

Pelayanan Sistem Penerimaan Murid Baru Di SMP Negeri 2 Petasia Kabupaten Morowali Utara

Mohammad Kasim Buluade¹, Intam Kurnia², Dandan Haryono³

¹Program Studi Magister Administrasi Publik, Pascasarjana, Universitas Tadulako, Palu

²Program Studi Magister Administrasi Publik, Pascasarjana, Universitas Tadulako, Palu

³Program Studi Magister Administrasi Publik, Pascasarjana, Universitas Tadulako, Palu

E-mail: mohammadbuluade67@admin.smp.belajar.id¹, kintam.68@gmail.com²,
dandanharyono@gmail.com³

Article History:

Received: 27 November 2025

Revised: 01 Januari 2026

Accepted: 19 Januari 2026

Keywords: PPDB, kualitas pelayanan pendidikan, efektivitas, SMP Negeri 2 Petasia, manajemen pendidikan

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerimaan peserta didik baru (PPDB) di SMP Negeri 2 Petasia Kabupaten Morowali Utara, serta pengaruh implementasi kebijakan PPDB terhadap kualitas pelayanan pendidikan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus, didukung data sekunder berupa dokumen sekolah, data Dapodik, dan laporan resmi PPDB tahun 2022–2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SMP Negeri 2 Petasia telah melaksanakan seluruh rangkaian proses penerimaan murid baru sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP) yang ditetapkan dalam Permendikdasmen Nomor 3 Tahun 2025. Struktur organisasi sekolah, termasuk panitia penerimaan, guru, dan tenaga kependidikan, telah menunjang efektivitas pelaksanaan PPDB. Data rekapitulasi pendaftar dan daya tampung menunjukkan bahwa jumlah calon siswa yang mendaftar meningkat setiap tahun, namun daya tampung tetap terpenuhi, sehingga seluruh pendaftar diterima sesuai kapasitas. Analisis kasus aduan menunjukkan bahwa meskipun terjadi peningkatan aduan pada tahun 2023, terdapat perbaikan pada tahun 2024 melalui peningkatan transparansi, komunikasi, dan kualitas layanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa implementasi kebijakan PPDB online berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di tingkat SMP. Penelitian ini merekomendasikan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat, dan peningkatan kapasitas SDM sekolah untuk menjaga kualitas pelayanan PPDB yang adil, transparan, dan efektif. Studi ini memberikan kontribusi teoritis terkait manajemen pelayanan publik di pendidikan dasar serta praktis bagi

pengambil kebijakan dan pihak sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

PENDAHULUAN

Pendidikan nasional Indonesia berlandaskan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang menegaskan fungsi pendidikan untuk mengembangkan kemampuan dan membentuk peradaban bangsa yang bermartabat. Pendidikan diarahkan agar peserta didik menjadi manusia beriman, bertakwa, berakhlak mulia, cakap, kreatif, mandiri, serta menjadi warga negara yang demokratis dan bertanggung jawab. Dalam konteks itu, sekolah diposisikan sebagai penyelenggara pelayanan publik yang wajib memiliki standar pelayanan yang jelas, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan. Standar tersebut mencakup prosedur, waktu penyelesaian, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas (Nurdiaman 2008), yang semuanya sangat relevan dalam penyelenggaraan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB).

SPMB merupakan pintu awal bagi peserta didik untuk mengakses jenjang pendidikan berikutnya dan menjadi instrumen penting untuk mewujudkan pemerataan kesempatan belajar. Seiring perkembangan kebijakan pendidikan, istilah Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) bergeser menjadi Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB), dengan penekanan pada prinsip objektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan non-diskriminasi. Di satu sisi, SPMB menjadi alat seleksi yang harus adil dan terbuka bagi semua calon murid; di sisi lain, sistem ini kerap menjadi sorotan publik ketika muncul dugaan ketidakadilan, kurang transparan, atau belum efektif dalam pelaksanaannya.

Kondisi di Kabupaten Morowali Utara menunjukkan bahwa jumlah lulusan dari berbagai jenjang pendidikan meningkat setiap tahun, sementara daya tampung sekolah negeri tetap terbatas. Di SMP Negeri 2 Petasia, misalnya, data Dapodik Morut (2024) menunjukkan kapasitas hanya 256 kursi, sedangkan pendaftar naik dari 310 orang pada 2022 menjadi 372 orang pada 2024. Kesenjangan antara daya tampung dan jumlah pendaftar memicu kritik terhadap keadilan sistem zonasi dan mendorong tuntutan agar mekanisme SPMB benar-benar berasaskan objektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan tidak diskriminatif. Situasi ini diperumit oleh laporan maladministrasi ke Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tengah yang meningkat dari tahun ke tahun (Ombudsman 2024).

Di lapangan, pelaksanaan SPMB menghadapi berbagai kendala teknis dan administratif. Akses internet yang belum merata (baru sekitar 62% rumah tangga di Kecamatan Petasia yang menikmati koneksi stabil) menyebabkan sebagian besar orang tua tetap datang langsung membawa berkas fisik. Hal ini membuat meja panitia penuh berkas, rawan kehilangan dokumen, dan menimbulkan antrean panjang yang menguras waktu dan tenaga. Audit internal SMP Negeri 2 Petasia 2024 juga mengungkapkan bahwa hanya 55% panitia SPMB yang pernah mengikuti pelatihan PPDB daring, sehingga waktu respons help desk rata-rata mencapai 43 menit, melampaui standar provinsi 30 menit. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa sistem digital yang belum sepenuhnya siap justru menambah beban kerja panitia dan membuat layanan kurang efisien.

Dalam kerangka kebijakan, Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 48 Tahun 2023 menegaskan kewajiban satuan pendidikan untuk menyediakan akomodasi layak bagi peserta didik penyandang disabilitas. UNESCO (2021) juga menekankan bahwa pendidikan inklusif harus menjangkau semua anak tanpa kecuali. Di sisi lain, Permendikbudristek Nomor 3 Tahun 2025 mengatur pelaksanaan SPMB dengan prinsip objektif, transparan, akuntabel, berkeadilan, dan tanpa diskriminasi. Namun, lonjakan peminat, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta rendahnya kapasitas SDM di SMP Negeri 2 Petasia

berpotensi menghambat penerapan prinsip inklusif dan menimbulkan kesenjangan layanan antara kelompok masyarakat berbeda.

Literatur mengenai kualitas pelayanan publik menempatkan dimensi SERVQUAL *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* sebagai kerangka penting untuk mengevaluasi mutu layanan (Zeithaml, Parasuraman, and Berry 2017). Dalam konteks SPMB, dimensi-dimensi tersebut dapat diterjemahkan menjadi kualitas fasilitas fisik dan teknologi, ketepatan dan konsistensi prosedur, kecepatan respons dan kemudahan akses, kompetensi serta integritas panitia, serta perhatian terhadap kebutuhan individual calon siswa dan orang tua. Penerapan sistem komputerisasi dan layanan daring diharapkan mampu mengurangi kesalahan administratif, mempercepat proses pendaftaran, mengurangi kecurangan, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat, sepanjang didukung oleh infrastruktur memadai dan SDM yang terlatih.

