

EVALUASI PROSES PENGAJUAN LAPORAN PERKEMBANGAN STUDI PADA LAMAN BEASISWA KEMENDIKTISAINTEK ASRAMA MAHASISWA NUSANTARA (AMN) SURABAYA

Alin Kania P. Raweyai¹⁾, Lorna Stevani Amoye²⁾, Stenly P. R. Ansanay³⁾, Evi Silvia Melina⁴⁾

^{1,2,3,4)} Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

e-mail : 22041011311@student.upnjatim.ac.id¹⁾, 22041011312@student.upnjatim.ac.id²⁾, 22041011313@student.upnjatim.ac.id³⁾

Received: 11-04-2026

Revised: 26-05-2026

Accepted: 22-06-2026

Info Artikel

Abstract

Keywords:

program evaluation, CIPP model, Study Progress Report (LPS), scholarship, Asrama Mahasiswa Nusantara.

This study aims to evaluate the process of submitting the Study Progress Report (Laporan Perkembangan Studi/LPS) through the Kemendiktisaintek scholarship platform at Asrama Mahasiswa Nusantara (AMN) Surabaya in order to identify supporting factors, implementation barriers, and the effectiveness of the process. The research employed a qualitative descriptive-evaluative approach using the CIPP (Context, Input, Process, Product) evaluation model. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving scholarship recipients, administrative staff, and AMN management. The findings indicate that, in the context dimension, the objectives and policies of LPS reporting were well understood by stakeholders as a mechanism for academic monitoring and a prerequisite for scholarship fund disbursement. In the input dimension, adequate internet facilities and a multi-layered mentoring system involving mentors, dormitory leaders, and administrative staff were available, although the utilization of digital guidelines remained limited. In the process dimension, several obstacles were identified, including CAPTCHA errors during login, lengthy re-verification procedures for revised documents, and difficulties in obtaining academic documents from students' respective universities. In the product dimension, the system was found to support administrative discipline and academic progress monitoring, although its effectiveness was still affected by technical and procedural constraints. This study demonstrates that the success of digital scholarship services is determined not only by the quality of the information system but also by institutional support mechanisms and the efficiency of administrative procedures. The findings contribute to the development of digital public service evaluation, particularly in the context of higher education scholarship management. Based on the results, improvements are recommended in the CAPTCHA feature, the acceleration of revised document verification procedures, and the enhancement of socialization efforts regarding digital guidelines and complaint-handling services for students.

Abstrak.

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi proses pengajuan Laporan Perkembangan Studi (LPS) pada laman beasiswa Kemendiktisaintek di Asrama Mahasiswa Nusantara (AMN) Surabaya guna mengidentifikasi faktor pendukung, hambatan implementasi, serta efektivitas pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif-evaluatif dengan model evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product). Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap

Kata Kunci:

evaluasi program, model CIPP, Laporan Perkembangan Studi, beasiswa, Asrama Mahasiswa Nusantara.

mahasiswa penerima beasiswa, petugas administrasi, serta pengelola AMN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek context, tujuan dan kebijakan pelaporan LPS telah dipahami oleh para pemangku kepentingan sebagai instrumen pemantauan akademik dan persyaratan pencairan dana beasiswa. Pada aspek input, tersedia dukungan fasilitas internet dan sistem pendampingan berlapis melalui mentor, lurah asrama, dan petugas administrasi, meskipun pemanfaatan panduan digital masih rendah. Pada aspek process, ditemukan hambatan berupa eror captcha saat login, lamanya verifikasi ulang dokumen hasil revisi, serta kendala pengurusan dokumen akademik dari perguruan tinggi asal mahasiswa. Pada aspek product, sistem dinilai mampu mendukung kedisiplinan administrasi dan pemantauan perkembangan akademik mahasiswa, meskipun efektivitas layanan masih dipengaruhi oleh kendala teknis dan prosedural yang terjadi. Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan beasiswa berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem informasi, tetapi juga oleh dukungan pendampingan institusional dan efisiensi prosedur administratif. Temuan ini memberikan kontribusi pada pengembangan evaluasi layanan publik digital, khususnya dalam konteks pengelolaan beasiswa pendidikan tinggi. Berdasarkan hasil penelitian, direkomendasikan perbaikan pada fitur captcha, percepatan mekanisme verifikasi dokumen revisi, serta peningkatan sosialisasi panduan dan layanan pengaduan digital kepada mahasiswa.

PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi merupakan salah satu instrumen strategis dalam pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas. Untuk mendukung pemerataan akses pendidikan tinggi, pemerintah Indonesia menyelenggarakan berbagai program bantuan pendidikan, salah satunya melalui Beasiswa Pendidikan Indonesia (BPI) dan program afirmasi yang dikelola oleh Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi¹. Program beasiswa tidak hanya berfungsi sebagai bantuan finansial, tetapi juga sebagai instrumen kebijakan publik untuk meningkatkan akses pendidikan bagi mahasiswa dari daerah tertinggal, terdepan, dan terluar (3T) serta kelompok masyarakat dengan keterbatasan ekonomi². Sebagai bentuk akuntabilitas penggunaan dana negara, pemerintah menerapkan sistem pengelolaan beasiswa berbasis digital melalui platform e-monev dan e-beasiswa yang mewajibkan penerima beasiswa menyampaikan Laporan Perkembangan Studi (LPS) secara berkala³.

