

**CITRA DAN EKSPEKTASI MAHASISWA TERHADAP  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS DWIJENDRA**

**Ni Nyoman Cipta Dewi**

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Dwijendra

Email : ciptadee84@gmail.com

**Abstrak**

Citra yang baik pada suatu perguruan tinggi bukan hanya menarik untuk calon mahasiswa dalam memilih program studi yang tersedia, namun juga akan mempengaruhi kepuasan serta loyalitas mahasiswa. Perguruan tinggi dituntut mampu memenuhi kebutuhan serta ekspektasi mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap citra Program Studi Ilmu Komunikasi dan ekspektasi mahasiswa terhadap Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Dwijendra. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dengan analisis deskriptif. Subjek penelitian adalah seluruh mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi yang masih aktif pada semester ganjil tahun akademik 2019/2020, dengan jumlah sampel sebesar 136 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap citra Program Studi Ilmu Komunikasi berada dalam kategori sangat baik, dengan hasil persentase skor akhir sebesar 85,7%. Selanjutnya, hasil penelitian mengenai ekspektasi mahasiswa pada aspek pendidikan menunjukkan ekspektasi terhadap peningkatan kualitas dan jumlah dosen serta kualitas inovasi sistem pembelajaran. Pada aspek penelitian dan pengabdian pada masyarakat menunjukkan ekspektasi mahasiswa terhadap peningkatan mutu dan jumlah kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat. Program Studi Ilmu Komunikasi diharapkan dapat meningkatkan peran aktif mahasiswa dalam kegiatan penelitian dan pengabdian pada masyarakat, dimana kegiatan ini akan memberikan dampak positif bagi mahasiswa maupun perguruan tinggi.

**Kata kunci :** *Citra, Ekspektasi, Mahasiswa, Program Studi Ilmu Komunikasi.*

**Abstract**

A good image in a university is not only to attract prospective students to choose the available courses, but will also affect student satisfaction and loyalty. Universities are required to meet the needs and expectations of students. The aim of this research is to determine the perception of students on the image of Communication Studies Program and student's expectations of Communication Studies Program Faculty of Communication Science Dwijendra University. This research uses quantitative and qualitative approach with descriptive analysis. The subjects of the study were all students of Communications Science Program which is still active in the odd semester of academic year 2019/2020, with 136 respondents as research sample. The research has shown that the students's perception toward the Communication Science Study Program is in very good category, with the result of the final score is 85,7%. Furthermore, the research on students's expectation related education aspect has shown expectations in improving the quality and number of lecturers and the quality of learning system innovation. Related research and community service aspect, has shown students's expectations in quality improvement and the number of research activities and community service. Communication Science Study Program is expected to increase the student's active role in research activities and community service, which will have a positive impact for students and higher education institution.

**Keywords :** *Image, Expectation, Student, Communication Sciences*

## 1. PENDAHULUAN

Citra yang baik pada suatu perguruan tinggi bukan hanya untuk menarik calon mahasiswa dalam memilih program pendidikan yang tersedia, melainkan juga akan mempengaruhi kepuasan serta loyalitas mahasiswa terhadap suatu perguruan tinggi. Citra dapat diartikan sebagai persepsi mahasiswa terhadap jati diri perguruan tingginya. Persepsi mahasiswa terhadap perguruan tinggi didasari atas pengalaman dan pengetahuan mereka tentang perguruan tinggi yang bersangkutan. Apabila citra positif sudah terbentuk di benak mahasiswa, maka akan menambah kepercayaan mereka terhadap perguruan tinggi sehingga akan timbul loyalitas dalam diri mereka serta akan merekomendasikannya pada orang lain.

