

# SPMB Tingkat SMA: Sebuah Survei Customer Journey

DITUJUKAN KEPADA: KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH;  
KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR SIPIL NEGARA DAN REFORMASI  
BIROKRASI; PEMERINTAH DAERAH

Tim Penulis:

Maria Agustini Permata Sari, Novi Prawitasari, Tri Noor Aziza  
(Analisis Kebijakan – PUSJAR SKPP LAN)

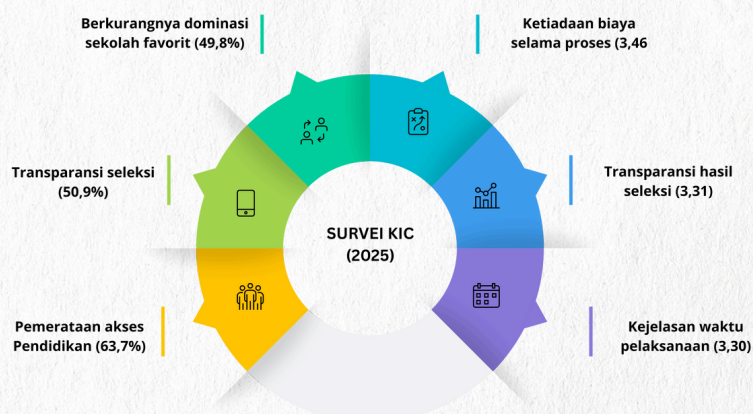
## EXECUTIVE SUMMARY

Penerapan SPMB dimulai tahun 2025, namun masih perlu sejumlah perbaikan dan penguatan. Survei *customer journey* pelayanan publik pada tingkat SMA dilakukan pada 6.946 responden yang mewakili masing-masing pulau di Indonesia, dengan mayoritas responden merupakan perempuan (58%). Survei ini berfokus pada empat pengalaman yang didapatkan pada saat pelaksanaan SPMB, yaitu pada tahap memperoleh informasi, pendaftaran, seleksi & pengumuman, serta setelah diterima/tidak diterima. *Policy brief* ini menawarkan sejumlah alternatif solusi yang dapat memperkuat tata kelola pelayanan SPMB ke depannya. Antara lain menetapkan standarisasi kanal informasi sekolah, redesain aplikasi dengan prinsip *user experience*, di profil pendaftar terlihat status diterima/tidak, serta menyediakan paket informasi “*Next Step Guidance*”. Adapun rekomendasi tata kelola pelayanan publik terdiri dari enam tahapan, mulai dari *customer journey*, layanan konsisten & standar, berbasis data & suara publik, manajemen informasi, kapasitas SDM *frontliner*, serta pengaduan publik.

## PENDAHULUAN

Tahun 2025 menandai penerapan SPMB (Sistem Penerimaan Murid Baru), dimana sebelumnya PPDB (berdasarkan zonasi). Namun, sejumlah permasalahan masih ditemukan terkait penyelenggaraan SPMB di daerah, mulai dari “titip siswa” hingga “jual beli kursi” (tempo, 2025). Misalnya di Sulawesi Selatan, praktik SPMB tidak luput dari sejumlah masalah antara lain petunjuk teknis yang dinilai bertentangan dengan Permendikdasmen, inkonsistensi penerapan juknis yang mengatur TPA, serta tes TPA diterapkan dengan prinsip sangat privasi (ombudsman, 2025).