Transformasi digital dalam pengelolaan beasiswa diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi pengelolaan data akademik mahasiswa. Namun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas sistem, kesiapan organisasi, serta kemampuan pengguna dalam beradaptasi dengan perubahan proses administrasi⁴.

¹ Kemendikbudristek. (2024). *Buku pedoman umum beasiswa pendidikan Indonesia*

² Khoiriyah, U., & Ahmad, M. (2023). Policy implementation of the Beasiswa Pendidikan Indonesia (BPI) program by the Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi (Kemdikbudristek). *Journal Name*, 4(3), 1189–1202

³ eCampuz. (2022). *Monitoring dan Pengelolaan Beasiswa Pendidikan Secara Digital*. Blog eCampuz. <https://blog.ecampuz.com/pengelolaan-beasiswa-pendidikan-secara-digital/>

⁴ Hawignyo. (2015). Evaluasi program beasiswa unggulan pada kementerian pendidikan dan kebudayaan. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 9(2), 60–71.

Oleh karena itu, evaluasi terhadap implementasi layanan digital perlu dilakukan tidak hanya pada aspek teknis sistem, tetapi juga pada pengalaman pengguna dan proses pelayanan yang berlangsung.

Kondisi tersebut juga ditemukan pada implementasi pengajuan Laporan Perkembangan Studi (LPS) di Asrama Mahasiswa Nusantara (AMN) Surabaya. Mahasiswa penerima beasiswa yang menghuni AMN berasal dari berbagai provinsi di Indonesia dengan latar belakang sosial, budaya, dan institusi pendidikan yang beragam. Keragaman tersebut menjadikan AMN Surabaya sebagai konteks yang relevan untuk mengevaluasi implementasi layanan beasiswa berbasis digital dalam lingkungan yang heterogen. Selain berfungsi sebagai tempat tinggal, AMN juga menjadi sarana pembinaan karakter, integrasi kebangsaan, serta penguatan kapasitas akademik mahasiswa penerima program afirmasi⁵.

Gambar 1 Peresmian Asrama Mahasiswa Nusantara (AMN) Surabaya



Sumber: <https://www.suaratani.com/2022/11/presiden-resmikan-asrama-mahasiswa.html>

Sebagai lingkungan yang menampung mahasiswa dari berbagai daerah di Indonesia, pelaksanaan administrasi beasiswa di AMN Surabaya menghadapi sejumlah tantangan. Berdasarkan hasil observasi awal dan informasi dari pengelola, mahasiswa masih menghadapi berbagai kendala dalam proses pengajuan LPS, seperti gangguan pada fitur captcha saat login, keterlambatan verifikasi dokumen hasil revisi, serta hambatan pengurusan dokumen akademik dari perguruan tinggi asal. Permasalahan tersebut berpotensi memengaruhi ketepatan waktu pelaporan

⁵ Permatasari, P., F. S. N., Studi, P., Komunikasi, I., & Sosial, F. I. (2025). Adaptasi lintas budaya mahasiswa di asrama mahasiswa nusantara (AMN) Surabaya: Tinjauan teori Kim 2001. *Journal Name*, 11(2)

dan pencairan dana beasiswa yang menjadi sumber pendanaan utama bagi sebagian mahasiswa penerima program afirmasi⁶.

Penelitian mengenai evaluasi program beasiswa telah banyak dilakukan sebelumnya. Beberapa penelitian berfokus pada implementasi kebijakan beasiswa secara umum dan efektivitas program dalam mencapai tujuan kebijakan pendidikan⁷. Penelitian lain membahas implementasi Beasiswa Pendidikan Indonesia dari perspektif kebijakan publik dan komunikasi program⁸. Sementara itu, penelitian yang mengambil lokus di AMN Surabaya lebih banyak mengkaji aspek adaptasi lintas budaya mahasiswa dalam lingkungan asrama⁹. Di sisi lain, kajian mengenai sistem beasiswa digital umumnya berfokus pada efisiensi sistem dan capaian program secara makro¹⁰.

Meskipun demikian, penelitian terdahulu masih menunjukkan keterbatasan dalam mengkaji pengalaman pengguna serta hambatan prosedural pada proses pengajuan LPS dalam sistem beasiswa digital, khususnya pada lingkungan AMN Surabaya. Belum banyak penelitian yang mengevaluasi secara komprehensif bagaimana aspek konteks, sumber daya pendukung, proses pelaksanaan, dan hasil implementasi layanan LPS dipengaruhi oleh interaksi antara sistem digital dan mekanisme pendampingan yang tersedia di tingkat lokal. Kesenjangan tersebut menjadi dasar penting dilaksanakannya penelitian ini.