Citra yang baik adalah tujuan utama yang hendak dicapai oleh setiap institusi maupun lembaga pendidikan, tidak terkecuali Universitas Dwijendra. Universitas Dwijendra merupakan salah satu lembaga perguruan tinggi swasta di Bali yang membuka Program Studi Ilmu Komunikasi jenjang S-1 dan tergabung ke dalam Fakultas Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Dwijendra berdiri sejak tahun 1984 dan menjadi satu-satunya Fakultas Ilmu Komunikasi di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah VIII. Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Dwijendra tidak hanya berasal dari daerah Bali, namun juga datang dari berbagai daerah di Indonesia seperti Sumatera, Jawa, dan daerah - daerah yang berada di Kawasan Indonesia Timur seperti Nusa Tenggara Timur, Nusa Tenggara Barat, serta dari negara tetangga seperti Timor Leste.

Besarnya minat mahasiswa, baik dari dalam maupun luar daerah Bali, untuk menempuh studi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Dwijendra, tidak terlepas dari adanya kepercayaan dan ekspektasi atau harapan dibenak mahasiswa. Mahasiswa merupakan pihak yang secara langsung terlibat dalam suatu sistem pelayanan pendidikan yang dilaksanakan oleh lembaga perguruan tinggi. Setiap mahasiswa tentunya mengharapkan suatu pelayanan yang baik dari lembaga pendidikan yang dipilihnya, dimana dengan pelayanan pendidikan yang baik maka mahasiswa berharap segala usaha dalam mengikuti perkuliahan di lembaga pendidikan dapat berjalan dengan lancar.

Penelitian ini akan memfokuskan pembahasan tentang bagaimana persepsi mahasiswa terhadap citra program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Dwijendra dan bagaimana pula ekspektasi mahasiswa terhadap program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Dwijendra.

Persepsi menurut Walgito dalam Baihaqi (2016:34) adalah sebagai suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang *integrated* dalam diri individu. Persepsi dikatakan sebagai inti komunikasi karena persepsi sangat mempengaruhi proses komunikasi yang dilakukan. Proses persepsi diawali dengan tahap penginderaan atau sensasi atas suatu objek atau informasi melalui panca indera kemudian meneruskannya ke otak untuk distimulasi atau dipelajari kemudian dipahami. Tahapan selanjutnya adalah perhatian atau atensi yaitu memperhatikan kejadian atau rangsangan sebelum memberi respon atau menafsirkan kejadian atau rangsangan apapun yang ditangkap melalui panca indera. Tahap terakhir adalah interpretasi yaitu proses penafsiran informasi atau pemberian makna dari informasi yang telah

ditangkap dan diperhatikan. Kemampuan mempersepsi itulah yang dapat melanjutkan proses pembentukan citra.

Citra menurut Frank Jefkins, pakar *Public Relation* dari Inggris, sebagaimana dikutip Gassing dan Suryanto (2016:156), “citra merupakan kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya”. Sedangkan Ardianto (2011:62) berpendapat citra adalah perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan, organisasi atau lembaga; kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek, orang, atau organisasi”. Menurut Sutojo dalam Ardianto (2011:63), citra sebagai pancaran atau reproduksi jati diri atau bentuk orang perseorangan, benda, atau organisasi.

Citra merupakan suatu aset penting dari organisasi yang selayaknya terus menerus dibangun dan dipelihara. Peran citra sangat mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi. Untuk mengetahui citra perusahaan, baik citra positif maupun negatif, diperlukan alat ukur dengan menggunakan indikator penilaian citra, sebagaimana yang dijabarkan oleh Sutojo (2004:96), yaitu :

- 1) Kesan. Kesan yang didapat oleh konsumen terhadap perusahaan merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan sebagai alat pengukur citra.
- 2) Kepercayaan. Kepercayaan timbul karena adanya suatu rasa percaya kepada pihak lain yang memang memiliki kualitas yang dapat mengikat dirinya, seperti tindakannya yang konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggung jawab, suka membantu dan rendah hati. Kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan diimplementasikan dari kredibilitas perusahaan dan kepedulian perusahaan pada pelanggan yang ditujukan melalui *performance* perusahaan pada pengalaman melakukan hubungan dengan pelanggan.
- 3) Sikap. Indikator lain dari pengukuran citra perusahaan adalah sikap, dimana sikap masyarakat dapat menunjukkan bagaimana sebenarnya masyarakat menilai suatu perusahaan. Jika masyarakat bersikap baik, maka citra perusahaan itu baik. Sebaliknya, jika sikap yang ditunjukkan negatif, berarti citra perusahaan tersebut juga kurang di mata masyarakat. Proses pembentukan sikap berlangsung secara bertahap, yakni dengan pengalaman pribadi, asosiasi dan proses belajar sosial.