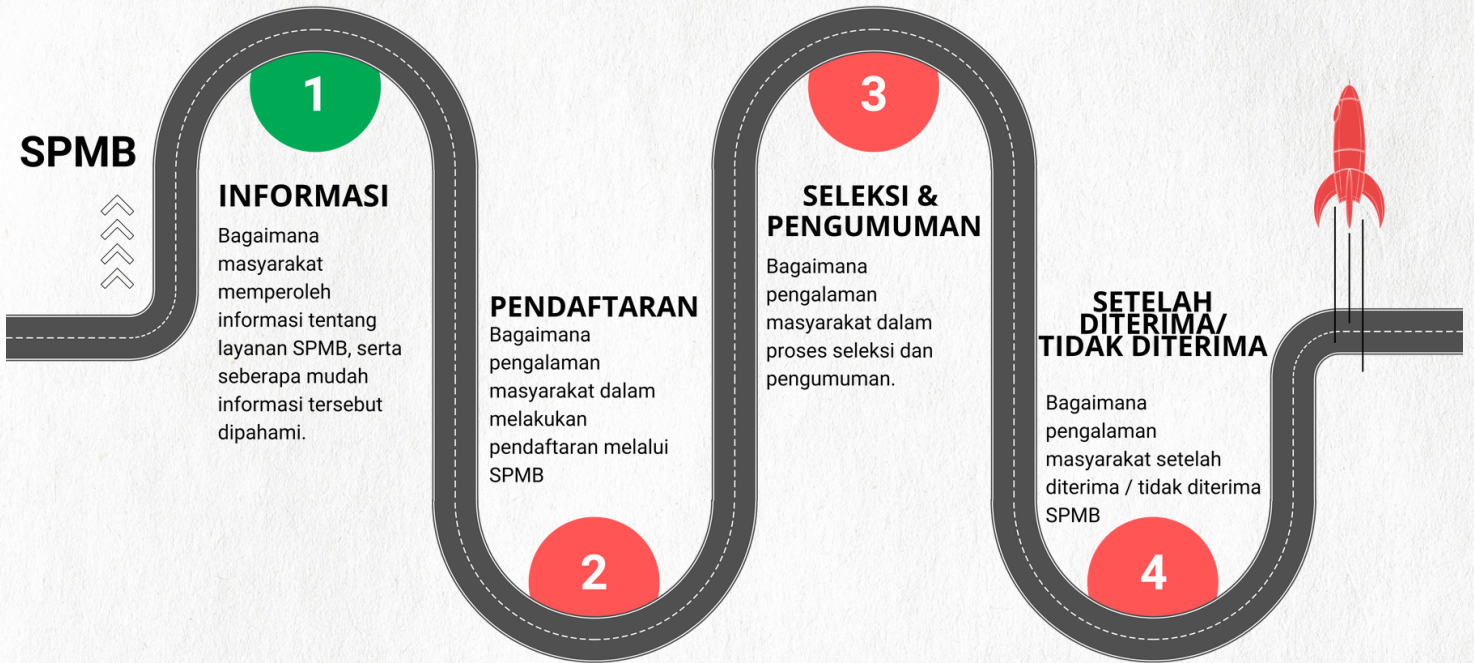
Perubahan tata cara penerimaan murid baru ini merupakan tantangan pelayanan publik di sektor pendidikan. Oleh karena itu, pengalaman pelanggan (dalam hal ini pengguna layanan SPMB) menjadi salah satu peranan penting sebagai input dalam upaya meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan (Muda, 2024). Shavit dan Barnes (2020) menyatakan bahwa pengalaman pelanggan (*customer journey*) berisi serangkaian titik kontak yang melibatkan semua aktivitas dan peristiwa yang terkait dengan penyampaian layanan dari perspektif pelanggan.



Hasil survei KIC menunjukkan bahwa *customer journey* terkait SPMB tidak hanya menilai kepuasan akhir, namun juga menggali titik-titik penting berdasarkan pengalaman masyarakat dalam mendapatkan layanan publik bidang pendidikan melalui SPMB, khususnya yang memengaruhi kenyamanan dan persepsi masyarakat. Oleh karena itu, *policy brief* ini akan berfokus pada *customer journey* pelaksanaan SPMB di tingkat SMA.

Survei melibatkan 6.946 responden yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia, dengan mayoritas berada di Pulau Sumatera (4.945 responden), sedangkan responden lainnya berasal dari Pulau Jawa & Bali (1.781 responden), Kalimantan (7 responden), Sulawesi (158 responden), dan Papua, Maluku, NTB, NTT (55 responden).

Survei ini dilaksanakan pada bulan Agustus-September 2025 dengan menitikberatkan *customer journey* mulai dari informasi tentang SPMB, pendaftaran SPMB, proses seleksi dan pengumuman, hingga setelah pengumuman.



## DESKRIPSI MASALAH

Berdasarkan survei yang disebar, terdapat sedikitnya empat permasalahan terkait pelaksanaan SPMB di Indonesia. Masalah pertama yang dihadapi adalah terkait kemudahan memperoleh informasi layanan SPMB. Selanjutnya adalah terkait pengalaman pelayanan pendaftaran, pada saat seleksi dan pengumuman, serta setelah pengumuman. Dengan mengetahui permasalahan pada masing-masing tahapan SPMB, maka diharapkan akan diperoleh solusi terkait tiap tahapan pelaksanaan SPMB.



### Informasi tentang SPMB

Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 88% responden menyatakan bahwa informasi terkait SPMB mudah didapatkan. Mayoritas responden mengetahui informasi tentang SPMB dari guru/teman/keluarga (2.211 responden), disusul oleh media sosial sekolah sebanyak 1.686 responden, sekolah sebelumnya (1.298 responden), website sekolah (846 responden), serta brosur/spanduk sebanyak 587 responden. Namun, masih terdapat sejumlah responden yang menyampaikan keluhan, antara lain kurang banyak tempat mencari informasi lanjutan, pemberian informasi yang kurang jelas, serta platform yang sekarang cukup membingungkan bagi orang tua yang kesulitan mengoperasikan internet.

Selanjutnya, 97% responden menyatakan bahwa bantuan/panduan panitia pendaftaran cukup memadai.

