

USULAN RANCANGAN PROSES BISNIS PPDB PADA JALUR ZONASI MENGGUNAKAN METODE *SERVICE BLUEPRINT* (STUDI KASUS: SMPN 1 SUKODONO)

Thania Helmalia Agusta

email : thaniahelmalia@gmail.com

Abstrak: Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) menerima peserta didik baru secara terbuka. Sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan dan memajukan pemerataan pendidikan di Indonesia. Sejak tahun 2018, Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) menggunakan kebijakan zonasi. Dalam penelitian ini, proses jalur zonasi PPDB menjadi penekanan utama yang pada umumnya proses ini dilakukan pada sebuah halaman web untuk mempermudah pendaftaran. Namun pelayanan dan juga proses yang dirasa kurang optimal, maka tujuan dari penelitian ini adalah membantu mengoptimalkan proses pelayanan yang diberikan dengan menggunakan metode *service blueprint* dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, dan wawancara. Tujuan dari temuan penelitian ini adalah untuk membuat *service blueprint* pada proses PPDB jalur zonasi di Sekolah SMPN 1 Sukodono, yang akan berfungsi sebagai representasi visual dari tindakan yang dilakukan calon peserta didik dan pihak panitia PPDB. Menggunakan *service blueprint* dapat membantu manajemen PPDB dalam mengatur alur proses kerja yang dapat dimanfaatkan sesuai rekomendasi dalam kegiatan PPDB dan memberikan durasi waktu usulan yang lebih singkat, sehingga usulan ini mempermudah bagi calon peserta didik dan panitia PPDB dengan hasil efisien waktu penurunan sebanyak 27%. Selain itu, jika calon peserta didik sudah terbiasa dengan prosedur PPDB karena desain *service blueprint* yang dilakukan dalam penelitian ini, mereka didorong untuk bersabar dan mencari peluang di sekolah lain.

Kata Kunci: Penerimaan Peserta Didik Baru, Jalur Zonasi, dan *Service Blueprint*.

PROPOSED DESIGN OF PPDB BUSINESS PROCESS ON THE ZONATION PATH USING THE *BLUEPRINT SERVICE METHOD* (CASE STUDY: SMPN 1 SUKODONO)

Abstract: The Acceptance of New Didik Participants (PPDB) accepts new students openly. As one of the efforts to enhance and advance education in Indonesia. Since 2018, the New Didik Participant Admission (PPDB) has used the zoning policy. In this study, the PPDB zoning pathway process becomes the main emphasis that this process is generally carried out on a web page. In order to facilitate registration, but services and also processes that are considered less optimal, the purpose of this research is to help optimize the process of services provided by using the *service blueprint* method with data collection techniques used are observation techniques, and interviews. The purpose of this research finding is to create a *service blueprint* on the PPDB zoning path process at SMPN 1 Sukodono School, which will serve as a visual representation of the actions performed by candidate students and PPDB committee. Using a *service blueprint* can help PPDB management in organizing the workflow that can be utilized according to recommendations in PPDB

activities and provide a shorter duration of proposal time so that this proposal makes it easier for prospective students and the PPDB committee with an efficient result in a reduction time of 27%. In addition, if prospective students are already accustomed to the PPDB procedure due to the blueprint service design carried out in this study, they are encouraged to be patient and look for opportunities in other schools.

Keywords: Admission of New Students, Zoning Pathways, and Service Blueprint.

1. Pendahuluan

Kualitas layanan dapat dijadikan salah satu strategi oleh sekolah untuk menciptakan kepuasan konsumen, orang tua, serta pihak-pihak yang terlibat sebagai pengguna layanan tersebut [1]. Terlebih lagi sejak COVID-19 membuat proses pendaftaran di sebuah sekolah di jenjang SMP/Mts/Paket B mengalami penurunan, seperti yang dapat dilihat pada APK dari tahun 2021 91,3% menjadi 90,4% ditahun 2022 [2]. Sehingga diketahui penyebab penurunan presentase pada tahun 2022 bahwa memiliki masalah dengan sistem pendidikannya. Misalnya, sektor manajemen sekolah memiliki kekurangan, dukungan pemerintah masih lemah, dan masyarakat masih menunjukkan pemikiran yang ketinggalan jaman [3]. Untuk mencapai pertumbuhan yang berkualitas yang menuju pendidikan yang berkualitas maka munculah Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), sebagai salah satu unsur dari komponen siswa dalam lembaga pendidikan. Dalam hal ini, PPDB berdasarkan Permendikbud No. 17 Tahun 2017 berupaya memastikan PPDB dilakukan secara tidak memihak, bertanggung jawab, transparan, dan tidak diskriminatif. Jalur pendaftaran PPDB meliputi jalur zonasi, afirmasi, prestasi dan perpindahan orang tua [4].

