

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pemenuhan kebutuhan warga negara merupakan tujuan utama yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan termasuk juga penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas. Pelayanan dalam sektor pendidikan telah menjadi isu hangat hal ini dikarenakan semakin berkembangnya tata kehidupan ke arah yang lebih maju yang memperhatikan pendidikan karena pendidikan menjadi hal dasar bagi setiap orang. Inilah yang menjadi salah satu tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Tujuannya ialah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa dalam amanat tersebut memiliki makna bahwa negara memiliki tugas untuk memenuhi hak warga negara melalui sistem yang membantu menciptakan layanan publik yang unggul yang memenuhi kebutuhan dasar warga negara dan hak kewarganegaraan untuk barang publik, layanan publik dan layanan pemerintah<sup>1</sup>. Sementara itu, pelayanan di bidang pendidikan meliputi kelompok pelayanan yang menyediakan berbagai bentuk pelayanan yang dibutuhkan masyarakat seperti pendidikan, pelayanan kesehatan, transportasi dan pelayanan pos<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Satriadi,dkk. 2018. Kualitas Pelayan Publik Sektor Pendidikan (Studi Pelayanan Program Dana Bos Tingkat SMA Pada Dinas Pendidikan Kota Tanjung Pinang). Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol.2, No.1

<sup>2</sup> Ridwan J,& Sudrajat,A.S. 2010. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa.

Sementara itu, masih terdapat beberapa persoalan pada pelayanan publik dalam sektor pendidikan yang masih belum terselesaikan di Indonesia. Masalah tersebut seperti pemerataan pendidikan yang masih kurang terutama di wilayah-wilayah yang jangkauannya jauh dan juga kesiapsiagaan dalam menghadapi tantangan perubahan pada dunia pendidikan yang terjadi baik secara lokal, nasional maupun global. Pernyataan mengenai permasalahan tersebut terdapat dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Menurut MenPan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 salah satu bentuk peningkatan layanan pendidikan adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat meratakan sistem pembelajaran. Dengan adanya teknologi informasi dalam pendidikan dapat mempengaruhi efektivitas tenaga pengajar, bahan ajar dan sarana lainnya ke daerah-daerah terpencil di Indonesia, adapun pemanfaatan teknologi informasi dalam sektor pendidikan merupakan salah satu upaya dalam mewujudkan pelayanan pendidikan yang berkualitas<sup>3</sup>. Menurut Keengwe dan Georgia dengan berkembangnya sebuah teknologi informasi dan komunikasi dapat membawa pembaharuan dan perubahan dalam sistem pembelajaran<sup>4</sup>.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka pemenuhan kebutuhan mahasiswa pada perguruan tinggi dilakukan agar mahasiswa puas akan pelayanan yang diberikan karena mahasiswa pada perguruan tinggi berperan sebagai pelanggan yang kebutuhan pendidikannya

---

<sup>3</sup> Agustina, E. 2014. Perkembangan Pemanfaatan E-learning di Indonesia. Jurnal Al-Ta'lim, Vol.13 No.1

<sup>4</sup> Keengwe, J & Georgina, D. 2012. The Digital Course Training Workshop For Online Learning and Teaching, Education and Information Technologies.

harus dipenuhi, terdapat beberapa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada perguruan tinggi seperti portal akademik, *e-office*, e-skripsi dan lainnya. Sedangkan pemanfaatan teknologi pada proses pembelajaran dikenal dengan istilah *e-learning*.

*Elektronik Learning* ialah proses dan penerapan kegiatan pembelajaran yang berbasis web (internet), komputer, kelas virtual maupun digital yang saling terkoneksi satu sama lainnya secara global menggunakan jaringan komputer<sup>5</sup>. Singkatnya *e-learning* dapat didefinisikan sebagai usaha transformasi proses pembelajaran ke dalam bentuk digital yang dijumpai teknologi internet<sup>6</sup>. Tidak hanya itu penggunaan *e-learning* juga menawarkan beragam manfaat salah satunya dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pelajar dalam mencari, memilah dan mensintesis informasi.

Seiring dengan berjalannya waktu penerapan pembelajaran berbasis *e-learning* mulai dikembangkan oleh beberapa lembaga pendidikan termasuk lembaga perguruan tinggi baik swasta maupun negeri. Hal ini dikarenakan sejak terbitnya keputusan Menteri Pendidikan Nasional No. 107/U/2001 tanggal 2 Juli 2001 tentang Penyelenggaraan Program Pendidikan Tinggi Jarak Jauh dan beberapa kebijakan lain seperti Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 109 Tahun 2013 Pasal 2 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Jarak Jauh Pada Perguruan Tinggi dan Permendikbud No.7 Tahun 2020 tentang Pendirian,

---

<sup>5</sup> Tuti Andriani. Sistem Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi. Jurnal Sosial Budaya, Vol.12 No.1

<sup>6</sup> Hanum, Numiek. 2013. The Effectiveness Of E-learning As Instructional Media (Evaluation Study Of E-learning Instructional Model INSMK Telkom Sandhy Putra Purwokerto). Jurnal Pendidikan Vokasi. Vol.3 No.1

Perubahan, Pembubaran Perguruan Tinggi dan Pendirian, Perubahan, Pencabutan Izin Perguruan Tinggi Swasta<sup>7</sup>.

Setidaknya hampir semua perguruan tinggi di Sumatera Barat telah memanfaatkan teknologi untuk mendukung proses pembelajaran baik perguruan tinggi negeri maupun swasta termasuk Universitas Andalas<sup>8</sup>. Sebagai salah satu perguruan tinggi negeri di Sumatera Barat yaitu Universitas Andalas telah mengembangkan e-learning sebagai penunjang dalam proses pembelajaran berbasis teknologi informasi yang dikembangkan pada tahun 2006 dengan penamaan ilearn UNAND.

