

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa, berdasarkan teori dari Pieter Verdegem yang membahas mengenai model pengukuran kepuasan pada layanan e-government bahwa kepuasan dari pengguna sebuah layanan harus memperhitungkan faktor-faktor penentu mengenai aksesibilitas, kegunaan dan fungsionalitas dari sebuah layanan yang diterapkan. Hal ini dikarenakan, kepuasan pengguna akan menjadi tolak ukur apakah layanan yang digunakan tersebut berhasil atau tidak. Sedangkan keberhasilan yang ditemukan dalam mengukur kepuasan pengguna layanan ilearn ialah:

Pertama, berdasarkan analisis deskriptif mengenai kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan media pembelajaran ilearn pada masa pandemi covid-19 yang diteliti berdasarkan tiga indikator kepuasan pengguna yaitu *aces to the services*, *usage of the services* dan *impact of the services* dengan menggunakan rumus tingkat capaian responden TCR didapati bahwa persepsi mahasiswa terhadap penggunaan ilearn berada pada kategori “cukup baik” dengan persentase sebesar 72%.

Kedua, indikator yang mendominasi pada pengujian tersebut yakni *impact of the service* atau dampak dari layanan hal ini dikarenakan penggunaan ilearn pada masa pandemi dapat memberikan manfaat yang positif terhadap mahasiswa. Adapun persentase dari indikator kategori *impact of the service* ialah 79,4%

selanjutnya disusul *aces to the service* dengan persentase 68,8% dan *usage of the service* dengan persentase 67,8%. Dengan begitu dapat dikatakan bahwa persepsi ataupun tanggapan mahasiswa dalam menggunakan ilearn ketika dimasa pandemi covid-19 masih berada pada kategori cukup baik.

## 6.2. Saran

Saran yang dapat disampaikan terkait dengan persepsi mahasiswa terhadap penggunaan media pembelajaran ilearn pada masa pandemi covid-19 di Universitas Andalas yang menunjukkan kategori cukup baik diantaranya:

1. Universitas Andalas sebagai penyelenggara ilearn dan LPTIK sebagai lembaga yang mengembangkan penggunaan ilearn diharapkan untuk terus dapat meningkatkan kualitas dari ilearn dengan melakukan berbagai macam cara agar penggunaan ilearn dapat berjalan lebih baik lagi.
2. Adapun cara yang dapat dilakukan oleh LPTIK selain melakukan inovasi terhadap ilearn, LPTIK juga dapat memberikan pemahaman terkait dengan penggunaan ilearn seperti melakukan sosialisasi yang terjadwal baik kepada dosen maupun mahasiswa. Selain itu LPTIK juga dapat mengenalkan kegunaan fitur-fitur yang ada di ilearn sehingga mahasiswa dapat tahu fungsi dari fitur tersebut.
3. Tidak hanya itu LPTIK juga dapat cepat tanggap apabila ilearn mengalami error ataupun permasalahan jaringan dengan begitu proses pembelajaran tidak akan terganggu terutama pada jam-jam sibuk.
4. Kedepannya ilearn dapat digunakan sebagai media pembelajaran tidak hanya digunakan pada saat pandemi saja tetapi dapat digunakan setelah

pandemi berakhir dengan menerapkan sistem pembelajaran blended learning sehingga perkuliahan tidak hanya terfokus di dalam kelas saja tetapi bisa di luar kelas.