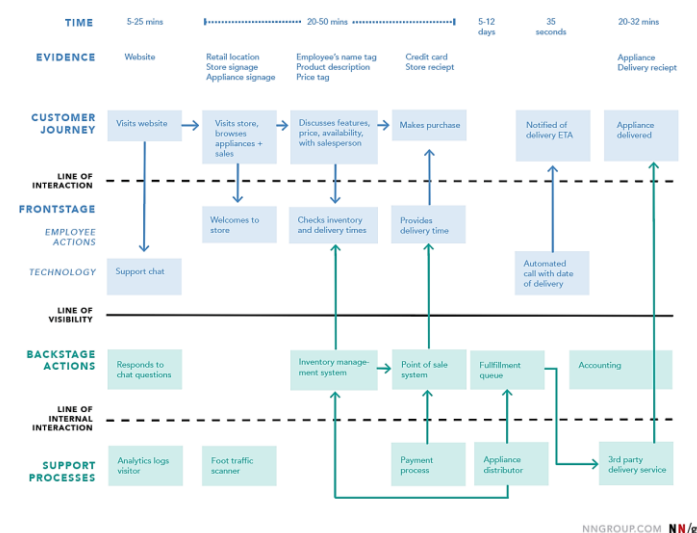
Dengan berbagai jalur pendaftaran PPDB, ada hal yang menarik yaitu penerapan sistem zonasi menjadi salah satu inisiatif untuk meningkatkan dan pemeratakan mutu pendidikan di Indonesia [5]. Dalam penerapan jalur zonasi ini Ombudsman menemukan pada PPDB 2022 beberapa hal yang terdapat kecurangan, meliputi ketidaknormalan yang terjadi sepanjang proses pendaftaran dari awal hingga daftar ulang, siswa sulit diterima karena tugas utama panitia kurang jelas, dan proses verifikasi dokumen pendaftaran berjalan lamban serta masa pendaftaran dirasa kurang memadai [6][7]. Hal ini juga dirasakan oleh pendaftar di SMPN 1 Sukodono, begitu pula dengan pihak panitia merasakan durasi pendaftaran cukup memakan waktu yang lama, serta aktivitas pada prosedur PPDB yang kurang memadai dan tidak jelas. Sehingga berdampak pada aktivitas pelayanan proses PPDB, seperti aktivitas dan kebutuhan yang diperlukan bagi para pendaftar.

Maka, penelitian ini akan berupaya menyelesaikan masalah aktivitas proses bisnis pada PPDB jalur zonasi di SMPN 1 Sukodono dengan mengusulkan rancangan proses bisnis yang dikembangkan berdasarkan kelompok jenis aktivitas yang terjadi pada proses PPDB sesuai dengan Permendikbud No. 1 Tahun 2021 dan menjadi lebih baik daripada kondisi eksisting pada proses pelayanan. Dengan menggunakan metode *service blueprint* untuk melakukan penelarasan proses bisnis guna memberikan arahan terhadap aktivitas pelayanan proses PPDB yang akan memberikan layanan yang berjalan dengan optimal, tepat waktu dan mampu dipahami oleh semua pihak agar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan serta setiap pekerja melakukan pekerjaan berdasarkan aturan yang berlaku di sekolah.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan proses pelayanan PPDB pada jalur zonasi saat ini dengan menggunakan metode *service blueprint*. Kemudian menggambarkan usulan rancangan pada proses PPDB jalur zonasi dengan menggunakan metode *service blueprint* yang mengacu pada Permendikbud No. 1 Tahun 2021. Sehingga memberikan hasil analisis perbandingan antara usulan dengan kondisi saat ini.