**Gambar 1. 1**

**Tampilan Awal Ilearn**



*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2022*

Gambar 1.1 di atas merupakan tampilan utama dari ilearn Universitas Andalas versi terbaru, setidaknya terdapat 20 jenis aktivitas yang berbeda dari ilearn mulai dari forum diskusi, pembuatan glosarium, pembuatan wiki, tugas yang diberikan, dikumpulkan dan dinilai secara daring, poling membangun

<sup>7</sup> Afifah, Hazimatul. 2020. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan E-learning System Sebagai Dampak dari Pandemi Covid-19

<sup>8</sup> Ibid.

database dan setiap aktivitas tersebut bisa dikostumisasi sedekimian rupa sesuai dengan keperluan proses belajar mengajar<sup>9</sup>. Adapun ilearn baru diterapkan pada tahun 2010 terhadap mata kuliah wajib umum (MKWU) tujuannya ialah agar mahasiswa dan dosen bisa perlahan beradaptasi menggunakan ilearn sebagai media pembelajaran.

Jika dilihat penggunaan ilearn di Universitas Andalas tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan proses pembelajaran secara *blended learning* tetapi juga memiliki beberapa tujuan, salah satu tujuan penerapan iLearn ialah untuk meningkatkan mutu pembelajaran di Universitas Andalas menggunakan TIK. Selama ini pembelajaran yang dilakukan secara konvensional dan belum memanfaatkan TIK dalam proses pembelajaran. Pada pembelajaran secara tatap muka langsung di kelas dosen menyampaikan materi dan bahan ajar secara langsung sehingga materi yang disampaikan tidak bisa dilihat kembali oleh mahasiswa, maka dengan adanya iLearn mahasiswa ataupun dosen dapat mengecek kembali materi atau bahan ajar yang diberikan sehingga pencapaian tujuan iLearn di Universitas Andalas dapat tercapai.

Walaupun ilearn pada tahun 2010 baru diterapkan terhadap beberapa mata kuliah wajib umum, tetapi seiring dengan pengembangan yang dilakukan oleh LPTIK ilearn sudah diterapkan oleh mata kuliah dan fakultas lainnya. Setidaknya hampir semua fakultas sudah menggunakan ilearn sebagai media penunjang dalam proses pembelajaran terutama pada masa pandemi covid-19. Perhatikan tabel 1.1

---

<sup>9</sup> Tentang iLearn Universitas Andalas diakses pada 23 Desember 2021 melalui <https://iLearn.unand.ac.id/about-us/>.

**Tabel 1. 1**

**Daftar Alamat Ilearn Universitas Andalas**

No	Fakultas	Alamat website versi 2	Alamat website Versi 3
1	Teknologi Informasi	<a href="https://fti.ilearn.unand.ac.id/">https://fti.ilearn.unand.ac.id/</a>	<a href="https://it.ilearn.unand.ac.id/">https://it.ilearn.unand.ac.id/</a>
2	Peternakan	<a href="https://faperta.ilearn.unand.ac.id/">https://faperta.ilearn.unand.ac.id/</a>	<a href="https://ansci.ilearn.unand.ac.id/">https://ansci.ilearn.unand.ac.id/</a>
3	Teknik	<a href="https://ft.ilearn.unand.ac.id/">https://ft.ilearn.unand.ac.id/</a>	<a href="https://eng.ilearn.unand.ac.id/">https://eng.ilearn.unand.ac.id/</a>
4	Kesehatan Masyarakat	<a href="https://fkm.ilearn.unand.ac.id/">https://fkm.ilearn.unand.ac.id/</a>	<a href="https://ph.ilearn.unand.ac.id/">https://ph.ilearn.unand.ac.id/</a>
5	Ekonomi	<a href="https://fekon.ilearn.unand.ac.id/">https://fekon.ilearn.unand.ac.id/</a>	<a href="https://eb.ilearn.unand.ac.id/">https://eb.ilearn.unand.ac.id/</a>
6	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	<a href="https://fisip.ilearn.unand.ac.id/">https://fisip.ilearn.unand.ac.id/</a>	<a href="https://soc.ilearn.unand.ac.id/">https://soc.ilearn.unand.ac.id/</a>
7	Hukum	<a href="https://fhuk.ilearn.unand.ac.id/">https://fhuk.ilearn.unand.ac.id/</a>	<a href="https://law.ilearn.unand.ac.id/">https://law.ilearn.unand.ac.id/</a>
8	Ilmu Budaya	<a href="https://fib.ilearn.unand.ac.id/">https://fib.ilearn.unand.ac.id/</a>	<a href="https://hum.ilearn.unand.ac.id/">https://hum.ilearn.unand.ac.id/</a>
9	Teknologi Pertanian	<a href="https://fateta.ilearn.unand.ac.id/">https://fateta.ilearn.unand.ac.id/</a>	<a href="https://ae.ilearn.unand.ac.id/">https://ae.ilearn.unand.ac.id/</a>
10	Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	<a href="https://fmipa.ilearn.unand.ac.id/">https://fmipa.ilearn.unand.ac.id/</a>	<a href="https://sci.ilearn.unand.ac.id/">https://sci.ilearn.unand.ac.id/</a>
11	Pertanian	<a href="https://faperta.ilearn.unand.ac.id/">https://faperta.ilearn.unand.ac.id/</a>	<a href="https://agr.ilearn.unand.ac.id/">https://agr.ilearn.unand.ac.id/</a>
12	Keperawatan	<a href="https://fkep.ilearn.unand.ac.id/">https://fkep.ilearn.unand.ac.id/</a>	<a href="https://nrs.ilearn.unand.ac.id/">https://nrs.ilearn.unand.ac.id/</a>
13	Kedokteran	<a href="https://fk.ilearn.unand.ac.id/">https://fk.ilearn.unand.ac.id/</a>	<a href="https://med.ilearn.unand.ac.id/">https://med.ilearn.unand.ac.id/</a>
14	Kedokteran Gigi	<a href="https://fkg.ilearn.unand.ac.id/">https://fkg.ilearn.unand.ac.id/</a>	<a href="https://dent.ilearn.unand.ac.id/">https://dent.ilearn.unand.ac.id/</a>
15	Farmasi	<a href="https://ffarmasi.ilearn.unand.ac.id/">https://ffarmasi.ilearn.unand.ac.id/</a>	<a href="https://phar.ilearn.unand.ac.id/">https://phar.ilearn.unand.ac.id/</a>

*Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022*

Pada tabel di atas terlihat bahwa terdapat 15 fakultas di Universitas Andalas yang sudah memiliki akun ilearn, akun tersebut nantinya dapat dipergunakan oleh fakultas dalam proses pembelajaran. Pada tabel 1.1. terdapat adanya perubahan ilearn dari versi 2 ke versi 3 adapun terjadinya pembaharuan dari versi 2 ke 3 dikarenakan pada ilearn versi baru ini menghadirkan banyak fitur

yang bisa dimanfaatkan oleh dosen dan mahasiswa sehingga proses pembelajaran menggunakan ilearn tidak hanya terpaku pada pengiriman bahan atau materi, pengumpulan tugas ataupun pengambilan absen tetapi mahasiswa dan dosen juga bisa melakukan diskusi baik melalui chat yang tersedia di ilearn maupun kelas virtual layaknya zoom.

Jika dilihat LPTIK sebagai lembaga yang menyelenggarakan penggunaan ilearn mulai dari pendaftaran akun fakultas, dosen dan mahasiswa telah berupaya memperbaiki kualitas dari ilearn sehingga dapat digunakan sebaik mungkin. Ditinjau dari sisi pengembangan yang telah dilakukan sejak tahun 2004 dengan menggunakan platform berbayar yang cukup mahal dan tahun 2006 melakukan pengembangan kembali dengan menggunakan platform moddle sehingga pada tahun 2010 baru diterapkan terhadap beberapa mata kuliah wajib umum, tahun 2020 LPTIK kembali melakukan pengembangan ilearn versi 3 hal ini dilakukan agar kepuasan mahasiswa dan dosen dapat tercapai dalam proses pembelajaran dengan menggunakan media elektronik.

Sementara itu, adanya fenomena pandemi covid-19 membawa perubahan yang signifikan terhadap semua aspek kehidupan manusia. Banyak lembaga yang terkena dampak dari pandemi ini tidak terkecuali lembaga pendidikan mulai dari pendidikan dasar sampai pendidikan tinggi, maka dari itu agar proses pembelajaran tetap berjalan selama pandemi covid-19 pemerintah melakukan berbagai cara dengan berinovasi seperti memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Begitupun yang dilakukan oleh lembaga perguruan tinggi dengan terus mengembangkan inovasi-inovasi melalui sumber daya yang dimilikinya di

tengah situasi pandemi ini dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Menanggapi situasi pandemi yang terjadi pemerintah mengeluarkan keputusan mengenai proses pembelajaran yang dilakukan secara daring, maka dari itu Universitas Andalas juga mengeluarkan surat keputusan terkait dengan situasi yang terjadi yakni mengeluarkan Surat Edaran Rektor Universitas Andalas No.9/UN.16R/SE/2020 Perubahan terhadap Surat Edaran No.08/UN.16R/SE/2020 Tentang Kegiatan Kampus Dalam Rangka Kewaspadaan Pandemi Covid-19. Dalam surat edaran tersebut dijelaskan bahwa kegiatan perkuliahan dilakukan secara online dan menjadikan ilearn sebagai media pendukung utama dalam proses pembelajaran.

Dari surat edaran tersebut dapat dilihat bahwa rektor menyarankan ilearn sebagai media pendukung utama dalam proses pembelajaran namun dalam penerapannya masih terdapat dosen yang belum menggunakan ilearn sebagai media pendukung utama melainkan menggunakan media lain seperti WhatsApp Grup, Teams maupun Zoom Meeting, hal ini dikarenakan mahasiswa dan dosen belum memahami dan mengerti cara penggunaan ilearn.

