara terintegrasi, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan untuk menunjang pelaksanaan kegiatan secara efektif.
4. Memanfaatkan berbagai teknologi termasuk teknologi komunikasi dan informasi dalam penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan penyebarannya

4.1.4 Organisasi

Struktur organisasi UPBJJ-UT Kupang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 23 Tahun 2007 adalah :

Gambar 5

Struktur Organisasi UPBJJ-UT Kupang



Sumber UPBJJ UT Kupang, Juni 2013

Struktur diatas memperlihatkan bahwa kepala UPBJJ dalam melaksanakan tugasnya langsung bertanggung jawab kepada rektor. Tenaga pendidik bertanggung jawab kepada rektor melalui melalui kepala UPBJJ UT setempat, sedangkan tenaga kependidikan bertanggung jawab kepada rektor melalui kepala sub bagian tata usaha yang merupakan staf dari kepala UPBJJ UT. UPBJJ UT juga dilengkapi oleh koordinator registrasi dan ujian serta koordinator bantuan

belajar dan layanan bahan ajar yang mengkoordinir segala kegiatan yang berhubungan dengan registrasi dan ujian bagi koordinator registrasi dan ujian serta layanan bantuan belajar dan layanan bahan ajar untuk koordinator bantuan belajar dan layanan bahan ajar. Dalam kesehariannya bertanggung jawab kepada rektor melalui kepala UPBJJ UT

4.1.5 Pendidikan

a. Fakultas dan Program Studi yang ditawarkan di UPBJJ-UT Kupang

Tabel 6
Fakultas dan Program studi yang ditawarkan UPBJJ UT Kupang

Fakultas	Jurusan/Program Studi/Strata
Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA)	1. Matematika (S1) 2. Statistika (S1) 3. Biologi 4. Agribisnis Bidang Minat Penyuluhan dan komunikasi: Pertanian/Peternakan/Perikanan (S1) 5. Ilmu dan Teknologi Pangan (S1) 6. Perencanaan Wilayah dan Kota bidang minat Pengelolaan Sumber Daya Alam dan Lingkungan (S1)
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)	1. Ilmu Administrasi Negara (S1) 2. Ilmu Administrasi Niaga (S1) 3. Ilmu Pemerintahan (S1) 4. Kearsipan (D4) 5. Perpajakan (D3) 6. Ilmu Komunikasi (S1) 7. Perpustakaan (D2) 8. Sosiologi (S1) 9. Sastra Inggris Bidang Minat Penerjemah (S1)

Ekonomi (FEKON)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ekonomi Pembangunan (S1) 2. Manajemen (S1) 3. Akuntansi (S1)
Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Anak Usia Dini (S1) 2. Pendidikan Guru Sekolah Dasar (S1) 3. Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia (S1) 4. Pendidikan Bahasa Inggris (S1) 5. Pendidikan Matematika (S1) 6. Pendidikan Fisika (S1) 7. Pendidikan Biologi (S1) 8. Pendidikan Kimia (S1) 9. Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (S1) 10. Pendidikan Ekonomi (S1)
Pasca Sarjana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik (MAP) 2. Magister Manajemen (MM) 3. Magister Ilmu Kelautan Bidang Minat Manajemen Perikanan 4. Magister Pendidikan Matematika

Tabel 6 ini memberikan informasi bahwa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan merupakan fakultas yang memiliki program studi terbanyak (10 program studi) diikuti dengan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (9 program studi) sedangkan fakultas yang paling sedikit program studinya adalah Fakultas Ekonomi dengan 3 (Tiga) program studi

4.2 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 150 orang sesuai dengan rencana penelitian pada Bab III. Responden memiliki karakteristik yang

beragam yang dibedakan berdasarkan jenis kelamin, lama studi dan asal fakultas. Untuk lebih jelas penulis menjelaskan karakteristik sebagai berikut :

4. 2.1 Responden menurut jenis kelamin

Menurut jenis kelamin responden penelitian ini dilakukan dengan terhadap responden dengan rincian laki – laki berjumlah 64 orang (42,67%) dan perempuan 86 orang (57,33%). Grafik berikut memperlihatkan penyebaran responden berdasarkan jenis kelamin responden.

Gambar 6
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



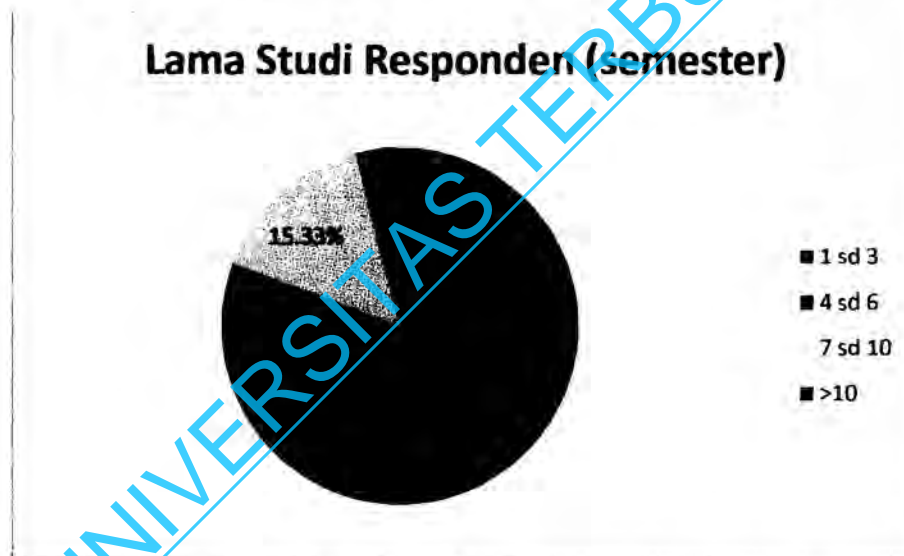
Sumber : Data sekunder diolah peneliti, Juni 2013

Data tersebut diatas menunjukkan bahwa dalam penelitian ini perempuan memiliki jumlah yang lebih banyak dari laki – laki. Perempuan dianggap mengutamakan perasaan karena cenderung menggunakan otak kiri dibandingkan dengan laki-laki yang selalu mengutamakan akal sehat karena selalu menggunakan otak kanan dalam melaksanakan pekerjaan dan pengambilan keputusan.

4.2.3 Responden Menurut Lama Studi

Lama studi seseorang sangat berpengaruh pada pencitraannya terhadap suatu lembaga pendidikan. Hal ini tidak dapat dipungkiri karena semakin lama ia berinteraksi dengan suatu lembaga semakin banyak hal yang ia ketahui terhadap lembaga tersebut. Grafik dibawah ini merupakan profil responden yang didasarkan pada lama masa studi (jumlah semester) yang telah ditempuh oleh responden di Universitas Terbuka.

Gambar 7
Profil responden berdasarkan lama studi di Universitas Terbuka



Sumber : Data sekunder diolah peneliti, Juni 2013

Data tersebut menunjukkan bahwa responden dengan masa studi satu sampai tiga semester berjumlah 20 orang (13,33%), semester empat sampai dengan semester enam berjumlah 101 orang (67,33%), semester tujuh sampai semester sepuluh 27 orang (15,33%) dan responden yang berada pada semester sepuluh keatas berjumlah 6 orang (4%). Dengan demikian maka penelitian ini didominasi oleh mahasiswa semester empat sampai semester enam yang mana

mereka telah dilayani oleh UT selama dua sampai tiga tahun. Selama masa itu sudah banyak pelayanan yang didapatkan oleh mereka.

4.2.3 Responden Menurut Fakultas Asalnya

Grafik berikut merupakan profil responden menurut fakultas asal responden

Gambar 8
Profil responden berdasarkan fakultas



Sumber : Data sekunder diolah peneliti, Juni 2013

Grafik diatas memperlihatkan bahwa responden yang dipilih terdiri dari mahasiswa pada fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan berjumlah 23 orang (15,33%), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 113 orang (75,33%), Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam 2 orang (1,33%) dan Fakultas Ekonomi berjumlah 12 orang (8%). Data tersebut menunjukan bahwa penelitian ini didominasi oleh mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

dikarenakan fakultas ini merupakan fakultas dengan jumlah mahasiswa terbanyak untuk program Non Pendidikan Dasar.

Data responden secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7
Responden menurut Jenis Kelamin, Masa Studi dan asal Fakultas

Lama Studi	Fakultas Asal								JUMLAH
	FKIP		FISIP		FEKON		FMIPA		
	L	P	L	P	L	P	L	P	
1-3	2	2	8	3	2	2			20
4-6	5	9	30	51	4	1			101
7-10	3	2	6	9	2	1			23
>10			2	3	1				6
Jumlah	10	13	46	66	9	4		2	150

Sumber : Data primer diolah penulis Juni 2013

Data pada tabel diatas memperlihatkan bahwa responden didominasi oleh mahasiswa berjenis kelamin perempuan dan lama studi didominasi oleh mahasiswa yang telah menempuh kuliah selama 4 sampai 6 semester. sedangkan fakultas didominasi oleh mahasiswa dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

4.3.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Hasil uji validitas instrumen penelitian (lihat lampiran) terhadap variabel komunikasi organisasi (X1,X2,X3,X4) dan pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang (Y) terhadap 40 orang responden dengan 200 item pertanyaan dari pengolahan data SPSS 19 yang terlihat pada tabel dengan melakukan korelasi *Pearson Product Moment* yakni membandingkan dengan nilai kritis pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n) 150, diperoleh nilai korelasi untuk setiap item ≥ 0.3 , maka dapat disimpulkan bahwa semua butir instrument tersebut valid karena itu dapat digunakan untuk pengumpulan dan pengolahan data.

4.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Hasil uji ireliabilitas instrumen secara ringkas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 8
Hasil Uji Reliabilitas Intrumen X1, X2, X3, X4 dan Y

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
X1	0,952	Reliabel
X2	0,900	Reliabel
X3	0,957	Reliabel
X4	0,941	Reliabel
Y	0,779	Reliabel

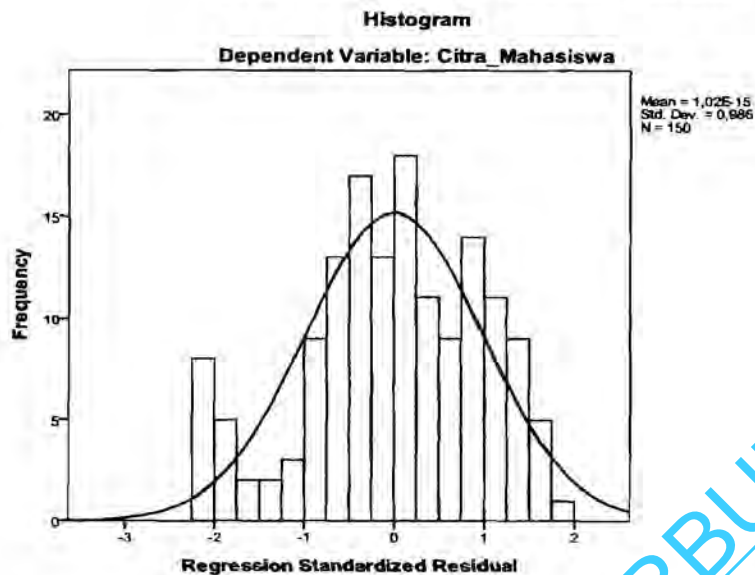
Sumber : data sekunder diolah peneliti, Juni 2013

Hasil uji reliabilitas pada variabel X1, X2, X3, X4 dan Y yang terdapat pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel X1, X2, X3, X4 dan Y tersebut adalah reliabel. Ini ditunjukkan oleh semua nilai *Alpha cronbach* lebih tinggi dari nilai R (0,666).

4.3.3. Hasil Uji Normalitas Instrumen Penelitian

Hasil Uji Normalitas Instrumen Penelitian pola distribusi mendekati normal dan karena itu dapat digunakan untuk untuk pengumpulan dan pengolahan data. Grafik pola normal menunjukkan bahwa penyebaran titik – titik berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi memenuhi syarat asumsi normalitas. Hasil uji ini dapat dilihat pada grafik Histogram berikut ini :

Gambar 9
Grafik Histogram Uji Normalitas Instrumen



Sumber: Data Primer diolah penulis, Juni 2013

4.4 Analisis Data

4.4.1 Analisis Data Deskriptif

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran tentang variabel yang diteliti melalui butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner. Berdasarkan data yang terkumpul dari 150 responden memberikan jawaban yang bervariasi pada setiap kategori jawaban. Selanjutnya hasil analisis dan capaian variabel digunakan metode Bacal (dalam Pakan, 2003:23) dengan kriteria yang digunakan adalah : 1) 80-100% : kategori sangat baik, 2) 70 – 79,99% : kategori baik, 3) 60-69,99% : kategori cukup baik, 4) 50-59,99% : kategori kurang baik, dan 5) < 50% : kategori sangat kurang baik. Berikut adalah hasil analisis statistik deskriptif.

a. Analisis pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang

Hasil analisis statistik deskriptif (Lihat lampiran 2) diketahui bahwa mean atau nilai rata – rata variabel Pencitraan Mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang berada pada kisaran 21,66% yang berarti bahwa pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang tergolong rendah yang hanya mencapai 14,44%, yang diperoleh dari perhitungan ($mean/150$) (100%) = (21,66/150) (100%) = 14,44%. Persentase ini tergolong rendah yang berarti bahwa pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang kurang baik.

Citra mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang yang diukur dengan menggunakan indikator pertama kemauan mahasiswa untuk dilayani dan melakukan registrasi ulang, indikator kedua kemauan mahasiswa UT untuk mempromosikan UPBJJ UT Kupang dan kemauan untuk memotivasi teman lain dan indikator ketiga kebanggaan sebagai mahasiswa UT. Dan dengan memperhatikan fenomena- fenomena empirik yang berkaitan dengan pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang ini maka dapat disimpulkan bahwa pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang tergolong rendah. Data menunjukkan bahwa dari 150 orang responden rata – rata atau mean adalah 21,66% dengan nilai minimum 14% dan maximum 25%.. Sedangkan standar deviasinya 3,02%.

Data ini berarti bahwa mahasiswa cenderung menilai pelayanan yang diberikan oleh yang diberikan oleh UPBJJ UT Kupang kurang memuaskan dan karena itu mereka enggan untuk mempromosikan UT kepada orang lain dan bahkan untuk memotivasi temannya untuk melakukan registrasipun rata – rata mereka kurang bersedia.

b. Analisis keutuhan informasi

Data pada lampiran 2, menunjukkan bahwa mean atau rata – rata keutuhan informasi adalah 130,1% yang didapat dari $(mean/150)(100\%) = (195,15/150)(100\%) = 130,1\%$. Hal ini mengindikasikan bahwa keutuhan informasi tergolong baik. Informasi yang diberikan oleh UPBJJ UT Kupang lengkap dan sesuai dengan apa yang diketahui oleh staf UPBJJ UT Kupang.

Dengan menggunakan indikator kelengkapan informasi dan kesesuaian informasi antara UPBJJ UT Kupang dengan mahasiswa maka dapat disimpulkan bahwa informasi yang disampaikan oleh UPBJJ UT Kupang utuh sampai ke mahasiswa. Data menunjukkan bahwa dari 150 orang responden rata – rata 195,15% dengan standar minimum 104% dan maksimal 270% sedangkan standar deviasi 31,49%. Ini berarti bahwa mahasiswa menganggap pelayanan informasi yang dilakukan oleh UPBJJ UT Kupang lengkap. Hal ini bisa dipahami karena setiap informasi yang disampaikan umumnya diberikan dalam bentuk informasi tertulis seperti surat, koran, katalog dan lain – lain yang bisa memudahkan mereka memahami isi informasi yang diberikan.

c. Analisis kejelasan informasi

Indikator bahasa yang digunakan dalam menyampaikan pesan dan ketuntasan penyampaian pesan mengindikasikan bahwa informasi yang disampaikan adalah jelas dimana rata – rata dari 150 orang responden 189,60% dengan standar minimumnya adalah 86% dan standar maksimum 325%, sedangkan standar deviasinya adalah 32,6% (lihat lampiran 2). Hal ini berarti bahwa informasi yang disampaikan oleh UPBJJ UT Kupang dipahami dengan baik. ini tidak lepas dari upaya UT Pusat yang mengembangkan berbagai media

komunikasi yang mudah diakses seperti website, televisi, radio dan lain – lain yang bisa dengan mudah diakses oleh mahasiswa kapan dan dimanapun ia berada.