"Ribet, nomor panitia banyak yang tidak aktif"

"Adanya kecurangan, terutama dalam jalur afirmasi"

"Informasi kadang hanya dapat diakses melalui website dinas, tapi tidak bisa dibuka saat mau diakses"

"Pada setiap tahapan tidak ada tanda bahwa telah dilakukan dengan baik, sehingga ragu prosedur sudah dilakukan dengan benar atau tidak"

"Beberapa kalimat dalam juknis kurang dipahami"



### Pendaftaran SPMB

Sebagian besar responden (5.269 responden) menyebut bahwa proses pendaftaran SPMB mudah dipahami dan dijalani, sebanyak 989 responden menyatakan proses mudah dipahami namun tidak mudah dijalani, 384 responden menyatakan tidak mudah dipahami, namun mudah dijalani, serta 304 responden menyatakan proses pendaftaran tidak mudah dipahami dan dijalani.

Namun demikian, masih ditemui kendala yang disampaikan oleh 9,84% responden terkait pendaftaran SPMB. Beberapa masalah yang dihadapi adalah terkait keaktifan panitia, pemberitahuan tahapan pendaftaran, kecurigaan adanya kecurangan khususnya pada jalur afirmasi, serta kesulitan memahami bahasa yang terdapat pada juknis.



## Proses Seleksi dan Pengumuman

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 96% responden menyatakan bahwa proses seleksi berlangsung adil & transparan, adapun 88% responden menyatakan bahwa telah tersedia kanal pengaduan, dan sebanyak 5.978 responden (86%) mengetahui cara melihat hasil seleksi. Catatan responden antara lain terkait informasi hasil seleksi yang kurang jelas, proses seleksi yang tidak adil bagi siswa dari luar wilayah, serta tidak ada kejelasan nilai terendah atau tertinggi yang diterima di sekolah.



## Setelah Pengumuman

Hasil survei menunjukkan bahwa 94% responden mengetahui langkah berikutnya setelah diterima (daftar ulang, beli buku, seragam,dll). Sedangkan 81% responden menyampaikan bahwa terdapat pemberitahuan/informasi atau pilihan sekolah jika tidak diterima. Adapun beberapa keluhan dari responden adalah tidak adanya jawaban dari panitia, peraturan yang berubah-ubah, kurangnya informasi tentang tahapan selanjutnya, tidak ada jawaban yang jelas tentang pemberian seragam, serta panitia yang terkadang juga kebingungan.

## ALTERNATIF SOLUSI

### 01 Alternatif 1: Penguatan Akses Informasi

Untuk menguatkan serta memperluas akses informasi terutama bagi orang tua yang belum terbiasa menggunakan platform digital tertentu, diperlukan sejumlah langkah perbaikan. Misalnya dengan menetapkan standar kanal informasi sekolah, mengoptimalkan multi-channel informasi (hotline, live chat, WA center). Penyajian informasi dengan desain infografis standar juga menjadi kunci dalam meningkatkan keterbacaan dan meminimalkan interpretasi yang keliru atas prosedur yang harus dilakukan. Selain itu, dapat juga menyediakan pusat bantuan terintegrasi/helpdesk, mengintegrasikan website sekolah dengan SPMB daerah, serta mengaktifkan chatbox berbasis FAQ.

### 02 Alternatif 2: Memperjelas Alur/Langkah Lanjutan

Untuk mengoptimalkan layanan pendaftaran dan meningkatkan kepuasan masyarakat, perlu dilakukan sejumlah langkah terobosan untuk mengatasi permasalahan ini. Beberapa hal yang dapat dilakukan adalah redesain aplikasi dengan prinsip *user experience* (tombol checklist di setiap tahap, notifikasi otomatis), serta melakukan perbaikan juknis dengan *plain language* (contoh kasus dan FAQ). Selain itu, tentu diperlukan pula penguatan integrasi data antar perangkat daerah (Disdik, Disdukcapil, Dinsos, dsb). Upaya ini juga perlu diperkuat dengan keberadaan helpdesk multi-level yang responsif, terutama bagi sekolah dan panitia yang masih memerlukan klarifikasi dalam memberikan informasi ke masyarakat.

### 03 Alternatif 3: Penguatan Tata Laksana Seleksi dan Pengumuman

Penguatan tata laksana pada tahapan seleksi dan pengumuman dapat dilakukan dengan optimalisasi sistem, dengan menambahkan fitur pada profil pendaftar, dimana dapat dilihat statusnya diterima atau tidak, serta menambahkan informasi di sistem yang dapat terhubung atau tersambung dengan email siswa/orang tua. Selain itu, untuk memperkuat peran panitia, dapat dilakukan *microlearning* untuk panitia SPMB serta menyediakan helpdesk internal bagi panitia SPMB.