Penelitian-penelitian terdahulu memberikan gambaran penting tentang dinamika PPDB/SPMB. Mutia (2023) mengevaluasi PPDB online di SMPN 4 Kota Bengkulu dengan model CIPP dan menemukan bahwa aspek konteks dan input sudah memenuhi prinsip objektif dan transparan, namun pada proses masih terdapat kendala teknis sistem. Donna Silvy Maria dkk. (2025) menunjukkan bahwa PPDB online SD di Kabupaten Gresik relatif berjalan baik tetapi masih terkendala jaringan dan perlunya perbaikan SOP. Febrianti et al. (2024) menyoroti peran pengawasan Ombudsman dalam PPDB SMA di Bandung yang mendorong transparansi dan pengurangan maladministrasi.

Dibandingkan penelitian-penelitian tersebut, studi ini menawarkan kebaruan dengan memfokuskan kajian pada kualitas pelayanan SPMB di SMP Negeri 2 Petasia menggunakan kerangka lima dimensi SERVQUAL secara lebih komprehensif, sekaligus memasukkan faktor konteks sekolah (dukungan kepala sekolah, sarana prasarana, dan budaya lokal) sebagai unsur penting dalam analisis. Unit analisis mencakup Dinas Pendidikan, lembaga/sekolah, guru, dan orang tua, sehingga diharapkan menghasilkan pemahaman yang lebih utuh tentang kualitas pelayanan dari berbagai perspektif. Dengan latar geografis dan sosial budaya Morowali Utara yang berbeda dari banyak studi sebelumnya kebanyakan berlokasi di wilayah perkotaan atau Jawa penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan literatur serta memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan mutu layanan SPMB yang objektif, transparan, dan inklusif di daerah

LANDASAN TEORI

Administrasi Publik

Administrasi publik pada hakikatnya adalah bidang ilmu sekaligus praktik yang membahas bagaimana kebijakan publik dikelola melalui proses perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Rosenbloom, Kravchuk, dan Clerkin (2015) memandang administrasi publik sebagai pengelolaan kebijakan, sumber daya, dan aparatur negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan bersama melalui organisasi publik. Perkembangan paradigma administrasi publik dimulai dari gagasan Woodrow Wilson (1887) tentang pemisahan politik-administrasi yang menekankan profesionalisasi birokrasi, dilanjutkan dengan model birokrasi rasional Weber (1978) yang menekankan hierarki, aturan formal, dan rekrutmen merit. Namun, birokrasi yang kaku dan prosedural dikritik karena kurang responsif dan tidak akuntabel, sehingga melahirkan New Public Management (Hood, 1991) yang membawa logika efisiensi dan orientasi hasil, serta kemudian New Public Service dan governance yang menekankan pelayanan yang demokratis, partisipatif, kolaboratif, dan humanis (Denhardt & Denhardt, 2000; Kooiman,

2003). Dengan demikian, administrasi publik kini dipahami sebagai disiplin dinamis yang memadukan aspek teknis, politik, hukum, dan sosial untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, adil, dan berorientasi pada kepentingan publik

Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan cabang dari administrasi publik yang fokus pada bagaimana lembaga-lembaga pemerintah dan organisasi publik dikelola agar mampu memberikan layanan secara efektif, efisien, dan akuntabel. Osborne dan Gaebler (1992) menempatkan manajemen publik sebagai respons terhadap kelemahan birokrasi tradisional melalui pendekatan yang lebih inovatif, wirausaha, dan berorientasi kinerja. Ferlie et al. (1996) menjelaskan bahwa manajemen publik mencakup perencanaan strategis, pengorganisasian, pengelolaan SDM dan keuangan, pengambilan keputusan berbasis data, serta evaluasi dan pertanggungjawaban kinerja dalam lingkungan yang kompleks dan sarat tekanan politik, hukum, dan tuntutan transparansi. Era New Public Management (Hood, 1991) mendorong adopsi prinsip sektor swasta seperti efisiensi biaya, pengukuran kinerja, dan kompetisi, namun kemudian dikritik dan dikembangkan lebih lanjut menjadi New Public Governance yang menekankan jejaring, kolaborasi lintas aktor, dan penciptaan nilai publik (Osborne, 2006). Rainey (2014) mengingatkan bahwa manajemen publik berbeda dari manajemen bisnis karena tujuannya bukan laba, melainkan pelayanan kepentingan umum yang harus sah secara demokratis dan akuntabel. Oleh karena itu, manajer publik masa kini dituntut tidak hanya terampil secara teknis, tetapi juga peka terhadap etika, demokrasi, dan dinamika sosial dalam menghadapi isu-isu kontemporer seperti digitalisasi dan ketimpangan sosial.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik secara umum dipahami sebagai tingkat kesesuaian antara harapan pengguna layanan dengan kinerja yang mereka terima dalam praktik. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985; 1990) merumuskan konsep kualitas layanan melalui model SERVQUAL yang menekankan lima dimensi: reliability (keandalan memberikan layanan sesuai janji), responsiveness (kesigapan membantu dan merespons kebutuhan), assurance (pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan aparaturnya menumbuhkan rasa aman), empathy (perhatian terhadap kebutuhan individu), dan tangibles (bukti fisik berupa sarana, teknologi, serta penampilan petugas). Dalam konteks sektor publik, kualitas pelayanan tidak hanya bermakna kepuasan pelanggan, tetapi juga pemenuhan hak warga atas layanan yang adil, cepat, dan transparan. Di Indonesia, penguatan kualitas layanan publik dipayungi oleh UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan berbagai instrumen seperti Survei Kepuasan Masyarakat (Dwiyanto 2008). Pelayanan yang buruk berpotensi menurunkan kepercayaan dan legitimasi pemerintah, sedangkan pelayanan yang responsif dan akuntabel memperkuat kepercayaan publik, apalagi di era digital ketika e-government menuntut layanan yang mudah diakses, efisien, tetapi tetap inklusif dan peka terhadap kelompok rentan

Pelayanan Publik di Sektor Pendidikan

Pelayanan publik di bidang pendidikan mencakup seluruh proses pemenuhan hak warga atas layanan pendidikan yang bermutu, mulai dari akses hingga tata kelola layanan administratif seperti Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menegaskan bahwa sekolah sebagai penyelenggara layanan publik wajib menjamin asas transparansi, akuntabilitas, kesetaraan, dan keadilan dalam setiap layanan (UU No. 25/2009; UU No. 20/2003).