Ekspektasi dimaknai sebagai gambaran keinginan yang diharapkan bisa menjadi kenyataan dikemudian hari. Harapan dapat berupa keinginan untuk terjadinya sesuatu atau bahkan tidak terjadinya sesuatu berkenaan dengan obyek yang dimaksud. Menurut Kasali (2005:400), ekspektasi adalah sesuatu yang wajar, yang dibentuk berdasarkan hitung-hitungan logis-rasional. Ekspektasi yang didukung oleh dorongan-dorongan yang sifatnya emosional akan membentuk hasrat harapan.

Mahasiswa sebagai pelanggan jasa pendidikan tentunya memiliki ekspektasi terhadap hasil yang diinginkan dari proses pendidikan di lembaga perguruan tinggi yang dipilihnya. Anderson dan Chambers dalam Tjiptono dan Chandra (2011:307) berpendapat, ekspektasi pelanggan adalah apa yang diyakini pembeli individual akan didapatkannya menyangkut kinerja alternatif penyedia jasa berdasarkan pemrosesannya terhadap sumber informasi yang tersedia. Berdasarkan penjelasan tersebut, ekspektasi mahasiswa didefinisikan sebagai suatu wujud

keinginan atau keyakinan dari dalam diri mahasiswa mengenai apa yang akan didapatkannya terkait kinerja atau pelayanan tertentu pada perguruan tinggi.

Ekspektasi mahasiswa berkaitan dengan kepercayaan terhadap kredibilitas dan kualitas suatu lembaga perguruan tinggi sehingga mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan keberhasilan dalam proses pendidikan di lembaga perguruan tinggi. Untuk dapat merealisasikan apa yang menjadi ekspektasi mahasiswanya, perguruan tinggi harus dapat mensinergikan antara harapan serta kebutuhan mahasiswanya dengan visi, misi dan tujuan organisasi melalui penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi.

Tridharma Perguruan Tinggi, yang selanjutnya disebut Tridharma, sebagaimana yang tertulis dalam UU No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, Pasal 1 Ayat 9, adalah kewajiban Perguruan Tinggi untuk menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara. Penelitian adalah kegiatan yang dilakukan menurut kaidah dan metode ilmiah secara sistematis untuk memperoleh informasi, data, dan keterangan yang berkaitan dengan pemahaman dan/atau pengujian suatu cabang ilmu pengetahuan dan teknologi. Pengabdian kepada masyarakat adalah kegiatan sivitas akademika yang memanfaatkan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi untuk memajukan kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif. Noor (2011:111) menjelaskan rancangan penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan sifat atau karakteristik dari suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat ini. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Dwijendra yang masih aktif atau terdaftar pada semester ganjil tahun akademik 2019/2020, dengan total populasi adalah 206 orang. Jumlah anggota sampel ditentukan berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus *Slovin* (Noor, 2016:158), yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)} = \frac{206}{1 + (206 \times 0,05^2)} = 135,97 \text{ atau dibulatkan menjadi } 136 \text{ orang}$$

Keterangan : n = jumlah sampel; N = jumlah populasi; e = *error level* (tingkat kesalahan).

Penentuan sampel diambil dari masing-masing angkatan dengan proporsi sama menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2014:82), teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Sehingga diperoleh jumlah sampel yang digunakan yaitu untuk angkatan 2016 berjumlah 44 orang, angkatan 2017 berjumlah 22 orang, angkatan 2018 berjumlah 34 orang, dan angkatan 2019 berjumlah 36 orang.