Mean pada variabel kejelasan informasi bila dihitung dengan perhitungan $(\text{mean}/150)(100\%) = 126,4\%$. Ini menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan dari UPBJJ UT Kupang jelas dan mudah dipahami oleh mahasiswa.

d. Analisis Ketepatan informasi

Analisis statistik deskriptif (lihat lampiran 2) menunjukkan bahwa *mean* atau rata – rata variabel ketepatan informasi bila dibagi dengan jumlah responden yang berjumlah 150 orang didapatkan hasilnya adalah 124,9%. persentase ini menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan tepat waktu ketika mahasiswa membutuhkan informasi tersebut misalnya informasi registrasi berkisar antara jeda waktu pelaksanaan kegiatan registrasi dan menggunakan media seperti surat menyurat, media online melalui website www.ut.ac.id mudah diakses oleh mahasiswa. Data menunjukkan bahwa dari 150 orang responden yang memberikan respon mengenai waktu penyampaian informasi dan ketepatan media yang digunakan rata – rata 187,49% menyatakan tepat waktu dan menggunakan media yang dapat dimengerti dengan nilai minimumnya adalah 84% dan maksimal 275%. Standar deviasinya adalah 31,71%. Hal ini tidak lepas dari kesigapan staf UT dalam menyiapkan sarana komunikasi yang mudah diakses.

e. Analisis Keringkasan informasi

Variabel Keringkasan Informasi yang diukur dengan indikator tingkat kesederhanaan dan kerincian pesan menunjukkan data rata – rata adalah 84,27%

dengan nilai minimumnya adalah 31% dan nilai maksimumnya 130%. Keringkasan informasi bila dihitung dengan menggunakan perhitungan ($mean/150$) (100%) = 56,18 (lihat lampiran 2). Data ini menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan dari UPBJJ UT Kupang mudah dijangkau dan sederhana untuk dipahami baik yang disampaikan secara langsung maupun yang disampaikan melalui media komunikasi.

4.4.2. Analisis Korelasi

4.4.2.1. Analisis Korelasi Sederhana

a. Analisis Korelasi X1 dan Y

Hasil Uji korelasi X1 dan Y (lampiran 3) menunjukkan bahwa nilai r_{xy} sebesar 0,117 memungkinkan bahwa antara variabel Keutuhan Informasi dan Pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang memiliki hubungan. Hasil uji memperlihatkan bahwa r hitung = 0,117 sedangkan r tabel = 0,159 (lihat tabel r). Bila dilihat dari ketentuan bahwa jika r hitung > r tabel berarti terdapat hubungan yang signifikan maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel keutuhan informasi dengan Pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang. Hal ini dapat dilihat dalam hal penerapan langkah – langkah dalam penulisan laporan mahasiswa yang tidak sama antara mahasiswa yang satu dengan yang lain. Dalam kaitan dengan ini maka penyampaian informasi tentang penulisan laporan harus utuh dengan langkah – langkah yang dapat dipahami oleh semua mahasiswa.

Hubungan ini dapat diartikani bahwa indikator kelengkapan informasi dan kesesuaian informasi antara staf UPBJJ UT Kupang dengan mahasiswa yang dipakai untuk mengukur variabel X1 memiliki keterkaitan yang erat dengan pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang.

b. Analisis Korelasi X2 dan Y

Data pada lampiran 4 menunjukkan bahwa nilai r hitung 0,225 dan r tabel adalah 0,159 (lihat tabel r). Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat hubungan antara variabel Kejelasan Informasi dengan dengan Pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang. Hubungan ini bila diukur dengan menggunakan indikator bahasa yang digunakan yakni Bahasa Indonesia yang dipahami oleh semua lapisan masyarakat dan disampaikan secara tuntas kepada mahasiswa

c. Analisis Korelasi X3 dan Y

Lampiran 5 menunjukkan bahwa variabel X3 memiliki nilai r hitung sebesar 0,355 dan bila dibandingkan dengan r tabel yang bernilai 0,159 (lihat tabel r) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel ketepatan informasi (X3) dengan variabel Pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang.

d. Analisis Korelasi X4 dan Y

Data hasil uji pada lampiran 6 menunjukkan bahwa r hitung 0,203 dan r tabel 0,159.(lihat tabel r). Hal ini mengindikasikan bahwa antara variabel keringkan informasi memiliki keterkaitan dengan variabel pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang.

4.4.2.1. Analisis Korelasi Ganda

Data pada tabel lampiran 7 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang simultan antara variabel X1, X2, X3, X4 terhadap Y sebesar 0,117 untuk X1, 0,225 untuk X2 dan 0,355 untuk X3 serta 0,203 untuk X4. Hubungan ini berarti bahwa variabel Keutuhan Informasi (X1), Kejelasan Informasi (X2), Ketepatan Informasi (X3) dan Keringkasan Informasi (X4) berhubungan secara simultan dengan Pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang.

4.4.3. Analisis Regresi

4.4.3.1. Analisis Regresi Linier Sederhana Karakteristik responden terhadap Pencitraan mahasiswa

a. Pengaruh Jenis Kelamin terhadap pencitraan mahasiswa

Data pada lampiran 14 menunjukkan bahwa nilai koefisien Adjusted R Square untuk responden berjenis kelamin perempuan adalah 0,000 dan R Square 0,048 sedangkan untuk yang berjenis kelamin laki – laki adalah 0,038 dan R Square 0,034. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan memiliki citra yang lebih baik pada pelayanan yang dilakukan oleh UPBJJ UT Kupang, sedangkan laki – laki memberikan citra yang kurang baik. pencitraan ini mengindikasikan bahwa perempuan cenderung memberikan penilaian dengan menggunakan perasaan dan dengan demikian maka citra yang diberikan lebih didasari oleh perasaan dan berbeda dengan laki – laki yang mengutamakan nalar dalam bertindak.

b. Pengaruh Masa Studi terhadap pencitraan mahasiswa

Data pada lampiran 15 menunjukkan bahwa mahasiswa dengan lama studi empat sampai enam semester memiliki koefisien Adjusted R Square sebesar 0,189 sedangkan semester satu sampai tiga sebesar 0,110. Untuk mahasiswa dengan masa studi delapan sampai sepuluh semester memiliki koefisien Adjusted R Square sebesar 0,185 dan untuk mahasiswa dengan masa studi diatas sepuluh semester 0,262.

Tampilan data ini memberikan informasi bahwa mahasiswa dengan masa studi satu sampai tiga semester cenderung memberikan penilaian atau pencitraan yang lebih baik dibandingkan dengan mahasiswa yang telah menempuh lebih dari sepuluh semester. Ini dipahami bahwa semakin lama mahasiswa atau pelanggan dilayani, ia akan menemui banyak hambatan, tantangan dan juga persoalan dan bila tidak diperhatikan dengan baik oleh UPBJJ UT Kupang maka akan berakibat pada pencitraannya yang kurang baik.

c. Pengaruh Asal Fakultas terhadap pencitraan mahasiswa

Nilai Adjusted R Square mahasiswa FISIP berdasarkan lampiran 16 sebesar 0,160. mahasiswa FKIP sebesar 0,290. sedangkan untuk mahasiswa FEKON 0,247. sementara itu mahasiswa FMIPA tidak dihitung karena hanya dua orang responden.

Data tersebut menunjukkan bahwa semakin beragam jurusan atau program studi sebagaimana mahasiswa pada Fakultas Keguruan

dan Ilmu Pendidikan dengan 10 program studi mahasiswa cenderung memberikan citra yang lebih baik dari pada mahasiswa FEKON yang hanya terdiri dari 3 program studi. Hal ini berarti bahwa semakin banyak orang yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa maka semakin pelayanan yang diberikan akan semakin mudah dan cepat.

4.4.3.2. Analisis Regresi Linear Sederhana Variabel Komunikasi Organisasi dan Pencitraan Mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang

a. Regresi Linear Sederhana Variabel Keutuhan Informasi (X1) dan Pencitraan Mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan program SPSS versi 19 (lihat lampiran 8) maka terdapat pengaruh variabel Keutuhan Informasi terhadap Pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang

Data pada lampiran menunjukkan bahwa variabel Keutuhan Informasi (X1) berpengaruh terhadap Pencitraan mahasiswa pada UPBJJ-UT Kupang, Dimana nilai konstanta sebesar 19,476 dan nilai koefisien regresi linear sederhana sebesar 0,011. Adapun model tersebut dapat dijelaskan dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = 19,476 + 0.011$$

Dimana :

X1 = Keutuhan Informasi

Y = Pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang

Konstanta sebesar 19,476 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan

variabel Keutuhan Informasi (X1) maka Pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ-

UT Kupang atau Y adalah 19,476. Koefisien regresi sebesar 0,011 menyatakan bahwa setiap penambahan satu skor pada variabel keutuhan informasi akan memberikan peningkatan skor sebesar 0,011. Pada pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang. Oleh karena itu semakin tinggi variabel Keutuhan Informasi akan memberikan nilai positif terhadap pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang

b. Regresi Linear Sederhana Variabel Kejelasan Informasi (X_2) terhadap Pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang (Y)

Dengan menggunakan Program SPSS 19 untuk analisis regresi linear sederhana (lihat lampiran 9) ada pengaruh variabel kejelasan informasi terhadap pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang

Hasil uji variabel X_2 terhadap Y dapat digambarkan dengan persamaan berikut :

$$Y = 17,663 + 0,021$$

Dengan konstanta sebesar 17,663 dapat diartikan bahwa jika tidak ada kenaikan variabel Kejelasan Informasi (X_1) maka Pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ-UT Kupang (Y) adalah sebesar 19,476. Koefisien regresi sebesar 0,021 menyatakan bahwa setiap penambahan satu skor pada variabel Keutuhan Informasi akan memberikan peningkatan skor sebesar 0,021. Pada pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin jelas suatu informasi yang disampaikan oleh UPBJJ UT Kupang kepada mahasiswa maka semakin baik pula pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang

c. Regresi linear sederhana Variabel Ketepatan Informasi (X3) terhadap Y

Hasil perhitungan menggambarkan persamaan sebagai berikut: (Lihat lampiran 10)

$$Y = 15,326 + 0,034$$

Persamaan di atas menunjukkan bahwa setiap penambahan satu skor pada variabel Ketepatan Informasi akan memberikan peningkatan skor sebesar 0,034. Pada variabel Pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang. Akan tetapi bila tidak ada kenaikan pada variabel Ketepatan Informasi maka variabel Pencitraan mahasiswa akan tetap pada angka konstanta 15,326. Semakin tepat suatu informasi maka citra mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang akan semakin positif.

d. Persamaan regresi linear sederhana X4 terhadap Y

Hasil analisis pada lampiran 11 bila dibuatkan dalam persamaan maka persamaan regresi Keringkasan Informasi terhadap pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang adalah :

$$Y = 18,410 + 0,039$$

Konstanta sebesar 18,410 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan variabel keringkasan informasi (X1) maka, pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ-UT Kupang atau Y adalah 18,410. Koefisien regresi sebesar 0,039 menyatakan bahwa setiap penambahan satu skor pada variabel keringkasan informasi akan memberikan peningkatan skor sebesar 0,039. Pada pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang. Oleh karena itu semakin ringkas informasi informasi akan memberikan nilai positif terhadap pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang

4.4.3.3. Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis Regresi X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , terhadap Y dapat digambarkan dengan persamaan berikut (lihat lampiran 12) :

$$Y = 16,906 + 0,013X_1 + 0,028X_2 + 0,083X_3 + 0,035X_4$$

Dengan konstanta 16,906, menjelaskan bahwa jika semua variabel bebas dalam hal ini variabel Keutuhan Informasi (X_1), Kejelasan Informasi (X_2), Ketepatan Informasi (X_3) dan Keringkasan Informasi (X_4) dalam kondisi tetap atau tidak ada kenaikan maka variabel Pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang (Y) bernilai 16,906. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh ke empat variabel bebas tersebut pada pencitraan mahasiswa mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang.

Koefisien regresi sebesar 0,013 pada X_1 , berarti bahwa jika terjadi perubahan sebesar satu satuan pada variabel X_1 maka akan berakibat pada meningkatnya pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang sebesar 0,013. Koefisien regresi 0,028 pada variabel X_2 , mengindikasikan bahwa setiap perubahan satu satuan pada variabel X_2 maka akan berakibat pada meningkatnya pencitraan mahasiswa sebesar 0,028. Perubahan itu akan terjadi juga pada variabel X_3 dimana dengan Koefisien regrasi sebesar 0,083 untuk variabel X_3 dan akan berpengaruh ke pencitraan mahasiswa sebesar 0,038 dan 0,035 pada variabel X_4 . Perubahan ini didasarkan pada asumsi bahwa ketika terjadi perubahan pada variabel X_1 maka variabel X_2 , X_3 , dan X_4 berada pada kondisi tetap atau konstan (*ceteris paribus*). Begitu pula halnya ketika terjadi perubahan pada variabel X_2 maka variabel X_1 , X_3 dan X_4 berada pada kondisi konstan atau

tidak berubah. Adapun bila perubahan itu terjadi pada variabel X3 maka variabel X1, X2, dan X4 berada pada posisi tetap dan hal ini terjadi pula pada saat perubahan terjadi pada variabel X4 maka variabel X1, X2, dan X3 berada pada kondisi tetap.

4.4.3.4. Analisis Koefisien Determinasi

Berdasarkan data pada lampiran 13 menunjukkan bahwa angka *Adjusted R Square* sebesar 0,165. Ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen (variabel bebas) yang terdiri dari keutuhan informasi (X1), kejelasan informasi (X2), ketepatan informasi (X3) dan keringkasan informasi (X4) terhadap variabel terikat pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang (Y) sebesar 0,165 (16,5%) atau variasi variabel independen yang digunakan mampu menjelaskan variabel dependen. Pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang sebesar 16,5% sedangkan sisanya 81,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti oleh peneliti seperti yang disampaikan oleh Schiffman dan Kanuk (2006 : 135) seperti kualitas dan mutu, dapat dipercaya atau diandalkan, kegunaan atau manfaat, pelayanan, resiko, harga dan citra oleh merek itu sendiri.

4.4.4. Uji Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Hipotesis Kerja (Ha)

- a) Ada pengaruh keutuhan informasi terhadap pencitraan mahasiswa pada Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ – UT) Kupang.

- b) Ada pengaruh kejelasan informasi terhadap pencitraan mahasiswa pada Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ – UT) Kupang.
- c) Ada pengaruh ketepatan informasi terhadap pencitraan mahasiswa pada Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ – UT) Kupang.
- d) Ada pengaruh keringkasan informasi terhadap pencitraan mahasiswa pada Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ – UT) Kupang.
- e) Ada pengaruh yang simultan antara keutuhan,kejelasan, ketepatan dan keringkasan informasi terhadap pencitraan informasi pada Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ – UT) Kupang.

2. Hipotesis Nol (H_0)

- a) Tidak ada pengaruh keutuhan informasi terhadap pencitraan mahasiswa pada Unit Pelaksana Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ – UT) Kupang.
- b) Tidak ada pengaruh kejelasan informasi terhadap pencitraan mahasiswa pada Unit Pelaksana Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ – UT) Kupang.
- c) Tidak ada pengaruh ketepatan informasi terhadap pencitraan mahasiswa pada Unit Pelaksana Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ – UT) Kupang.

- d) Tidak ada pengaruh keringkasan informasi terhadap pencitraan mahasiswa pada Unit Pelaksana Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ – UT) Kupang.
- e) Tidak ada pengaruh yang simultan antara keutuhan,kejelasan, ketepatan dan keringkasan informasi terhadap pencitraan informasi pada Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ – UT) Kupang.

Pengujian menggunakan uji 2 (dua) sisi dengan tingkat signifikansi atau *alpha* sebesar 5%. Dalam hal ini tingkat kesalahan dalam penelitian ini ditoleransi sebesar 5% atau 0,05 dengan kata lain derajat kepercayaan penelitian ini adalah 95%.