Kemendikbudristek mengatur PPDB melalui Permendikbud No. 1 Tahun 2021 dan regulasi turunannya yang menekankan prinsip objektif, transparan, akuntabel, non diskriminatif, serta pemerataan akses melalui jalur zonasi, afirmasi, perpindahan tugas orang tua, dan prestasi. Transformasi digital melalui kebijakan SPBE mendorong PPDB dilaksanakan secara daring end to end dengan integrasi data, keamanan informasi, dan portal yang *user friendly*, namun tetap perlu diimbangi layanan luring, help desk, dan pendampingan untuk mengatasi kesenjangan literasi dan akses. Akuntabilitas layanan tampak dari kejelasan standar pelayanan, mekanisme pengaduan, transparansi kuota dan hasil seleksi, serta evaluasi berkala melalui survei kepuasan dan audit (Ratminto and Winarsih 2013).

Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)

PPDB merupakan proses seleksi dan pendaftaran peserta didik baru yang diselenggarakan satuan pendidikan berdasarkan kalender akademik dan regulasi pemerintah pusat maupun daerah. Regulasi utama, seperti Permendikbud No. 1 Tahun 2021, mengatur bahwa PPDB harus dijalankan secara objektif, transparan, akuntabel, non diskriminatif, dan berorientasi pemerataan akses melalui jalur zonasi, afirmasi, perpindahan tugas orang tua/wali, dan prestasi. Dalam kerangka konstitusi, PPDB berfungsi sebagai pintu masuk pemenuhan hak warga atas pendidikan yang bermutu sebagaimana dijamin UUD 1945 Pasal 31 dan UU No. 20 Tahun 2003 (UU No. 20/2003). Sejalan dengan kebijakan SPBE, PPDB kini banyak dilakukan secara daring melalui portal resmi, namun pola hybrid (online-offline) tetap diperlukan untuk menjembatani keterbatasan internet dan literasi digital (Kementerian PANRB, 2022). Penyelenggaraan PPDB melibatkan komponen kebijakan dan SOP, sarana prasarana dan TI, SDM panitia, komunikasi dan sosialisasi, serta mekanisme monitoring dan evaluasi. Mutu layanan PPDB dapat diukur menggunakan model SERVQUAL dengan membandingkan harapan dan persepsi pengguna untuk menemukan gap kualitas dan merumuskan prioritas perbaikan (Zeithaml et al. 2017), sementara akuntabilitas proses dijaga lewat dokumentasi, publikasi hasil yang dapat diaudit, dan kanal pengaduan yang efektif (Dwiyanto 2018).

Kualitas Layanan: Model SERVQUAL

Model SERVQUAL yang dikembangkan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry digunakan secara luas untuk mengukur kualitas layanan di berbagai sektor, termasuk pendidikan, dengan lima dimensi utama: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy (Zeithaml et al. 2017). Tangibles merujuk pada bukti fisik seperti fasilitas ruang layanan, perangkat dan jaringan, media informasi, kemudahan formulir, tampilan laman PPDB, serta penampilan petugas. Reliability berkaitan dengan kemampuan sekolah dan panitia menjalankan prosedur secara tepat, konsisten, dan sesuai jadwal, mulai dari verifikasi berkas hingga pengumuman hasil. Responsiveness menggambarkan kesigapan dan kecepatan respon terhadap pertanyaan dan keluhan melalui hotline, loket bantuan, atau alternatif saat sistem bermasalah. Assurance menekankan kompetensi teknis dan integritas panitia dalam memahami regulasi, mengoperasikan sistem, berkomunikasi secara profesional, dan menjalankan aturan tanpa diskriminasi. Empathy mencerminkan kepedulian terhadap kebutuhan individu, termasuk pendampingan bagi orang tua yang kesulitan teknologi atau keluarga dengan kebutuhan khusus. Semakin baik kelima dimensi ini dirasakan pengguna, semakin besar peluang PPDB dinilai adil, mudah, transparan, dan menumbuhkan kepuasan serta kepercayaan orang tua dan calon peserta didik (Siu et al. 2024).

Kepuasan, Persepsi Keadilan dan Kepercayaan Pengguna

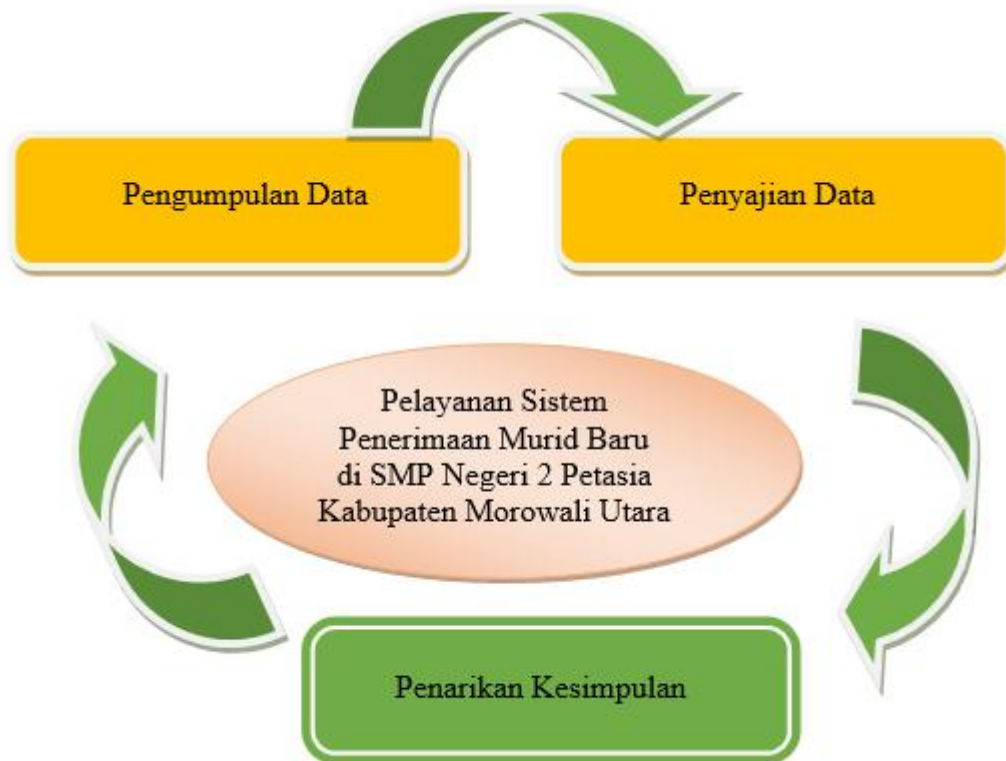
Kepuasan pengguna layanan publik pada dasarnya adalah penilaian pasca-pelayanan