Guna memperoleh data yang diperlukan, peneliti menggunakan dua teknik pengumpulan data, yaitu kuesioner dan dokumentasi. Teknik kuesioner yang digunakan ada dua jenis, yaitu kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Instrumen berupa kuesioner tertutup dibuat ke dalam bentuk penilaian model skala Likert. Pemberian skor atas kuesioner dengan skala Likert merujuk pada lima alternatif jawaban, yaitu: Sangat baik dengan skor 5, Baik dengan skor 4, Cukup Baik dengan skor 3, Kurang Baik dengan skor 2, Sangat Tidak Baik dengan skor 1. Sementara dokumentasi digunakan untuk memperoleh data yang mendukung penelitian, seperti profil fakultas maupun data – data mahasiswa.

Analisis data penelitian menyangkut persepsi mahasiswa terhadap citra Program Studi Ilmu Komunikasi menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dalam bentuk statistik deskriptif. Sedangkan ekspektasi mahasiswa terhadap Program Studi Ilmu Komunikasi dianalisa secara kualitatif melalui langkah - langkah; reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berkenaan dengan analisis deskriptif kuantitatif, data yang diperoleh melalui kuesioner dihitung persentase skornya yaitu skor aktual (total nilai dari frekuensi jawaban responden dikalikan dengan skor pada setiap pilihan jawaban) dibagi dengan skor ideal (bobot tertinggi jika seluruh responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi, yaitu 5). Selanjutnya dalam memberikan interpretasi persentase skor yang diperoleh, Sugiyono (2012:133) mengemukakan kriteria interpretasi skor berdasarkan jawaban responden ditentukan sebagai berikut, “skor maksimum setiap kuesioner adalah 5 dan skor minimum adalah 1, atau berkisar antara 20% sampai 100%, maka jarak antara skor yang berdekatan adalah 16%”. Berikut adalah kriteria interpretasi skor, yaitu: 84%-100% = Sangat baik, 68 % – 83,99% = Baik, 52 % – 67,99% = Cukup baik, 36 % – 51,99% = Kurang baik, 20% – 35,99%= Sangat tidak baik.

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Dwijendra yang beralamat di Jalan Kamboja No. 17, Denpasar. Lokasi ini dipilih dikarenakan Universitas Dwijendra merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Bali yang membuka program studi Ilmu Komunikasi serta menjadi satu-satunya Fakultas Ilmu Komunikasi di LLDIKTI Wilayah VIII.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan penyebaran kuesioner kepada 136 orang responden untuk menganalisis persepsi mahasiswa terhadap citra Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Dwijendra yang diukur dari kesan, kepercayaan dan sikap, dapat diketahui bahwa mahasiswa memiliki kesan, kepercayaan dan sikap yang sangat baik terhadap Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Dwijendra, sebagaimana terlihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Citra Program Studi Ilmu Komunikasi

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	Skor Total (%)	Kategori
1	Kesan	2381	2720	87,5%	Sangat Baik
2	Kepercayaan	2311	2720	85%	Sangat Baik
3	Sikap	2302	2720	84,6%	Sangat Baik
Jumlah		6994	8160	Sangat Baik	

Skor Total (%)	$= \frac{6994}{8160} \times 100\%$ $= \mathbf{85,7\%}$
----------------	--

Sumber : Data primer yang telah diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa indikator kesan menempati persentase tertinggi dengan nilai skor sebesar 87,5% dan berada pada kategori sangat baik, kemudian diikuti dengan persentase tertinggi kedua yaitu indikator kepercayaan dengan nilai skor sebesar 85% dan berada pada kategori sangat baik, dan indikator sikap dengan nilai skor sebesar 84,6% dan berada pada kategori sangat baik.