2. Tinjauan Pustaka

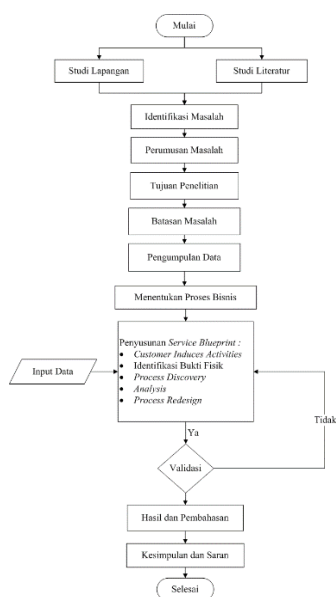
Service Blueprint atau layanan cetak biru merupakan alat untuk menghasilkan, menganalisis, mengatur, mengontrol dan mengembangkan proses layanan [8]. Dengan menunjukkan interaksi antara pelanggan dan penyedia secara langsung dan pada saat pelanggan memberikan pengaruh dalam keseluruhan proses [9]. Sehingga dapat dikatakan bahwa dengan menggunakan *service blueprint* memberikan karakteristik sistem pelayanan PPDB untuk diidentifikasi sebagai cara mengembangkan dan meningkatkan pelayanan. Berikut merupakan contoh *service blueprint* dengan komponen yang dibutuhkan dalam pembuatannya [10].



Gambar 1. Contoh *Service blueprint*
(Sumber: Website Nielsen Norman Group)

3. Metode dan Pemodelan

Metodelogi penelitian menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan hasil pendekatan kuantitatif. Dengan objek penelitian adalah proses pelayanan PPDB pada jalur Zonasi di SMPN 1 Sukodono. Pada penelitian ini menggunakan metode *service blueprint*, dengan sistematika penelitian pada diagram alir dibawah ini.



Gambar 2. Diagram Alir Metode Penelitian

4. Hasil dan Analisa

4.1. Service Blueprint

4.1.1. Identifikasi *Customer Induces Activities*

- *Customer* mendapatkan token yang telah diunduh oleh operator SD/MI.
- *Customer* mengisi biodata pada *webiste* PPDB Sidoarjo.
- *Customer* mengisi titik koordinat pada *website* PPDB Sidoarjo.
- *Customer* menjalani simulasi pemilihan SMP Negeri dengan 2 pilihan sekolah tujuan sesuai zonasi.
- *Customer* melakukan pendaftaran yang telah dibuka pada *webiste* PPDB Sidoarjo.
- *Customer* memeriksa hasil pengumuman yang telah di tetapkan dari pihak sekolah dengan menerima surat pernyataan telah diterima pada *website* PPDB Sidoarjo.
- *Customer* melakukan daftar ulang dengan menyiapkan NISN untuk diberikan kepada panitia.

4.1.2 Identifikasi Interaksi *Fronstage*

- Panitia dari pihak SD/MI mengunduh token kemudian membagikan token kepada calon peserta didik baru.
- Jika ada pertanyaan terkait proses PPDB, calon peserta didik baru bisa bertanya ke *support chat* yang ada pada laman *website* PPDB Sidoarjo.
- Panitia dari SMPN menjalankan tugas sesuai *jobdesk* yang telah diberikan dan ditetapkan oleh kepala sekolah.
- Panitia tim PPDB melakukan pengecekan titik koordinat dengan bantuan *google map*.
- Panitia tim PPDB menyiapkan kelas untuk para calon siswa baru yang telah mendaftar ulang.