Untuk mengisi kesenjangan tersebut, penelitian ini menggunakan model evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product) yang dikembangkan oleh Stufflebeam. Model ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan suatu program, mulai dari kesesuaian tujuan program, kesiapan sumber daya, kualitas pelaksanaan, hingga hasil yang dicapai¹¹. Dengan menggunakan pendekatan tersebut, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai implementasi pengajuan LPS pada laman beasiswa Kemendikisaintek di AMN Surabaya.

⁶ Hawignyo. (2015). Evaluasi program beasiswa unggulan pada kementerian pendidikan dan kebudayaan. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 9(2), 60–71

⁷ Malik, T. (2024). *Beasiswa Kurang Mampu: Evaluasi Kebijakan Kemdikbud dan Aspirasi Rakyat*. Kompasiana. <https://www.kompasiana.com/taqiyyahmalik5451/68925071ed641555d27b9952/beasiswa-kurang-mampu-evaluasi-kebijakan-kemdikbud-dan-aspirasi-rakyat>

⁸ Khoiriyah, U., & Ahmad, M. (2023). Policy implementation of the Beasiswa Pendidikan Indonesia (BPI) program by the Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi (Kemdikbudristek). *Journal Name*, 4(3), 1189–1202

⁹ Permatasari, P., F. S. N., Studi, P., Komunikasi, I., & Sosial, F. I. (2025). Adaptasi lintas budaya mahasiswa di asrama mahasiswa nusantara (AMN) Surabaya: Tinjauan teori Kim 2001. *Journal Name*, 11(2)

¹⁰ Putra, F., Rahman, A., & Kasim, A. (2024). Evaluation of the scholarship program by the education fund management institute in Indonesia. *Journal Name*, 13(5). <https://doi.org/10.11591/ijere.v13i5.26195>

¹¹ PPAPT. (2025). *Buku Panduan Pencairan BPI Kemdikisaintek Tahun 2025*. Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi. <https://id.scribd.com/document/862041300/Format-Dokumen-Buku-Panduan-Pencairan-BPI-Kemdiktisaintek-Tahun-2025>

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berupaya menjawab pertanyaan berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan proses pengajuan Laporan Perkembangan Studi (LPS) pada laman beasiswa Kemendiktisaintek di Asrama Mahasiswa Nusantara (AMN) Surabaya ditinjau melalui model evaluasi CIPP?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat proses pengajuan LPS pada laman beasiswa Kemendiktisaintek di AMN Surabaya?
3. Rekomendasi perbaikan apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas proses pengajuan LPS pada laman beasiswa Kemendiktisaintek?

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan mengevaluasi proses pengajuan LPS pada laman beasiswa Kemendiktisaintek di AMN Surabaya menggunakan model CIPP untuk mengidentifikasi faktor pendukung, hambatan implementasi, serta merumuskan rekomendasi perbaikan bagi peningkatan kualitas layanan beasiswa berbasis digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif-evaluatif berlandaskan filsafat post-positivisme dengan mengaplikasikan kerangka evaluasi sistemik CIPP (*Context, Input, Process, Product*)¹². Keberadaan penelitian ini mengambil lokasi di Asrama Mahasiswa Nusantara (AMN) Surabaya, dengan durasi pelaksanaan selama 2 hingga 3 bulan yang mencakup persiapan, pengumpulan data lapangan yang mendalam, proses analisis, hingga penyusunan laporan.

Mengingat sifatnya sebagai penelitian sosial dan evaluasi sistem informasi, spesifikasi alat dan bahan fisik tidak digunakan; instrumen utama adalah peneliti itu sendiri yang didukung oleh pengembangan instrumen berupa pedoman wawancara semi-terstruktur untuk memandu jalannya eksplorasi¹³. Subjek penelitian sekaligus informan dipilih secara terarah berdasarkan peran spesifik mereka dalam proses pelaporan, yakni: (1) mahasiswa penerima beasiswa sebagai pengguna sistem (*end-user*), (2) petugas administrasi AMN sebagai pelaksana pendampingan, dan (3) pengelola AMN sebagai pemangku wewenang operasional.

Teknik pengumpulan data dilaksanakan secara terintegrasi melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi langsung terhadap mahasiswa saat menggunakan sistem digital, dan pengumpulan dokumentasi seperti buku pedoman dan regulasi. Data yang terkumpul dianalisis secara simultan sejak peneliti turun ke lapangan menggunakan model interaktif Miles, Huberman,

¹² Stufflebeam, D. L., & Coryn, C. L. S. (2014). *Evaluation Theory, Models, and Applications*. John Wiley & Sons. <https://books.google.co.id/books?id=SbnlBQAAQBAJ>

¹³ Creswell, J. W., & Poth, C. N. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. 4th ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 2018.

dan Saldaña¹⁴. Guna memastikan validitas dan keabsahan data, peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber (menyelaraskan informasi antar-informan yang berbeda) dan triangulasi metode (membandingkan konsistensi data dari hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi)¹⁵.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian mengenai evaluasi proses pengajuan Laporan Perkembangan Studi (LPS) pada laman beasiswa Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikrisaintek) di Asrama Mahasiswa Nusantara (AMN) Surabaya mengacu pada empat dimensi dari model evaluasi sistemik CIPP (Context, Input, Process, Product).