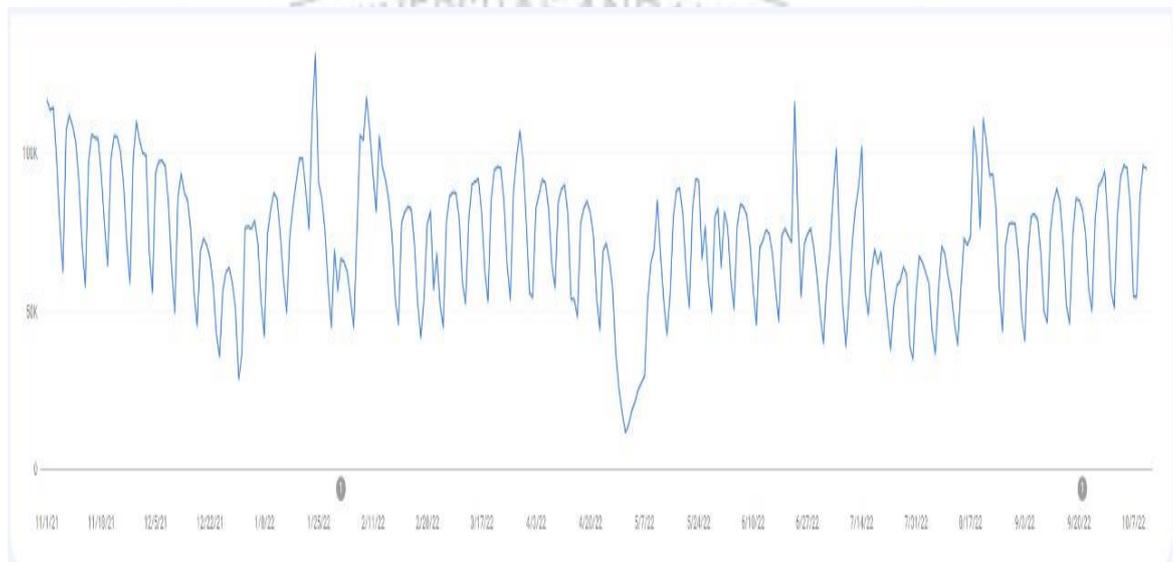
Sementara itu penyelenggaraan pembelajaran pada semester genap tahun akademik 2020/2021 masih dilaksanakan secara daring dengan memanfaatkan ilearn sebagai media pendukung utama dalam proses pembelajaran. Adapun ilearn yang digunakan pada semester genap tahun 2020/2021 masih versi 2, dimana pada versi ini terdapat beberapa kelemahan diantaranya ruang untuk pengumpulan tugas yang kecil sehingga apabila ukuran tugas ataupun vidio yang dikirimkan

terlalu besar sering kali terjadi error. Sehingga LPTIK pada tahun 2020 melakukan pengembangan versi ilearn yaitu menghadirkan ilearn versi 3.

Adapun akses ilearn versi 3 pada proses pembelajaran secara daring dapat dilihat pada grafik berikut ini:

**Gambar 1. 2**

**Grafik Penggunaan Ilearn**



*Sumber: LPTIK Universitas Andalas, 2022*

Gambar 1.2 di atas merupakan grafik dari penggunaan ilearn mulai dari 1 November 2021 sampai 13 Oktober 2022. Jika dilihat penggunaan ilearn selama hampir satu tahun sejak diterapkannya oleh beberapa fakultas mengalami peningkatan dan penurunan yang cukup signifikan, misalnya saja pada bulan Januari 2022 akses ilearn di Universitas Andalas mengalami peningkatan dimana lebih dari 100 ribu mahasiswa mengakses ilearn pada bulan tersebut sedangkan pada bulan Juli tahun 2022 akses ilearn mengalami penurunan yang sangat signifikan yaitu kurang dari 10 ribu mahasiswa yang mengakses ilearn. Sementara

itu pada tahun 2021 jumlah mahasiswa yang mengakses ilearn tidak memiliki perbedaan yang signifikan.

Disisi lain, dari grafik tersebut dapat dilihat fakultas mana saja yang mahasiswanya sering mengakses ilearn. perhatikan tabel 1.2

**Tabel 1. 2**

**Daftar Fakultas yang Sering Mengakses Ilearn**

Top queries	Clicks	Impressions	CTR	Position
eb ilearn unand	30932	231045	13.39%	1.02
sci ilearn unand	22929	25163	91.12%	1.00
eng ilearn unand	17062	18654	91.47%	1.00
eb.ilearn	16090	17385	92.55%	1.00
eb ilearn	14453	15781	91.58%	1.00
soc.ilearn.unand	13776	17883	77.03%	1.01
sci.ilearn.unand	12522	14792	84.65%	1.00
soc ilearn unand	9659	11324	85.30%	1.00
eb.ilearn.unand	8292	14610	56.76%	1.17
agr.ilearn.unand	7509	9096	82.55%	1.17
eng.ilearn	7243	8291	87.36%	1.00
eng.ilearn.unand	6253	6828	91.58%	1.00
eng ilearn	6245	19736	31.64%	1.82
sci ilearn	5139	5532	92.90%	1.00
hum.ilearn	5052	5544	91.13%	1.00
soc.ilearn	4659	5213	89.37%	1.00
it ilearn unand	3468	5407	64.14%	1.48
agr.ilearn	2695	10620	25.38%	2.05
soc ilearn	2526	2801	90.18%	1.00
hum ilearn	2492	2799	89.03%	1.00
ilearn sci	2453	11316	21.68%	1.12
ilearn eb unand	2391	2570	93.04%	1.00
it.ilearn.unand	2356	4536	51.94%	1.00
eb.ilearn.unand.ac.id	2126	6826	31.15%	1.89
hum.ilearn.unand	1959	7380	26.54%	1.77
ilearn eng unand	1811	2513	72.07%	1.00
agr ilearn	1789	144232	1.24%	7.14
ilearn eb	1762	2985	59.03%	1.09
eng.ilearn unand	1594	4433	35.96%	1.61
ilearn soc unand	1478	3567	41.44%	1.15

ilearn feb unand	1469	1584	92.74%	1.00
eb.ilearn unand	1464	1894	77.30%	1.12
sci unand	1436	1603	89.58%	1.00
sci ilearn fmipa unand	1415	1484	95.35%	1.00
it ilearn	1362	1840	74.02%	1.01
nrs.ilearn.unand	1325	55527	2.39%	7.42
ilearn sci unand	947	2542	37.25%	1.21
eb unand	932	1022	91.19%	1.00
soc ilearn fisip unand	924	2351	39.30%	1.84
sci. ilearn. unand. ac. Id	874	11297	7.74%	1.04
eng i learn unand	802	8358	9.60%	3.36
ilearn eng	765	12101	6.32%	1.01
eng ilearn ft unand	759	15864	4.78%	6.09
soc.ilearn.unand.ac.id	744	859	86.61%	1.00
it.ilearn	664	725	91.59%	1.00
ilearn unand soc	655	5571	11.76%	5.17
feb unand	642	724	88.67%	1.01
ilearn unand eng	629	3500	17.97%	4.21