Untuk mencari t hitung digunakan rumus :

$$t = \frac{r \sqrt{n-5}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = tingkat signifikansi

r = koefisien korelasi sederhana

n = jumlah data atau kasus

n-5 = derajat kebebasan (Sugiyono,2007)

Hasil perhitungannya adalah sebagai berikut

1. Perhitungan untuk X1

$$t = \frac{r \sqrt{n-5}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0,117 \sqrt{150-5}}{\sqrt{1-0,117^2}}$$

$$t = \frac{0,117 \sqrt{145}}{\sqrt{0,883}}$$

$$t = \frac{(0,117)(12,041)}{0,939}$$

$$t = \frac{1,408}{0,939} = 1,499$$

2. Perhitungan untuk X2

$$t = \frac{r\sqrt{n-5}}{\sqrt{1-r}}$$

$$t = \frac{0.025\sqrt{150-5}}{\sqrt{1-0,025}}$$

$$t = \frac{0.025\sqrt{145}}{\sqrt{0,775}}$$

$$t = \frac{(0,025)(12,041)}{0,880}$$

$$t = \frac{2,709}{0,880} = 3,078$$

3. Perhitungan untuk X3

$$t = \frac{r\sqrt{n-5}}{\sqrt{1-r}}$$

$$t = \frac{0.335\sqrt{150-5}}{\sqrt{1-0,335}}$$

$$t = \frac{0.335\sqrt{145}}{\sqrt{0,645}}$$

$$t = \frac{(0,335)(12,041)}{0,803}$$

$$t = \frac{4,033}{0,803} = 5,022$$

4. Hasil perhitungan X4

$$t = \frac{r\sqrt{n-5}}{\sqrt{1-r}}$$

$$t = \frac{0.203\sqrt{150-5}}{\sqrt{1-0,203}}$$

$$t = \frac{0.203\sqrt{145}}{\sqrt{0,797}}$$

$$t = \frac{(0,203)(12,041)}{0,889}$$

$$t = \frac{2,444}{0,889} = 2,749$$

Hasil perhitungan pada lampiran menunjukkan bahwa :

t hitung X1 = 1,499

$$t \text{ hitung } X2 = 3,078$$

$$t \text{ hitung } X3 = 5,022$$

$$t \text{ hitung } X4 = 2,749$$

Tabel distribusi t pada α 5% atau 0,025 (uji 2 sisi) dengan derajat bebas $n - 5$ sebesar 45 diperoleh sebesar 1,970. Dengan kriteria perhitungan H_a diterima jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ dan sebaliknya H_a ditolak jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka disimpulkan sebagai berikut :

- a. Untuk $X1.y$ $t \text{ hitung} = 1,499 : 1,970 = t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_a ditolak
- b. Untuk $X2.y$ $t \text{ hitung} = 3,078 : 1,970 = t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_a diterima
- c. Untuk $X3.y$ $t \text{ hitung} = 5,022 : 1,970 = t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_a diterima
- d. Untuk $X4.y$ $t \text{ hitung} = 2,749 : 1,970 = t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_a diterima

Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai $t \text{ hitung}$ lebih kecil dari $t \text{ tabel}$ ($1,499 < 1,970$) maka H_a ditolak artinya bahwa antara variabel keutuhan informasi dengan pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang tidak memiliki hubungan yang signifikan.
2. Nilai $t \text{ hitung}$ lebih besar dari $t \text{ tabel}$ ($3,078 > 1,970$) maka H_a diterima artinya bahwa antara variabel kejelasan informasi dengan pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang memiliki hubungan yang signifikan.
3. Nilai $t \text{ hitung}$ lebih besar dari $t \text{ tabel}$ ($5,022 > 1,970$) maka H_a diterima artinya bahwa antara variabel ketepatan informasi dengan pencitraan

mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang memiliki hubungan yang signifikan.

4. Nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,749 > 1,970$) maka H_a diterima artinya bahwa antara variabel keringkasan informasi dengan pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang memiliki hubungan yang signifikan.

4.5. Pembahasan

4.5.1 Hubungan antara karakteristik responden dengan pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang

Hasil analisis regresi untuk mengetahui pengaruh karakteristik responden terhadap citra mahasiswa diatas (lihat hal 86-88) memperlihatkan karakteristik dari responden yang beragam. Mahasiswa dengan jenis kelamin perempuan cenderung memberikan citra yang lebih baik terhadap setiap pertanyaan yang diajukan misalnya dalam menjawab pertanyaan apakah anda siap mempromosikan UPBJJ UT kepada orang lain dari 86 orang responden berjenis kelamin perempuan mengatakan bersedia sebanyak 87% (75 orang responden) mengatakan siap sedangkan responden berjenis kelamin laki – laki dari 64 orang responden yang mengatakan siap hanya berjumlah 50% (32 orang).

Hasil analisis untuk lama masa studi memperlihatkan bahwa semakin lama seorang mahasiswa menempuh pendidikan maka ia cenderung memberikan penilaian kritis terhadap pelayanan yang diberikan dimana dari 6 orang responden yang berada pada masa studi diatas 10 tahun semuanya mengatakan bahwa mereka mau memotivasi teman yang lain

untuk melakukan registrasi dan mereka bangga sebagai mahasiswa UT. Sedangkan dari 113 responden yang berada pada masa studi atau semester 4 sampai dengan semester 6 sebanyak 72% (81 orang) responden mengatakan bangga sebagai mahasiswa UT tetapi belum mau memotivasi orang lain untuk melakukan registrasi.

Data tersebut juga menunjukkan bahwa mahasiswa yang berada pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan memberikan penilaian yang lebih baik (0,290) dibandingkan dengan Fakultas Ekonomi 0,247 dan FISIP 0,160. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak orang yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa akan mempermudah pekerjaan yang nantinya akan berpengaruh pada kualitas pelayanan itu.

4.5.6 Pengaruh Keutuhan Informasi pada Pencitraan Mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang

Terry sebagaimana yang dijelaskan pada bab II di atas mengatakan bahwa untuk mencapai komunikasi yang efektif maka faktor keutuhan informasi perlu diterapkan. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan pemerintahan yang transparan, akuntabel dan sangat relevan untuk kondisi saat ini. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hardiyansyah (2011) yang mengatakan bahwa kelengkapan pesan (keutuhan pesan) yang merupakan indikator untuk mengukur kualitas pesan yang merupakan bagian dari pesan yang adalah syarat utama komunikasi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengindikasikan bahwa variabel ini tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap pencitraan mahasiswa di UPBJJ UT Kupang. Hal ini juga diperkuat dari hasil pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa variabel keutuhan informasi ini tidak memiliki hubungan dengan variabel Y. Walaupun demikian variabel keutuhan informasi ini memiliki pengaruh sebesar 0,011 terhadap variabel Pencitraan Mahasiswa. Ini berarti bahwa sekalipun memiliki hubungan yang negatif tetapi variabel Keutuhan Informasi turut memberikan andil yang signifikan pada proses pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang. Dengan demikian maka ketika suatu informasi disampaikan harus lengkap sehingga antara mahasiswa dan UPBJJ UT Kupang memiliki informasi yang sama dan memiliki kesamaan pemahaman. Pada gilirannya informasi yang utuh ini akan berkontribusi terhadap persepsi mahasiswa sehingga citra yang kurang baik sebagaimana hasil penelitian sebesar 14,44% ini menjadi lebih baik.

4.5.6 Pengaruh Kejelasan Informasi pada Pencitraan Mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang

Variabel Kejelasan Informasi sebagaimana hasil analisis penelitian mengisyaratkan adanya hubungan yang positif dengan variabel pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang. Hubungan ini didasarkan pada perhitungan r hitung 0,225 dan r tabel adalah 0,159. Bila dilihat dengan hasil pengujian hipotesis hubungan ini juga mengindikasikan adanya saling keterhubungan yang sangat signifikan.

Hasil pengujian regresi menunjukkan bahwa variabel Kejelasan Informasi ini memiliki pengaruh sebesar 0,021. Dengan melihat pengaruh yang ada ini maka dapat disimpulkan bahwa variabel kejelasan informasi sebagai mana dijelaskan oleh Terry dan Hardiyansyah merupakan kunci keberhasilan komunikasi organisasi.

Dalam konteks UPBJJ UT Kupang yang mengandalkan sistim belajar mandiri informasi yang jelas harus menjadi perhatian. Hal ini disebabkan karena intensitas pertemuan antara staf UPBJJ UT Kupang dengan mahasiswa sangat terbatas dan karena itu bekal informasi yang jelas akan menciptakan penilaian yang baik. Akhirnya akan memberikan citra positif dari mahasiswa.

4.5.6 Pengaruh Ketepatan Informasi pada Pencitraan Mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang

Sama halnya dengan variabel Keutuhan Informasi dan variabel Kejelasan Informasi, menurut Terry informasi yang tepat juga sangat berpengaruh dalam hal komunikasi organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel ini memberikan pengaruh sebesar 0.034 terhadap pencitraan mahasiswa pada UPBJJ UT Kupang. Indikasi ini memberikan gambaran bahwa sebagai salah satu indikator pesan yang menjadi syarat komunikasi organisasi variabel ini memiliki pengaruh yang signifikan sebagai mana pendapat Hardiyansyah (2011). Dalam pembahasan di bab II. Terhadap hasil temuan ini maka dapat ditarik kesimpulan bahwa adalah benar bahwa variabel Ketepatan Informasi

adalah salah satu faktor yang mendukung dan berpengaruh terhadap pencitraan suatu lembaga publik.

UPBJJ UT Kupang pada dasarnya adalah lembaga pendidikan yang melaksanakan pendidikan berbasis media. Dalam hubungan dengan hal ini maka sudah seharusnya memberikan informasi yang tepat yang nantinya akan berpengaruh kepada pencitraan mahasiswa terhadap UT. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa hubungan ini bersifat positif yang diketahui dari data nilai r hitung sebesar 0,355 dan bila dibandingkan dengan r tabel yang bernilai 0,159. Data ini menjelaskan bahwa nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Dengan demikian hubungan ini bersifat positif. Hal ini diperkuat lagi dengan hasil pengujian hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara variabel X_3 dan Y .

4.5.6 Pengaruh Keringkasan Informasi pada Pencitraan Mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang

Hasil perhitungan menggunakan analisis regresi memperlihatkan adanya pengaruh variabel Keringkasan Informasi terhadap variabel Pencitraan mahasiswa. Data menunjukkan bahwa pengaruhnya adalah 0,039. Data ini juga memperlihatkan adanya hubungan sebagai mana ditunjukkan oleh hasil pengujian hipotesis yang memperlihatkan besarnya nilai t hitung $2,749 : 1,970 = t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_a diterima.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pendapat yang disampaikan oleh Terry dalam pembahasan di bab II yang didukung oleh Hardiyansyah adalah benar bahwa komunikasi organisasi yang efektif harus mengedepankan variabel Keringkasan Informasi. Komunikasi yang

efektif ini pada gilirannya akan memberikan pengaruh terhadap proses pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang.

4.5.6 Pengaruh simultan Keutuhan Informasi, Kejelasan Informasi, Ketepatan Informasi dan Keringkasan Informasi pada Pencitraan Mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang.

Menurut Terry komunikasi yang efektif dalam organisasi harus memperhatikan keempat faktor tersebut, yang olehnya disebut sebagai 4 C yaitu *completeness* (keutuhan), *Clarity* (kejelasan), *correctness* (ketepatan) dan *conciseness* (keringkasan).

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Variabel X1, X2, X3, dan X4 memiliki pengaruh yang kuat terhadap proses pencitraan mahasiswa pada UPBJJ UT Kupang sebesar 16,5%. Data tersebut memberikan faktor lain yang oleh organisasi. M. Wayne de Lozier (1975:44) mengatakan citra akan mampu terlihat atau terbentuk melalui strategi komunikasi yang tepat. Proses pembentukan citra dimulai dari penerimaan secara fisik (panca indra) masuk ke saringan perhatian (*attention filter*) dan dari situ menghasilkan pesan yang dapat dimengerti atau dilihat (*perceived message*), yang kemudian berubah menjadi persepsi dan akhirnya citra.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa variabel X1, X2, X3, dan X4 berpengaruh sebesar 16,5% terhadap pencitraan mahasiswa sedangkan 83,5% dipengaruhi oleh Kualitas atau mutu berkaitan dengan kualitas produk barang atau jasa yang ditawarkan oleh produsen dengan merek tertentu, dapat dipercaya atau diandalkan, kegunaan atau manfaat, pelayanan, resiko, harga, yang dalam hal ini berkaitan dengan tinggi-

rendahnya atau banyak-sedikitnya jumlah uang yang dikeluarkan konsumen untuk mempengaruhi suatu produk. Citra yang dimiliki oleh merek itu sendiri, yaitu berupa pandangan, kesepakatan, dan informasi yang berkaitan dengan suatu merek dari produk tertentu (Schiffman dan Kanuk, dalam Ogi Sulistian, 2011:33).

Analisis hasil penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel 9 berikut ini :

Tabel 9
Simpulan Hasil Analisis Penelitian

Variabel X	Bersarnya pengaruh terhadap Variabel Y	Mendukung Teori / hasil penelitian
Keutuhan Informasi (X1)	0,011%	<p>1. Menurut Terry komunikasi yang efektif dalam organisasi harus memperhatikan keempat faktor tersebut, yang olehnya disebut sebagai 4 C yaitu <i>completeness</i> (keutuhan), <i>Clarityness</i> (kejelasan), <i>correctness</i> (ketepatan) dan <i>conciseness</i> (keringkasan).</p> <p>2.M.Wayne de Lozier (1975:44) mengatakan citra akan mampu terlihat atau terbentuk melalui strategi komunikasi yang tepat. Proses pembentukan citra dimulai dari penerimaan secara fisik (panca indra) masuk ke saringan perhatian (<i>attention filter</i>) dan dari situ menghasilkan pesan yang dapat dimengerti atau dilihat (<i>perceived message</i>), yang kemudian berubah menjadi persepsi dan akhirnya citra.</p>
Kejelasan Informasi (X2)	0,021%	
Ketepatan Informasi (X3)	0.034%	
Keringkasan Informasi (X4)	0,039%	
Keutuhan,Kejelasan, Ketepatan, dan Keringkasan Informasi	16,5 %	

4.6. Implikasi Penelitian

4.6.1. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini memberikan implikasi terhadap perkembangan teori komunikasi yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menguatkan pendapat Terry yang mengatakan bahwa variabel Keutuhan Informasi, Kejelasan Informasi, Ketepatan

Informasi dan keringkasan Informasi yang oleh Hardiyansyah merupakan indikator pesan yang merupakan syarat penting dari komunikasi berpengaruh terhadap pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang

2. Hasil penelitian juga mendukung pendapat dari M.Wayne de Lozier (1975) yang mengatakan bahwa citra akan mampu terlihat atau terbentuk melalui strategi komunikasi yang tepat. Proses pembentukan citra dimulai dari penerimaan secara fisik (panca indra) masuk ke saringan perhatian (*attention filter*) dan dari situ menghasilkan pesan yang dapat dimengerti atau dilihat (*perceived message*), yang kemudian berubah menjadi persepsi dan akhirnya citra.

4.6.2. Implikasi praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dalam pelaksanaan pelayanan terhadap mahasiswa UT pada umumnya dan khususnya bagi UPBJJ UT Kupang sehingga citra UT sebagai pelaksana pendidikan jarak jauh dapat terus ditingkatkan.

4.7. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil kajian peneliti maka ditemukan bahwa penelitian ini memiliki kelemahan dan keterbatasan yakni penelitian ini hanya difokuskan pada dimensi komunikasi organisasi yang terdiri dari variabel Keutuhan Informasi, Kejelasan Informasi, Ketepatan Informasi, dan Keringkasan informasi yang hanya berkontribusi sebesar 16,5% terhadap pencitraan mahasiswa terhadap UT secara keseluruhan khususnya UPBJJ

UT Kupang. Dengan demikian masih banyak faktor yang mungkin akan memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap pencitraan mahasiswa. seperti kualitas pelayanan.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Citra mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang tergolong masih kurang baik disebabkan kurangnya komunikasi antara UPBJJ UT Kupang dengan mahasiswa sebagai pelanggan.
2. Terdapat pengaruh yang parsial antara variabel Keutuhan Informasi, Kejelasan Informasi, Ketepatan Informasi dan Keringkasan Informasi yang merupakan syarat komunikasi yang efektif terhadap Pencitraan Mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang.
3. Variabel Keutuhan Informasi, Kejelasan Informasi, Ketepatan Informasi, dan Keringkasan Informasi secara bersama – sama memiliki pengaruh yang simultan terhadap pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang .

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka disarankan:

1. Citra mahasiswa dipengaruhi oleh komunikasi oleh karena itu perlu adanya upaya peningkatan iklim komunikasi yang baik seperti peningkatan frekuensi pertemuan antara staf UPBJJ UT Kupang dengan mahasiswa terkait pelayanan yang diberikan baik dalam hal Registrasi, Ujian, Tutorial maupun layanan bahan ajar

2. Pencitraan mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang dipengaruhi oleh variabel keutuhan informasi, kejelasan informasi, ketepatan informasi dan keringkasan informasi karena itu setiap staf yang akan ditugaskan untuk bertemu dengan mahasiswa secara langsung harus dibekali dengan berbagai informasi baik dalam hal registrasi, ujian, tutorial dan bahan ajar sehingga ia dapat menyampaikan informasi secara utuh, jelas, tepat dan ringkas.