Pada dimensi konteks (Context), hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, kebijakan dan tujuan dari program pengajuan LPS telah dipahami dengan baik oleh para mahasiswa penerima beasiswa, petugas administrasi, maupun pengelola AMN. Informasi mengenai regulasi LPS disalurkan melalui sistem komunikasi hierarkis, yaitu dari Pusat Pengelolaan Awardee Pendidikan Tinggi (PPAPT) ke petugas administrasi asrama, yang kemudian diteruskan kepada lurah asrama untuk disampaikan langsung kepada para mahasiswa. Sistem pengajuan LPS ini memiliki dua fungsi mendasar yang disadari oleh seluruh pihak: pertama, sebagai instrumen pengawasan dan pemantauan perkembangan akademik mahasiswa, dan kedua, sebagai prasyarat administratif mutlak untuk pencairan dana tunjangan beasiswa atau biaya hidup (living allowance). Pengelola AMN juga mengonfirmasi bahwa pengelolaan jadwal telah ditentukan secara terpusat oleh PPAPT, di mana jadwal pelaporan dibagi ke dalam beberapa gelombang (batch) guna menyesuaikan dengan variasi Surat Keputusan (SK) dari masing-masing perguruan tinggi mahasiswa.

Pada dimensi masukan (Input), temuan lapangan menyoroti kesiapan fasilitas teknis dan sumber daya manusia. Dari sisi teknis, mahasiswa menilai akses menuju laman pengajuan LPS relatif mudah dengan dukungan fasilitas jaringan internet di asrama yang memadai. Namun, dari sisi ketersediaan panduan, ditemukan adanya kesenjangan; standar operasional prosedur (SOP) dan buku panduan pengajuan LPS sebenarnya telah tersedia di dalam akun e-monev masing-masing mahasiswa, akan tetapi banyak mahasiswa yang tidak mengetahui keberadaan panduan tersebut karena kurangnya sosialisasi yang proaktif. Sebagai kompensasi dari kekurangan sistem informasi pasif tersebut, AMN Surabaya memiliki sumber daya pendampingan berlapis yang sangat kuat.

¹⁴ Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=Um7JWua8LD4C>

¹⁵ Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (4th ed.). Sage Pub

Setiap mahasiswa didampingi oleh kakak asuh (mentor) yang berkoordinasi dengan lurah asrama dan petugas administrasi. Sistem pendampingan ini menjadi lini pertama bantuan ketika mahasiswa mengalami kendala operasional saat mengakses sistem, yang juga didukung dengan pelatihan awal yang diberikan oleh PPAPT pada saat mahasiswa baru mendaftar.

Pada dimensi proses (Process), alur pengajuan dokumen yang meliputi Surat Keterangan Mahasiswa Aktif (SKMA), Kartu Rencana Studi (KRS), dan Kartu Hasil Studi (KHS) sejatinya dapat diselesaikan dalam waktu yang sangat singkat, yakni sekitar 1 hingga 5 menit apabila sistem berjalan normal. Namun, realitas di lapangan menunjukkan adanya tiga hambatan utama. Pertama, hambatan teknis berupa *bug* atau eror pada fitur keamanan *captcha* di halaman *login*, di mana sistem sering kali menolak jawaban yang benar sehingga mahasiswa harus melakukan proses *login* berulang kali. Kedua, hambatan birokrasi institusional berupa lamanya siklus verifikasi ulang pasca-revisi dokumen; jika mahasiswa melakukan kesalahan unggah dan diminta melakukan revisi, mereka diharuskan menunggu hingga satu bulan penuh untuk proses verifikasi ulang, yang berakibat langsung pada tertundanya pencairan dana beasiswa. Ketiga, hambatan yang bersumber dari perguruan tinggi asal mahasiswa, di mana pengurusan dokumen SKMA masih sering dilakukan secara manual, yang memakan waktu lama dan pernah memicu kasus pemalsuan data dokumen akademik. Jika terjadi masalah dalam proses ini, mahasiswa dapat melapor kepada lurah asrama yang memiliki akses langsung ke PPAPT untuk eskalasi masalah.

