

**INOVASI APLIKASI BE-SMART UNTUK MENINGKATKAN
PELAYANAN BANTUAN BEASISWA MAHASISWA (BBM)
(Studi kasus: Bantuan Beasiswa Mahasiswa (BBM) pada Dinas Pendidikan
Kota Madiun)**

TUGAS AKHIR



oleh:
Hartatik
NIM 24222276

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2026**

INOVASI APLIKASI BE-SMART UNTUK MENINGKATKAN
PELAYANAN BANTUAN BEASISWA MAHASISWA (BBM)
(Studi kasus: Bantuan Beasiswa Mahasiswa (BBM) pada Dinas Pendidikan Kota
Madiun)

TUGAS AKHIR



oleh:
Hartatik
NIM 24222276

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2026



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
Telp (0352) 481124, Fax. (0352) 461796, e-mail : akademik@umpo.ac.id Website : www.umpo.ac.id

Akreditasi Institusi B oleh BAN-PT
(SK Nomor : 2470/SK/BAN-PT/Ak/PT/VII/2025)

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irvan Nur Ridho, M.Si
NIDN : 0728048904
Jabatan : Ka. Prodi. Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyetujui bahwa publikasi ilmiah/kekayaan intelektual/PKM yang akan dilalukan dan/atau diajukan oleh:

Nama : Hartatik
NIM : 24222276
Prodi : Ilmu Pemerintahan
Judul : Inovasi Aplikasi Be-Smart Untuk Meningkatkan Pelayanan Bantuan Beasiswa Mahasiswa (BBM) Pada Dinas Pendidikan Kota Madiun

Adalah dijadikan sebagai pengganti tugas akhir mahasiswa yang bersangkutan.
Demikian Surat persetujuan ini dibuat dengan sebenar benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 9 Februari 2026

Mengetahui,
Ketua Program Studi


Irvan Nur Ridho, S.AP, M.Si
NIDN.0728048904

Pembimbing


Irvan Nur Ridho, S.AP, M.Si
NIDN.0728048904

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini disusun oleh : HARTATIK
NIM : 24222276

Judul : INOVASI APLIKASI BE-SMART UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN BANTUAN
BEASISWA MAHASISWA (BBM)
(Studi kasus: Bantuan Beasiswa Mahasiswa (BBM)
pada Dinas Pendidikan Kota Madiun)

Disahkan Pada : 23 Januari 2026

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Ponorogo, 23 Januari 2026

Pembimbing I



Irvan Nur Ridho, S.AP., M.Si.
NIDN: 0728048904

Pembimbing II



Khoirurrosyidin, S.IP, M.Si.
NIDN: 0705057501

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : INOVASI APLIKASI BE-SMART UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN BANTUAN
BEASISWA MAHASISWA (BBM)
(Studi kasus: Bantuan Beasiswa Mahasiswa (BBM) pada
Dinas Pendidikan Kota Madiun)

Disusun Oleh : HARTATIK

NIM : 24222276

Telah dipertahankan di depan
penguji pada :

Hari : KAMIS, 29 JANUARI 2026

Ruang : A203

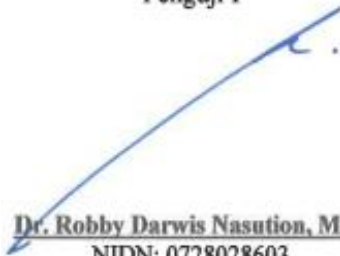
Pukul : 13.00 – 14.00 WIB

Dewan Penguji,

Penguji I

Penguji II

Penguji III



Dr. Robby Darwis Nasution, M.A.
NIDN: 0728028603



Khoirurrosvidin, S.IP, M.Si.
NIDN: 0705057501



Irvan Nur Ridho, S.AP., M.Si.
NIDN. 0728048904

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Robby Darwis Nasution, M.A.
NIK: 19860228 202109 12

LEMBAR PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini kami persembahkan kepada:

- Allah SWT sebagai wujud rasa syukur atas ilmu yang Allah SWT berikan
- Kedua Orang Tuaku yang tercinta, dan mertua yang telah memberikan saya dukungan dan kekuatan untuk selalu kuat dan semangat dalam melakukan hal yang baik.
- Untuk suamiku dan anak-anakku yang selalu menghibur serta memberikan dukungan dan semangat.
- Dosen pembimbing Bapak Irvan Nur Ridho, S.AP., M.Si. yang selalu sabar dalam membimbing saya dalam pembuatan karya ini.
- Ibu Kepala Dinas Pendidikan Kota Madiun, Dr. Lismawati, S.Pd., M.Pd., Bapak Slamet Hariyadi, Bapak Bapak Sis Hariyanto, SE dan Bapak Achmad Ali, S.Kom., M.M. dan semua pegawai Dinas Pendidikan Kota Madiun yang telah membantu saya dalam melakukan penelitian di tempat.
- Ibu dan Bapak Dosen yang telah membantu dan membimbing saya dari awal sampai menyelesaikan pendidikan ini.
- Teman-teman seperjuangan RPL Ilmu Pemerintahan 2024 yang selalu membantu dan memberikan semangat.