UNIVERSITAS TERBUKA

Daftar Pustaka

- Arief Mts. 2007. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Bayumedia Publishing. Malang
- Algifahri.2000,.Analisis Regresi. BPFE.Yogyakarta
- Andayani dkk, Tim FKIP UT. 2009. Pemantapan Kemampuan Profesional, Buku Panduan Pratek. Universitas Terbuka. Jakarta
- Belasen, Alan T. 2008. The Theory and Practise Corporate Communication, A Competing Values Perspective. SAGE Publications. USA
- Dwiyanto, Agus. 2011. Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- DeLozier, M. Wayne. 1975. The Marketing Communications Process. NY: McGraw-Hill
- Daft, Richard L. 2010. Organization Theory and Design, 10th Edition. Mason. Ohio. Cengage Learning
- Djarmiko, Yayat Hayati, 2008, Perilaku Organisasi, Alfabeta, Bandung
- Fandi,Tjiptono,.2005,.Total Quality Satisfaction. Andi. Yogyakarta
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media. Yogyakarta
- Hutapea, Parulian dan Nuraini Thoha. 2008. Kompetensi Plus, Teori, Desain, Kasus, dan Penerapan Untuk HR dan Organisasi yang Dinamis. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Hasan, Erlana. 2010. Komunikasi Pemerintahan, Buku Materi Pokok Universitas Terbuka. Universitas Terbuka. Jakarta
- Hubies, Musa dkk. 2012. Komunikasi Personal Perangkat Pengembangan Diri. IPB Press. Bandung
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. Kebijakan Publik berbasis Dinamic Policy Analysis. Gavamedia. Yogyakarta
- Kadarwati, Tri. 2007. Perbandingan Administrasi Negara. Universitas Terbuka. Jakarta
- Kusdi, 2009, Teori Organisasi dan Administrasi, Salemba Humanika, Jakarta

- Liliweri, Alo. 2011. Komunikasi, Serba Ada Serba Makna. Kencana Prenada Media Group. Jakarta
- Liliweri, Alo. 2004. Wacana Komunikasi Organisasi. Mandar Maju. Bandung
- Lubis, Hari S.B. Teori Organisasi, Suatu Pendekatan Makro, FISIP UI, Jakarta
- L.G, Schiffman and Kanuk L.L. 2006, Consumer Behavior, sevent edition, Prentice Hall International
- Marwansyah. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Alfabeta. Bandung
- Muhammad, Arni. 2004. Komunikasi Organisasi. Bumi Aksara. Jakarta
- Nawawi, Hadari H. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk bisnis yang kompetitif. Gajah Mada University Press Yogyakarta
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Rineka Cipta. Jakarta
- Nimmo, Dan. 2004. Komunikasi Politik, Komunikator, Pesan dan Media. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Ngadisah dan Darmanto. 2010. Birokrasi Indonesia, Buku Materi Pokok Universitas Terbuka. Universitas Terbuka. Jakarta
- Makmur H. 2009. Teori Manajemen Stratejik dalam Pemerintahan dan Pembangunan. Reflika Aditama. Jakarta
- McAuley, John, Joanne Duberley, dan Phil Johnson. 2007. Organization Theory: Challenges and Perspectives. Essex Pearson Education Limited.
- Ogi, Sulistian. 2011. Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Rokok Gudang Garam Filter. Fakultas Ekonomi Universitas. Kuningan.
- Priyatno, Dwi. 2008. Belajar Mandiri SPSS (Statistical Product and Service Solution, Untuk analisis data dan Uji Statistik bagi Mahasiswa dan Umum. Mediakom. Yogyakarta
- Pasolong, Habrani .2007. Teori Administrasi Publik. Alfabeta. Bandung
- Purwanto, Agus Joko. 2009. Teori Organisasi, Buku Materi Pokok Universitas Terbuka. Universitas Terbuka. Jakarta

- Pace R. Wayne, dan Don F. Faules. 2005. Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan . PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. Manajemen Pelayanan Umum. Pustaka Belajar. Yogyakarta
- Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Rosady, Ruslan. 2010. Manajemen Public Relation, dan Media Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi. PT RadjaGrafindo Persada. Jakarta
- Suprpto J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Menaikan Pangsa Pasar. PT Rineka Cipta. Jakarta
- Sewel Carl, Paul P. Brown. 1992. Pelanggan seumur Hidup. Pustaka Tangga. Jakarta
- Siagian, Sondang P. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Jakarta
- Soedarmayant. 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. CV. Mandar Maju. Bandung
- Silalahi, Ulber. 2010. Metode Penelitian Sosial. Refika Aditama. Bandung
- Suminar ,Jeni Ratna dkk. 2011. Komunikasi Organisasi, Buku Materi Pokok Universitas Terbuka. Universitas Terbuka. Jakarta
- Senjaja, Sasa Djuarsa. 2011. Teori Komunikasi, Buku Materi Pokok Universitas Terbuka. Universitas Terbuka. Jakarta
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta. Bandung
- Wijaya, Tony. 2011. Cepat Menguasai SPSS 19. Cahaya Atma. Yogyakarta
- Winarno, Budi. 2012. Kebijakan Publik, Teori, Proses dan Studi Kasus. CAPS. Yogyakarta.
- 2011. Katalog Universitas Terbuka. Universitas Terbuka. Jakarta
- Zeithaml, Valeria A. Mari Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler. 1996. Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm, Fourt Edition. Mc GrawHill. Singapore
- Jurnal Bisnis dan Ekonomi Vol. 14 No. 1, Maret 2007



<http://fairuzelsaid.wordpress.com/2010/09/05/konsep-data-informasi/>

<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesis/Bab2/2009-1-00241-KA%20bab%202.pdf>

UNIVERSITAS TERBUKA

Riwayat Hidup

1. Identitas Pribadi

Nama Lengkap : Junus Jeschial Beliu
Tempat Tanggal Lahir : Soe, 22 Mei 1982
Ayah : Thimotius Beliu
Ibu : Martha Beliu – Faot

2. Riwayat Pendidikan

SD Inpres Oebesa : Tamat tahun 1995
SMP Negeri 3 Soe : Tamat tahun 1998
SMA Negeri 1 Soe : Tamat tahun 2001
FISIP Undana Jurusan Administrasi Negara : Tamat tahun 2006
Pasca Sarjana Jurusan Ilmu Administrasi Publik : Tamat tahun

3. Riwayat Pekerjaan

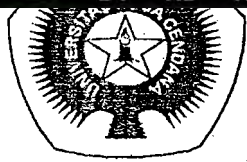
Tahun 2008 diangkat sebagai PNS Universitas Terbuka dan ditempatkan sebagai staf pada UPBJJ UT Kupang sampai sekarang



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NUSA CENDANA
PROGRAM PASCASARJANA

41021.pdf

Jl. Adisucipto – Kupang 85001, Telp. (0380) 881947, 881580, Fax: (0380) 21674, 831001
Email: Pascaundana@Hotmail.com



Nomor : 819/UN15.4.1/PP/2013
Lamp : 1 (Satu) Proposal
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Kupang, 10 Mei 2013

Yth. Kepala UPBJJ UT Kupang
di
Kupang

Dengan ini kami sampaikan bahwa dalam rangka penulisan tesis, maka kami mohon kesediaannya agar dapat memberi izin untuk melakukan penelitian kepada mahasiswa:

Nama : Junus J. Beliu
NIM : 11 11 02 0006
Program Studi : Ilmu Administrasi

Judul : "PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PENCITRAAN ORGANISASI PUBLIK (Studi Tentang Pencitraan Mahasiswa Terhadap Lembaga Publik UPBJJ UT Kupang) "

Atas perhatian dan kerja sama yang baik, diucapkan terima kasih.



a.n. Direktur
Asisten Direktur Bidang Akademik,

Prof. Dr. Jimmy Pello, SH., MS
NIP. 19580831-198704-1-001

UNIVERSITAS TERBUKA

Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ-UT) Kupang

Jl. Pulau Indah No. 6, Oesapa Barat, Kupang 85228

Telepon: 0380-8553825, Faksimile: 0380-8553813

Laman: ut-kupang@ut.ac.id

Nomor : 1408/UN31.42/LL/2013
Perihal : Ijin Penelitian

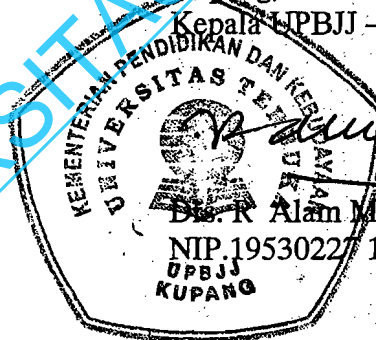
Yth. Direktur Pasca Sarjana
Universitas Nusa Cendana
di
Tempat

Sesuai Surat Direktur PPS Undana nomor. 819/UN15.4.1/PP/2013 tanggal 10 Mei 2013 perihal Ijin Penelitian, maka kami menyampaikan bahwa saudara Junus J Beliu **dijinkan** untuk melakukan penelitian pada Kantor UPBJJ – UT Kupang.

Demikian untuk maklum, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kupang, 13 Mei 2013

Kepala UPBJJ – UT Kupang,



Tembusan Kepada yth.

1. Sdr. Junus J Beliu, S.Sos
2. Arsip.



Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Petunjuk pengisian

Kuesioner penelitian ini dibuat untuk melengkapi penelitian yang berjudul "Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Pencitraan Organisasi Publik (Studi tentang Pencitraan Mahasiswa terhadap Lembaga Publik UPBJJ UT Kupang)", dengan tujuan semata – mata untuk kepentingan akademik. Oleh karena itu bacalah dengan cermat sehingga jawaban yang diberikan sesuai dengan apa yang terjadi berdasarkan pengamatan yang rasional dari saudara. Berilah tanda (X) untuk setiap pilihan anda.

Identitas Responden

Nama :
Jenis Kelamin :
Program Studi :
Lama Studi :

A. Komunikasi Organisasi

1. Kelengkapan Informasi

Anda diminta memberikan tanggapan mengenai kelengkapan informasi perkuliahan anda, baik itu informasi registrasi, tutorial, ujian dan informasi lain yang disampaikan oleh UPBJJ UT Kupang dan atau melalui pengurus PKBM kepada anda.

Berikan tanda (x) pada setiap pilihan anda, bila informasi tersebut : (1). Sangat Lengkap, (2). Lengkap, (3). Kurang Lengkap, (4). Tidak Lengkap dan (5). Sangat Tidak lengkap

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Informasi umum Universitas Terbuka					
2	Informasi tentang pendidikan jarak jauh					
3	Informasi mengenai sistim belajar mandiri					
4	Registrasi mahasiswa baru					
5	Registrasi ulang mata kuliah					
6	Registrasi mata kuliah praktek /praktikum					
7	Registrasi TAP					



8	Pemesanan Modul					
9	Tutorial Tatap Muka					
10	Tutorial online					
11	Tutorial radio					
12	Tutorial televisi (Q TV)					
13	Sistem penilaian tutorial					
14	Waktu pelaksanaan ujian akhir semester					
15	Kelengkapan yang harus disiapkan dalam pelaksanaan ujian					
16	Sistem penilaian hasil ujian di UT					
17	Pelanggaran tata tertib ujian					
18	Waktu pengumuman hasil ujian akhir					
19	Hal – hal yang menyebabkan nilai ujian bermasalah					
20	Cara penyelesaian nilai ujian yang bermasalah					
21	Lembar Kemajuan Akademik Mahasiswa (LKAM)					
22	Informasi mengenai Praktek Pemantapan Kemampuan Mengajar (PKM)					
23	Praktek Pemantapan Kemampuan Profesional (PKP)					
24	Mata kuliah praktek / praktikum					
25	Informasi Alih Kredit					
26	Informasi yudisium					
27	Informasi wisuda					
28	Informasi Upacara Penyerahan Ijasah (UPI)					
29	Informasi mengenai akreditasi program studi					

2. Kesesuaian informasi antara UPBJJ UT Kupang, Pengurus dan mahasiswa
 Anda diminta memberikan tanggapan mengenai apakah ada kesesuaian informasi antara informasi yang disampaikan oleh UPBJJ UT Kupang dengan pengurus / pengelola PKBM, mengenai perkuliahan anda
 Berikan tanda (x) pada setiap pilihan anda, bila informasi tersebut : (1). Sangat sesuai, (2). Sesuai , (3). Kurang Sesuai, (4). Tidak sesuai dan (5). Sangat tidak sesuai

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
30	Informasi umum Universitas Terbuka					
31	Pendidikan jarak jauh					
32	Sistim belajar mandiri					
33	Registrasi mahasiswa baru					
34	Registrasi ulang mata kuliah					
35	Registrasi mata kuliah praktek/ praktikum					
36	Registrasi TAP					
37	Pemesanan modul					
38	Tutorial tatap muka					
39	Tutorial on line					
40	Tutorial radio					
41	Tutorial televisi (Q TV)					
42	Sistem penilaian tutorial					
43	Waktu pelaksanaan ujian akhir semester					
44	Kelengkapan yang harus disiapkan oleh mahasiswa dalam ujian akhir semester					
45	Sistim penilaian hasil ujian di UT					
46	Informasi mengenai pelanggaran tata tertib ujian					
47	Waktu pengumuman hasil ujian					
48	Informasi mengenai hal – hal yang menyebabkan nilai ujian bermasalah					
49	Cara penyelesaian nilai ujian yang bermasalah					
50	Lembar Kemajuan Akademik Mahasiswa (LKAM)					
51	Informasi praktek Pemantapan Kemampuan Mengajar (PKM)					

52	Informasi praktek Pemanjangan Kemampuan Profesional (PKP)					
53	Informasi mengenai mata kuliah praktek / praktikum					
54	Alih kredit					
55	Informasi yudisium					
56	Informasi wisuda					
57	Informasi Upacara Penyerahan Ijasah					
58	Informasi mengenai akreditasi program studi					

3. Kejelasan informasi

Apakah bahasa yang digunakan oleh UPBJJ UT dalam menyampaikan informasi mengenai perkuliahan anda, jelas dan mudah untuk dimengerti oleh Pengurus/pengelola dan mahasiswa.

Berikan tanda (x) pada pilihan anda untuk: (1) Sangat mudah dimengerti, (2) mudah dimengerti, (3) kurang dimengerti, (4) tidak mudah dimengerti dan (5) sangat tidak mudah dimengerti

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
59	Informasi umum Universitas Terbuka					
60	Sistim belajar jarak jauh					
61	Sistim belajar mandiri					
62	Registrasi mahasiswa baru					
63	Registrasi ulang mata kuliah					
64	Registrasi praktek/ praktikum					
65	Registrasi TAP					
66	Pemesanan modul					
67	Tutorial Tatap Muka					
68	Tutorial online					
69	Tutorial radio					
70	Tutorial televisi (Q TV)					
71	Sistem penilaian tutorial					
72	Jadwal pelaksanaan ujian akhir semester					
73	Kelengkapan yang harus disiapkan dalam mengikuti ujian akhir semester					
74	Sistim penilaian hasil ujian					

75	Pelanggaran tata tertib ujian					
76	Waktu pengumuman hasil ujian					
77	Hal – hal yang menyebabkan nilai ujian bermasalah					
78	Cara penyelesaian nilai ujian yang bermasalah					
79	Informasi mengenai Lembar Kemajuan Akademik Mahasiswa (LKAM)					
80	Praktek Pemantapan Kemampuan Mengajar (PKM)					
81	Praktek Pemantapan Kemampuan Profesional (PKP)					
82	Mata kuliah praktek / praktikum					
83	Informasi alih kredit					
84	Informasi yudisium					
85	Informasi wisuda					
86	Informasi Upacara penyerahan Ujian (UPI)					
87	Informasi akreditasi program studi					

4. Ketuntasan dalam penyampaian informasi

Menurut pendapat anda apakah informasi yang disampaikan oleh UPBJJ UT Kupang dan atau melalui Pengurus/pengelola tuntas tanpa menimbulkan pertanyaan dari mahasiswa

Jawablah dengan memberikan tanda (x) pada setiap pilihan anda untuk: (1) Sangat tuntas, (2) tuntas, (3) kurang tuntas, (4) tidak tuntas dan (5) sangat tidak tuntas

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
88	Informasi umum mengenai Universitas Terbuka					
89	Informasi sistim belajar jarak jauh					
90	Informasi belajar mandiri					
91	Registrasi mahasiswa baru					
92	Registrasi ulang mata kuliah					
93	Registrasi mata kuliah praktek / praktikum					
94	Registrasi TAP					
95	Pemesanan modul					
96	Tutorial tatap muka					

97	Tutorial on line					
98	Tutorial radio					
99	Tutorial televisi					
100	Sistim penilaian tutorial					
101	Jadwal pelaksanaan ujian akhir semester					
102	Kelengkapan yang harus disiapkan mahasiswa untuk mengikuti ujian					
103	Sistim penilaian hasil ujian					
104	Hal – hal yang menyebabkan nilai ujian bermasalah					
105	Cara penyelesaian nilai ujian yang bermasalah					
106	Informasi Lembar Kemajuan Akademik Mahasiswa (LKAM)					
107	Praktek Pemantapan Kemampuan Mengajar (PKM)					
108	Praktek Pemantapan kemampuan Profesional (PKP)					
109	Informasi mata kuliah praktek / praktikum					
110	Informasi alih kredit					
111	Informasi yudisium					
112	Informasi wisuda					
113	Informasi Upacara Penyerahan ujian (UPI)					
114	Informasi akreditasi program studi					

UNIVERSITAS TERBUKA

5. Ketepatan informasi

Anda diminta untuk memberikan penilaian untuk waktu penyampaian informasi dari UPBJJ UT Kupang kepada mahasiswa melalui pengelola/pengurus PKBM dalam perkuliahan anda

Jawablah dengan memberikan tanda (x) pada pilihan anda bila :
 (1) Sangat tepat, (2) tepat, (3) kurang tepat, (4) tidak tepat dan (5) sangat tidak tepat