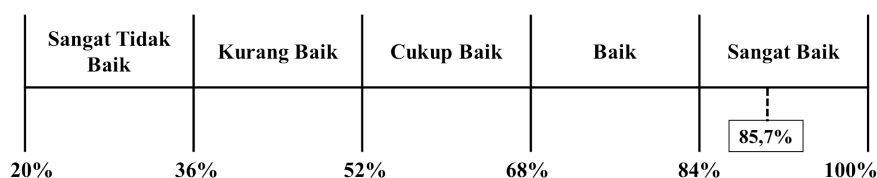
Dari hasil analisis tanggapan responden menunjukkan aspek kesan berada pada kategori sangat baik dengan pencapaian skor sebesar 87,5%. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki kesan sangat baik terhadap Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Dwijendra. Kesan sangat positif yang telah terbentuk di benak mahasiswa tentunya akan meningkatkan citra pada perguruan tinggi, khususnya pada program studi Ilmu Komunikasi.

Citra positif sebuah perguruan tinggi pada dasarnya berangkat dari bagaimana perguruan tinggi tersebut mengelola kualitas institusinya. Salah satu wujud nyata adalah dengan terbangunnya kepercayaan dari mahasiswa. Berdasarkan hasil analisis tanggapan responden, diketahui bahwa aspek kepercayaan berada pada kategori sangat baik dengan pencapaian skor sebesar 85%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden menaruh kepercayaan yang sangat tinggi atau sangat baik pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Dwijendra. Kepercayaan mahasiswa terhadap institusi perguruan tinggi tentunya berpengaruh terhadap persepsi mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Pada saat mahasiswa memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap institusi tersebut, mahasiswa akan memiliki komitmen relasional yang baik sehingga dapat meningkatkan loyalitas mahasiswa terhadap lembaga pendidikan yang dipilihnya.

Sikap seseorang terhadap suatu obyek atau subyek dapat ditunjukkan dalam derajat positif maupun negatif. Sikap merupakan suatu bentuk reaksi individu berupa penilaian evaluatif hasil interaksi antara komponen kognitif, afektif dan konatif yang saling bereaksi didalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap objek sikap tersebut. Manifestasi sikap dapat terlihat dari tanggapan seseorang apakah ia menerima atau menolak, setuju atau tidak setuju terhadap obyek atau subyek sikap. Berdasarkan hasil analisis tanggapan responden, diketahui bahwa aspek sikap berada pada kategori sangat baik dengan pencapaian skor sebesar 84,6%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki sikap yang sangat positif terhadap Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Dwijendra.

Secara keseluruhan hasil persentase skor citra Program Studi Ilmu Komunikasi adalah sebesar 85,7%. Jika disajikan dalam bentuk gambar garis kontinum, nilai persentase skor akan tampak sebagai berikut:

Gambar 1. Garis Kontinum Citra Program Studi Ilmu Komunikasi



Pada gambar garis kontinum diatas menunjukkan nilai persentase skor sebesar 85,7% termasuk dalam kategori sangat baik pada rentang persentase antara 84% - 100%. Hasil tersebut menunjukkan persepsi mahasiswa terhadap citra Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Dwijendra adalah sangat baik. Tentu saja citra baik yang sudah dimiliki patut dipertahankan bahkan dapat ditingkatkan lagi agar citra Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Dwijendra semakin lebih baik.

Setiap mahasiswa tentunya memiliki harapan atau ekspektasi sebagai pelanggan jasa pendidikan terhadap hasil yang diinginkan dari proses pendidikan di institusi atau lembaga pendidikan tinggi yang dipilihnya. Ekspektasi mahasiswa merupakan suatu wujud keinginan atau keyakinan yang timbul dari dalam diri mahasiswa terkait suatu kinerja atau pelayanan tertentu pada perguruan tinggi. Perguruan tinggi tidak dapat mengatur tinggi rendahnya harapan mahasiswa, sehingga kewajiban perguruan tinggi sebagai penyedia jasa layanan pendidikan adalah mengetahui harapan dan mempertinggi layanan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Ekspektasi mahasiswa dalam penelitian ini berdasarkan pada aspek Tridharma Perguruan Tinggi yang terdiri dari tiga aspek, diantaranya aspek pendidikan, aspek penelitian, serta aspek pengabdian pada masyarakat.