Sumber: LPTIK Universitas Andalas, 2022

Berdasarkan dari tabel di atas terlihat bahwa terdapat beberapa fakultas yang sering mengakses ilearn, data akses penggunaan ilearn tersebut dimulai dari 1 November 2021 sampai dengan 13 Oktober 2022 hal ini dikarenakan penerapan ilearn versi 3 diterapkan pada semester ganjil 2021 yaitu dilaksanakannya proses pembelajaran tatap muka secara terbatas sehingga pada tabel tersebut fakultas ekonomi bisnis yang paling sering mengakses ilearn dengan persentase dan jumlah yang cukup tinggi selanjutnya juga terdapat fakultas lain seperti ilmu sosial dan politik, teknik, mipa, pertanian dan lainnya yang juga menggunakan ilearn versi 3. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang diungkapkan oleh divisi multimedia:

“..... terdapat beberapa fakultas yang sudah menerapkan ilearn versi 3, adapun fakultas yang menerapkan ilearn versi terbaru tersebut yakni

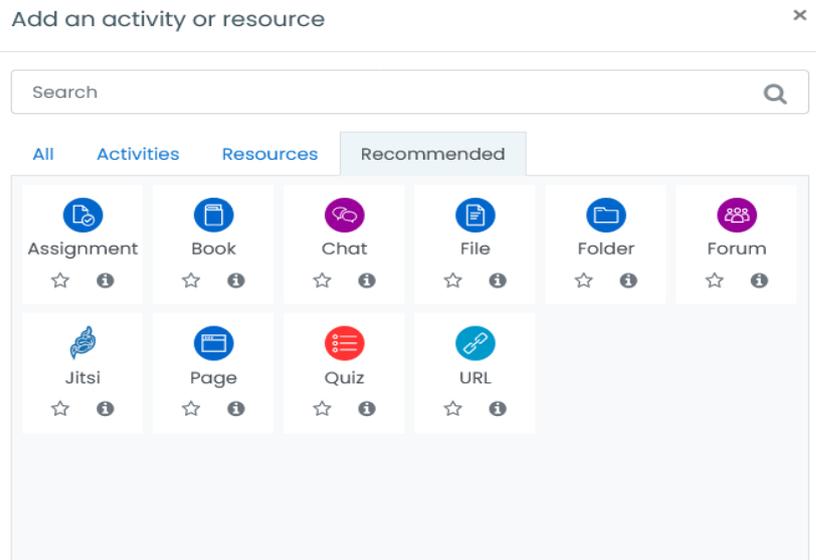
fakultas ekonomi bisnis, fakultas MIPA, fakultas ilmu sosial dan politik dan fakultas teknik sebagian”.

Menurut LPTIK tingginya angka mahasiswa ekonomi bisnis yang mengakses ilearn hal ini dikarenakan jumlah mahasiswa strata 1 dari angkatan 2019-2021 yang aktif dalam menggunakan ilearn sebagai media pembelajaran dibandingkan dengan fakultas lain. Sehingga dapat disimpulkan bahwa beberapa fakultas tersebut aktif dalam menggunakan ilearn sebagai media pembelajaran terutama di masa pandemi covid-19 dengan proses pembelajaran secara terbatas, hal tersebut sesuai dengan peraturan rektor Universitas Andalas yang menyatakan bahwa ilearn dijadikan sebagai media pendukung utama dalam proses pembelajaran walaupun UNAND sudah menerapkan proses pembelajaran tatap muka terbatas dengan tetap memasukkan materi ataupun bahan melalui ilearn. sementara itu beberapa fakultas lain juga sudah menggunakan ilearn versi 3 walaupun belum seaktif fakultas di atas dan juga masih terdapat beberapa fakultas yang masih menggunakan ilearn versi 2.

Adapun pada ilearn versi 3 menghadirkan banyak fitur yang dapat mendukung proses pembelajaran yang dilakukan secara daring, terdapat beberapa fitur rekomendasi dari ilearn yang dapat dilihat pada gambar berikut ini:

**Gambar 1. 3**

## Fitur Ilearn Versi 3



*Sumber: Ilearn Unand, 2022*

Pada gambar 1.3 terdapat beberapa fitur rekomendasi yang dapat digunakan oleh dosen, seperti fitur *Assignment* sebagai tempat pengumpulan tugas, forum sebagai tempat ruang diskusi, jitsi untuk melakukan kelas virtual dan masih terdapat beberapa fitur lainnya yang bisa dimanfaatkan oleh dosen dalam proses pembelajaran namun tidak semua dosen menggunakan fitur-fitur yang tersedia pada ilearn versi 3 tersebut. Misalnya saja FISIP sebagai salah satu pengguna aktif ilearn versi 3 yang belum memanfaatkan semua fitur yang ada di ilearn seperti pada data yang diambil pada bulan November 2021.