Pada dimensi produk (Product), evaluasi hasil akhir menunjukkan bahwa proses pelaporan LPS secara keseluruhan berhasil diajukan dengan baik. Tingkat kepuasan mahasiswa pengguna sistem berada pada angka yang cukup tinggi, yaitu 8 dari skala 10. Dari pandangan penyelenggara, sistem ini dinilai efektif dalam mencapai tujuannya untuk memonitor kemajuan nilai mahasiswa sekaligus melatih kedisiplinan dan tanggung jawab. Indikator keberhasilan lokal yang ditetapkan oleh pengelola AMN, seperti kemampuan mahasiswa mengajukan LPS tepat waktu secara mandiri dan menurunnya angka keterlambatan pelaporan, juga menunjukkan tren yang positif. Sebagai langkah perbaikan ke depan, sistem telah menyediakan fitur *help desk center* (e-ticket) yang memungkinkan mahasiswa membuat laporan kendala secara langsung ke tingkat kementerian, meski pemanfaatannya saat ini masih membutuhkan sosialisasi lebih lanjut.

DISCUSSION (Pembahasan)

Pembahasan data penelitian ini ditujukan untuk mendialogkan realitas empiris yang ditemukan di Asrama Mahasiswa Nusantara (AMN) Surabaya dengan kerangka teori yang relevan, guna memberikan kedalaman analitis terhadap kualitas pelayanan publik berbasis digital. Implementasi kebijakan Laporan Perkembangan Studi (LPS) oleh Kemendiktisaintek akan dikupas

melalui lensa Teori Evaluasi CIPP yang dikemukakan oleh Daniel Stufflebeam, Teori Keberhasilan Sistem Informasi dari DeLone dan McLean, serta konsep dasar Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009¹⁶. Integrasi ketiga pilar teoritis ini esensial untuk membongkar dinamika sosio-teknis dari digitalisasi beasiswa yang tidak hanya menuntut infrastruktur teknologi yang andal, melainkan juga tata kelola administratif yang humanis, responsif, dan adaptif.

Dimensi Konteks: Pemahaman Kebijakan dan Tata Kelola Pelaporan

Temuan pada dimensi konteks menunjukkan bahwa tujuan pelaporan LPS telah dipahami dengan baik oleh seluruh pemangku kepentingan di AMN Surabaya. Mahasiswa dan pengelola asrama memahami LPS sebagai instrumen pemantauan akademik sekaligus prasyarat pencairan dana beasiswa. Pemahaman ini konsisten dengan prinsip akuntabilitas dalam layanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang menegaskan bahwa negara perlu memastikan investasi pendidikan bagi mahasiswa afirmasi menghasilkan kemajuan akademik yang terukur.

Selain itu, kebijakan penyesuaian jadwal pelaporan dengan waktu terbitnya Surat Keputusan (SK) dari masing-masing perguruan tinggi menunjukkan adanya responsivitas program terhadap keberagaman kondisi administrasi mahasiswa. Kebijakan ini mencerminkan upaya sistem untuk mengakomodasi perbedaan prosedur dan jadwal administrasi antarperguruan tinggi, sehingga pelaksanaan pelaporan dapat berjalan lebih fleksibel dan sesuai dengan kondisi yang dihadapi mahasiswa.

Dimensi Input: Kesiapan Sumber Daya dan Sistem Pendampingan

Evaluasi input menilai kesiapan sumber daya yang mendukung pelaksanaan program, meliputi infrastruktur teknologi, panduan operasional, dan kapasitas sumber daya manusia. Mengacu pada dimensi kualitas informasi dalam model DeLone dan McLean, temuan menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan dan aksesibilitas informasi. Buku panduan serta SOP pengajuan LPS memang tersedia pada akun e-monev masing-masing mahasiswa, namun banyak pengguna tidak menyadari keberadaannya karena tidak disertai notifikasi maupun sosialisasi yang memadai. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem lebih berorientasi pada ketersediaan informasi (*information availability*) dibandingkan kemudahan akses informasi (*information accessibility*) bagi pengguna. Temuan ini sejalan dengan Putra, Rahman, dan Kasim (2024) yang menyatakan bahwa efektivitas sistem beasiswa digital sangat bergantung pada kemudahan

¹⁶ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

pengguna dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Mahasiswa cenderung tidak membaca panduan yang tidak dipromosikan secara aktif pada antarmuka sistem, terutama panduan dalam bentuk dokumen PDF yang hanya dapat ditemukan melalui penelusuran mandiri.

Keterbatasan pada aspek kualitas informasi digital tersebut dalam praktiknya ditutupi oleh sistem pendampingan berlapis yang tersedia di AMN Surabaya, yang melibatkan kakak asuh (mentor), lurah asrama, dan petugas administrasi. Pola ini sejalan dengan temuan Permatasari et al. (2025) yang menunjukkan bahwa mahasiswa AMN cenderung mengandalkan jaringan sosial di lingkungan asrama untuk menyelesaikan berbagai kendala adaptasi, termasuk permasalahan administratif. Dalam konteks e-government, adaptasi teknologi umumnya bertumpu pada panduan mandiri (self-service system). Namun, di AMN Surabaya, ketika mahasiswa mengalami kesulitan teknis, mereka lebih memilih bertanya kepada mentor atau lurah asrama daripada mencari bantuan melalui fitur yang tersedia dalam aplikasi. Fenomena ini mencerminkan adanya kompensasi sosial, yaitu kondisi ketika kelemahan sistem digital diatasi melalui mekanisme dukungan antarmanusia.