Pendidikan dan pengajaran merupakan pilar utama Tri Dharma Perguruan Tinggi, sebab pendidikan dan pengajaran sangat penting dalam suatu proses pembelajaran. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa responden menunjukkan ekspektasi pada peningkatan kualitas inovasi sistem pembelajaran yang diikuti dengan peningkatan kualitas dan jumlah dosen di Program Studi Ilmu Komunikasi.

Dalam hal peningkatan mutu proses belajar mengajar, sejumlah ekspektasi dikemukakan para responden diantaranya adalah adanya pengembangan pembelajaran praktikum, mengadakan program pengembangan softskill untuk mahasiswa, meningkatkan fasilitas (sarana prasana) penunjang pembelajaran, serta pengembangan kurikulum dengan membuka peminatan/konsentrasi baru di bidang ilmu komunikasi. Dengan meningkatkan mutu pendidikan, maka Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Dwijendra akan mampu mempertahankan eksistensinya di masyarakat serta menghasilkan mahasiswa maupun lulusan yang berprestasi dan berkompeten.

Pilar kedua Tridharma Perguruan Tinggi yaitu penelitian dan pengembangan yang mempunyai peranan sangat penting dalam rangka kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Perguruan tinggi merupakan wadah bagi mahasiswa dan dosen dalam melaksanakan kegiatan penelitian ilmiah. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa responden menunjukkan ekspektasi pada peningkatan mutu dan produktivitas kegiatan penelitian di Program Studi Ilmu Komunikasi. Meningkatnya produktivitas penelitian serta publikasi karya ilmiah di media massa maupun jurnal ilmiah secara tidak langsung dapat meningkatkan reputasi perguruan tinggi dimana penelitian menjadi salah satu poin untuk mengukur kualitas kampus.

Melibatkan mahasiswa dalam penelitian dosen maupun mengikutsertakan mahasiswa dalam kompetisi atau perlombaan karya ilmiah dapat memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mempraktekkan, mengembangkan dan memperluas ilmu yang telah didapat dalam perkuliahan,

serta menjadikan mahasiswa sebagai sosok yang lebih inovatif serta kreatif. Mahasiswa mengharapkan adanya peran serta dari program studi dalam memberikan pelatihan karya ilmiah dan pendampingan bagi mahasiswa dalam penelitian ilmiah.

Pilar ketiga Tridharma Perguruan Tinggi yaitu pengabdian pada masyarakat, merupakan suatu bentuk pelaksanaan pengamalan ilmu pengetahuan dalam rangka sosialisasi dan aktualisasi diri mahasiswa guna meningkatkan kualitas hidup suatu lingkungan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa responden menunjukkan ekspektasi pada peningkatan jumlah dan mutu kegiatan pengabdian masyarakat pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Dwijendra. Kegiatan pengabdian masyarakat memberikan dampak yang positif terhadap mahasiswa itu sendiri dan lembaga. Dengan meningkatkan keterlibatan dan peran mahasiswa dalam kegiatan pengabdian masyarakat, mahasiswa akan belajar bersosialisasi dan mengaplikasikan ilmu yang telah didapat di bangku perkuliahan kepada masyarakat.

Adapun bentuk kegiatan pengabdian pada masyarakat yang diharapkan mahasiswa agar dapat dilaksanakan oleh Program Studi Ilmu Komunikasi diantaranya melaksanakan program pembinaan desa serta melakukan penyuluhan literasi media di masyarakat. Program Studi Ilmu Komunikasi diharapkan dapat meningkatkan kerjasama dengan berbagai instansi, baik instansi pemerintah maupun swasta dalam hal pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat untuk memaksimalkan kegiatan sosialisasi di masyarakat.