**Tabel 1. 3**

**Fitur yang Digunakan FISIP**

No	Fitur	Total Mata Kuliah yang Menggunakan
1	Assignment	206
2	Book	200
3	Chat	-
4	File	223
5	Folder	144
6	Forum	102
7	Jitsi	-
8	Page	-
9	Quiz	50
10	URL	188

Sumber: LPTIK Universitas Andalas,2022

Pada tabel di atas terdapat tiga fitur yang belum dimanfaatkan oleh dosen dalam proses pembelajaran seperti halnya fitur Jitsi, dimana pada fitur tersebut dosen dapat melakukan perkuliahan layaknya menggunakan zoom karena jitsi merupakan fitur baru yang dihadirkan oleh LPTIK sehingga dosen dan mahasiswa dapat melakukan proses pembelajaran secara virtual. Adapun penggunaan ilearn hanya dijadikan sebagai tempat pengambilan daftar hadir saja seperti yang terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. 4**  
**Jumlah Aktivitas Penggunaan Ilearn Pada FISIP**

No	Jenis Aktivitas	Jumlah
1	Pengambilan Absen	239
2	Bahan dan Materi	223
3	Tugas	206
4	Diskusi	102
5	Ujian Tengah Semester	188
6	Ujian Akhir Semester	130

*Sumber: LPTIK Universitas Andalas, 2022*

Berdasarkan dari tabel tersebut terlihat bahwa sebagian besar aktivitas yang dilakukan pada ilearn hanya sebagai tempat pengambilan daftar hadir saja sedangkan pada fitur ilearn menghadirkan berbagai aktivitas yang dapat dilakukan baik oleh dosen maupun mahasiswa dalam proses pembelajaran.

Adapun kurangnya penggunaan ilearn pada masa pandemi covid-19 dikarenakan berbagai macam faktor seperti halnya pada fenomena empiris yang berdasarkan dari penjelasan di atas yakni masih terdapat beberapa dosen yang belum memanfaatkan ilearn sebagai media pembelajaran. Adapun alasan dari dosen tersebut tidak menggunakan ilearn dikarenakan proses pembelajaran secara langsung akan mudah dimengerti oleh mahasiswa dan juga interaksi antar dosen dan mahasiswa dapat berjalan secara optimal dibandingkan dengan menggunakan ilearn.

Sementara itu, terdapat persoalan lain yang membuat penggunaan ilearn belum diterapkan oleh dosen terhadap mata kuliah yang diampu persoalan tersebut yakni kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh LPTIK sebagai lembaga yang menyelenggarakan ilearn. Hal ini sesuai dengan pernyataan oleh salah satu divisi multimedia:

“kita dari LPTIK melakukan dua kali sosialisasi terkait dengan penggunaan ilearn, pertama penyelenggaraan sosialisasi dilakukan untuk cost manejer tiap fakultas, kedua sosialisasi dilakukan untuk mahasiswa melalui platform youtube ataupun secara langsung. Adapun sosialisasi untuk dosen dilaksanakan oleh masing-masing fakultas dan kemudian mendatangkan staf dari divisi multimedia apabila dalam sosialisasi yang dilakukan oleh fakultas masih terdapat yang kurang paham”.

Sehingga melalui sosialisasi yang diberikan baik oleh LPTIK maupun fakultas dapat meningkatkan pemahaman dosen dan mahasiswa terkait dengan penggunaan ilearn. Hal ini dikarenakan, pembelajaran dengan menggunakan ilearn hanya digunakan sebagai alternatif dari media komunikasi dan pembelajaran atau disebut juga dengan pembelajaran *blended learning* yaitu campuran antara online dan offline.

Padahal dengan adanya ilearn versi terbaru yang dikembangkan oleh LPTIK dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan ilearn, hal ini dikarenakan ilearn yang versi sebelumnya mengalami beberapa permasalahan sehingga dengan adanya ilearn versi terbaru dengan berbagai fitur yang dihadirkan dapat mempermudah dan meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran terutama pada masa pandemi covid-19. Karena fenomena pandemi membuat aktivitas dilakukan secara terbatas sehingga dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran terutama mahasiswa strata 1 angkatan 2019 sampai 2021 hal ini disebabkan mahasiswa

tersebut baru memasuki dunia perkuliahan sehingga sulit bagi mereka untuk beradaptasi dalam menggunakan ilearn terlebih lagi sosialisasi yang dilakukan hanya melalui platform youtube saja.

Disisi lain, penggunaan ilearn dalam proses pembelajaran menuntut mahasiswa untuk mahir dalam aplikasi komputer dan jaringan internet. Selain mengenali kondisi psikologis seperti motivasi, pengendalian diri dan emosi mahasiswa juga mempengaruhi pembelajaran yang dilakukan secara online.

Menurut Pieter Verdegem dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi menawarkan kemudahan terhadap pengguna dari layanan teknologi tersebut sehingga pekerjaan akan menjadi efisien dan efektif<sup>10</sup>. Maka dari itu pengguna harus menjadi perhatian terhadap pengembangan yang dilakukan dan juga harus memperhatikan dampak dari layanan tersebut kepada pelanggan sehingga kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur dalam sebuah layanan. Dalam penelitiannya pieter juga menyatakan bahwa untuk memperhitungkan perbedaan antara harapan terhadap layanan dan persepsi layanan diperlukannya untuk mengukur pentingnya aspek indikator dalam pandangan pengguna.

Adapun kepuasan merupakan kesesuaian atau keserasian harapan yang dialami dan dirasakan oleh pelanggan dengan perlakuan yang diterimanya ketika meminta layanan dari suatu lembaga, dalam penelitian ini kepuasan diukur dengan menggunakan indikator yang terdiri dari *access to the services*, *usage of the service* dan *impact of the services* Lebih lanjut Universitas Andalas meluncurkan

---

<sup>10</sup> Verdegem Pieter dan Gino Verleye.2009. *User Centered E-government in practice: A Comprehensive model for measuring user satisfaction*. Government Information Quarterly. Jurnal Artikel

penggunaan ilearn untuk mempermudah proses pembelajaran sehingga dapat memudahkan komunikasi antara dosen dan mahasiswa dalam membuat ataupun mengumpulkan tugas tanpa menggunakan kertas.

Jika dikaitkan dengan indikator pertama yaitu *aces to the service* yang berarti layanan harus mudah ditemukan dan diakses sehingga berdasarkan temuan dilapangan terkait dengan penggunaan ilearn di masa pandemi covid-19 terdapat beberapa persoalan yang dihadapi oleh mahasiswa terkait dengan proses pembelajaran menggunakan ilearn. Pertama, akses ilearn yang tiba-tiba error hal ini menjadi permasalahan yang sering terjadi ketika proses pembelajaran berlangsung. Hal ini sesuai dengan wawancara terhadap salah satu mahasiswa angkatan 2020 yang menyatakan bahwa<sup>11</sup>:

“.....untuk penggunaan iLearn terkadang saat mengakses kelas tiba-tiba keluar dari kelas dan harus *enrol* ulang dan juga ketika akan mengambil absen, mengambil bahan ataupun materi bahkan mengirimkan tugas sering kali ilearn error sehingga proses pembelajaran tidak lagi efektif karena permasalahan tersebut dan tidak jarang kami harus menunggu sampai ilearn bisa diakses kembali”

Selain permasalahan ilearn yang tiba-tiba error terdapat juga permasalahan lain yang dihadapi oleh mahasiswa yaitu faktor jaringan, karena sesuai dengan kebijakan Universitas Andalas untuk melakukan perkuliahan di rumah maka sebagian besar mahasiswa yang berada di wilayah ataupun daerah-daerah yang koneksi jaringan internetnya kurang stabil terkendala dalam mengakses ilearn karena untuk mengakses ilearn diperlukan koneksi yang bagus dan jaringan yang stabil. Pernyataan lain juga disampaikan oleh mahasiswa FISIP:

---

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan salah satu mahasiswa aktif angkatan 2020, pada 30 November 2021

“Dalam mengakses iLearn membutuhkan koneksi yang cukup kuat sehingga ketika perkuliahan berlangsung, sering kali saya pergi ke tempat yang koneksi jaringannya kuat dan terkadang beberapa kelas tidak saya akses karena terkendala jaringan tersebut ”

Berdasarkan dari wawancara tersebut dapat dilihat bahwa untuk mengakses ilearn diperlukan koneksi jaringan yang stabil, apabila jaringan internet mahasiswa tidak stabil maka ilearn tidak bisa diakses. Sehingga dapat dinyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam proses pembelajaran tidak hanya dilihat dari akses internet ataupun domisili mahasiswa tetapi juga harus memperhatikan kondisi psikologis mahasiswa terkait dengan penggunaan ilearn<sup>12</sup>.

Selanjutnya permasalahan yang terjadi dalam penerapan ilearn sebagai media pembelajaran ialah pemahaman dosen dan mahasiswa yang masih kurang terhadap ilearn, hal ini kurangnya sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan baik oleh LPTIK maupun fakultas . Adapun sosialisasi yang dilakukan oleh LPTIK hanya dua kali dalam setahun dan itupun masih dianggap kurang terlebih lagi diterapkannya ilearn versi 3 yang menghadirkan berbagai fitur-fitur terbaru sedangkan sosialisasi yang dilakukan untuk mahasiswa hanya melalui platform media sosial yakni youtube. Maka dari itu kurangnya sosialisasi dan pelatihan yang diberikan oleh LPTIK dan fakultas membuat dosen dan mahasiswa kurang memahami terkait dengan penggunaan ilearn sehingga mereka memilih menggunakan media pembelajaran lainnya seperti zoom, skype, whatsapp dan lainnya.

---

<sup>12</sup> Ardini L, Iswara, U.S., Retnani, E.D . Efektivitas Penggunaan E-learning Sebagai Media Pembelajaran Saat Pandemi Covid-19. Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen. Vol. 7, No.1 2020 Hal 75.

Sementara itu pada indikator yang kedua dan ketiga yaitu *usage of the service* dan *impact of the service* dalam penelitian ini mengandung makna bahwa layanan yang digunakan harus memiliki konten yang mudah dipahami dan dimengerti oleh mahasiswa sehingga dalam proses pembelajaran dengan menggunakan ilearn dosen harus memberikan materi yang mudah dipahami oleh mahasiswa selain itu penggunaan fitur-fitur yang ada di ilearn juga dimanfaatkan sebaik mungkin oleh dosen ketika proses pembelajaran. Disisi lain penggunaan ilearn terutama dimasa pandemi covid-19 harus memberikan dampak yang positif terhadap mahasiswa, karena dengan adanya kondisi pandemi covid-19 ini muncul permasalahan baru dikalangan mahasiswa dalam penerimaan sistem pembelajaran menggunakan ilearn. Hal ini dikarenakan sebelum pandemi proses pembelajaran terhadap mahasiswa dilakukan secara langsung di dalam kelas, namun adanya pandemi covid-19 membuat sistem pembelajaran dialihkan menggunakan media elektronik secara online.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi terkait dengan penggunaan ilearn terutama di masa pandemi covid-19 menimbulkan berbagai persepsi mahasiswa, permasalahan tersebut dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan ilearn sebagai media pembelajaran. Hal ini dikarenakan setiap mahasiswa memiliki pendapat yang beranekaragam terkait dengan penggunaan ilearn hanya mahasiswa itu sendiri yang bisa menilai apakah puas akan proses pembelajaran yang dilakukan secara online atau tidak. Sehingga apabila kepuasan mahasiswa tersebut tinggi maka dapat dikatakan bahwa proses pembelajaran dengan menggunakan media elektronik dinyatakan berhasil dan