Selain itu, penerapan standard operating procedure (SOP) digital pada setiap tahapan seleksi akan memastikan bahwa proses yang berjalan di sekolah mengikuti standar yang sama. Pemantauan sistem secara real-time dan audit internal juga diperlukan untuk mengantisipasi anomali data maupun potensi kendala teknis yang berulang

### 04 Alternatif 4: Penguatan Tahapan Setelah Pengumuman

Pada tahapan ini, diperlukan langkah-langkah penguatan agar setelah pengumuman, orang tua/murid mengetahui dengan mudah tahapan lanjutan yang harus dilakukan. Misalnya dengan menyediakan paket informasi "*Next Step Guide*" (dikirim otomatis setelah peserta lulus), menyediakan *Post Selection Guidance Page* (rekomendasi sekolah alternatif, kuota tersisa, maupun info jalur lain). Serta perlu terus mengembangkan kapasitas panitia SPMB misalnya dengan mengikutsertakan pada sertifikasi khusus untuk panitia SPMB.

## REKOMENDASI TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK

1



### Customer Journey

- Dapat menilai process performance, bukan hanya hasil akhir
- orientasi berubah dari administrative government ke service government lalu experience government

2



### Layanan Konsisten & Standar

- SP/SOP Baku, mudah dan berlaku untuk seluruh titik layanan
- Quality control berkala

3



### Berbasis Data & Suara Publik

- Pola pengambilan keputusan berbasis data → insight → perbaikan → monitoring ulang
- Birokrasi menjadi responsif & adaptif

4



### Manajemen Informasi

- Omnichannel information governance
- Setiap informasi memenuhi prinsip 3C (Clear (mudah dipahami), Consistent (sama di seluruh kanal), Continuous (diperbarui secara rutin))

5



### Kapasitas SDM Frontliner

- Penguatan kapasitas SDM melalui service empathy training, skenario penanganan kasus, dan standar script untuk pertanyaan berulang

6



### Pengaduan Publik

- Menyediakan single gateway pengaduan
- Sistem tracking status pengaduan
- Analisis pengaduan periodik

Secara umum, seluruh alternatif solusi dapat dijalankan secara berkesinambungan. Lebih lanjut dalam tata kelola pelayanan publik, *customer journey* tidak hanya mengukur output atau “berapa layanan yang selesai”, namun juga menilai *process performance* yang dirasakan pengguna di setiap tahapan layanan. Oleh karena itu, survei *customer journey* penting untuk dilakukan secara berkala sebagai pelengkap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM selama ini lebih banyak berfokus pada penilaian akhir layanan, sementara survei *customer journey* mampu menangkap pengalaman masyarakat secara utuh, termasuk titik-titik kendala yang tidak terlihat dalam indikator kinerja rutin.

Selanjutnya, demi tersedianya layanan yang konsisten dan standar, perlu dibuatkan SP/SOP yang mudah dan berlaku untuk seluruh titik layanan, serta dilakukan *quality control* secara berkala. Adapun terkait *pain point* masyarakat yang tidak selalu tercermin dalam laporan kinerja, maka pola pengambilan keputusan yang berbasis data perlu didorong, sehingga dapat dilakukan *continuous improvement* melalui siklus perbaikan dan monitoring. Keluhan masyarakat paling sering muncul akibat informasi yang tidak jelas, perlu dibentuk *omnichannel information governance* yang memastikan keseragaman pesan di seluruh kanal komunikasi. Responsivitas panitia juga memegang peran penting dan dapat diperkuat melalui service empathy training, skenario penanganan kasus, serta standar response script untuk pertanyaan berulang. Terakhir, penguatan sistem pengaduan publik diperlukan dengan menyediakan *single gateway* pengaduan dan *tracking system* status pengaduan yang transparan, serta analisis periodik untuk mengidentifikasi tren permasalahan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Carstensen, L. L., Shavit, Y. Z., & Barnes, J. T. (2020). Age advantages in emotional experience persist even under threat from the COVID-19 pandemic. *Psychological Science*, 31(11), 1374–1385. <https://doi.org/10.1177/0956797620967261>
- Muda, Yogi Prima. (2024). Strategi Customer Journey Map untuk Meningkatkan Customer Experience pada Produk HMNS Perfume. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 5(2), 117-121. <https://doi.org/10.55122/kom57.v5i2.1269>
- [https://www.tempo.co/politik/ragam-masalah-spm-2025-titip-kursi-manipulasi-jalur-afirmasi-hingga-tes-calistung-1885429#google\\_vignette](https://www.tempo.co/politik/ragam-masalah-spm-2025-titip-kursi-manipulasi-jalur-afirmasi-hingga-tes-calistung-1885429#google_vignette)
- <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia-ombudsman-lapor-ke-dpd-ri-temukan-5-masalah-spm-sulsel>