#### **4. PENUTUP**

##### **Simpulan**

Persepsi mahasiswa terhadap citra Program Studi Ilmu Komunikasi dalam penelitian ini berdasarkan indikator penilaian citra, yaitu kesan, kepercayaan, dan sikap. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa pada aspek kesan mahasiswa berada dalam kategori sangat baik dengan pencapaian persentase sebesar 87,5%. Pada aspek kepercayaan mahasiswa berada dalam kategori sangat baik dengan pencapaian persentase sebesar 85%. Pada aspek sikap mahasiswa berada dalam kategori sangat baik dengan pencapaian persentase sebesar 84,6%. Dengan demikian, persepsi mahasiswa terhadap citra program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Dwijendra berada dalam kategori sangat baik, dengan pencapaian persentase skor akhir sebesar 85,7%.

Ekspektasi mahasiswa terhadap program studi Ilmu Komunikasi dalam penelitian ini berdasarkan aspek Tridharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa pada aspek pendidikan, responden menunjukkan ekspektasi terhadap peningkatan jumlah dosen serta kualitas inovasi sistem pembelajaran, seperti pengembangan pembelajaran praktikum, pengembangan softskill mahasiswa, serta pengembangan kurikulum. Dengan meningkatkan mutu pendidikan, lembaga perguruan tinggi akan mampu mempertahankan eksistensinya di masyarakat serta menghasilkan mahasiswa yang berprestasi. Pada aspek penelitian, responden menunjukkan ekspektasi terhadap peningkatan mutu dan produktivitas penelitian serta meningkatkan keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan penelitian yang diselenggarakan oleh program studi. Meningkatnya produktivitas penelitian serta publikasi karya ilmiah di media



massa maupun jurnal ilmiah secara tidak langsung dapat meningkatkan reputasi perguruan tinggi dimana penelitian menjadi salah satu poin untuk mengukur kualitas kampus. Pada aspek pengabdian masyarakat, responden menunjukkan ekspektasi terhadap adanya peningkatan jumlah dan mutu kegiatan serta meningkatkan keterlibatan dan peran mahasiswa dalam kegiatan pengabdian masyarakat. Kegiatan pengabdian masyarakat memberikan dampak yang positif terhadap mahasiswa itu sendiri maupun lembaga perguruan tinggi.

### **Saran**

Berdasarkan simpulan yang telah dipaparkan sebelumnya saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini yaitu diharapkan lembaga Universitas Dwijendra, khususnya Fakultas Ilmu Komunikasi dapat melakukan evaluasi dan perbaikan-perbaikan dalam upaya peningkatan kualitas Tridharma Perguruan Tinggi sehingga dapat memenuhi ekspektasi mahasiswa. Mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Dwijendra memiliki citra yang sangat baik dimata mahasiswa, sehingga perlu dipertahankan serta lebih meningkatkan eksistensinya, agar citra yang sudah terbentuk semakin lebih baik.

## **4. DAFTAR PUSTAKA**

- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Handbook of Public Relations: Pengantar Komprehensif*. Simbiosis Rekatama Media. Bandung
- Baihaqi, MIF. 2016. *Pengantar Psikologi Kognitif*. Refika Aditama. Bandung
- Cangara, Hafied. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Rajagrafindo Persada. Jakarta
- Gassing, Syarifuddin S., dan Suryanto. 2016. *Public Relations*. ANDI. Bandung
- Kasali, Rhenald. 2005. *Change! Tak Peduli Berapa Jauh Jalan Salah Yang Anda Jalani, Putar Arah Sekarang Juga (Manajemen Perubahan Dan Manajemen Harapan)*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Murtiadi, Dwi Prasetya Danarjati, dan Ari Ratna Ekawati. 2015. *Psikologi Komunikasi*. Psikosain. Yogyakarta
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Prenadamedia Group. Jakarta
- Risbang Ristekdikti. 10 Agustus 2012. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi*. Diakses tanggal 07 Oktober 2017, dari <http://risbang.ristekdikti.go.id/regulasi/uu-12-2012.pdf>
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung
- , 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Suprpto, Tommy. 2009. *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Media Pressindo. Yogyakarta
- Supratman, Lucy Pujasari dan Adi Bayu Mahadian. 2016. *Psikologi Komunikasi*. Deepublish. Yogyakarta
- Sutojo, Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Damar Mulia Pustaka. Jakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi. Yogyakarta