begitupun sebaliknya<sup>13</sup>. Kepuasan mahasiswa akan bernilai tinggi apabila tingkat kenyataan lebih dari pada tingkat harapan dan apabila kenyataan lebih sedikit dari pada harapan akan bernilai rendah. Kepuasan mahasiswa dengan kegiatan e-learning dapat mencerminkan kualitas proses pembelajaran, kualitas tinggi mengarah pada hasil yang optimal dan kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa penggunaan e-learning dalam pembelajaran efektif<sup>14</sup>.

Sementara itu, LPTIK telah melakukan berbagai hal agar penggunaan ilearn bisa diterapkan sebaik mungkin baik oleh dosen maupun mahasiswa, Universitas Andalas merealisasikan peraturan menteri pendidikan tahun 2001 tentang pembelajaran jarak jauh di perguruan tinggi. Hal tersebut dilakukan untuk dapat membantu dan mempermudah dosen dan mahasiswa dalam proses pembelajaran agar proses pembelajaran dapat dilakukan dimanapun tanpa harus melakukan proses pembelajaran tatap muka langsung di kelas.

Untuk dapat melihat kepuasan mahasiswa dalam penggunaan ilearn dapat menggunakan teori kepuasan oleh Pieter Verdegem yang terdiri dari tiga indikator yaitu *aces to the services*, *usage of the services* dan *impact of the services*. Pada kedua konsep tersebut merupakan teknis pengukuran dalam kepuasan pengguna layanan elektronik publik.

Setelah melihat fenomena yang dijelaskan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara kuantitatif untuk dapat melihat Kepuasan

---

<sup>13</sup> Nurhayati dan Fatma Zuhra. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa FTKIP Matematika Universitas Almuslim Terhadap Pemanfaatan E-learning Di era Pandemi Covid-19. Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika Al-Qalasadi. Vol.4, No.2

<sup>14</sup> Prasetya, T.A, & Harjanto, C.T. 2020. Pengaruh Mutu Pembelajaran Online dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Hasil Belajar Saat Pandemi Covid-19. Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan, VoL.14, No.2

Mahasiswa Terhadap Penggunaan Ilearn Sebagai Media Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid-19 di Universitas Andalas.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah dalam penelitian ini menggunakan rumusan masalah deskriptif yaitu rumusan masalah yang terdiri dari satu variabel (variabel yang berdiri sendiri/mandiri) sehingga tidak membuat perbandingan variabel itu dengan variabel lain dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel yang lain. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan media pembelajaran ilearn pada masa pandemi Covid-19 di Universitas Andalas?
- b. Seberapa tinggi kepuasan mahasiswa mengenai akses layanan dalam menggunakan ilearn?
- c. Seberapa tinggi kepuasan mahasiswa mengenai penggunaan layanan ilearn?
- d. Seberapa tinggi kepuasan mahasiswa mengenai dampak penggunaan ilearn?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini berdasarkan dari latar belakang dan rumusan masalah di atas yakni:

- a. Untuk mendeskripsikan kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan media pembelajaran ilearn pada masa pandemi Covid-19 di Universitas Andalas.
- b. Untuk mengukur kepuasan mahasiswa mengenai akses layanan dalam menggunakan ilearn.

- c. Untuk mengukur kepuasan mahasiswa mengenai penggunaan layanan ilearn.
- d. Untuk mengukur kepuasan mahasiswa mengenai dampak dari penggunaan ilearn.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam mengembangkan teori pada Ilmu Administrasi Publik terutama bidang Manajemen Publik, khususnya yang berkaitan dengan tingkat kepuasan, serta akan menjadi rujukan bagi penelitian berikutnya .

##### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan seperti:

- a. Universitas Andalas, sebagai bahan evaluasi dan rujukan dalam rangka meningkatkan proses pembelajaran.
- b. Lembaga Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Andala, sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan ilearn lebih baik lagi.

#### **1.5. Sistematika Pembahasan**

Adapun yang menjadi sistematika penulisan penelitian ini, diantaranya:

##### **a. BAB I – Pendahuluan**

Adanya masalah yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai penggunaan media elektronik yaitu ilearn di UNAND

terutama pada masa pandemi, kemudian merumuskan permasalahan tersebut ke dalam bentuk rumusan penelitian, tujuan dan manfaat yang didapatkan dengan adanya penelitian tersebut.

**b. BAB II – Tinjauan Pustaka**

Menjelaskan konsep atau teori yang menunjang penelitian ataupun penelitian yang relevan dengan yang diteliti dalam bentuk yang lebih operasional.

**c. BAB III – Metode Penelitian**

Menjelaskan unit analisa penelitian, cara pengambilan sampel, serta cara pengolahan data dengan menggunakan alat-alat analisa statistik yang relevan dengan penelitian.

**d. BAB IV – Deskripsi Lokasi Penelitian**

Menjelaskan gambaran umum Universitas Andalas, dan Lembaga Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai pihak penyelenggara ilearn.

**e. BAB V – Temuan dan Analisis Data**

Membahas tentang gambaran tanggapan responden penelitian terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan ilearn sebagai media pembelajaran.

**f. BAB VI – Penutup**

Beriskan tentang kesimpulan serta saran penelitian