Keberhasilan sistem pendampingan tersebut berperan penting dalam mencegah kegagalan pelaporan, terutama bagi mahasiswa yang memiliki keterbatasan literasi digital dan masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur administrasi maupun format dokumen yang dipersyaratkan. Temuan ini mengonfirmasi bahwa dalam konteks masyarakat komunal Indonesia, layanan e-government tidak dapat berdiri sendiri tanpa dukungan pendampingan personal. Ketersediaan sumber daya manusia yang berdedikasi menjadi faktor penting dalam menjamin keberlangsungan sistem sekaligus mencegah kegagalan pelaporan akibat kendala teknis maupun rendahnya literasi administrasi digital mahasiswa pada awal masa studi.

Dimensi Proses: Hambatan Teknis, Birokratis, dan Antarinstitusi

Evaluasi proses mengidentifikasi berbagai hambatan yang memengaruhi efisiensi layanan pelaporan LPS. Berdasarkan model DeLone dan McLean, hambatan tersebut berkaitan dengan dimensi kualitas sistem (system quality) dan kualitas layanan (service quality), yang secara langsung memengaruhi pengalaman pengguna dalam memanfaatkan sistem. Terdapat tiga hambatan utama yang ditemukan, yaitu hambatan teknis sistem, kelambatan prosedur verifikasi, dan keterbatasan integrasi antarinstitusi.

Hambatan teknis yang paling sering dijumpai adalah gangguan pada fitur captcha di halaman login. Meskipun mahasiswa menganggapnya sebagai kendala ringan karena dapat diatasi dengan mencoba ulang, gangguan ini secara konsisten menghambat akses sistem. Dalam kerangka kualitas sistem DeLone dan McLean, kondisi tersebut mencerminkan rendahnya keandalan (reliability) sistem. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hawignyo (2015) mengenai kendala teknis

pada sistem pelaporan beasiswa Kemendikbud yang turut memengaruhi tingkat kepercayaan pengguna terhadap platform digital. Gangguan pada fitur captcha di halaman login perlu mendapat perhatian serius karena berdampak pada kemudahan penggunaan (ease of use) dan berpotensi menimbulkan kecemasan bagi mahasiswa, terutama menjelang batas akhir pelaporan. Selain itu, kondisi ini juga menunjukkan masih rendahnya kualitas sistem yang perlu segera ditangani oleh pengelola teknis di tingkat pusat, mengingat dampaknya bersifat sistemik dan dapat dialami oleh seluruh pengguna sistem beasiswa Kemendikbud di Indonesia. Oleh karena itu, perbaikan fitur captcha perlu diprioritaskan sebagai bagian dari pemeliharaan teknis (system maintenance) yang dilakukan secara berkala.

Hambatan kedua dan paling berdampak adalah lamanya siklus verifikasi ulang pasca-revisi dokumen yang dapat mencapai satu bulan penuh. Ketika mahasiswa mengunggah dokumen yang tidak sesuai dan diminta melakukan perbaikan, sistem belum menyediakan mekanisme verifikasi cepat (fast-track verification). Akibatnya, mahasiswa harus menunggu hingga siklus bulan berikutnya agar dokumen dapat ditinjau kembali. Kondisi ini bertentangan dengan prinsip kepastian waktu dan kemudahan layanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dari perspektif kualitas layanan (service quality), khususnya pada indikator daya tanggap (responsiveness), lamanya waktu tunggu tersebut menunjukkan adanya kelambatan administratif yang signifikan.

Dampaknya dirasakan langsung oleh mahasiswa afirmasi yang sangat bergantung pada dana beasiswa sebagai sumber pemenuhan kebutuhan hidup dan pendidikan. Keterlambatan pencairan dana selama satu bulan berpotensi mengganggu keberlangsungan studi mereka. Persoalan ini semakin kompleks karena belum tersedia mekanisme pengaduan yang mudah diakses dan responsif bagi mahasiswa yang mengalami kendala verifikasi. Oleh sebab itu, pengembangan mekanisme verifikasi yang lebih cepat dan adaptif menjadi salah satu rekomendasi utama penelitian ini.