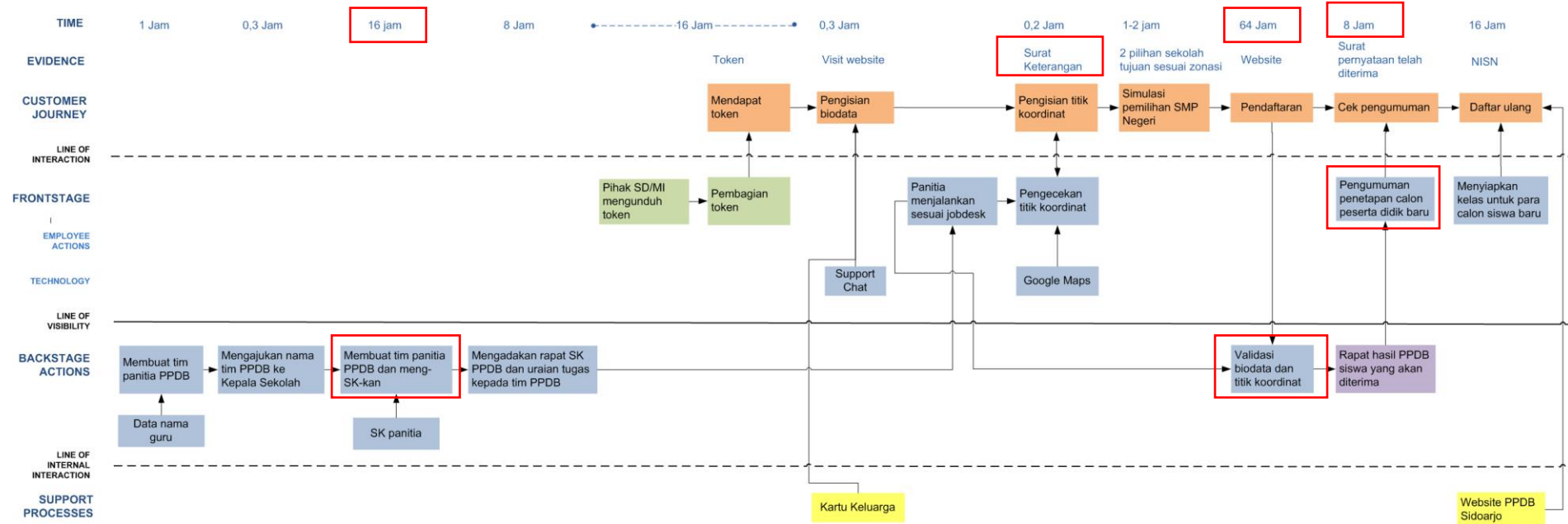
4.1.3 Identifikasi *Backstage Actions*

- Membuat tim panitia PPDB
- Mengajukan nama tim PPDB ke Kepala Sekolah dengan membawa data nama guru.
- Membuat tim panitia PPDB dan meng-SK-kan
- Mengadakan rapat SK PPDB dan uraian tugas kepada tim PPDB
- Panitia tim PPDB melakukan validasi biodata dan titik koordinat yang telah diisi oleh calon peserta didik baru.
- Rapat hasil PPDB siswa yang akan diterima dilakukan Dinas Pendidikan.

4.1.4 Identifikasi *Suppoer Processes*

- Kartu keluarga dimana hal ini digunakan untuk membantu *customer* dalam pengisian biodata.
- *Website* PPDB Sidaorjo ini untuk digunakan dalam melakukan aktivitas dari awal sampai akhir.

4.2 Process Discovery



Keterangan: 1 hari = 8 jam kerja

Gambar 3. Existing Service Blueprint

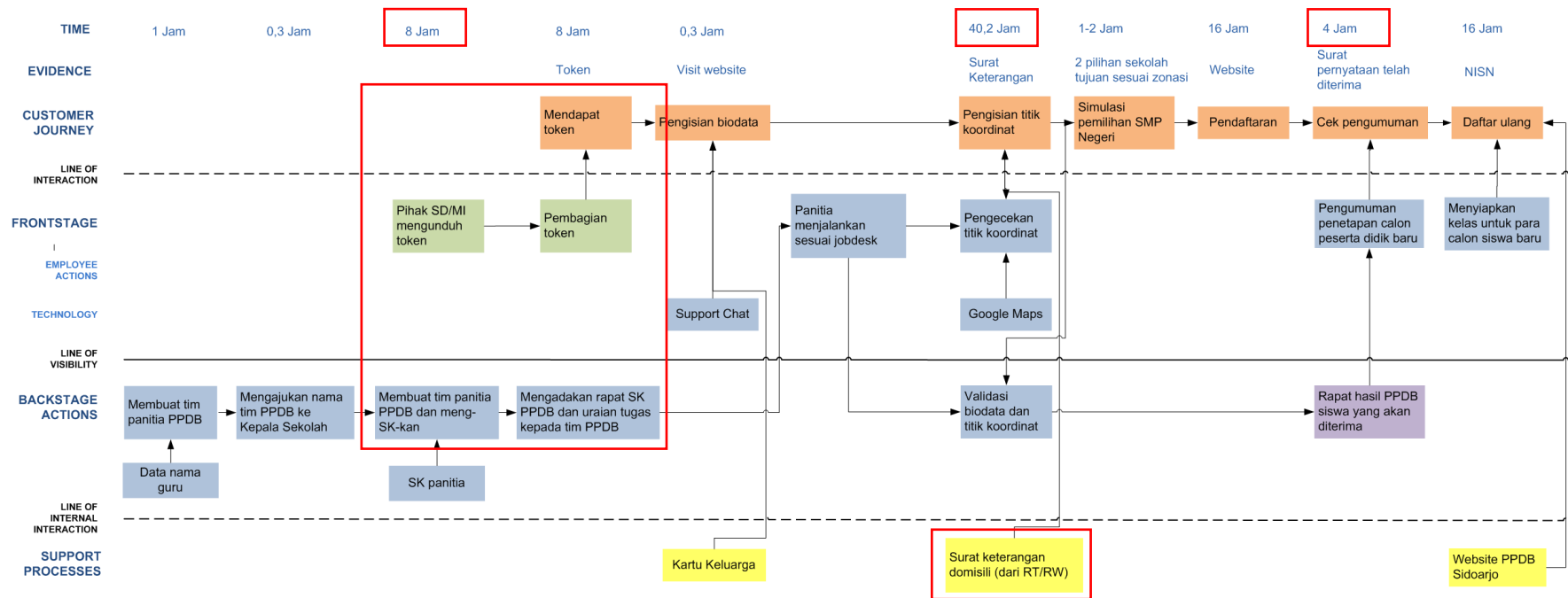
Keterangan:

- = Aktivitas yang dialami oleh *costumer* atau calon peserta didik
- = Aktivitas yang dilakukan oleh pihak operator dari SD/MI
- = Aktivitas yang dilakukan oleh pihak panitia PPDB
- = Aktivitas yang dilakukan oleh pihak Dinas Pendidikan daerah
- = Aktivitas yang melibatkan pihak eksternal

4.3. Analisa Data

Tahap ini melakukan analisis kebenaran terhadap proses yang saat ini dilakukan untuk mendapatkan perbedaan yang terjadi diantara proses tersebut. Analisa ini dilakukan untuk mencari aktivitas atau proses yang tidak ada tetapi ada di Permendikbud No. 1 Tahun 2021, seperti perlu adanya surat keterangan domisili yang diterbitkan oleh RT/RW yang telah dilegalisir. Hal ini bisa ditambhkn pada aktivitas *support process* agar calon peserta didik baru dapat menyiapkan dokumen yang perlu disiapkan. Kemudian ada beberapa aktivitas yang dirasa terlalu lama dan juga membuang waktu, sehingga menghambat calon peserta didik untuk mencari sekolah lain. Dapat dilihat pada gambar *process discovery* pada bentuk kotak berwarna merah.

4.3.1 Hasil Validasi *Redesgin Service Blueprint*



Keterangan: 1 hari = 8 jam kerja

Gambar 3. Hasil Validasi *Redesgin Service Blueprint*

4.4 Hasil dan Pembahasan

Setelah dilakukan proses *redesign* dengan menambahkan aktivitas surat keterangan domisili dari RT/RW pada komponen *support processes* agar memudahkan para calon peserta didik baru menyiapkan berkas yang diperlukan sesuai dengan Permendikbud No. 1 Tahun 2021. Kemudian setelah dilakukan validasi terdapat perubahan aktivitas pada proses validasi biodata dan titik koordinat dilakukan sebelum peserta didik melakukan simulasi pemilihan SMP Negeri.

Hasil validasi *redesign service blueprint* didapatkan penurunan 5% dari waktu yang dibutuhkan pada kondisi *existing* 48 jam menjadi 40 jam dan 0,2 jam pada aktivitas validasi biodata dan titik koordinat yang dilakukan oleh panitia PPDB. Pihak SD/MI mengunduh token kemudian pembagian token dan pihak calon peserta didik mendapat token yang telah diunduh membutuhkan waktu selama 16 jam. Maka, dapat digeser di waktu yang sama dengan aktivitas membuat tim panitia PPDB dan meng-SK-kan lalu mengadakan rapat SK PPDB dan uraian tugas kepada tim panitia PPDB. Hal ini dapat dilakukan bersamaan karena dilakukan oleh 3 pihak yang berbeda dalam tempat yang berbeda namun di waktu yang sama. Kemudian didapatkan penurunan waktu pada aktivitas pengumuman penetapan calon peserta didik baru dari 8 jam menjadi 4 jam.