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
115	Informasi umum mengenai Universitas Terbuka					
116	Sistim belajar jarak jauh					
117	Informasi sistim belajar mandiri					
118	Registrasi mahasiswa baru					
119	Registrasi ulang mata kuliah					
120	Registrasi TAP					
121	Pemesanan modul					
122	Informasi tutorial tatap muka					
123	Informasi tutorial on line					
124	Informasi tutorial radio					
125	Informasi tutorial televisi					
126	Penilaian hasil tutorial					
127	Jadwal pelaksanaan ujian					
128	Kelengkapan yang perlu disiapkan dalam pelaksanaan ujian					
129	Sistim penilaian ujian akhir semester					
130	Pengumuman hasil ujian					
131	Hal – hal yang menyebabkan nilai ujian bermasalah					
132	Cara penyelesaian nilai ujian yang bermasalah					
133	Informasi Lembar Kemajuan Akademik Mahasiswa (LKAM)					
134	Pemantapan Kemampuan Mengajar					
135	Pemantapan Kemampuan Profesional					
136	Mata kuliah praktek					

137	Alih kredit					
138	Yudisium					
139	Wisuda					
140	Upacara Penyerahan ijazah					
141	Akreditasi program studi					

6. Kelengkapan Media

Anda diminta memberikan penilaian terhadap media penyampaian informasi yang sering digunakan dalam menyampaikan suatu informasi dari UPBJJ UT kepada mahasiswa

Jawablah dengan memberikan tanda (x) pada pilihan anda bila :
 (1) Sangat tepat, (2) tepat, (3) kurang tepat, (4) tidak tepat dan (5) sangat tidak tepat

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
142	Informasi umum Universitas Terbuka					
143	Informasi Sistem belajar jarak jauh					
144	Sistem belajar mandiri					
145	Registrasi mahasiswa baru					
146	Registrasi ulang mata kuliah					
147	Registrasi mata kuliah praktek/ praktikum					
148	Registrasi TAP					
149	Pemesanan modul					
150	Tutorial tatap muka					
151	Tutorial on line					
152	Tutorial radio					
153	Tutorial televisi					
154	Penilaian tutorial					
155	Jadwal pelaksanaan ujian					
156	Kelengkapan peserta ujian					
157	Sistem penilaian hasil ujian					
158	Hal – hal yang menyebabkan hasil ujian bermasalah					
159	Cara penyelesaian nilai ujian yang bermasalah					
160	Lembar Kemajuan Akademik Mahasiswa					
161	Pemantapan Kemampuan Mengajar					

162	Pemantapan kemampuan Profesional					
163	Mata kuliah praktek / praktikum					
164	Alih kredit					
165	Yudisium					
166	Wisuda					
167	Upacara Penyerahan Ijasah					
168	Akreditasi program studi					

7. Keringkasan Informasi

Berikan penilaian anda terhadap kesederhanaan informasi yang disampaikan oleh UPBJJ UT Kupang kepada mahasiswa

Jawablah dengan memberikan tanda (x) pada pilihan anda bila :
(1) Sangat tinggi, (2) tinggi, (3) sedang, (4) rendah dan (5) sangat rendah

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
169	Informasi umum Universitas Terbuka					
170	Informasi Sistem belajar jarak jauh					
171	Sistem belajar mandiri					
172	Registrasi mahasiswa baru					
173	Registrasi ulang mata kuliah					
174	Registrasi mata kuliah praktek/ praktikum					
175	Registrasi TAP					
176	Pemesanan modul					
177	Tutorial Tatap muka					
178	Tutorial on line					
179	Tutorial radio					
180	Tutorial televisi					
181	Penilaian tutorial					
182	Jadwal pelaksanaan ujian					
183	Kelengkapan peserta ujian					
184	Sistem penilaian hasil ujian					
185	Hal – hal yang menyebabkan hasil ujian bermasalah					
186	Cara penyelesaian nilai ujian yang bermasalah					
187	Lembar Kemajuan Akademik Mahasiswa					

188	Pemantapan Kemampuan Mengajar					
189	Pemantapan Kemampuan Profesional					
190	Mata kuliah praktek / praktikum					
191	Alih kredit					
192	Yudisium					
193	Wisuda					
194	Upacara Penyerahan Ijasah					
195	Akreditasi program studi					

B. Pencitraan Mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang

Anda diminta memberikan pendapat mengenai pandangan anda pada UPBJJ UT Kupang, berkaitan dengan pelayanan yang sering diberikan pada anda

Jawablah dengan memberikan tanda (x) pada pilihan anda bila : (1) Sangat Setuju, (2) Setuju, (3) kurang setuju, (4) tidak setuju dan (5) sangat tidak setuju

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
196	Bersedia dilayani UPBJJ UT Kupang					
197	Bersedia melakukan registrasi masa ujian beikut					
198	Bersedia mempromosikan UPBJJ UT Kupang pada orang lain					
199	Bersedia memotivasi teman lain untuk melakukan registrasi ulang					
200	Bangga sebagai mahasiswa UT					

Hal-hal yang ingin disampaikan untuk perbaikan pelayanan UPBJJ UT Kupang ke depan :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Yang mengisi

(.....)

Lampiran 2

Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
Y	150	14,00	25,00	21,6600	3,02080	9,125
X1	150	104,00	270,00	195,1533	31,49278	991,795
X2	150	86,00	325,00	189,6067	32,26898	1041,287
X3	150	84,00	275,00	187,4933	31,71301	1005,715
X4	150	31,00	130,00	84,2733	15,92427	253,583
Valid N (listwise)	150					

Sumber : Data primer yang diolah penulis, Juni 2013

UNIVERSITAS TERBUKA



Lampiran 3 : Hasil Analisis Korelasi X1 dan Y

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Keutuhan_Informasi	195,1533	31,49278	150
Citra_Mahasiswa	21,6600	3,02080	150

Correlations

		Keutuhan_Infor masi	Citra_Mahasisw a
Keutuhan_Informasi	Pearson Correlation	1	,117
	Sig. (2-tailed)		,155
	N	150	150
Citra_Mahasiswa	Pearson Correlation	,117	1
	Sig. (2-tailed)	,155	
	N	150	150

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 4 : Hasil Analisis Korelasi X2 dan Y

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kejelasan_Informasi	189,6067	32,26898	150
Citra_Mahasiswa	21,6600	3,02080	150

Correlations

		Kejelasan_Infor masi	Citra_Mahasisw a
Kejelasan_Informasi	Pearson Correlation	1	,225**
	Sig. (2-tailed)		,006
	N	150	150
Citra_Mahasiswa	Pearson Correlation	,225**	1
	Sig. (2-tailed)	,006	
	N	150	150

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 5 : Hasil Analisis Korelasi X3 dan Y

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Ketepatan_Informasi	187,4933	31,71301	150
Citra_Mahasiswa	21,6600	3,02080	150

Correlations

		Ketepatan_Infor masi	Citra_Mahasisw a
Ketepatan_Informasi	Pearson Correlation	1	,355**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	150	150
Citra_Mahasiswa	Pearson Correlation	,355**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	150	150

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 6 : Hasil Analisis Korelasi X4 dan Y

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Keringkasan_Informasi	84,2733	15,92427	150
Citra_Mahasiswa	21,6600	3,02080	150

Correlations

		Keringkasan_Inf ormasi	Citra_Mahasisw a
Keringkasan_Informasi	Pearson Correlation	1	,203*
	Sig. (2-tailed)		,013
	N	150	150
Citra_Mahasiswa	Pearson Correlation	,203*	1
	Sig. (2-tailed)	,013	
	N	150	150

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UNIVERSITAS TERBUKA



Lampiran 7 : Hasil Analisis Korelasi Ganda

Correlations

of Variables			Keutuhan_Inf ormasi	Kejelasan_Infor masi	Ketepatan_Infor masi	Keringkasan_ Informasi	Citra_Mah asiswa
a	Keutuhan_Informasi	Correlation	1,000	,745	,691	,692	,117
		Significance (2-tailed)		,000	,000	,000	,155
		df	0	148	148	148	148
	Kejelasan_Informasi	Correlation	,745	1,000	,892	,815	,225
		Significance (2-tailed)	,000		,000	,000	,006
		df	148	0	148	148	148
	Ketepatan_Informasi	Correlation	,691	,892	1,000	,834	,355
		Significance (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
		df	148	148	0	148	148
	Keringkasan_Informasi	Correlation	,692	,815	,834	1,000	,203
		Significance (2-tailed)	,000	,000	,000		,013
		df	148	148	148	0	148
	Citra_Mahasiswa	Correlation	,117	,225	,355	,203	1,000
		Significance (2-tailed)	,155	,006	,000	,013	
		df	148	148	148	148	0
Ma	Keutuhan_Informasi	Correlation	1,000	,743	,699	,687	
		Significance (2-tailed)		,000	,000	,000	
		df	0	147	147	147	
ra	Kejelasan_Informasi	Correlation	,743	1,000	,892	,807	
		Significance (2-tailed)	,000		,000	,000	
		df	147	0	147	147	
	Ketepatan_Informasi	Correlation	,699	,892	1,000	,833	
		Significance (2-tailed)	,000	,000		,000	
		df	147	147	0	147	
	Keringkasan_Informasi	Correlation	,687	,807	,833	1,000	
		Significance (2-tailed)	,000	,000	,000		
		df	147	147	147	0	

: contain zero-order (Pearson) correlations.

Lampiran 8 : Hasil analisis Regresi X1 Terhadap Y

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
CITRA_MAHASISWA	21.6600	3.02080	150
KEUTUHAN_INFORMASI	195.1533	31.49278	150

Correlations

		CITRA_MAHASISWA	KEUTUHAN_INFORMASI
Pearson Correlation	CITRA_MAHASISWA	1.000	.117
	KEUTUHAN_INFORMASI	.117	1.000
Sig. (1-tailed)	CITRA_MAHASISWA	.	.078
	KEUTUHAN_INFORMASI	.078	.
N	CITRA_MAHASISWA	150	150
	KEUTUHAN_INFORMASI	150	150

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEUTUHAN_INFORMASI	.	Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: CITRA_MAHASISWA

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.117 ^a	.014	.007	3.01029

- a. Predictors: (Constant), KEUTUHAN_INFORMASI
 b. Dependent Variable: CITRA_MAHASISWA

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEUTUHAN_INFORMASI		Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: CITRA_MAHASISWA

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.508	1	18.508	2.042	.155 ^a
	Residual	1341.152	148	9.062		
	Total	1359.660	149			

- a. Predictors: (Constant), KEUTUHAN_INFORMASI
 b. Dependent Variable: CITRA_MAHASISWA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.476	1.548		12.583	.000
	KEUTUHAN_INFORMASI	.011	.008	.117	1.429	.155

- a. Dependent Variable: CITRA_MAHASISWA

**Residuals Statistics^a**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	20.6399	22.4976	21.6600	.35244	150
Std. Predicted Value	-2.894	2.377	.000	1.000	150
Standard Error of Predicted Value	.246	.755	.330	.108	150
Adjusted Predicted Value	20.4815	22.5995	21.6631	.35231	150
Residual	-7.94926	3.68865	.00000	3.00017	150
Std. Residual	-2.641	1.225	.000	.997	150
Stud. Residual	-2.656	1.234	-.001	1.003	150
Deleted Residual	-8.03919	3.73812	-.00306	3.03853	150
Stud. Deleted Residual	-2.712	1.236	-.003	1.010	150
Mahal. Distance	.000	8.378	.993	1.515	150
Cook's Distance	.000	.104	.006	.012	150
Centered Leverage Value	.000	.056	.007	.010	150

a. Dependent Variable: CITRA_MAHASISWA

Lampiran 9 : Hasil analisis Regresi X2 Terhadap Y

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
CITRA_MAHASISWA	21.6600	3.02080	150
KEJELASAN INFORMASI	189.6067	32.26898	150

Correlations

		CITRA_MAHASISWA	KEJELASAN_INFORMASI
Pearson Correlation	CITRA_MAHASISWA	1.000	.225
	KEJELASAN_INFORMASI	.225	1.000
Sig. (1-tailed)	CITRA_MAHASISWA	.	.003
	KEJELASAN_INFORMASI	.003	.
N	CITRA_MAHASISWA	150	150
	KEJELASAN_INFORMASI	150	150

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEJELASAN_INFORMASI	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: CITRA_MAHASISWA

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.225 ^a	.051	.044	2.95313

a. Predictors: (Constant), KEJELASAN_INFORMASI

b. Dependent Variable: CITRA_MAHASISWA

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	68.959	1	68.959	7.907	.006 ^a
	Residual	1290.701	148	8.721		
	Total	1359.660	149			

a. Predictors: (Constant), KEJELASAN_INFORMASI

b. Dependent Variable: CITRA_MAHASISWA

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	19.4757	24.5144	21.6600	.68030	150
Std. Predicted Value	-3.211	4.196	.000	1.000	150
Standard Error of Predicted Value	.241	1.043	.320	.119	150
Adjusted Predicted Value	19.2429	25.8713	21.6669	.72651	150
Residual	-9.51439	4.13283	.00000	2.94320	150
Std. Residual	-3.222	1.399	.000	.997	150
Stud. Residual	-3.444	1.411	-.001	1.007	150
Deleted Residual	-10.87132	4.19910	-.00686	3.00486	150
Stud. Deleted Residual	-3.579	1.415	-.004	1.015	150
Mahal. Distance	.000	17.605	.993	2.100	150
Cook's Distance	.000	.846	.011	.069	150
Centered Leverage Value	.000	.118	.007	.014	150

a. Dependent Variable: CITRA_MAHASISWA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17,663	1,442		12,250	,000
	X2	,021	,007	,225	2,812	,006

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 10 :Hasil Analisis Regresi X3 terhadap Y

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
CITRA_MAHASISWA	21.6600	3.02080	150
KETEPATAN_INFORMASI	187.4933	31.71301	150

Correlations

		CITRA_MAHASISWA	KETEPATAN_INFORMASI
Pearson Correlation	CITRA_MAHASISWA	1.000	.355
	KETEPATAN_INFORMASI	.355	1.000
Sig. (1-tailed)	CITRA_MAHASISWA	.	.000
	KETEPATAN_INFORMASI	.000	.
N	CITRA_MAHASISWA	150	150
	KETEPATAN_INFORMASI	150	150

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KETEPATAN_INFORMASI		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: CITRA_MAHASISWA

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.355 ^a	.126	.120	2.83398

a. Predictors: (Constant), KETEPATAN_INFORMASI

b. Dependent Variable: CITRA_MAHASISWA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.326	1.392		11.010	.000
	KETEPATAN INFORMASI	.034	.007	.355	4.614	.000

a. Dependent Variable: CITRA_MAHASISWA

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	18.1639	24.6161	21.6600	1.07130	150
Std. Predicted Value	-3.263	2.759	.000	1.000	150
Standard Error of Predicted Value	.231	.792	.311	.103	150
Adjusted Predicted Value	18.0082	24.5925	21.6580	1.08113	150
Residual	-8.50130	4.67413	.00000	2.82445	150
Std. Residual	-3.000	1.649	.000	.997	150
Stud. Residual	-3.040	1.682	.000	1.003	150
Deleted Residual	-8.73265	4.93950	.00196	2.86058	150
Stud. Deleted Residual	-3.129	1.692	-.002	1.010	150
Mahal. Distance	.000	10.650	.993	1.623	150
Cook's Distance	.000	.126	.006	.014	150
Centered Leverage Value	.000	.071	.007	.011	150

a. Dependent Variable: CITRA_MAHASISWA

Lampiran 11 : Hasil Analisis Regresi X4 terhadap Y

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
CITRA_MAHASISWA	21.6600	3.02080	150
KERINGKASAN_INFORMASI	84.2733	15.92427	150

Correlations

		CITRA_MAHASISWA	KERINGKASAN_INFORMASI
Pearson Correlation	CITRA_MAHASISWA	1.000	.203
	KERINGKASAN_INFORMASI	.203	1.000
Sig. (1-tailed)	CITRA_MAHASISWA	.	.006
	KERINGKASAN_INFORMASI	.006	.
N	CITRA_MAHASISWA	150	150
	KERINGKASAN_INFORMASI	150	150

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KERINGKASAN_INFORMASI	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: CITRA_MAHASISWA

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.203 ^a	.041	.035	2.96771

a. Predictors: (Constant), KERINGKASAN_INFORMASI

b. Dependent Variable: CITRA_MAHASISWA

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	56.179	1	56.179	6.379	.013 ^a
	Residual	1303.481	148	8.807		
	Total	1359.660	149			

a. Predictors: (Constant), KERINGKASAN_INFORMASI

b. Dependent Variable: CITRA_MAHASISWA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.410	1.309		14.062	.000
	KERINGKASAN_INFORMASI	.039	.015	.203	2.526	.013

a. Dependent Variable: CITRA_MAHASISWA

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	19.6058	23.4232	21.6600	.61404	150
Std. Predicted Value	-3.345	2.872	.000	1.000	150
Standard Error of Predicted Value	.242	.849	.325	.110	150
Adjusted Predicted Value	19.5707	23.3190	21.6569	.61672	150
Residual	-7.95794	4.04462	.00000	2.95773	150
Std. Residual	-2.682	1.363	.000	.997	150
Stud. Residual	-2.693	1.374	.001	1.002	150
Deleted Residual	-8.02411	4.10831	.00308	2.99094	150
Stud. Deleted Residual	-2.752	1.378	-.002	1.009	150
Mahal. Distance	.000	11.192	.993	1.680	150
Cook's Distance	.000	.090	.006	.010	150
Centered Leverage Value	.000	.075	.007	.011	150

a. Dependent Variable: CITRA_MAHASISWA

Lampiran 12 : Hasil Analisis Regresi Berganda

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
CITRA_MAHASISWA	21.6600	3.02080	150
KEUTUHAN_INFORMASI	195.1533	31.49278	150
KEJELASAN_INFORMASI	189.6067	32.26898	150
KETEPATAN_INFORMASI	187.4933	31.71301	150
KERINGKASAN_INFORMASI	84.2733	15.92427	150

Correlations

		CITRA_MAHASISWA	KEUTUHAN_INFORMASI	KEJELASAN_INFORMASI	KETEPATAN_INFORMASI	KERINGKASAN_INFORMASI
Pearson Correlation	CITRA_MAHASISWA	1.000	.117	.225	.355	.203
	KEUTUHAN_INFORMASI	.117	1.000	.745	.691	.692
	KEJELASAN_INFORMASI	.225	.745	1.000	.892	.815
	KETEPATAN_INFORMASI	.355	.691	.892	1.000	.834
	KERINGKASAN_INFORMASI	.203	.692	.815	.834	1.000
Sig. (1-tailed)	CITRA_MAHASISWA	.	.078	.003	.000	.006
	KEUTUHAN_INFORMASI	.078	.	.000	.000	.000
	KEJELASAN_INFORMASI	.003	.000	.	.000	.000
	KETEPATAN_INFORMASI	.000	.000	.000	.	.000
	KERINGKASAN_INFORMASI	.006	.000	.000	.000	.
N	CITRA_MAHASISWA	150	150	150	150	150

KEUTUHAN_INFO RMASI	150	150	150	150	150
KEJELASAN_INFO RMASI	150	150	150	150	150
KETEPATAN_INF ORMASI	150	150	150	150	150
KERINGKASAN_I NFORMASI	150	150	150	150	150

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.433 ^a	.187	.165	2.76088

a. Predictors: (Constant), KERINGKASAN_INFORMASI, KEUTUHAN_INFORMASI, KETEPATAN_INFORMASI, KEJELASAN_INFORMASI

b. Dependent Variable: CITRA_MAHASISWA

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	254.404	4	63.601	8.344	.000 ^a
	Residual	1105.256	145	7.622		
	Total	1359.660	149			

a. Predictors: (Constant), KERINGKASAN_INFORMASI, KEUTUHAN_INFORMASI, KETEPATAN_INFORMASI, KEJELASAN_INFORMASI

b. Dependent Variable: CITRA_MAHASISWA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.906	1.510		11.195	.000
	KEUTUHAN_INFORMASI	-.013	.011	-.131	-1.137	.257
	KEJELASAN_INFORMASI	-.028	.017	-.300	-1.630	.105
	KETEPATAN_INFORMASI	.083	.017	.867	4.775	.000
	KERINGKASAN_INFORMASI	-.035	.027	-.186	-1.283	.202

a. Dependent Variable: CITRA_MAHASISWA

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	18.4171	26.6998	21.6600	1.30668	150
Std. Predicted Value	-2.482	3.857	.000	1.000	150
Standard Error of Predicted Value	.231	1.494	.461	.204	150
Adjusted Predicted Value	18.2312	27.4713	21.6820	1.34633	150
Residual	-6.07324	5.38896	.00000	2.72357	150
Std. Residual	-2.200	1.952	.000	.986	150
Stud. Residual	-2.507	2.038	-.004	1.006	150
Deleted Residual	-8.23214	5.87412	-.02203	2.84221	150
Stud. Deleted Residual	-2.555	2.061	-.005	1.012	150
Mahal. Distance	.052	42.632	3.973	5.167	150
Cook's Distance	.000	.521	.009	.044	150
Centered Leverage Value	.000	.286	.027	.035	150

a. Dependent Variable: CITRA_MAHASISWA

Lampiran 13 : Hasil Analisis Normalitas Instrumen Penelitian

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Keringkasan_Inf ormasi, Keutuhan_Infor masi, Ketepatan_Infor masi, Kejelasan_Infor masi	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Citra_Mahasiswa

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,433 ^a	,187	,165	2,76088

a. Predictors: (Constant), Keringkasan_Informasi, Keutuhan_Informasi, Ketepatan_Informasi, Kejelasan_Informasi

b. Dependent Variable: Citra_Mahasiswa

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	254,404	4	63,601	8,344	,000 ^a
	Residual	1105,256	145	7,622		
	Total	1359,660	149			

a. Predictors: (Constant), Keringkasan_Informasi, Keutuhan_Informasi, Ketepatan_Informasi, Kejelasan_Informasi

b. Dependent Variable: Citra_Mahasiswa

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,906	1,510		11,195	,000
	Keutuhan_Informasi	-,013	,011	-,131	-1,137	,257
	Kejelasan_Informasi	-,028	,017	-,300	-1,630	,105
	Ketepatan_Informasi	,083	,017	,867	4,775	,000
	Keringkasan Informasi	-,035	,027	-,186	-1,283	,202

a. Dependent Variable: Citra_Mahasiswa

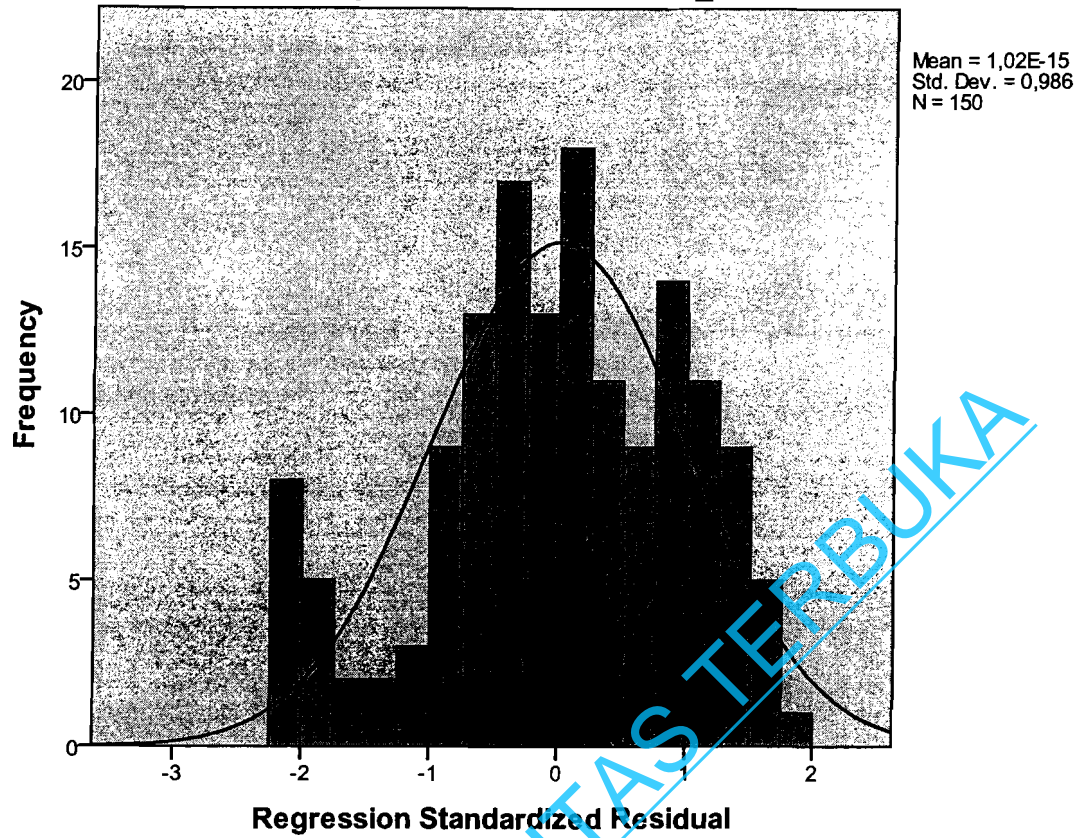
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	18,4171	26,6998	21,6600	1,30668	150
Std. Predicted Value	-2,482	3,857	,000	1,000	150
Standard Error of Predicted Value	,231	1,494	,461	,204	150
Adjusted Predicted Value	18,2312	27,4713	21,6820	1,34633	150
Residual	-6,07324	5,36896	,00000	2,72357	150
Std. Residual	-2,200	1,952	,000	,986	150
Stud. Residual	-2,507	2,038	-,004	1,006	150
Deleted Residual	-8,23214	5,87412	-,02203	2,84221	150
Stud. Deleted Residual	-2,555	2,061	-,005	1,012	150
Mahal. Distance	,052	42,632	3,973	5,167	150
Cook's Distance	,000	,521	,009	,044	150
Centered Leverage Value	,000	,286	,027	,035	150

a. Dependent Variable: Citra_Mahasiswa

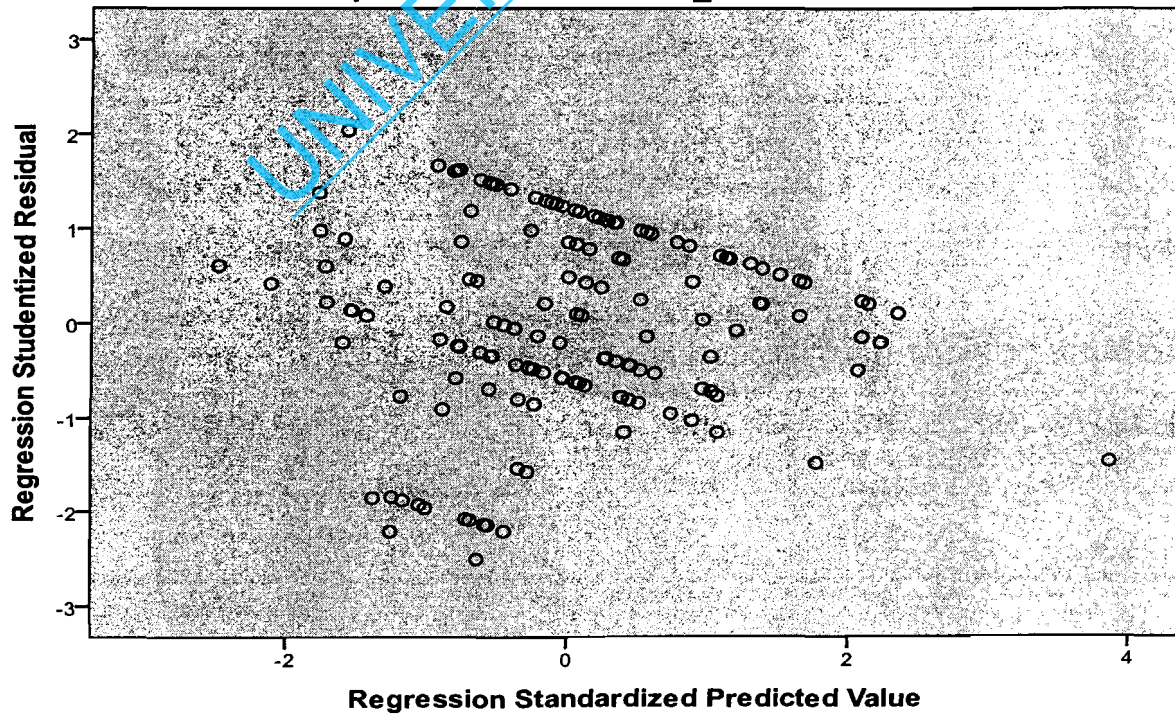
Histogram

Dependent Variable: Citra_Mahasiswa



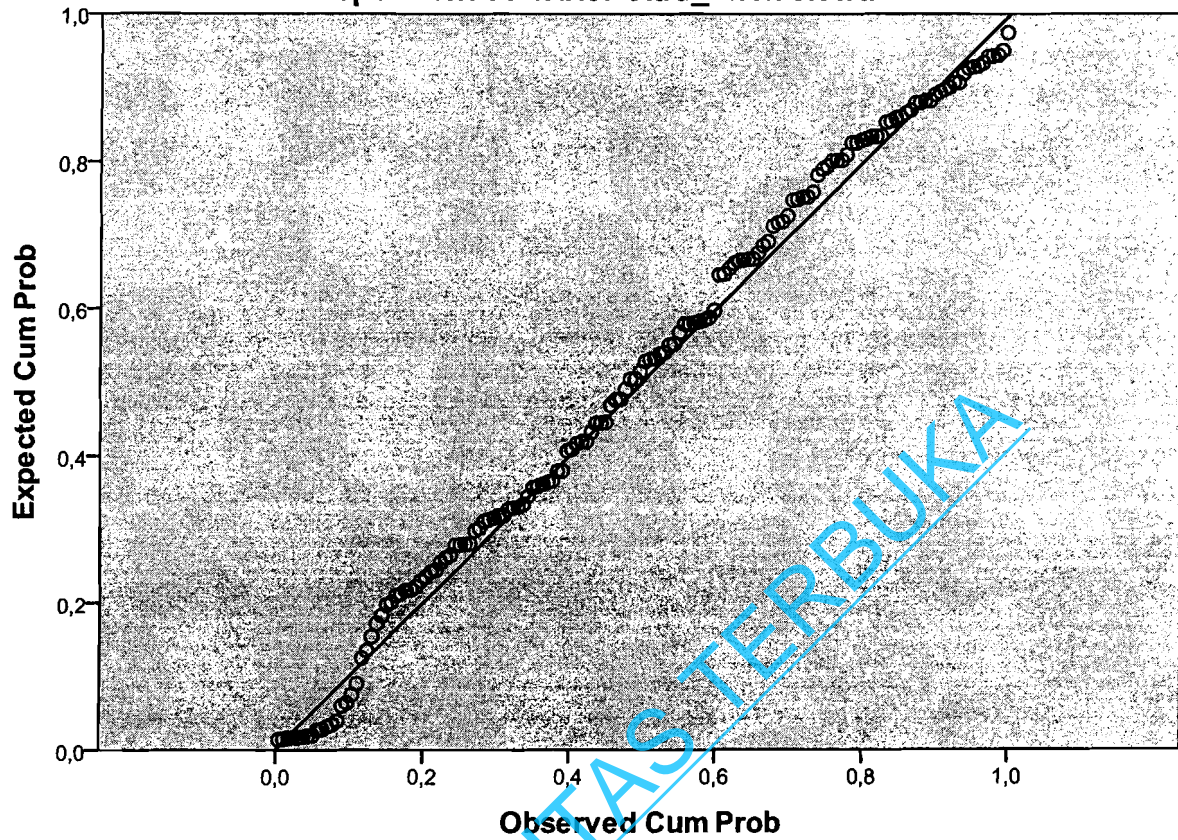
Scatterplot

Dependent Variable: Citra_Mahasiswa



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Citra_Mahasiswa



Lampiran 14 : Analisis Data berdasarkan Jenis Kelamin

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Keringkasan_Inf ormasi, Keutuhan_Infor masi, Ketepatan_Infor masi, Kejelasan_Infor masi		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Citra_Mahasiswa_perempuan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,219 ^a	,048	,000	2,90055

a. Predictors: (Constant), Keringkasan_Informasi, Keutuhan_Informasi, Ketepatan_Informasi, Kejelasan_Informasi

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33,934	4	8,484	1,008	,408 ^a
	Residual	673,054	80	8,413		
	Total	706,988	84			

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33,934	4	8,484	1,008	,408 ^a
	Residual	673,054	80	8,413		
	Total	706,988	84			

a. Predictors: (Constant), Keringkasannya, Keutuhan_Informasi, Ketepatan_Informasi, Kejelasan_Informasi

b. Dependent Variable: Citra_Mahasiswa_perempuan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	20,889	2,014		10,370	,000
	Keutuhan_Informasi	,019	,014	,215	1,333	,186
	Kejelasan_Informasi	,020	,025	,226	,813	,418
	Ketepatan_Informasi	-,012	,022	-,145	-,551	,583
	Keringkasannya	-,046	,037	-,266	-1,244	,217

a. Dependent Variable: Citra_Mahasiswa_perempuan

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Keringkasan_Inf ormasi, Keutuhan_Infor masi, Kejelasan_Infor masi, Ketepatan_Infor masi		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Citra_Mahasiswa_Lakilaki

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,196 ^a	,038	,034	3,24637

a. Predictors: (Constant), Keringkasan_Informasi, Keutuhan_Informasi, Kejelasan_Informasi, Ketepatan_Informasi

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22,282	4	5,570	,529	,715 ^a
	Residual	558,563	53	10,539		
	Total	580,845	57			

a. Predictors: (Constant), Keringkasan_Informasi, Keutuhan_Informasi, Kejelasan_Informasi, Ketepatan_Informasi

b. Dependent Variable: Citra_Mahasiswa_Lakilaki

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20,452	3,108		6,582	,000
	Keutuhan_Informasi	,018	,025	,163	,728	,470
	Kejelasan_Informasi	,031	,031	,314	,991	,326
	Ketepatan_Informasi	-,044	,037	-,399	-1,174	,246
	Keringasan_Informasi	-,007	,054	-,032	-,128	,899

a. Dependent Variable: Citra_Mahasiswa_Lakilaki

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 15. Analisis Data berdasarkan lama studi

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Keringkasan_Inf ormasi, Keutuhan_Infor masi, Kejelasan_Infor masi, Ketepatan_Infor masi		Enter

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: Citra_MahasiswaEE

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,470 ^a	,221	,189	2,61783

- a. Predictors: (Constant), Keringkasan_Informasi, Keutuhan_Informasi, Kejelasan_Informasi, Ketepatan_Informasi

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	188,403	4	47,101	6,873	,000 ^a
	Residual	664,744	97	6,853		
	Total	853,147	101			

- a. Predictors: (Constant), Keringkasan_Informasi, Keutuhan_Informasi, Kejelasan_Informasi, Ketepatan_Informasi
- b. Dependent Variable: Citra_MahasiswaEE

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,598	1,670		11,138	,000
	Keutuhan_Informasi	-,023	,012	-,261	-1,868	,065
	Kejelasan_Informasi	-,040	,018	-,466	-2,260	,026
	Ketepatan_Informasi	,080	,018	,935	4,418	,000
	Keringkasan_Informas i	-,002	,029	-,010	-,054	,957

a. Dependent Variable: Citra_MahasiswaEE

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Keringkasan_Inf ormasi, Keutuhan_Infor masi, Ketepatan_Infor masi, Kejelasan_Infor masi	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Citra_Mahasiswast

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,546 ^a	,298	,110	3,50620

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,546 ^a	,298	,110	3,50620

a. Predictors: (Constant), Keringasan_Informasi, Keutuhan_Informasi, Ketepatan_Informasi, Kejelasan_Informasi

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	78,149	4	19,537	1,589	,228 ^a
	Residual	184,401	15	12,293		
	Total	262,550	19			

a. Predictors: (Constant), Keringasan_Informasi, Keutuhan_Informasi, Ketepatan_Informasi, Kejelasan_Informasi

b. Dependent Variable: Citra_Mahasiswast

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,161	8,494		1,903	,076
	Keutuhan_Informasi	-,022	,055	-,128	-,393	,700
	Kejelasan_Informasi	,029	,119	,172	,241	,813
	Ketepatan_Informasi	,130	,109	,731	1,198	,249
	Keringasan_Informas	-,238	,152	-,544	-1,567	,138

a. Dependent Variable: Citra_Mahasiswast

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Keringkasan_Inf ormasi, Keutuhan_Infor masi, Ketepatan_Infor masi, Kejelasan_Infor masi		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Citra_MahasiswaDS

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,583 ^a	,340	,185	2,36471

a. Predictors: (Constant), Keringkasan_Informasi, Keutuhan_Informasi, Ketepatan_Informasi, Kejelasan_Informasi

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48,939	4	12,235	2,188	,114 ^a
	Residual	95,061	17	5,592		
	Total	144,000	21			

a. Predictors: (Constant), Keringkasan_Informasi, Keutuhan_Informasi, Ketepatan_Informasi, Kejelasan_Informasi

b. Dependent Variable: Citra_MahasiswaDS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,071	3,869		3,637	,002
	Keutuhan_Informasi	-,007	,030	-,081	-,220	,829
	Kejelasan_Informasi	,060	,061	,713	,992	,335
	Ketepatan_Informasi	,001	,061	,008	,011	,991
	Keringkasan_Informasi	-,018	,085	-,092	-,207	,838

a. Dependent Variable: Citra_MahasiswaDS

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Keringkasan_Informasi, Ketepatan_Informasi, Keutuhan_Informasi, Kejelasan_Informasi		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Citra_MahasiswaBS

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,923 ^a	,852	,262	2,68452

a. Predictors: (Constant), Keringkasan_Informasi, Ketepatan_Informasi, Keutuhan_Informasi, Kejelasan_Informasi

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	41,627	4	10,407	1,444	,548 ^a
	Residual	7,207	1	7,207		
	Total	48,833	5			

a. Predictors: (Constant), Keringkasan_Informasi, Ketepatan_Informasi, Keutuhan_Informasi, Kejelasan_Informasi

b. Dependent Variable: Citra_MahasiswaBS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	33,683	14,512		2,321	,259
	Keutuhan_Informasi	,064	,049	,620	1,298	,418
	Kejelasan_Informasi	,139	,202	1,024	,689	,616
	Ketepatan_Informasi	-,036	,174	-,281	-,209	,869
	Keringkasan_Informasi	-,516	,240	-1,198	-2,151	,277

a. Dependent Variable: Citra_MahasiswaBS

Lampiran 16 : Analisis Data berdasarkan fakultas asal responden

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Keringkasan_Inf ormasi, Keutuhan_Infor masi, Kejelasan_Infor masi, Ketepatan_Infor masi		Enter

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: Citra_Mahasiswa_FISIP

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,436 ^a	,190	,160	2,82563

- a. Predictors: (Constant), Keringkasan_Informasi, Keutuhan_Informasi, Kejelasan_Informasi, Ketepatan_Informasi

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	202,787	4	50,697	6,350	,000 ^a
	Residual	862,293	108	7,984		
	Total	1065,080	112			

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	202,787	4	50,697	6,350	,000 ^a
	Residual	862,293	108	7,984		
	Total	1065,080	112			

a. Predictors: (Constant), Keringkasan_Informasi, Keutuhan_Informasi, Kejelasan_Informasi, Ketepatan_Informasi

b. Dependent Variable: Citra_Mahasiswa_FISIP

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17,996	1,866		9,645	,000
	Keutuhan_Informasi	-,017	,013	-,163	-1,259	,211
	Kejelasan_Informasi	-,043	,020	-,424	-2,145	,034
	Ketepatan_Informasi	,104	,022	1,003	4,687	,000
	Keringkasan_Informasi	-,054	,034	-,259	-1,562	,121

a. Dependent Variable: Citra_Mahasiswa_FISIP

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Keringkasan_Inf ormasi, Keutuhan_Infor masi, Ketepatan_Infor masi, Kejelasan_Infor masi		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Citra_Mahasiswa_FKIP

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,647 ^a	,419	,290	2,02852

a. Predictors: (Constant), Keringkasan_Informasi, Keutuhan_Informasi, Ketepatan_Informasi, Kejelasan_Informasi

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	53,410	4	13,352	3,245	,036 ^a
	Residual	74,068	18	4,115		
	Total	127,478	22			

a. Predictors: (Constant), Keringkasan_Informasi, Keutuhan_Informasi, Ketepatan_Informasi, Kejelasan_Informasi

b. Dependent Variable: Citra_Mahasiswa_FKIP

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,722 ^a	,521	,247	3,22193

a. Predictors: (Constant), Keringkasan_Informasi, Keutuhan_Informasi, Ketepatan_Informasi, Kejelasan_Informasi

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	79,001	4	19,750	1,903	,215 ^a
	Residual	72,666	7	10,381		
	Total	151,667	11			

a. Predictors: (Constant), Keringkasan_Informasi, Keutuhan_Informasi, Ketepatan_Informasi, Kejelasan_Informasi

b. Dependent Variable: Citra_Mahasiawa_FEKON

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,511	6,732		1,710	,131
	Keutuhan_Informasi	-,036	,049	-,333	-,736	,485
	Kejelasan_Informasi	,059	,185	,567	,319	,759
	Ketepatan_Informasi	,150	,143	1,379	1,049	,329
	Keringkasan_Informas	-,263	,237	-1,268	-1,108	,304

a. Dependent Variable: Citra_Mahasiawa_FEKON

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12,389	3,005		4,123	,001
Keutuhan_Informasi	,027	,024	,359	1,121	,277
Kejelasan_Informasi	-,028	,034	-,364	-,805	,431
Ketepatan_Informasi	,048	,024	,663	2,007	,060
Keringkasan_Informasi	,011	,039	,075	,269	,791

a. Dependent Variable: Citra_Mahasiswa_FKIP

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Keringkasan_Informasi, Keutuhan_Informasi, Ketepatan_Informasi, Kejelasan_Informasi		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Citra_Mahasiswa_FEKON

Tabel 17
 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Organisasi dan Variabel Citra Organisasi

Variabel	Korelasi Product Moment	Nilai Koefisien	Keterangan
XI Keutuhan Informasi	Item 1 = 0,577	$\geq 0,3$	Valid
	item 2 = 0,572	$\geq 0,3$	Valid
	Item 3 = 0,555	$\geq 0,3$	Valid
	Item 4 = 0,393	$\geq 0,3$	Valid
	item 5 = 0,448	$\geq 0,3$	Valid
	Item 5 = 0,511	$\geq 0,3$	Valid
	Item 6 = 0,648	$\geq 0,3$	Valid
	Item 7 = 0,537	$\geq 0,3$	Valid
	Item 8 = 0,762	$\geq 0,3$	Valid
	Item 9 = 0,657	$\geq 0,3$	Valid
	Item 10 = 0,448	$\geq 0,3$	Valid
	Item 11 = 0,454	$\geq 0,3$	Valid
	Item 12 = 0,718	$\geq 0,3$	Valid
	Item 13 = 0,440	$\geq 0,3$	Valid
	Item 14 = 0,513	$\geq 0,3$	Valid
	Item 15 = 0,606	$\geq 0,3$	Valid
	Item 16 = 0,466	$\geq 0,3$	Valid
	Item 17 = 0,657	$\geq 0,3$	Valid
	Item 18 = 0,649	$\geq 0,3$	Valid
Item 19 = 0,766	$\geq 0,3$	Valid	

Item 20 = 0,477	$\geq 0,3$	Valid
Item 21 = 0,508	$\geq 0,3$	Valid
Item 22 = 0,601	$\geq 0,3$	Valid
Item 23 = 0,513	$\geq 0,3$	Valid
Item 24 = 0,675	$\geq 0,3$	Valid
Item 25 = 0,348	$\geq 0,3$	Valid
Item 26 = 0,376	$\geq 0,3$	Valid
Item 27 = 0,601	$\geq 0,3$	Valid
Item 28 = 0,541	$\geq 0,3$	Valid
Item 29 = 0,502	$\geq 0,3$	Valid
Item 30 = 0,339	$\geq 0,3$	Valid
Item 31 = 0,398	$\geq 0,3$	Valid
Item 32 = 0,315	$\geq 0,3$	Valid
Item 33 = 0,313	$\geq 0,3$	Valid
Item 34 = 0,373	$\geq 0,3$	Valid
Item 35 = 0,455	$\geq 0,3$	Valid
Item 36 = 0,699	$\geq 0,3$	Valid
Item 37 = 0,626	$\geq 0,3$	Valid
Item 38 = 0,627	$\geq 0,3$	Valid
Item 39 = 0,378	$\geq 0,3$	Valid
Item 40 = 0,425	$\geq 0,3$	Valid
Item 41 = 0,639	$\geq 0,3$	Valid
Item 42 = 0,525	$\geq 0,3$	Valid
Item 43 = 0,415	$\geq 0,3$	Valid

	Item 44 = 0,514	$\geq 0,3$	Valid
	Item 45 = 0,439	$\geq 0,3$	Valid
	Item 46 = 0,385	$\geq 0,3$	Valid
	Item 47 = 0,590	$\geq 0,3$	Valid
	Item 48 = 0,587	$\geq 0,3$	Valid
	Item 49 = 0,472	$\geq 0,3$	Valid
	Item 50 = 0,584	$\geq 0,3$	Valid
	Item 51 = 0,550	$\geq 0,3$	Valid
	Item 52 = 0,536	$\geq 0,3$	Valid
	Item 53 = 0,519	$\geq 0,3$	Valid
	Item 54 = 0,416	$\geq 0,3$	Valid
	Item 55 = 0,424	$\geq 0,3$	Valid
	Item 56 = 0,380	$\geq 0,3$	Valid
	Item 57 = 0,379	$\geq 0,3$	Valid
	Item 58 = 0,380	$\geq 0,3$	Valid
X2	Item 59 = 0,387	$\geq 0,3$	Valid
Kejelasan Informasi	Item 60 = 0,358	$\geq 0,3$	Valid
	Item 61 = 0,521	$\geq 0,3$	Valid
	Item 62 = 0,431	$\geq 0,3$	Valid
	Item 63 = 0,425	$\geq 0,3$	Valid
	Item 64 = 0,568	$\geq 0,3$	Valid
	Item 65 = 0,686	$\geq 0,3$	Valid
	Item 66 = 0,329	$\geq 0,3$	Valid
	Item 67 = 0,393	$\geq 0,3$	Valid

Item 68 = 0,321	$\geq 0,3$	Valid
Item 69 = 0,543	$\geq 0,3$	Valid
Item 70 = 0,593	$\geq 0,3$	Valid
Item 71 = 0,626	$\geq 0,3$	Valid
Item 72 = 0,326	$\geq 0,3$	Valid
Item 73 = 0,326	$\geq 0,3$	Valid
Item 74 = 0,502	$\geq 0,3$	Valid
Item 75 = 0,340	$\geq 0,3$	Valid
Item 76 = 0,574	$\geq 0,3$	Valid
Item 77 = 0,500	$\geq 0,3$	Valid
Item 78 = 0,751	$\geq 0,3$	Valid
Item 79 = 0,688	$\geq 0,3$	Valid
Item 80 = 0,669	$\geq 0,3$	Valid
Item 81 = 0,798	$\geq 0,3$	Valid
Item 82 = 0,605	$\geq 0,3$	Valid
Item 83 = 0,712	$\geq 0,3$	Valid
Item 84 = 0,537	$\geq 0,3$	Valid
Item 85 = 0,687	$\geq 0,3$	Valid
Item 86 = 0,801	$\geq 0,3$	Valid
Item 87 = 0,714	$\geq 0,3$	Valid
Item 88 = 0,515	$\geq 0,3$	Valid
Item 89 = 0,510	$\geq 0,3$	Valid
Item 90 = 0,593	$\geq 0,3$	Valid
Item 91 = 0,582	$\geq 0,3$	Valid

	Item 92 = 0,642	$\geq 0,3$	Valid
	Item 93 = 0,603	$\geq 0,3$	Valid
	Item 94 = 0,687	$\geq 0,3$	Valid
	Item 95 = 0,471	$\geq 0,3$	Valid
	item 96 = 0,485	$\geq 0,3$	Valid
	Item 97 = 0,391	$\geq 0,3$	Valid
	Item 98 = 0,573	$\geq 0,3$	Valid
	Item 99 = 0,565	$\geq 0,3$	Valid
	Item 100 = 0,529	$\geq 0,3$	Valid
	Item 101 = 0,513	$\geq 0,3$	Valid
	Item 102 = 0,349	$\geq 0,3$	Valid
	Item 103 = 0,611	$\geq 0,3$	Valid
	Item 104 = 0,624	$\geq 0,3$	Valid
	Item 105 = 0,666	$\geq 0,3$	Valid
	Item 106 = 0,670	$\geq 0,3$	Valid
	Item 107 = 0,534	$\geq 0,3$	Valid
	Item 108 = 0,727	$\geq 0,3$	Valid
	Item 109 = 0,717	$\geq 0,3$	Valid
	Item 110 = 0,799	$\geq 0,3$	Valid
	Item 111 = 0,504	$\geq 0,3$	Valid
	Item 112 = 0,641	$\geq 0,3$	Valid
	Item 113 = 0,662	$\geq 0,3$	Valid
	Item 114 = 0,656	$\geq 0,3$	Valid
X3	Item 115 = 0,344	$\geq 0,3$	Valid

Ketepatan Informasi

Item 116 = 0,495	$\geq 0,3$	Valid
Item 117 = 0,540	$\geq 0,3$	Valid
Item 118 = 0,406	$\geq 0,3$	Valid
Item 119 = 0,491	$\geq 0,3$	Valid
Item 120 = 0,541	$\geq 0,3$	Valid
Item 121 = 0,603	$\geq 0,3$	Valid
Item 122 = 0,493	$\geq 0,3$	Valid
Item 123 = 0,634	$\geq 0,3$	Valid
Item 124 = 0,478	$\geq 0,3$	Valid
Item 125 = 0,470	$\geq 0,3$	Valid
Item 126 = 0,523	$\geq 0,3$	Valid
Item 127 = 0,689	$\geq 0,3$	Valid
Item 128 = 0,411	$\geq 0,3$	Valid
Item 129 = 0,490	$\geq 0,3$	Valid
Item 130 = 0,643	$\geq 0,3$	Valid
Item 131 = 0,487	$\geq 0,3$	Valid
Item 132 = 0,646	$\geq 0,3$	Valid
Item 133 = 0,651	$\geq 0,3$	Valid
Item 134 = 0,722	$\geq 0,3$	Valid
Item 135 = 0,526	$\geq 0,3$	Valid
Item 136 = 0,539	$\geq 0,3$	Valid
Item 137 = 0,639	$\geq 0,3$	Valid
Item 138 = 0,587	$\geq 0,3$	Valid
Item 139 = 0,684	$\geq 0,3$	Valid

Item 140 = 0,305	$\geq 0,3$	Valid
Item 141 = 0,370	$\geq 0,3$	Valid
Item 142 = 0,580	$\geq 0,3$	Valid
Item 143 = 0,481	$\geq 0,3$	Valid
Item 144 = 0,460	$\geq 0,3$	Valid
Item 145 = 0,357	$\geq 0,3$	Valid
Item 146 = 0,456	$\geq 0,3$	Valid
Item 147 = 0,425	$\geq 0,3$	Valid
Item 148 = 0,423	$\geq 0,3$	Valid
Item 149 = 0,442	$\geq 0,3$	Valid
Item 150 = 0,405	$\geq 0,3$	Valid
Item 151 = 0,612	$\geq 0,3$	Valid
Item 152 = 0,512	$\geq 0,3$	Valid
Item 153 = 0,561	$\geq 0,3$	Valid
Item 154 = 0,383	$\geq 0,3$	Valid
Item 155 = 0,382	$\geq 0,3$	Valid
Item 156 = 0,593	$\geq 0,3$	Valid
Item 157 = 0,552	$\geq 0,3$	Valid
Item 158 = 0,412	$\geq 0,3$	Valid
Item 159 = 0,602	$\geq 0,3$	Valid
Item 160 = 0,488	$\geq 0,3$	Valid
Item 161 = 0,489	$\geq 0,3$	Valid
Item 162 = 0,607	$\geq 0,3$	Valid
Item 163 = 0,645	$\geq 0,3$	Valid

	Item 164 = 0,536	$\geq 0,3$	Valid
	Item 165 = 0,639	$\geq 0,3$	Valid
	Item 166 = 0,596	$\geq 0,3$	Valid
	Item 167 = 0,486	$\geq 0,3$	Valid
	Item 168 = 0,482	$\geq 0,3$	Valid
X4	Item 169 = 0,626	$\geq 0,3$	Valid
Keringkasan	Item 170 = 0,725		
Informasi		$\geq 0,3$	Valid
	Item 171 = 0,723	$\geq 0,3$	Valid
	Item 172 = 0,668	$\geq 0,3$	Valid
	Item 173 = 0,720	$\geq 0,3$	Valid
	Item 174 = 0,632	$\geq 0,3$	Valid
	Item 175 = 0,525	$\geq 0,3$	Valid
	Item 176 = 0,668	$\geq 0,3$	Valid
	Item 177 = 0,665	$\geq 0,3$	Valid
	Item 178 = 0,583	$\geq 0,3$	Valid
	Item 179 = 0,525	$\geq 0,3$	Valid
	Item 180 = 0,573	$\geq 0,3$	Valid
	Item 181 = 0,574	$\geq 0,3$	Valid
	Item 182 = 0,544	$\geq 0,3$	Valid
	item 183 = 0,56	$\geq 0,3$	Valid
	Item 184 = 0,55	$\geq 0,3$	Valid
	Item 185 = 0,57	$\geq 0,3$	Valid
	Item 186 = 0,574	$\geq 0,3$	Valid

	Item 187 = 0,663	$\geq 0,3$	Valid
	Item 188 = 0,741	$\geq 0,3$	Valid
	Item 189 = 0,703	$\geq 0,3$	Valid
	Item 190 = 0,656	$\geq 0,3$	Valid
	Item 191 = 0,619	$\geq 0,3$	Valid
	Item 192 = 0,565	$\geq 0,3$	Valid
	Item 193 = 0,766	$\geq 0,3$	Valid
	Item 195 = 0,574	$\geq 0,3$	Valid
Pencitraan Mahasiswa terhadap UPBJJ UT Kupang (Y)	Item 196 = 0,882	$\geq 0,3$	Valid
	Item 197 = 0,843	$\geq 0,3$	Valid
	Item 198 = 0,873	$\geq 0,3$	Valid
	Item 199 = 0,851	$\geq 0,3$	Valid
	Item 200 = 0,749	$\geq 0,3$	Valid

Sumber : data sekunder diolah peneliti, Juni 2013

**MATRIKS PERBAIKAN UJIAN PROPOSAL
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

41021.pdf

JUDUL : PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PENCITRAAN ORGANISASI PUBLIK (STUDI
TENTANG PENCITRAAN MAHASISWA TERHADAP ORGANISASI PUBLIK UPBJJ UT KUPANG)

NAMA : JUNUS J. BELIU

NIM : 1111020006

DOSEN PEMBIMBING : Prof. Dr. Alo Liliweri, M.S

NO	CATATAN KOREKSI/PERTANYAAN	HALAMAN	PERBAIKAN	HALAMAN
1	Penggunaan statistik menyebabkan faktor lain tidak terdeteksi sehingga perlu diperhatikan		Akan diperhatikan	

Kupang, 2013

Dosen Pembimbing


Prof. Dr. Alo Liliweri, M.S

UNIVERSITAS TERBUKA

**MATRIKS PERBAIKAN UJIAN PROPOSAL
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

41021.pdf

JUDUL : PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PENCITRAAN ORGANISASI PUBLIK (STUDI
TENTANG PENCITRAAN MAHASISWA TERHADAP ORGANISASI PUBLIK UPBJJ UT KUPANG)

NAMA : JUNUS J. BELIU

NIM : 1111020006

DOSEN PEMBIMBING : Dr. Petrus Kase, M.Soc,Sc, M.Si

NO	CATATAN KOREKSI/PERTANYAAN	HALAMAN	PERBAIKAN	HALAMAN
1	Tambahkan hipoteses ada pengaruh simultan antara keutuhan, kejelasan, ketepatan dan keringkasan informasi terhadap pencitraan organisasi publik	31 – 32	Sudah ditambahkan	31-32
2	Edit cara penulisan daftar pustaka	Daftar Pustaka	Sudah diedit	Daftar Pustaka
3	Edit pengetikan		Sudah diedit	

Kupang, 2013

Dosen Pembimbing



Dr. Petrus Kase, M.Soc,Sc

**MATRIKS PERBAIKAN UJIAN PROPOSAL
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

41021.pdf

JUDUL : PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PENCITRAAN ORGANISASI PUBLIK (STUDI TENTANG PENCITRAAN MAHASISWA TERHADAP ORGANISASI PUBLIK UPBJJ UT KUPANG)

NAMA : JUNUS J. BELIU

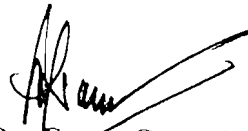
NIM : 1111020006

DOSEN PENILAI : Dr. Frans Gana, M.Si

NO	CATATAN KOREKSI/PERTANYAAN	HALAMAN	PERBAIKAN	HALAMAN
1	Tambah Teori Organisasi dari Richard I. Daft	11	Sudah ditambahkan	11
2	Kenapa pandangan G. Terry yang dijadikan kiblat penelitian perlu dialogkan teori sebelum tentukan teori yang dipakai	14	Sudah didialogkan dengan melihat kekuatan dan kelebihan dari masing – masing teori	14-15
3	Siapa yang bilang komunikasi berpengaruh pada citra	31	M. Wayne de Lozier mengatakan citra akan mampu terlihat atau terbentuk melalui strategi komunikasi yang tepat	30-31
4	Tambah kisi – kisi soal pada Tabel operasionalisasi variabel	37	Sudah ditambahkan	37-39
5	Buat tabel sampling	39	Sudah ditambahkan	40

Kupang, 2013

Dosen Penilai



Dr. Frans Gana, M.Si

**MATRIKS PERBAIKAN UJIAN PROPOSAL
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

41021.pdf

JUDUL : PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PENCITRAAN ORGANISASI PUBLIK (STUDI
TENTANG PENCITRAAN MAHASISWA TERHADAP ORGANISASI PUBLIK UPBJJ UT KUPANG)

NAMA : JUNUS J. BELIU

NIM : 1111020006

DOSEN PENILIA : Dr. PETRUS TANGGUBERA, M.Si

NO	CATATAN KOREKSI/PERTANYAAN	HALAMAN	PERBAIKAN	HALAMAN
1	Edit tulisan khususnya penggunaan bahasa inggris	1,8,9,10,12,21	Sudah diedit	1,8,9,10,12,21
2	Penulisan daftar pustaka tidak perlu pakai gelar	Daftar Pustaka	Sudah diedit	Daftar Pustaka
4	rambah teori organisasi yang jadi teori induk	11	Sudah ditambahkan	11

Kupang,

Maret 2013

Dosen Penilai



Dr. Petrus Tanggubera, M.Si

**MATRIKS PERBAIKAN UJIAN HASIL PENELITIAN
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

JUDUL : PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PENCITRAAN ORGANISASI PUBLIK (STUDI
TENTANG PENCITRAAN MAHASISWA TERHADAP ORGANISASI PUBLIK UPBJJ UT KUPANG)

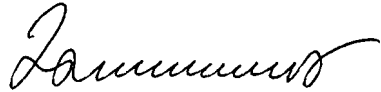
NAMA : JUNUS J. BELIU

NIM : 1111020006

DOSEN PEEMBIMBING : Prof. Dr. Alo Liliweri, M.S

NO	CATATAN KOREKSI/PERTANYAAN	HALAMAN	PERBAIKAN	HALAMAN
1	Lampiran tabulasi data tidak perlu dilampirkan		Sudah dilampirkan	
2	Semua hasil perhitungan yang dalam bentuk tabel dilampirkan saja	67 – 71	Sudah dilampirkan	
3	Jelaskan kenapa berkorelasi dan berpengaruh untuk semua perhitungan korelasi dan regresi	67-71	Sudah dijelaskan	
4	Buatkan perhitungan dengan menempatkan karakteristik responden yaitu jenis kelamin, lama studi dan asal fakultas sebagai variabel kontrol		Sudah dihitung	95 – 97

Kupang, 2013
Dosen Pembimbing


Prof. Dr. Alo Liliweri, M.S

**MATRIKS PERBAIKAN UJIAN HASIL PENELITIAN
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

41021.pdf

JUDUL : PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PENCITRAAN ORGANISASI PUBLIK (STUDI
TENTANG PENCITRAAN MAHASISWA TERHADAP ORGANISASI PUBLIK UPBJJ UT KUPANG)

NAMA : JUNUS J. BELIU

NIM : 1111020006

DOSEN PEMBIMBING : Dr. Petrus Kase, M.Soc,Sc.

NO	CATATAN KOREKSI/PERTANYAAN	HALAMAN	PERBAIKAN	HALAMAN
1	Tujuan penelitian pertama belum dianalisis di hasil penelitian, kalau perlu drop	6	Sudah didrop	

Kupang, 2013

Dosen Pembimbing



Dr. Petrus Kase, M.Soc,Sc

UNIVERSITAS TERBUKA

**MATRIKS PERBAIKAN UJIAN HASIL PENELITIAN
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

41021.pdf

JUDUL : PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PENCITRAAN ORGANISASI PUBLIK (STUDI

NAMA : JUNUS J. BELIU

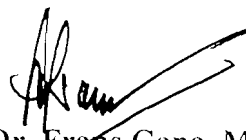
NIM : 1111020006

DOSEN PENILAI : DR. Frans Gana, M.Si

NO	CATATAN KOREKSI/PERTANYAAN	HALAMAN	PERBAIKAN	HALAMAN
1	Tambahkan Deklarasi, abstrak, riwayat hidup		Sudah ditambahkan	
2	Penelitian terdahulu harus dicantumkan tahun	7	Sudah diedit	7
3	Hasil penelitian hanya berpengaruh 16,5%. yang 81,5% itu apa? jelaskan menurut teori siapa	76	Sudah ditambahkan	76
4	Buatkan tabel analisis hasil penelitian		Sudah dibuat	105
5	Tambahkan teori organisasi	11	Sudah ditambahkan	11

Kupang, 2013

Dosen Penilai



Dr. Frans Gana, M.Si

**MATRIKS PERBAIKAN UJIAN HASIL PENELITIAN
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

41021.pdf

JUDUL : PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PENCITRAAN ORGANISASI PUBLIK (STUDI
NAMA : JUNUS J. BELIU
NIM : 1111020006
DOSEN PENILAI : Dr. Petrus Tanggubera, M.Si

NO	CATATAN KOREKSI/PERTANYAAN	HALAMAN	PERBAIKAN	HALAMAN
1	Kalau bisa tambahkan juga dengan image masyarakat umum. jagan hanya image mahasiswa.		Tidak ditambah karena tidak sempat diteliti	

Kupang, 2013
Dosen Penilai ..



Dr. Petrus Tanggubera, M.Si

**MATRIKS PERBAIKAN UJIAN TESIS
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

41021.pdf

JUDUL : PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PENCITRAAN ORGANISASI PUBLIK (STUDI
TENTANG PENCITRAAN MAHASISWA TERHADAP ORGANISASI PUBLIK UPBJJ UT KUPANG)

NAMA : JUNUS J. BELIU

NIM : 1111020006

DOSEN PEMBIMBING : Dr. Petrus Kase, M.Soc,Sc.

NO	CATATAN KOREKSI/PERTANYAAN	HALAMAN	PERBAIKAN	HALAMAN
1	Apa beda antara citra dan persepsi dimana letak perbedaannya	27		

Kupang, 2013

Dosen Pembimbing



Dr. Petrus Kase, M.Soc,Sc

UNIVERSITAS TERBUKA

**MATRIKS PERBAIKAN UJIAN TESIS
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

JUDUL : PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PENCITRAAN ORGANISASI PUBLIK (STUDI

NAMA : JUNUS J. BELIU

NIM : 1111020006

DOSEN PENILAI : Dr. Frans Gana, M.Si

NO	CATATAN KOREKSI/PERTANYAAN	HALAMAN	PERBAIKAN	HALAMAN
1	Buatkan simpulan penelitian dalam bentuk tabel		Sudah ditambahkan	105

Kupang, 2013

Dosen Penilai



Dr. Frans Gana, M.Si

**MATRIKS PERBAIKAN UJIAN TESIS
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

41021.pdf

JUDUL : PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PENCITRAAN ORGANISASI PUBLIK (STUDI

NAMA : JUNUS J. BELIU

NIM : 1111020006

DOSEN PENILAI : Dr. Petrus Tanggubera, M.Si

NO	CATATAN KOREKSI/PERTANYAAN	HALAMAN	PERBAIKAN	HALAMAN
1	Salah satu bidang kajian administrasi publik adalah budaya administrasi dan tulisan ini merupakan bagian dari hal itu karena itu sangat bagus untuk diteliti		Diperhatikan	

Kupang, 2013
Dosen Penilai



Dr. Petrus Tanggubera, M.Si

UNIVERSITAS TERBUKA







KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS NUSA CENDANA
PROGRAM PASCASARJANA

JLN. ADISUCIPTO - KUBANG 85001. TELP. (0380) 881947. 881580
Fax. (0380) 881947. Email: pascacendana@hotmail.com

KARTU KONSULTASI TESIS
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

NAMA : JUNUS J. BELIU
NIM : 1111020006
DOSEN PEMBIMBING I : Prof. Dr. ALD Liliweri, M.S.
DOSEN PEMBIMBING II : Dr. Petrus Kase, M.Soc.Sc.

NO	HARI/TANGGAL	KONSULTASI KE	BAHAN KOREKSI	PARAF
1	2	3	4	5
1	27/02/2013.	1.	Ganti judul karena sudah banyak yang teliti kualitas layanan	
			Tambah Fakta empiris yang jadi alasan bahwa masalah ini pantas untuk diteliti	
2	14/03/2013.	2.	Tambahkan pendapat dari Alan T. Belasen.	
			Citra harus dijadikan satu sub bab dan di Bab II	
3	18/03/2013.	3.	Buat kerangka berpikir dalam bentuk gambar.	
			Definisi operasional harus dapat diukur.	
			Buat tabel variabel penelitian dimensi, Definisi Operasional dan indikator	
A.	15/06/2013.	A.	Buat power point yang mencakup semua bagian dari Bab I sampai kesimpulan dan saran di Bab V.	

CATATAN : Mahasiswa diwajibkan untuk melakukan konsultasi tesis dan melampirkan kartu ini pada saat mengajukan permohonan ujian tesis sebagai bukti administrasi

NO	HARI/TANGGAL	KONSULTASI KE	BAHAN KOREKSI	PARAF
1	2	3	4	5
1	01/03/2013.	1.	leaji ulang Judul	<i>[Signature]</i>
2	10/03/2013.	2.	Tambahkan hipotesis pengaruh simultan A. variabel komuni- kasi terhadap citra mahasiswa.	<i>[Signature]</i>
3.	01/05/2013.	3.	Kuesioner tidak boleh menanya- kan 2 hal dalam 1 pertan- yaan karena akan membing- ungkan orang yang menjawab.	<i>[Signature]</i>
4.	11/06/2013.	A.	Jelaskan apa yang dimaksud dengan hubungan yang positif dan signifikan dalam pembahasan hasil pengujian.	<i>[Signature]</i>

CATATAN : Mahasiswa diwajibkan untuk melakukan konsultasi tesis dan melampirkan kartu ini pada saat mengajukan permohonan ujian tesis sebagai bukti administrasi