Hambatan ketiga berasal dari luar sistem e-monev, yaitu kesulitan pengurusan Surat Keterangan Mahasiswa Aktif (SKMA) di perguruan tinggi asal masing-masing mahasiswa. Permasalahan ini berkaitan dengan rendahnya interoperabilitas (interoperability) antara sistem Kemendikbud dan sistem administrasi perguruan tinggi. Kondisi tersebut menimbulkan ironi karena di satu sisi pemerintah telah mendorong pelaporan elektronik melalui sistem e-monev, tetapi di sisi lain proses penerbitan dokumen pendukung masih banyak dilakukan secara manual. Hambatan ini tidak hanya menyebabkan keterlambatan pelaporan, tetapi dalam kondisi tertentu dapat mendorong munculnya praktik yang tidak sesuai, seperti pemalsuan dokumen demi

memenuhi persyaratan pencairan beasiswa. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan publik tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem utama, tetapi juga oleh tingkat integrasi antarinstansi yang terlibat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan integrasi sistem informasi antara kementerian dan perguruan tinggi sebagaimana direkomendasikan oleh Hawignyo (2015) dalam evaluasinya terhadap program beasiswa Kemendikbud.

Dimensi Produk: Kepuasan Pengguna dan Manfaat Program

Evaluasi produk dalam model CIPP mencakup penilaian terhadap hasil langsung (output) maupun hasil jangka panjang (outcome) program. Dalam model DeLone dan McLean, dimensi ini berkaitan dengan kepuasan pengguna (user satisfaction) dan manfaat bersih (net benefits) yang diperoleh dari penggunaan sistem. Skor kepuasan pengguna sebesar 8 dari 10 mengindikasikan bahwa meskipun terdapat kendala teknis, seperti eror captcha dan lamanya proses verifikasi ulang dokumen, sistem e-monev secara keseluruhan mampu memfasilitasi pengguna dalam memenuhi kebutuhan pelaporan mereka. Tingkat toleransi yang relatif tinggi ini menunjukkan bahwa pengguna lebih berorientasi pada hasil akhir berupa keberhasilan pencairan dana beasiswa dibandingkan kenyamanan selama proses penggunaan sistem.

Dari sisi kelembagaan, manfaat terbesar (net benefits) yang dicapai adalah tumbuhnya kedisiplinan administratif di kalangan mahasiswa. Kewajiban pelaporan LPS secara berkala mendorong mahasiswa untuk lebih proaktif dalam mengelola dokumen akademik dan mengingat tenggat waktu secara mandiri tanpa harus selalu diingatkan oleh lurah maupun mentor. Penurunan angka keterlambatan pelaporan menunjukkan bahwa adaptasi terhadap sistem e-monev lambat laun telah berkembang menjadi kepatuhan yang terinternalisasi. Temuan ini sejalan dengan tujuan pembinaan karakter sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi serta mengonfirmasi bahwa sistem pelaporan digital dapat berfungsi sebagai sarana pembentukan habitus akademik bagi mahasiswa penerima beasiswa dari daerah afirmasi.

Ketersediaan fitur help desk center atau e-ticket pada dasbor mahasiswa merupakan terobosan positif yang memungkinkan mahasiswa menyampaikan keluhan secara langsung kepada pihak kementerian tanpa harus melalui rantai birokrasi yang panjang. Fitur ini dirancang sebagai saluran pengaduan langsung (direct complaint channel) yang sejalan dengan prinsip responsivitas dalam pelayanan publik. Namun demikian, pemanfaatannya masih sangat terbatas karena rendahnya kualitas informasi dan sosialisasi sebagaimana telah dibahas pada dimensi input. Sebagian besar mahasiswa belum mengetahui keberadaan maupun tata cara penggunaan fitur tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa inovasi layanan digital tidak akan memberikan manfaat

optimal tanpa didukung strategi komunikasi dan sosialisasi yang aktif, terstruktur, dan berorientasi pada pengguna.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi CIPP terhadap pelaksanaan pelaporan LPS di AMN Surabaya menunjukkan bahwa digitalisasi layanan beasiswa belum secara otomatis menghilangkan berbagai kelemahan birokrasi konvensional apabila tidak disertai pembaruan prosedur dan mekanisme pendukung yang memadai. Kendala teknis pada fitur *captcha* dan lamanya waktu verifikasi ulang dokumen menunjukkan bahwa sistem digital yang terpusat belum sepenuhnya mengadopsi prinsip pelayanan yang responsif dan berorientasi pada pengguna. Di satu sisi, mahasiswa dituntut untuk menyerahkan laporan tepat waktu dengan konsekuensi pembekuan sementara dana beasiswa apabila terlambat, namun di sisi lain sistem belum menyediakan mekanisme penyelesaian yang cepat dan responsif bagi mahasiswa yang mengalami kendala administratif maupun teknis.

Meskipun demikian, sistem pendampingan berlapis yang diterapkan di AMN Surabaya terbukti mampu mengisi berbagai kekurangan tersebut dan memastikan tercapainya tujuan program, yang meliputi kepatuhan pelaporan, peningkatan kedisiplinan administratif, serta minimnya kegagalan pencairan dana beasiswa. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa keberhasilan layanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh keberadaan infrastruktur sosial yang mendukung pengguna. Kombinasi antara sistem digital terpusat dan mekanisme pendampingan komunal di tingkat lokal telah menghasilkan ekosistem pelaporan yang relatif efektif dan fungsional, meskipun masih diperlukan berbagai perbaikan prosedural guna meningkatkan efisiensi, keadilan, dan kualitas layanan bagi mahasiswa penerima beasiswa.