mengenai apakah kinerja nyata sesuai atau melampaui harapan, sebagaimana dijelaskan dalam teori expectation–disconfirmation (Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tengah 2024). Dalam konteks PPDB, orang tua dan calon siswa mengevaluasi kemudahan prosedur, kejelasan informasi, kualitas interaksi dengan petugas, serta hasil seleksi yang diterima. Kepuasan ini sangat berkaitan dengan persepsi keadilan dan keterbukaan proses: konsistensi standar pelayanan, prosedur sederhana dan dapat diakses, biaya dan persyaratan yang jelas, mekanisme sanggah dan pengaduan yang benar-benar berfungsi (Hardiyansyah, 2018). Transparansi jadwal, kuota, kriteria, dan hasil seleksi melalui berbagai kanal, disertai akses komunikasi yang responsif, menekan risiko maladministrasi dan memperkuat akuntabilitas (Ombudsman Republik Indonesia 2021). Kepercayaan publik tumbuh ketika proses PPDB dinilai adil, stabil, dan dijalankan oleh petugas yang kompeten dan empatik misalnya membantu orang tua yang kesulitan teknologi dan menyediakan alternatif layanan luring. Sebaliknya, layanan yang tertutup dan inkonsisten dengan cepat menggerus kepercayaan dan memicu keluhan. Karena itu, efektivitas PPDB sebaiknya dinilai tidak hanya dari kepatuhan SOP, tetapi juga dari indikator persepsional seperti tingkat kepuasan, persepsi keadilan dan transparansi, kemudahan akses, serta rasio penyelesaian komplain yang kemudian dijadikan dasar perbaikan berkelanjutan (Dwiyanto 2018).

METODE PENELITIAN

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif-induktif, karena fokus utamanya menggambarkan dan memahami secara mendalam kualitas pelayanan penyelenggaraan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) Tahun Pelajaran 2025/2026 di SMP Negeri 2 Petasia berdasarkan pengalaman nyata orang tua, siswa, dan panitia di lapangan. Pendekatan kualitatif menempatkan peneliti sebagai instrumen utama yang terjun langsung ke konteks alamiah untuk menangkap makna di balik praktik pelayanan, proses, serta interaksi yang terjadi selama SPMB berlangsung (Sugiyono, 2022). Objek penelitian adalah mutu layanan SPMB sebagai bentuk pelayanan publik pendidikan yang dianalisis melalui lima dimensi SERVQUAL *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan subjek penelitian berupa orang tua/wali dan calon siswa sebagai pengguna layanan, serta panitia/guru sebagai pelaksana yang berperan sebagai informan triangulasi (Zeithaml et al., 2017). Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari dokumen resmi sekolah seperti SOP SPMB/PPDB, jadwal dan alur pendaftaran, laporan evaluasi, data pendaftar, SK panitia, serta log pengaduan (jika tersedia).

Penggalan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap pelaksanaan SPMB berdasarkan lima dimensi SERVQUAL mencakup sarana prasarana, alur dan perilaku pelayanan, serta interaksi panitia dengan orang tua dan calon siswa serta wawancara semi-terstruktur dengan orang tua/wali, calon siswa, dan panitia untuk menggali persepsi, pengalaman, kepuasan, rasa keadilan, dan kepercayaan terhadap layanan (Zeithaml et al., 2017). Analisis data menggunakan model interaktif Miles & Huberman (2014) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan/verifikasi kesimpulan yang dilakukan secara siklus sejak awal pengumpulan data hingga akhir penelitian; keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik, member check, serta pencatatan proses (audit trail) secara runtut. Seluruh prosedur penelitian dijalankan dengan memperhatikan etika penelitian: meminta izin resmi kepada sekolah, menjelaskan tujuan penelitian secara terbuka, menjaga kerahasiaan identitas informan, dan memastikan pemanfaatan data hanya untuk kepentingan akademik



Gambar 1 Model Interaktif dalam Analisis Data (Miles & Huberman, 2014)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Geografis dan Demografi Kabupaten Morowali Utara

Kabupaten Morowali Utara merupakan daerah otonomi baru di Provinsi Sulawesi Tengah yang resmi dibentuk melalui sidang paripurna DPR RI pada 12 April 2013 sebagai hasil pemekaran dari Kabupaten Morowali. Saat ini wilayah administrasinya terdiri atas 10 kecamatan, yaitu Petasia, Petasia Timur, Petasia Barat, Lembo, Lembo Raya, Mori Atas, Mori Utara, Soyo Jaya, Bungku Utara, dan Mamosalato dengan sebaran 123 desa dan 3 kelurahan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Morowali Utara tahun 2023, jumlah penduduk tercatat sekitar 126.005–128.323 jiwa yang pada umumnya terkonsentrasi di ibu kota kecamatan karena faktor akses pekerjaan, ketersediaan lapangan kerja, serta infrastruktur pendukung.



Gambar 2 Peta Wilayah Kabupaten Morowali Utara

Tabel 1 Persebaran Penduduk berdasarkan Kecamatan Tahun 2023

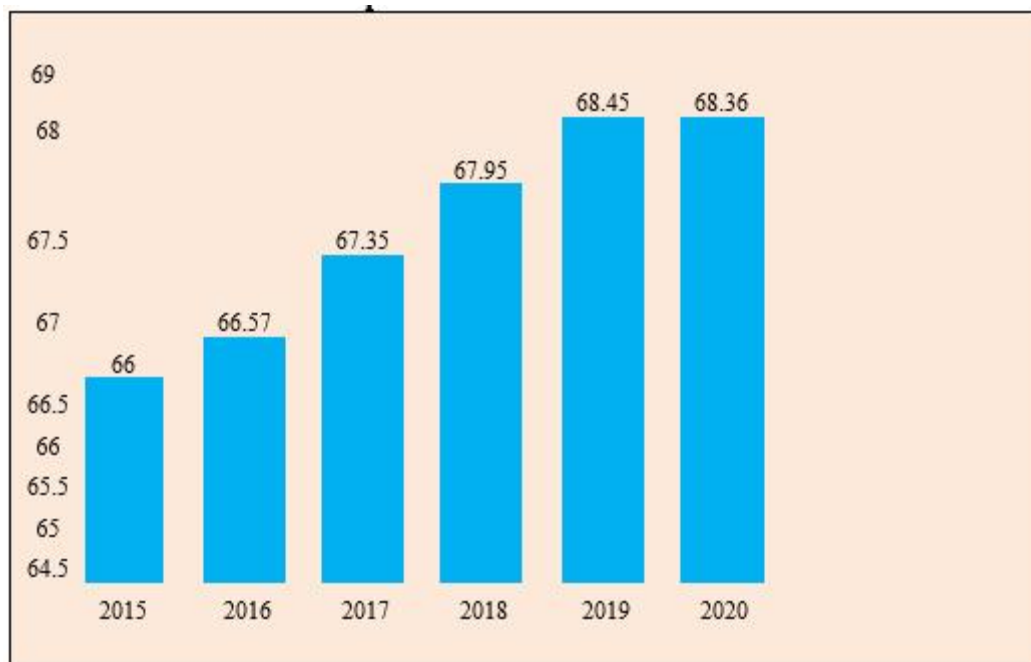
Kecamatan Subdistrict	Penduduk (ribu) Population (thousand)	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun 2020 – 2023 Annual Population Growth Rate (%) Tahun 2020 – 2023
(1)	(2)	(3)
Petasia	19.18	2.26
Petasia Timur	17.51	2.27
Petasia Barat	8.22	2.27
Lembo	14.84	1.14
Lembo Raya	8.49	1.14
Mori Atas	13.17	1.87
Mori Utara	8.4	1.67
Soyo Jaya	9.10	1.17
Bungku Utara	16.18	0.81
Mamosalato	10.96	0.58
Morowali Utara	126.05	1.56

Suber : BPJS 2025

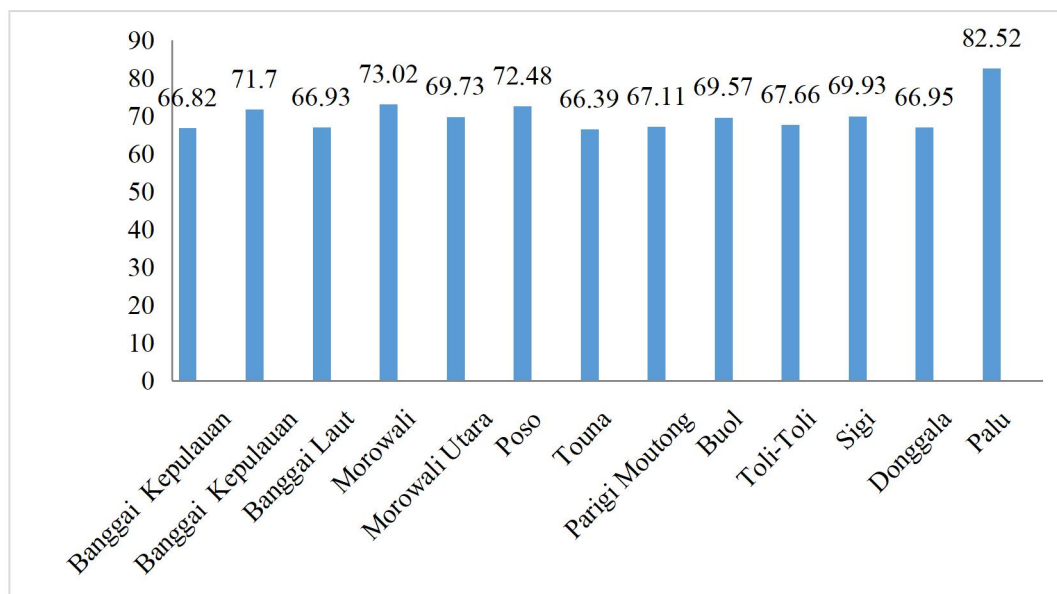
Indeks Pembangunan Manusia (IPM)

Indeks Pembangunan Manusia (IPM) digunakan sebagai indikator penting untuk menilai keberhasilan pembangunan manusia di suatu daerah. Peningkatan IPM menggambarkan membaiknya kualitas hidup dari sisi kesehatan, pendidikan, dan daya beli masyarakat. Di Morowali Utara, capaian IPM menunjukkan tren meningkat dari tahun ke tahun, terutama pada tiga komponen utama: angka harapan hidup, rata-rata dan harapan lama sekolah, serta pengeluaran per kapita. Data RPJMD Kabupaten Morowali Utara 2021–2026 mencatat bahwa IPM daerah ini terus bergerak naik dan pada tahun

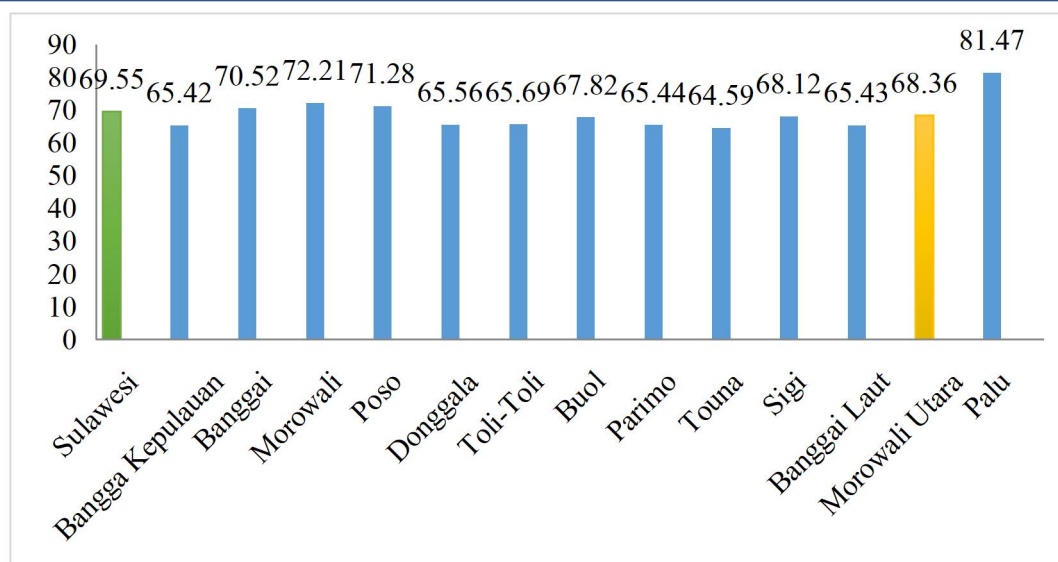
2020 berada di kisaran 68,38, memang masih di bawah rata-rata Provinsi Sulawesi Tengah maupun nasional, namun cukup kompetitif untuk daerah yang relatif baru.



Gambar 3 IPM Kabupaten Morowali Utara tahun 2015-2021



Gambar 4 IPM Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023



Gambar 5 IPM berdasarkan Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Tengah

Secara peringkat, IPM Kabupaten Morowali Utara berada di posisi menengah di antara 12 kabupaten dan 1 kota di Sulawesi Tengah. Kota Palu menempati posisi tertinggi dengan kategori sangat tinggi, sedangkan beberapa kabupaten seperti Tojo Una-una dan Banggai Kepulauan berada pada posisi terbawah. Bagi Morowali Utara yang masih berusia muda, capaian ini menunjukkan adanya kemajuan dan kontribusi signifikan sektor pendidikan terhadap peningkatan IPM

Profil Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Daerah

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Morowali Utara merupakan perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 dan bertugas melaksanakan urusan pemerintahan bidang pendidikan dan kebudayaan dalam kerangka desentralisasi. Dinas ini bertanggung jawab atas perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program pembangunan pendidikan di seluruh wilayah kabupaten. Struktur organisasinya terdiri atas Kepala Dinas, Sekretaris, dan empat kepala bidang: (1) Bidang Pembinaan PAUD dan Pendidikan Nonformal, (2) Bidang Pembinaan Pendidikan Dasar, (3) Bidang Kebudayaan, dan (4) Bidang Pembinaan Ketenagaan. Masing-masing bidang memiliki tugas perumusan kebijakan, pembinaan, dan pengelolaan program sesuai ranahnya.

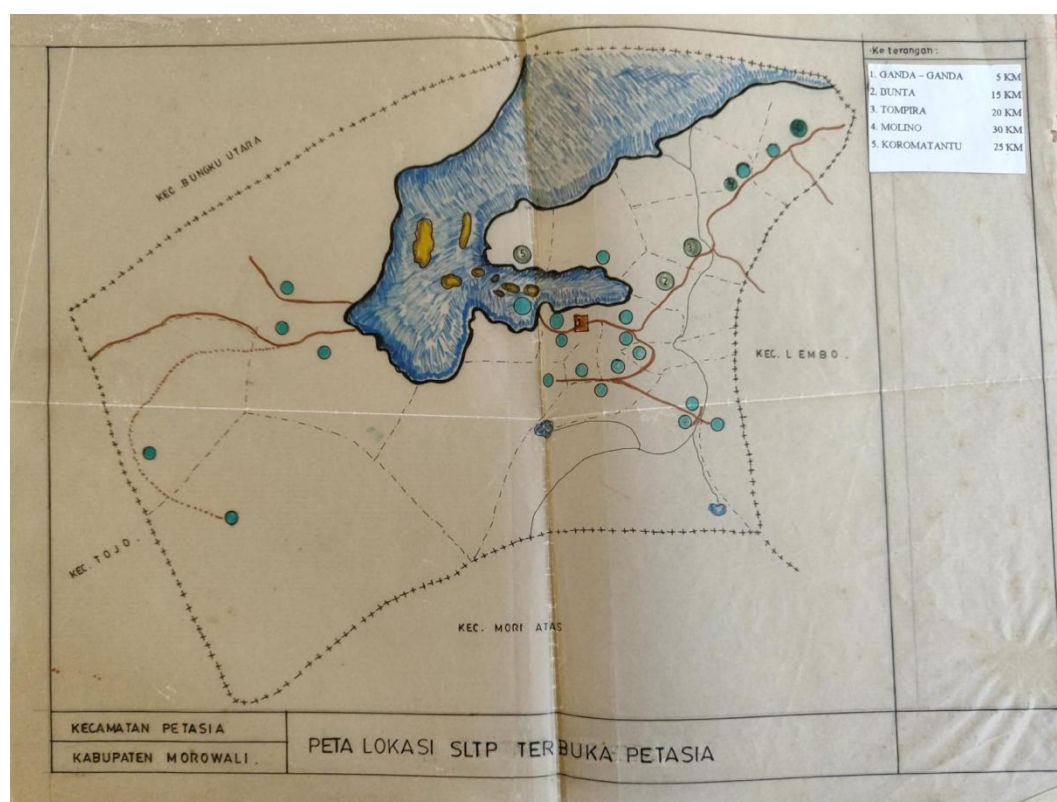


Gambar 6 Struktur Organisasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Daerah

Visi Kabupaten Morowali Utara, yaitu “Terwujudnya Masyarakat Morowali Utara yang Sehat, Cerdas dan Sejahtera”, dijabarkan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan melalui misi yang berorientasi pada perluasan akses pendidikan, peningkatan mutu dan daya saing, efisiensi kinerja sekolah, penguatan kompetensi guru dan tenaga kependidikan, penyediaan data pendidikan yang akurat, serta penguatan manajemen kelembagaan yang profesional. Sasaran akhirnya adalah terbentuknya manusia yang berilmu, terampil, dan berakarakter, serta tercapainya program-program strategis seperti wajib belajar, peningkatan mutu pendidik, dan terselenggaranya tata kelola pendidikan yang baik.



Gambar 7 Wilayah Kecamatan Petasia Tahun 2025



Gambar 8 Lokasi SMP Negeri 2 Petasia

Profil SMP Negeri 2 Petasia Kabupaten Morowali Utara

SMP Negeri 2 Petasia adalah salah satu sekolah menengah pertama negeri di Kecamatan Petasia yang berdiri berdasarkan SK Pendirian Sekolah Nomor 0472/O/1983 tanggal 3 Januari 1983 dan izin operasional terbaru melalui SK 4212/127/IOS-DPMPTSPD/XII/2022. Sekolah mulai beroperasi pada 20 Februari 1983 dan berlokasi

**STRUKTUR ORGANISASI
SMP NEGERI 2 PETASIA**

KETUA KOMITE
ERWIN LAPADJU, SH

KAPALA SEKOLAH
MOHAMMAD KASIM BULUADE, S.Pd
NIP. 197407062006041014

BENDAHARA
IRMA, S.Pd., Gr
NIP. 199509052019032012

KAPALA TATA USAHA
HUSNAENI, SE

WAKIL KAPALA SEKOLAH
IRMAWATI B, S.Pd., Gr
NIP. 199208172019032009

STAF TATA USAHA
OS IVANA ITAN TINA WAYUGA

HUMAS
MARLIN M. TEROK, S.Ag
NIP. 197212222003122002

SARPRAS
ASRIT LAMENA, S.Th
NIP. 197612312009042002

KESISWAAN
HERLINA LABANGARA, S.Pd
NIP. 197711232006042017

KAPALA LAB. IPA
MAKMUR, S.Pd., M.Pd
NIP. 197212312008011022

KAPALA PERPUSTAKAAN
IRMARIANI KAHAR, S.Pd
NIP. 197405182000122006

WALI KELAS VII.A
HERLINA LABANGARA, S.Pd
NIP. 197711232006042017

WALI KELAS VIII.A
JALMA, S.Pd
NIP. 198704032023212019

WALI KELAS IX. A
FAHMI H. PETTASOLONG, S.Pd
NIP. 198704032023212019

SISWA

Data Dapodik tiga tahun terakhir menunjukkan jumlah guru dan tenaga kependidikan (GTK) yang aktif di sekolah ini sebanyak 15 orang, meskipun sebelumnya sempat berjumlah 22 dan 19 orang. Komposisi pangkat/golongan juga cukup beragam, mulai dari golongan III/a hingga IV/b, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar GTK telah memenuhi standar jabatan fungsional sesuai Permendikbud Nomor 35 Tahun 2010.

No.	Jumlah Guru / tahun			Keterangan
	2022	2023	2024	
1	22	19	15	Aktif

Tabel 3 Data GTK berdasarkan Pangkat

No.	Jumlah GTK menurut Pangkat / Golongan							Keterangan
	III/a	III/b	III/c	III/d	IV/a	IV/b	IV/c	
1	2	5	3	4	8	3	0	

Sejalan dengan visi dan misi Kabupaten Morowali Utara, SMP Negeri 2 Petasia mengembangkan visi dan misi sekolah yang menekankan penguatan mutu pendidikan, pembentukan karakter, dan penguasaan IPTEK berlandaskan IMTAQ. Implementasi kurikulum diorientasikan pada pendekatan *deep learning* (pembelajaran mendalam) yang menekankan pembelajaran bermakna, sadar, dan menyenangkan, serta berfokus pada pengembangan enam kompetensi global: kreativitas, berpikir kritis, komunikasi, karakter, kewarganegaraan, dan kolaborasi. Pendekatan ini juga menjadi landasan dalam memberikan pelayanan prima, termasuk pada proses penerimaan murid baru.



Gambar 10 Visi dan Misi Sekolah

Efektivitas Pelayanan Penerimaan Murid Baru

Efektivitas dalam konteks pelayanan penerimaan murid baru dipahami sebagai tingkat ketercapaian tujuan sesuai standar dan prosedur yang telah ditetapkan. Di SMP Negeri 2 Petasia, pelaksanaan penerimaan murid baru telah mengacu pada Standar Operasional Pelayanan yang disusun berdasarkan Permendikdasmen Nomor 3 Tahun 2025 tentang Sistem Penerimaan Murid Baru. Panitia Penerimaan Murid Baru (PPMB) dibentuk melalui musyawarah dan beranggotakan 8 orang yang terdiri dari ketua, sekretaris, dan anggota, dengan tugas mengawal agar proses penerimaan berjalan lancar, adil, dan transparan.

Tabel 4 Panitia Penerimaan Murid Baru

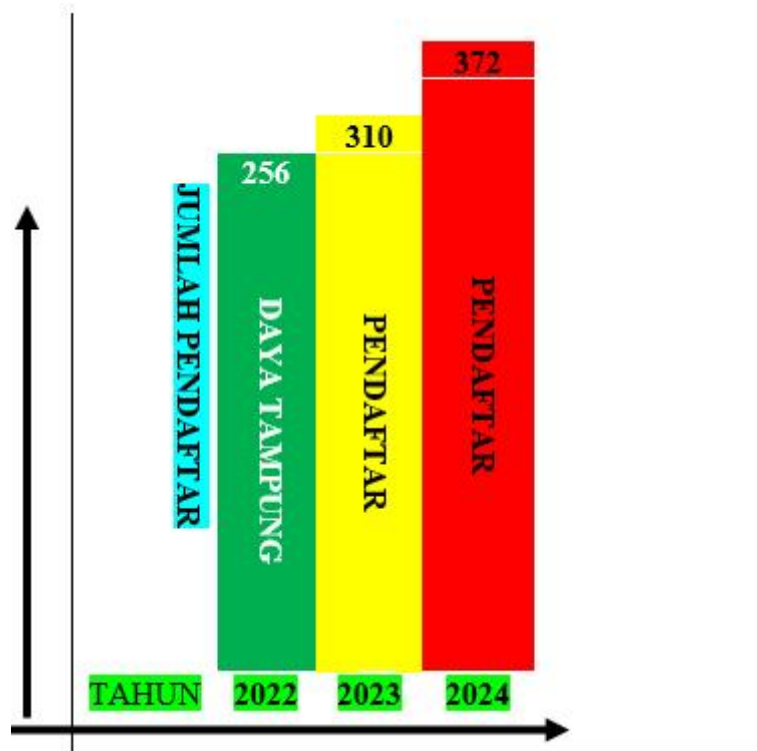
No.	Ketua	Sekretaris	Anggota	Jumlah
1	1 orang	1 orang	6 orang	8 orang

Data penerimaan murid baru tahun 2024 menunjukkan bahwa jumlah pendaftar dari berbagai SD di wilayah sekitar sebanding dengan daya tampung yang dimiliki, sehingga seluruh calon siswa yang mendaftar dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa animo masyarakat terhadap SMP Negeri 2 Petasia tetap tinggi dan sistem penerimaan yang diterapkan dinilai cukup dipercaya oleh masyarakat.

Tabel 5 Data Penerimaan Murid Baru yang mendaftar tahun 2024

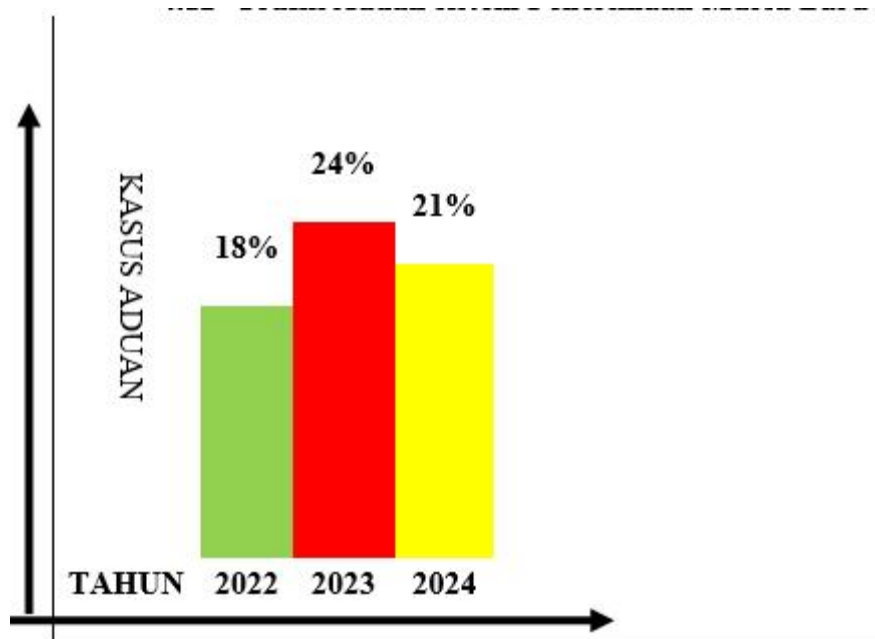
Asal Sekolah	Jumlah Pendaftar		Jumlah yang diterima	
	Laki Laki	Perempua n	Laki Laki	Perempua n
SDN 1	12	24	12	24
SDN 2	20	14	20	14
SDN 3	9	11	9	11
SDN 4	15	16	15	16
SDN 5	11	12	11	12
SD Alkhaeraat	7	9	7	9
SDN Koya	9	11	9	11
SDN Ganda Ganda	12	16	12	16
SDN Tanauge	5	9	5	9
Jumlah	100	122	100	122

Sumber: Panitia Penerimaan Murid Baru SMP Negeri 2 Petasia Tahun 2025



Gambar 11 Grafik Jumlah Pendaftar dan Daya Tampung tiga (3) Tahun Tahun 2022-2024

Tren jumlah pendaftar dalam tiga tahun terakhir (2022–2024) terus meningkat, sementara kapasitas ruang belajar masih dapat menampung seluruh calon murid. Namun demikian, data pengaduan terkait sistem penerimaan murid baru menunjukkan dinamika: tahun 2022 tercatat 18% kasus aduan, naik menjadi 24% pada tahun 2023, dan menurun kembali menjadi 21% pada tahun 2024.



Gambar 12 Grafik Aduan Sistem Penerimaan Murid Baru

Peningkatan aduan pada tahun 2023 diduga terkait dengan beberapa persoalan seperti kurangnya informasi yang jelas, ketidakjelasan kriteria seleksi, persepsi ketidakadilan, serta kurang transparannya proses penerimaan. Penurunan kasus aduan di tahun 2024 mengindikasikan adanya perbaikan dalam kualitas pelayanan, peningkatan transparansi, dan semakin tingginya kesadaran masyarakat terhadap prosedur yang berlaku. Meskipun demikian, temuan ini masih perlu dianalisis lebih jauh untuk mengidentifikasi faktor dominan yang memengaruhi naik-turunnya pengaduan, sehingga dapat dijadikan bahan perbaikan berkelanjutan bagi sistem penerimaan murid baru di SMP Negeri 2 Petasia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) Tahun Pelajaran 2025/2026 di SMP Negeri 2 Petasia Kabupaten Morowali Utara* dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan model SERVQUAL, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan sudah berada pada kategori cukup baik dan cenderung meningkat. Dari dimensi **tangibles**, sarana prasarana dan media informasi SPMB dinilai memadai dan membantu orang tua serta calon murid memahami alur dan persyaratan pendaftaran. Dimensi **reliability** tampak dari pelaksanaan prosedur yang relatif konsisten dengan jadwal, kuota, dan mekanisme yang telah ditetapkan, sehingga daya tampung dapat terpenuhi tanpa mengabaikan keadilan. Pada dimensi **responsiveness**, panitia menunjukkan kemauan dan kemampuan merespons pertanyaan dan keluhan dengan cukup cepat, tercermin dari tren penurunan pengaduan pada tahun terakhir. Dimensi **assurance** terlihat melalui pengetahuan panitia dan guru yang cukup baik mengenai prosedur SPMB sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya dan aman bagi orang tua, meskipun peningkatan transparansi masih tetap diperlukan. Sementara itu, dimensi **empathy** tampak dari upaya panitia memberikan pelayanan yang ramah, terbuka, dan berusaha memahami kondisi beragam orang tua dan calon murid, walaupun

sebagian orang tua masih mengharapkan pelayanan yang lebih personal, terutama bagi mereka yang kurang memahami prosedur administrasi. Secara teoritis, temuan ini mengonfirmasi bahwa kualitas layanan pendidikan tidak hanya bertumpu pada fasilitas fisik, tetapi juga pada konsistensi pelaksanaan, kecepatan respons, jaminan keadilan, serta kepedulian terhadap pengguna layanan.

Sejalan dengan kesimpulan tersebut, beberapa rekomendasi diajukan sebagai bentuk refleksi praktis dan pengembangan ke depan. Bagi SMP Negeri 2 Petasia dan Panitia SPMB, perlu peningkatan kualitas informasi melalui berbagai saluran resmi, penyusunan SOP pengaduan yang jelas, serta pelatihan layanan prima bagi panitia agar komunikasi, empati, dan pengelolaan konflik semakin baik. Bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Morowali Utara, penting untuk memperkuat pendampingan teknis, supervisi, dan sistem evaluasi tahunan pelaksanaan SPMB di seluruh SMP, sekaligus mengintegrasikan data kependidikan sebagai dasar perencanaan daya tampung dan pemerataan akses pendidikan. Orang tua/wali murid diharapkan lebih proaktif mencari dan memahami informasi resmi serta menyampaikan keluhan secara konstruktif, sehingga dapat menjadi masukan positif bagi sekolah. Adapun bagi peneliti selanjutnya, disarankan memperluas kajian pada beberapa sekolah atau menggunakan kombinasi metode kualitatif dan kuantitatif (misalnya skala SERVQUAL) untuk memperoleh gambaran numerik tingkat kepuasan yang lebih terukur, sekaligus mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan SPMB dengan kepercayaan masyarakat dan pilihan sekolah. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya berguna bagi sekolah yang diteliti, tetapi juga menjadi rujukan bagi pengembangan pelayanan publik pendidikan yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Dwiyanto, A. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. 2018. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Febrianti, A., L. M. Fauzi, and T. Kushartono. 2024. "Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Pada PPDB Jenjang SMA Di Kota Bandung." *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 24(1):112–21.
- Miles, Hubberman, and Michael. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Mutia, D. 2023. "Evaluasi Program Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online Di SMPN 4 Kota Bengkulu Tahun 2021 (Model CIPP)." *Jurnal Manajer Pendidikan* 17(1):28–35.
- Nur, Silvy, Siska Afriyanti A, Wafda Aufa, and Wuli Oktiningrum. 2025. "Peran Literasi Digital Dalam Pengembangan Kompetensi Calon Guru Sekolah Dasar." *Hikmah: Jurnal Studi Pendidikan Agama Islam* 2:331–41.
- Nurdiaman, Arie. 2008. *Pelayanan Publik Yang Prima*. Alfabeta.
- Ombudsman. 2024. "Rekap Laporan Maladministrasi PPDB Di Sulawesi Tengah (2022--2024)." Ombudsman Republik Indonesia. 2021. "Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2021."
- Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tengah. 2024. "Rekap Laporan

Maladministrasi PPDB Di Sulawesi Tengah (2022--2024).”

- Ratminto, and A. Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif*. Pustaka Pelajar.
- Siu, Henry Yu Hin, Shuaib Hafid, David Kirkwood, Dawn Elston, Richard Perez, Aaron Jones, Jill Oliver, Paula Chidwick, Theresa Nitti, and Andrew Costa. 2024. “Evaluating the Association between the Implementation of the PoET (Prevention of Error-Based Transfers) Southwest Spread Project and Palliative Care Provision: A Quasi-Experimental Matched Cohort Study Using Population-Level Health Administrative Data.” *Journal of the American Medical Directors Association* 25(6). doi: 10.1016/j.jamda.2024.01.025.
- UNESCO. 2021. *Inclusive Education: Ensuring Education for All*. UNESCO Publishing.
- Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, and L. L. Berry. 2017. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.