HARTATIK

MOTTO

"Sabar itu tidak ada batasnya, kalau ada batasnya berarti bukan sabar. Semua akan ada hikmahnya, jalani saja dengan ikhlas", Gus Dur.



ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk melakukan inovasi pelayanan publik berbasis digital guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan. Dinas Pendidikan Kota Madiun sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan Bantuan Beasiswa Mahasiswa (BBM) mengimplementasikan Aplikasi Be Smart sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis e-government. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah proses pendaftaran, verifikasi berkas, serta penyampaian informasi beasiswa secara daring. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi Aplikasi Be Smart dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bantuan Beasiswa Mahasiswa (BBM) pada Dinas Pendidikan Kota Madiun, serta mengidentifikasi kendala dan tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari pejabat Dinas Pendidikan Kota Madiun serta mahasiswa penerima beasiswa. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Aplikasi Be Smart mampu meningkatkan kualitas pelayanan BBM dari aspek efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Digitalisasi proses pelayanan mempermudah masyarakat dalam mengakses beasiswa tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Pendidikan serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih akuntabel. Namun demikian, implementasi aplikasi ini belum sepenuhnya optimal karena masih menghadapi kendala teknis sistem, keterbatasan literasi digital sebagian pengguna, serta kebutuhan peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan dan pengelolaan berkelanjutan agar inovasi Aplikasi Be Smart dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pendidikan.

Kata Kunci: Inovasi pelayanan publik, Aplikasi Be Smart, Kualitas pelayanan, Beasiswa mahasiswa, E-government.

ABSTRACT

The development of information technology has encouraged governments to implement digital-based public service innovations in order to improve efficiency, transparency, and service quality. The Department of Education of Madiun City, as the institution responsible for managing the Student Scholarship Assistance Program (BBM), has implemented the Be Smart Application as a form of e-government-based public service innovation. This application is designed to facilitate the online registration process, document verification, and dissemination of scholarship information. However, in its implementation, several issues have emerged that may affect the quality of public services. This study aims to analyze the innovation of the Be Smart Application in improving the quality of Student Scholarship Assistance (BBM) services at the Department of Education of Madiun City, as well as to identify the obstacles and challenges faced during its implementation. This research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving informants from the Department of Education of Madiun City and scholarship recipient students. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. The results of the study indicate that the Be Smart Application innovation has improved the quality of BBM services in terms of efficiency, transparency, and accessibility. The digitalization of service processes enables the community to access scholarship services more easily without the need to visit the education office directly and supports the realization of more accountable governance. Nevertheless, the implementation of the application has not yet been fully optimized due to technical system issues, limited digital literacy among some users, and the need for improved human resource capacity and technological infrastructure. Therefore, continuous development and management are required to ensure that the Be Smart Application innovation can provide maximum benefits in enhancing the quality of public services in the education sector.

Keyword: Public service innovation, Be Smart application, Service quality, Student scholarship, E-government.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr, Wb

Segala Puji bagi Allah yang menciptakan bumi dan isinya, sehingga melalui pertanda – pertandanya, manusia diberikan pengetahuan dimana proses tersebut dapat dilakukan melalui proses belajar mengajar, manusia kemudian diciptakan menjadi makhluk yang sempurna diantara ciptaan-Nya yang lain. Proses pembelajaran ini, kemudian menghasilkan salah satunya menghasilkan Tugas Akhir, berupa skripsi, dalam proses penyelesaian skripsi penulis merasa banyak terbantu oleh pihak – pihak yang mendukung tanpa lelah, baik secara, maupun materil, sehingga kiranya ucapan trimakasih bias kami sematkan dalam skripsi ini, ucapan trimakasih ini kami sampaikan kepada:

- 1) Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo Dr. Robby Darwis Nasution, M.A.
- 2) Kaprodi Ilmu Pemerintahan Irvan Nur Ridho, S.AP., M.Si.
- 3) Dosen Pembimbing Irvan Nur Ridho, S.AP., M.Si.
- 4) Dosen dan tenaga pendidik yang ada di RPL Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Demikianlah ucapan terimakasih ini kami ucapkan, apabila ada salah kata kami mohon maaf sebesar-besarnya.

Wassalamualaikum, Wr Wb.

HARTATIK

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : HARTATIK
NIM : 24222276
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Tugas Akhir dengan Judul ***“INOVASI APLIKASI BE-SMART UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN BANTUAN BEASISWA MAHASISWA (BBM) (Studi kasus: Bantuan Beasiswa Mahasiswa (BBM) pada Dinas Pendidikan Kota Madiun)***” adalah hasil karya saya dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis/dikutip dalam naskah ini serta disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam tugas akhir ini terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia tugas akhir ini **DIGUGURKAN** dan gelar akademik saya yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan **HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF**.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 10 Februari 2026

Yang Menyatakan

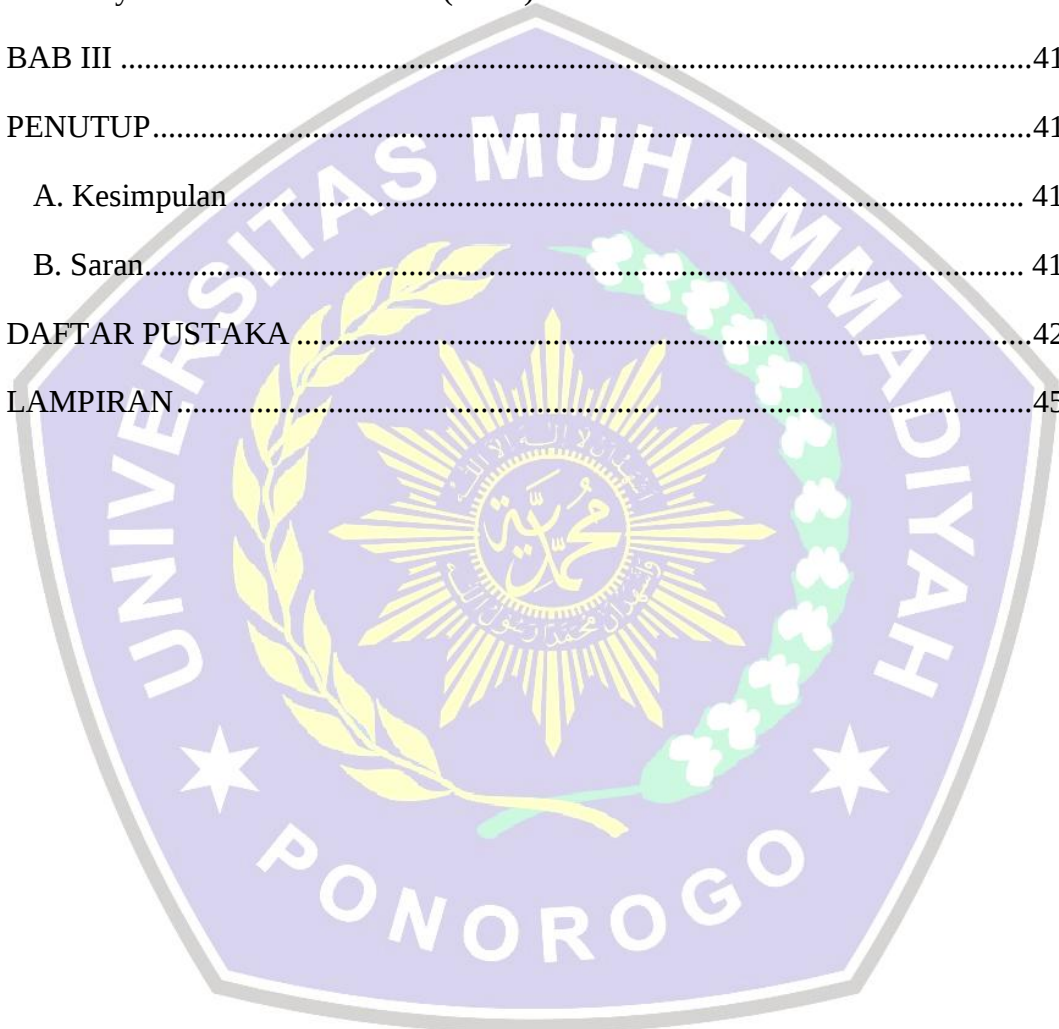


HARTATIK
NIM. 24222276

DAFTAR ISI

COVER JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ix
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Definisi Konsep	7
F. Kajian Teori	12
G. Metode Penelitian	15
H. Teknik Pengumpulan Data	17
I. Teknik Analisis Data	18
BAB II.....	21

PEMBAHASAN	21
A. Deskripsi Umum	21
B. Pembahasan.....	24
a.Inovasi aplikasi <i>Be Smart</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bantuan Beasiswa (BBM) Pada Dinas Pendidikan Kota Madiun.....	24
b.Kendala dan tantangan aplikasi <i>Be Smart</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bantuan Beasiswa (BBM) Pada Dinas Pendidikan Kota Madiun	34
BAB III	41
PENUTUP.....	41
A. Kesimpulan	41
B. Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN.....	45



DAFTAR TABEL

<i>Tabel 1. Mahasiswa Sebagai Narasumber.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabel 2. Jumlah penerima BBM.....</i>	<i>33</i>



DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1. Teknis Pengumpulan Data (Faradita, 2023)</i>	19
<i>Gambar 2. Peta Kota Madiun</i>	21
<i>Gambar 3. Struktur Organisasi Kelompok Kerja</i>	22
<i>Gambar 4. Aplikasi Be Smart</i>	25
<i>Gambar 5. Alur seleksi penerima BBM</i>	25