Perbaikan SOP ini tidak memiliki konsekuensi biaya tambahan, perbaikan ini juga dapat dicapai dengan melakukan sosialisasi singkat tanpa perlu pelatihan khusus. *Service blueprint* juga memberikan layanan yang berjalan dengan optimal, tepat waktu, terintegrasi dengan baik, dan mampu dipahami oleh semua pihak agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan serta agar setiap pekerja melakukan pekerjaannya berdasarkan aturan yang berlaku di sekolah.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan, bahwa SMPN 1 Sukodono dari hasil wawancara dan observasi secara langsung telah berhasil disusun *existing service blueprint* dengan hasil durasi waktu yang didapatkan 131,8 jam kerja atau kurang lebih 16 hari kerja. Kemudian hasil proses *redesign service blueprint* yang disesuaikan dengan Permendikbud No. 1 Tahun 2021 didapatkan durasi proses lebih cepat 36 jam dibandingkan dengan durasi saat ini yaitu 95,8 jam kerja atau kurang lebih 11 hari kerja. Dengan menggunakan *service blueprint* pelanggan mendapat layanan yang lebih jelas, terukur, dan perkiraan waktu yang lebih efisien yaitu 27%.

5.2 Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya, dari *service blueprint* yang sudah dibuat dapat dilakukan pengembangan model simulasi sistem dinamis sehingga proses perhitungan jam kerja dapat lebih akurat lagi, serta perlu adanya pengukuran kepuasan pelanggan apabila usulan perbaikan dengan metode *service blueprint* ini diimplementasikan.

Referensi

1. W. Wianti, "Pelaksanaan Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Pada Sekolah Dasar Al-Fath Cirendeu Tangerang Selatan," Pendidikan dan Kewirausahaan, vol. Vol 7, no. No 1, pp. 1–27, 2019, doi: <https://doi.org/10.47668/pkwu.v7i1.16>
2. Badan Pusat Statistik, "Angka Partisipasi Kasar (APK) dari tahun 2019 sampai 2021," 2022. https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data/0000/data/303/sdgs_4/1 (accessed Dec. 21, 2022).
3. S. Fadia and N. Fitri, "Problematika Kualitas Pendidikan di Indonesia," vol. 5 No. 1, pp. 1617–1620, 2021.
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Budaya, Permendikbud 1 Tahun 2021 tentang PPDB TK, SD, SMP, SMA dan SMK. 2021.
5. Hanifah Luthfi Nur, "Persepsi Orangtua Murid Terhadap Kebijakan Sistem Zonasi Sekolah dalam Penerimaan Peserta Didik Baru di Tingkat SMA Negeri di Wilayah Wonogiri Tahun Ajaran 2018/2019," Nov. 2019.
6. Wulandari Trisna, "7 Temuan PPDB 2022: Pungli Hingga Kecurangan Jalur Zonasi-Prestasi," Aug. 25, 2022. <https://www.detik.com/edu/sekolah/d-6253845/7-temuan-ppdb-2022-pungli-hingga-kecurangan-jalur-zonasi-prestasi> (accessed Dec. 21, 2022)
7. Ombudsman RI, "Ombudsman RI Sampaikan Temuan Hasil Pengawasan PPDB 2022," Aug. 25, 2022. <https://ombudsman.go.id/news/r/--ombudsman-ri-sampaikan-temuan-hasil-pengawasan-ppdb-2022> (accessed Dec. 21, 2022)
8. L. Dewi, N. Chinh, and K. Kerviona, "Service Blueprinting to Enhance Restaurant's Service Process," *International Journal of Industrial Engineering and Engineering Management*, vol. 4, pp. 123–128, Jun. 2022, doi: 10.24002/ijieem.v4i1.5506
9. Gersch. M, M. Hewing, and Scholer. B, "Business Process Blueprinting - an enhanced view process performance," *Business Process Management Journal*, vol. 17, no. 5, pp. 732–747, 2011
10. S. Gibbons, "Service Blueprint: Definition," Aug. 27, 2017. <https://www.nngroup.com/articles/service-blueprints-definition/> (accessed Jan. 17, 2023).