KESIMPULAN/CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan model evaluasi CIPP, dapat disimpulkan bahwa secara umum proses pengajuan Laporan Perkembangan Studi (LPS) di Asrama Mahasiswa Nusantara (AMN) Surabaya telah berjalan dengan baik dan berhasil mencapai tujuan pengawasan akademiknya. Keberhasilan ini sangat ditopang oleh kuatnya sistem pendampingan berlapis yang melibatkan kakak asuh (mentor), lurah asrama, dan petugas administrasi, yang terbukti ampuh menutupi kekurangan sosialisasi panduan digital dari pihak pusat. Meskipun demikian, evaluasi menemukan hambatan prosedural yang krusial, yakni eror sistemik pada fitur *captcha* saat *login* dan lamanya siklus verifikasi berkas pasca-revisi yang memakan waktu hingga satu bulan penuh. Sebagai refleksi pribadi, penelitian ini menegaskan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik tidak cukup hanya dengan memindahkan format fisik ke platform daring; inovasi tersebut

mutlak membutuhkan fleksibilitas prosedur dan infrastruktur sosial yang tanggap agar pengguna, terutama mahasiswa afirmasi yang rentan, tidak menjadi korban dari kekakuan sistem birokrasi elektronik.

Sebagai konsekuensi potensial di masa mendatang, diprediksi bahwa jika mekanisme verifikasi revisi ini tidak segera dipersingkat, maka rantai penundaan pencairan dana beasiswa akan terus berulang dan secara langsung mengancam kesejahteraan finansial mahasiswa. Adapun batasan (*limitations*) dari riset ini adalah fokusnya yang bersifat kualitatif pada satu lokus spesifik (AMN Surabaya), sehingga temuan ini mungkin kurang representatif jika digeneralisasi pada penerima beasiswa di luar asrama yang tidak memiliki privilese sistem pendampingan terpusat. Oleh karena itu, direkomendasikan bagi riset selanjutnya untuk melakukan studi berskala makro mengenai efektivitas pemanfaatan fitur pengaduan *e-ticket (help desk center)* yang saat ini eksistensinya belum disadari oleh banyak mahasiswa. Selain itu, riset mendatang sangat perlu untuk mengevaluasi model integrasi data antara kementerian dan perguruan tinggi, khususnya terkait digitalisasi pengurusan Surat Keterangan Mahasiswa Aktif (SKMA) agar tidak lagi membebani mahasiswa dengan birokrasi manual.

REFERENCES (DAFTAR PUSTAKA)

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- eCampuz. (2022). *Monitoring dan Pengelolaan Beasiswa Pendidikan Secara Digital*. Blog eCampuz. <https://blog.ecampuz.com/pengelolaan-beasiswa-pendidikan-secara-digital/>
- Hawignyo. (2015). Evaluasi program beasiswa unggulan pada kementerian pendidikan dan kebudayaan. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 9(2), 60–71.
- Kemendikbudristek. (2024). *Buku pedoman umum beasiswa pendidikan Indonesia*
- Khoiriyah, U., & Ahmad, M. (2023). Policy implementation of the Beasiswa Pendidikan Indonesia (BPI) program by the Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi (Kemdikbudristek). *Journal Name*, 4(3), 1189–1202
- Malik, T. (2024). *Beasiswa Kurang Mampu: Evaluasi Kebijakan Kemdikbud dan Aspirasi Rakyat*. Kompasiana. <https://www.kompasiana.com/taqiyyahmalik5451/68925071ed641555d27b9952/beasiswa-kurang-mampu-evaluasi-kebijakan-kemdikbud-dan-aspirasi-rakyat>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=Um7JWua8LD4C>

- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (4th ed.). Sage Publications.
- Permatasari, P., F, S. N., Studi, P., Komunikasi, I., & Sosial, F. I. (2025). Adaptasi lintas budaya mahasiswa di asrama mahasiswa nusantara (AMN) Surabaya: Tinjauan teori Kim 2001. *Journal Name*, 11(2)
- PPAPT. (2025). *Buku Panduan Pencairan BPI Kemdiktisaintek Tahun 2025*. Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi. <https://id.scribd.com/document/862041300/Format-Dokumen-Buku-Panduan-Pencairan-BPI-Kemdiktisaintek-Tahun-2025>
- Putra, F., Rahman, A., & Kasim, A. (2024). Evaluation of the scholarship program by the education fund management institute in Indonesia. *Journal Name*, 13(5). <https://doi.org/10.11591/ijere.v13i5.26195>
- Stufflebeam, D. L., & Coryn, C. L. S. (2014). *Evaluation Theory, Models, and Applications*. John Wiley & Sons. <https://books.google.co.id/books?id=SbnlBQAAQBAJ>
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik