

PANDUAN PERTANYAAN YANG SERING DIAJUKAN (FAQ)

Kendala Proses Penerimaan Calon Murid Baru (PCMB) / SPMB

Tahun Pelajaran 2026/2027

Dokumen ini disusun untuk membantu siswa dan orang tua dalam mengatasi kendala yang paling sering ditemui selama proses pendaftaran PCMB/SPMB Jawa Barat. Bacalah panduan ini sebelum menghubungi helpdesk.

A. MEKANISME AKSES & TEKNIS WEBSITE

1. Informasi Akses Hasil PCMB

<p>Pertanyaan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya/anak saya sudah melakukan verifikasi, namun kenapa hasilnya tidak muncul? 2. Apakah hasil verifikasi sama dengan hasil pemetaan? 3. Awalnya saya/anak saya masuk dalam kuota, tetapi saat pengumuman nama saya/anak saya tidak muncul di hasil pemetaan? 4. Bagaimana cara mengetahui hasil pemetaan CMB? 5. Apakah saya/anak saya boleh menolak/mengundurkan diri dari hasil pemetaan? 6. Jika saya/anak saya lolos dalam pemetaan, bolehkah saya mengikuti SPMB Tahap 1? 7. Setelah berhasil diverifikasi, mengapa ranking saya/anak saya "-", dan pada pengumuman hasil pemetaan dinyatakan "belum terpetakan" 8. Apa yang harus saya/anak saya lakukan ketika mendapatkan hasil "Terpetakan" 9. Bagaimana jika saya/anak saya tidak sengaja menekan tombol "tidak" pada hasil pemetaan? 10. Apa yang harus saya/anak saya lakukan pada SPMB Tahap 1 jika masuk ke dalam daftar terpetakan? 11. Saya/anak saya mendapatkan pesan terpetakan dari hasil PCMB namun dimintai uang 12. Bolehkah saya/anak saya mengganti pilihan sekolah setelah hasil pemetaan 13. Bagaimana jika saya/anak saya melewati tahap konfirmasi hasil pemetaan
<p>Langkah Penyelesaian</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cek menggunakan NISN, di web PCMB, jika belum muncul maka belum masuk proses perankingan. 2. Belum tentu, karena hasil verifikasi merupakan hasil pengecekan kesesuaian persyaratan, sedangkan hasil pemetaan merupakan perankingan berdasarkan bobot nilai atau skoring 3. Hal ini terjadi karena klasemen bersifat sementara dan dapat berubah secara berkala 4. CMB dapat mengakses web PCMB pada menu informasi sekolah atau melakukan login akun CMB. 5. CMB memiliki hak untuk menolak hasil pemetaan namun perlu mempertimbangkan syarat dan ketentuan, serta dapat mengikuti SPMB Tahap 1 atau Tahap 2

	<p>6. CMB yang telah terpetakan hanya boleh mengikuti SPMB Tahap 1 jika CMB menolak hasil pemetaan</p> <p>7. CMB mendapatkan status “-” pada ranking dikarenakan belum masuk klasemen sementara dan sampai pengumuman akhir belum terpetakan. Apabila CMB mendapatkan hasil tersebut maka bisa mengikuti SPMB Tahap 1 atau Tahap 2.</p> <p>8. CMB berhak menerima/menolak hasil pemetaan dengan mempertimbangkan syarat dan ketentuan yang dapat diakses pada akun CMB</p> <p>9. Sistem telah memberikan tiga level persetujuan untuk memastikan CMB menerima/menolak sehingga jawaban akhir keputusan CMB bersifat final dan mengikat</p> <p>10. CMB dapat langsung mengikuti tahapan daftar ulang sesuai jadwal kegiatan SPMB Tahap 1</p> <p>11. Informasi resmi hasil pemetaan PCMB dapat diakses melalui website spmb.jabarprov.go.id pada halaman informasi sekolah dan halaman akun CMB. Seluruh kegiatan PCMB tidak dipungut biaya</p> <p>12. CMB dapat mengganti pilihan sekolah jika menolak hasil pemetaan dengan mengikuti syarat dan ketentuan</p> <p>13. Sesuai dengan petunjuk pelaksanaan bahwa CMB yang melewati tahap konfirmasi akan dianggap menyetujui hasil pemetaan PCMB dan langsung mengikuti tahapan daftar ulang sesuai dengan jadwal pelaksanaan SPMB Tahap 1 atau Tahap 2</p>
Jika Belum Teratasi	Apabila membutuhkan informasi lebih lanjut, dapat menghubungi Koordinator Helpdesk dan Aplikasi Sdri. Santi Susanti (087890349001) / Sdri. Nuraeni Findianti (081413408616)
Catatan	PCMB merupakan rangkaian kegiatan dalam tahapan SPMB untuk memetakan calon murid baru yang akan melanjutkan ke tingkat SMA/SMK Sederajat.

2. Status Desil 1 Tidak Sesuai dan Tidak Dapat Memilih Jalur atau Sekolah Lain

Pertanyaan	Mengapa saya terdeteksi sebagai Desil 1 sehingga tidak dapat memilih jalur atau sekolah lain?
Langkah Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. CMB melakukan login ke akun SPMB untuk memastikan informasi status desil yang ditampilkan pada sistem. 2. Jika status desil yang ditampilkan tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya, CMB dapat melaporkan permasalahan tersebut kepada Helpdesk atau Sekolah Tujuan. 3. Helpdesk atau Sekolah Tujuan akan memberikan formulir online untuk pengajuan perubahan data dan juga surat pernyataan bermaterai pada laman berikut: https://s.id/KETM_Menolak_Rekomendasi 4. Sekolah Tujuan atau Helpdesk menindaklanjuti dengan memperbaharui data Desil pada biodata CMB melalui Sipalawa. 5. CMB dapat mengecek akun PCMB/SPMB secara berkala sampai pilihan Jalur dan Sekolah lain muncul.

Jika Belum Teratasi	Apabila tidak bisa memilih jalur/sekolah lain setelah proses verifikasi dilakukan, segera hubungi Koordinator Helpdesk dan Aplikasi Sdri. Santi Susanti (087890349001) / Sdri. Nuraeni Findianti (081413408616) untuk dilakukan pengecekan serta penanganan lebih lanjut.
Catatan	Perubahan status desil hanya dapat diproses berdasarkan hasil verifikasi dan dokumen pendukung yang valid. Pastikan seluruh dokumen yang disampaikan lengkap, sesuai ketentuan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

3. CMB Tidak Dapat Mendaftar di Jalur Afirmasi KETM

Pertanyaan	Kenapa saya tidak bisa mendaftar di jalur afirmasi KETM?
Langkah Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. CMB/orang tua/wali mengisi formulir pendataan dengan melengkapi bukti sebagai KETM melalui laman berikut: https://s.id/n9nd0 2. CMB/orang tua/wali melampirkan bukti sebagai KETM, sesuai data riil/terbaru dari Kemensos atau dokumen pendukung lainnya. 3. Sekolah Tujuan atau Helpdesk menindaklanjuti dengan memperbaharui data Desil dan memilih opsi “terkategori KETM” pada biodata CMB melalui Sipalawa 4. CMB dapat mengecek akun PCMB/SPMB secara berkala sampai pilihan Jalur Afirmasi muncul.
Jika Belum Teratasi	Apabila masih tidak bisa memilih jalur afirmasi KETM setelah proses verifikasi dilakukan, segera hubungi Koordinator Helpdesk dan Aplikasi Sdri. Santi Susanti (087890349001) / Sdri. Nuraeni Findianti (081413408616) untuk dilakukan pengecekan serta penanganan lebih lanjut..
Catatan	Perubahan status desil hanya dapat diproses berdasarkan hasil verifikasi dan dokumen pendukung yang valid. Pastikan seluruh dokumen yang disampaikan lengkap, sesuai ketentuan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

4. CMB Gagal Mengirim Data pada Tahap Konfirmasi Verifikasi

Pertanyaan	Saat melakukan verifikasi, terjadi kegagalan pada tahap konfirmasi/kirim hasil perbaikan pada akun CMB meskipun data yang diinput sudah sesuai. Apa penyebabnya?
Langkah Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pastikan seluruh data CMB telah terisi lengkap dan sesuai dokumen pendukung.

	<p>2. Periksa kembali penulisan nama orang tua/wali. Apabila masih menggunakan kombinasi huruf besar dan kecil, atau bisa mengubah menjadi huruf kapital (uppercase) seluruhnya.</p> <p>3. Buka kembali halaman SPTJM (Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak) dan lakukan konfirmasi ulang pada isi pernyataan di SPTJM.</p> <p>4. Setelah konfirmasi SPTJM berhasil dilakukan, coba kirim atau simpan kembali proses verifikasi.</p>
Jika Belum Teratasi	<p>Apabila proses konfirmasi atau pengiriman masih gagal setelah melakukan langkah-langkah di atas, lakukan pengecekan lebih lanjut pada data peserta didik, untuk penanganan lebih lanjut dapat hubungi Koordinator Helpdesk dan Aplikasi Sdri. Santi Susanti (087890349001) / Sdri. Nuraeni Findianti (081413408616)</p>
Catatan	<p>Berdasarkan pengalaman penanganan sebelumnya, kendala serupa dapat disebabkan oleh format penulisan nama orang tua/wali yang tidak sesuai atau status konfirmasi SPTJM yang belum tersimpan dengan benar pada sistem.</p>

5. Hasil Seleksi Domisili Menampilkan Pilihan 2 Mengungguli Pilihan 1

Pertanyaan	<p>Mengapa pada jalur Domisili, pilihan 1 tidak terpilih dan justru pilihan 2 yang muncul sebagai hasil seleksi?</p>
Langkah Penyelesaian	<p>1. CMB memastikan data ranking dan hasil seleksi telah diperbarui pada sistem ()</p> <p>2. CMB periksa kembali ketentuan seleksi jalur Domisili, termasuk mekanisme pemeringkatan dan kuota sekolah tujuan (pembaharuan secara berkala setiap pukul 22:00 WIB)</p> <p>3. Selanjutnya Helpdesk akan lakukan pengecekan data peserta pada hasil seleksi sementara maupun final melalui aplikasi SPMB dan Sipalawa</p>
Jika Belum Teratasi	<p>Laporkan detail data CMB beserta bukti hasil seleksi kepada tim helpdesk atau tim teknis agar dilakukan pengecekan proses ranking dan penempatan CMB, untuk penanganan lebih lanjut dapat hubungi Koordinator Helpdesk dan Aplikasi Sdri. Santi Susanti (087890349001) / Sdri. Nuraeni Findianti (081413408616)</p>
Catatan	<p>Perlu dipahami hasil seleksi dapat dipengaruhi oleh mekanisme pemeringkatan, kuota, dan aturan seleksi yang berlaku. Apabila ditemukan anomali, diperlukan pengecekan lebih lanjut pada proses perhitungan ranking di sistem.</p>

6. Data Calon Murid Baru Tidak Muncul di Aplikasi

Pertanyaan	<p>Mengapa data Calon Murid Baru (CMB) yang sebelumnya muncul di aplikasi menjadi tidak muncul atau hilang?</p>
-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Langkah Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pastikan pencarian dilakukan menggunakan NISN yang benar. 2. Periksa status pendaftaran dan jalur yang dipilih oleh CMB. 3. Lakukan refresh data (ctrl+shift R) atau login ulang ke aplikasi PCMB. 4. Cek apakah terdapat perubahan data atau perpindahan status pendaftaran yang menyebabkan data tidak muncul pada daftar sebelumnya. 5. Data CMB tidak hilang, melainkan tidak muncul di klasemen sementara. Pembaharuan ranking di klasemen sementara dilakukan secara berkala setiap pukul 22:00 WIB.
Jika Belum Teratasi	Hubungi Koordinator Helpdesk dan Aplikasi, Sdri. Santi Susanti (087890349001) / Sdri. Nuraeni Findianti (081413408616) , untuk penanganan lebih lanjut dan sertakan data untuk dilakukan pengecekan (NISN, nama peserta, jalur pendaftaran, dan waktu kejadian)
Catatan	Data yang tidak muncul dapat disebabkan oleh perubahan status pendaftaran, proses sinkronisasi data, atau kendala teknis pada aplikasi yang memerlukan pengecekan lebih lanjut.

7. CMB Jalur Rapor Otomatis Teridentifikasi Sebagai KETM

Pertanyaan	Mengapa CMB yang mendaftar melalui jalur Rapor otomatis terdaftar sebagai KETM, padahal tidak pernah menerima bantuan sosial?
Langkah Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Periksa data status kesejahteraan yang tercatat pada biodata di aplikasi. 2. Lakukan pengecekan data desil dan kategori KETM yang tersinkron dari Sekolah Asal 3. Helpdesk lakukan verifikasi dokumen pendukung dan kondisi meninjau ulang CMB. 4. Jika status KETM tidak sesuai, Helpdesk ajukan proses verifikasi atau koreksi data sesuai prosedur yang berlaku. 5. Setelah data diperbarui, CMB dapat melakukan pengecekan ulang pada pilihan jalur pendaftaran yang tersedia.
Jika Belum Teratasi	Hubungi Koordinator Helpdesk dan Aplikasi, Sdri. Santi Susanti (087890349001) / Sdri. Nuraeni Findianti (081413408616) , untuk penanganan lebih lanjut.
Catatan	Status KETM ditentukan berdasarkan data kesejahteraan yang terintegrasi pada sistem. Kemunculan status KETM tidak selalu berasal dari bantuan yang diketahui oleh CMB atau orang tua CMB, sehingga perlu dilakukan verifikasi terhadap sumber data yang digunakan sistem.

8. Informasi Umum Daftar Ulang Sekolah Maung

Pertanyaan	Bagaimana mekanisme untuk melakukan pendaftaran ulang di Sekolah Maung?
Langkah Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Operator sekolah melakukan daftar ulang melalui aplikasi dengan melakukan absensi siswa dan klik Konfirmasi Daftar Ulang. 2. Setelah daftar ulang berhasil, operator wajib mengonfirmasi kepada siswa (misalnya melalui WhatsApp) dan memastikan terdapat bukti konfirmasi serta daftar hadir yang ditandatangani. 3. Jika terdapat kendala atau kasus khusus, operator segera berkoordinasi dengan Koordinator Helpdesk dan Aplikasi, Sdri. Santi Susanti (087890349001) / Sdri. Sdri. Nuraeni Findianti (081413408616). 4. Sebelum melakukan konfirmasi daftar ulang, operator harus memastikan siswa telah hadir dan tercantum pada daftar kehadiran.
Jika Belum Teratasi	Hubungi Koordinator Helpdesk dan Aplikasi, Sdri. Santi Susanti (087890349001) / Sdri. Nuraeni Findianti (081413408616) , untuk penanganan lebih lanjut.
Catatan	Pastikan siswa telah hadir, tercatat pada daftar kehadiran, dan bukti konfirmasi kepada siswa terdokumentasi dengan baik.

9. Nama CMB Tidak Muncul di Klasemen Sementara Setelah Beberapa Waktu

Pertanyaan	<p>Kenapa nama CMB tidak muncul di klasemen sementara?</p> <p>Kenapa ranking diakun CMB menghilang</p>
Langkah Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ranking dilakukan secara berkala yang bisa menyebabkan posisi CMB menjadi hilang atau tidak muncul dalam klasemen. Hal ini juga disebabkan karena CMB lain memiliki <i>score</i> yang lebih tinggi untuk jalur prestasi ataupun jarak yang lebih dekat untuk jalur domisili, afirmasi dan mutasi 2. Perankingan berdasarkan penunjukan pelaksanaan SMA <ol style="list-style-type: none"> a. Jalur prestasi akademik rapor = $(50\% \times \text{total rata-rata nilai rapor 5 semester}) + (50\% \times \text{total TKA})$ Contoh = $(50\% \times 450) + (50\% \times 150) = (225) + (75) = 300$ b. Jalur prestasi akademik kejuaraan = $(50\% \times \text{score piagam/sertifikat}) + (50\% \times \text{Total TKA})$ Contoh = $(50\% \times 355) + (50\% \times 150) = (177,5) + (75) = 252,5$ c. Jalur prestasi non-akademik kejuaraan/kepemimpinan $(40\% \times \text{total rata-rata nilai rapor 5 semester}) + (60\% \times \text{sertifikat kejuaraan/score kepemimpinan})$ Contoh = $(40\% \times 400) + (60\% \times 235) = (160) + (141) = 301$ 3. Perankingan berdasarkan penunjukan pelaksanaan SMK

	<p>a. Jalur prestasi akademik rapor = (100% x total rata-rata nilai rapor 5 semester) Contoh = (100% x 450) = 450</p> <p>b. Jalur prestasi akademik rapor persiapan kelas industri = Total rata-rata nilai rapor semester 1 sampai dengan 5 (5 mata pelajaran dibobotkan), dihitung masing-masing semester/per-semester. Contoh perhitungan per-semester Bahasa Indonesia = 80 x 2 = 160 Matematika = 80 x 3 = 240 IPA = 80 x 3 = 240 IPS = 80 x 1 = 80 Bahasa Inggris = 80 x 2 = 160 Jumlah = 160 + 240 + 240 + 80 + 160 = 880 Total rata-rata nilai rapor = 880/5 = 176 Rumus perhitungan diatas dilakukan pada setiap semester Score akhir merupakan penjumlahan dari semester 1, 2, 3, 4, dan 5.</p> <p>c. Jalur prestasi akademik kejuaraan = (40% x total rata-rata nilai rapor 5 semester) + (60% x sertifikat kejuaraan) Contoh = (40% x 400) + (60% x 455) = (160) + (273) = 433</p> <p>d. Jalur prestasi non-akademik kejuaraan/kepemimpinan (40% x total rata-rata nilai rapor 5 semester) + (60% x sertifikat kejuaraan/score kepemimpinan) Contoh = (40% x 400) + (60% x 250) = (160) + (150) = 310</p>
Jika Belum Teratasi	Hubungi Koordinator Helpdesk dan Aplikasi, Sdri. Santi Susanti (087890349001) / Sdri. Nuraeni Findianti (081413408616) , untuk penanganan lebih lanjut.
Catatan	<p>Pastikan jenis kejuaraan kementerian atau luar kementerian</p> <p>Pastikan level kejuaraan mulai dari kabupaten kota sampai internasional</p> <p>Pastikan jenis kejuaraan tunggal atau beregu</p> <p>Pastikan tingkat kejuaraan berjenjang atau tidak berjenjang</p>

10. Halaman Website Tidak Bisa Dibuka

Pertanyaan	Kenapa halaman smb.jabarprov.go.id tidak bisa dibuka atau muncul pesan 'Halaman Tidak Dapat Dibuka'?
Kemungkinan Penyebab	<ul style="list-style-type: none"> • Server sedang padat, banyak pengguna mengakses bersamaan • Provider/ISP internet yang digunakan memblokir akses • Browser atau aplikasi versi lama
Langkah Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tutup halaman, tunggu beberapa menit, lalu coba buka kembali 2. Ganti jaringan (contoh: dari WiFi ke data seluler, atau sebaliknya) 3. Gunakan browser Chrome, Firefox, atau Edge 4. Bersihkan cache browser: Pengaturan → Hapus Data Penelusuran 5. Pastikan URL sudah benar:

	<p>→ https://spmb.jabarprov.go.id</p> <p>→ https://maung-spmb.jabarprov.go.id</p>
Jika Belum Teratasi	Laporkan ke helpdesk Hotline SPMB atau aplikasi Hotline SPMB. Sertakan tangkapan layar pesan error.
Catatan	Gunakan HANYA URL resmi di atas. Waspadaai situs palsu yang mengatasnamakan SPMB.

11. Gagal Simpan Pilihan Sekolah

Pertanyaan	Kenapa siswa mengalami gagal simpan saat menentukan pilihan sekolah?
Kemungkinan Penyebab	<ul style="list-style-type: none"> • Siswa CMB melakukan pergantian jalur setelah memilih sekolah dan tidak
Langkah Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setelah CMB melakukan pergantian jalur di form persyaratan khusus kemudian disimpan 2. Pilihan sekolah dilakukan pemilihan ulang terlebih dahulu, lalu simpan kembali pilihan sekolah
Jika Belum Teratasi	Laporkan ke helpdesk SPMB. Sertakan tangkapan layar pesan error.
Catatan	Gunakan HANYA URL resmi di atas. Waspadaai situs palsu yang mengatasnamakan SPMB.

12. Posisi Titik Koordinat Tidak Sesuai Dengan Titik Domisili CMB

Pertanyaan	Kenapa jarak rumah CMB ke sekolah pada aplikasi tidak sesuai dengan jarak sebenarnya?
Kemungkinan Penyebab	<ol style="list-style-type: none"> 1. Antara siswa atau sekolah ada perubahan koordinat setelah dilakukan ranking 2. CMB tidak menentukan titik koordinat domisili sebelum dilakukan simpan biodata di aplikasi
Langkah Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika dari CMB atau sekolah ada perubahan koordinat, maka perlu menunggu perankingan ulang pada aplikasi (perankingan dilakukan secara berkala setiap jam 22.00 WIB) 2. CMB memilih titik koordinat domisili terlebih dahulu sebelum melakukan simpan di halaman biodata
Jika Belum Teratasi	Hubungi Koordinator Helpdesk dan Aplikasi, Sdri. Santi Susanti (087890349001) / Sdri. Nuraeni Findianti (081413408616) , untuk penanganan lebih lanjut dengan menginformasikan nama sekolah dan NISN siswa yang mengalami kendala.

Catatan	Pastikan fitur GPS diaktifkan pada perangkat yang digunakan untuk mengisi biodata
----------------	-----------------------------------------------------------------------------------

13. Provider Internet (ISP) Tidak Bisa Mengakses Website SPMB

Pertanyaan	Tidak bisa mengakses website SPMB karena provider/ISP yang digunakan diblokir (contoh: Starlite atau provider tertentu).
Kemungkinan Penyebab	<ul style="list-style-type: none"> • Beberapa ISP lokal/regional belum terdaftar atau diizinkan oleh sistem keamanan Diskominfo Jabar
Langkah Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beralih ke data seluler (Telkomsel, XL, Indosat, Tri, dll.) 2. Gunakan hotspot dari HP dengan kartu SIM yang berbeda 3. Coba akses dari lokasi lain: sekolah, warnet, atau rumah saudara 4. Laporkan nama ISP yang bermasalah ke helpdesk agar dapat diproses whitelist-nya
Jika Belum Teratasi	Laporkan ke Hotline SPMB dengan menyebutkan nama ISP yang digunakan.
Catatan	Sementara masalah ISP sedang diproses, gunakan data seluler sebagai solusi sementara.

14. Gagal Upload / Mengunggah Berkas Dokumen

Pertanyaan	Gagal mengunggah berkas atau dokumen persyaratan. Loading terus-menerus atau muncul pesan error saat mengunggah.
Kemungkinan Penyebab	<ul style="list-style-type: none"> • Ukuran file melebihi batas yang diizinkan • Format file tidak sesuai ketentuan • Koneksi internet tidak stabil • Server sedang padat
Langkah Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pastikan ukuran file tidak melebihi image 1 MB, PDF 5 MB per dokumen 2. Gunakan format file yang diterima: PDF, JPG, atau PNG 3. Kompres file jika terlalu besar, gunakan iLovePDF atau Smallpdf (gratis) 4. Gunakan koneksi WiFi yang stabil saat upload 5. Disarankan melakukan upload di luar jam sibuk untuk menghindari kepadatan akses, misalnya sekitar pukul 06.00–09.00 atau 16.00–18.00.
Jika Belum Teratasi	Hubungi helpdesk dengan menyertakan nama file dan pesan error yang muncul.
Catatan	Unggah dokumen jauh sebelum batas waktu. Menghindari waktu-waktu kepadatan akses yang tinggi.

B. KENDALA AKUN & LOGIN

1. Tidak Bisa Login ke Akun SPMB

Pertanyaan	Sudah mendapat username dan password dari sekolah, tetapi tidak bisa login ke SPMB Maung.
Kemungkinan Penyebab	<ul style="list-style-type: none"> • Username atau password salah / belum diaktivasi • Menggunakan link atau aplikasi yang salah
Langkah Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketik username dan password persis seperti yang diberikan sekolah (perhatikan huruf besar/kecil dan juga simbol) 2. Gunakan browser Chrome atau Firefox, bukan aplikasi pihak ketiga 3. Akses langsung ke: https://spmb.jabarprov.go.id/ 4. Jika ada tombol 'Aktivasi Akun', klik dan ikuti langkah-langkahnya 5. Jangan bagikan username/password kepada siapapun
Jika Belum Teratasi	Hubungi operator/admin sekolah asal untuk memastikan akun sudah diaktivasi.
Peringatan	Melakukan perubahan password ketika akun sudah diterima siswa

2. Aktivasi Akun Error / Tidak Bisa Dilanjutkan

Pertanyaan	Tidak bisa mengisi atau melanjutkan proses aktivasi akun. Muncul pesan error saat aktivasi.
Kemungkinan Penyebab	<ul style="list-style-type: none"> • Kode aktivasi sudah kedaluarsa • Koneksi internet terputus di tengah proses aktivasi • Browser tidak kompatibel
Langkah Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gunakan koneksi internet yang stabil 2. Gunakan browser Chrome versi terbaru 3. Jangan tekan Refresh atau Back saat proses aktivasi sedang berjalan 4. Jika kode aktivasi tidak valid, minta kode baru ke admin/operator sekolah 5. Ulangi proses dari awal setelah membersihkan cache browser
Jika Belum Teratasi	Minta bantuan guru atau operator sekolah untuk mereset akun atau mengirim ulang kode aktivasi.
Catatan	Simpan kode aktivasi yang diberikan sekolah. Proses aktivasi umumnya hanya dapat dilakukan satu kali.

3. Tidak Bisa Mendaftar ke Jalur SPMB Reguler

Pertanyaan	Tidak bisa masuk atau mendaftar ke jalur SPMB reguler.
Kemungkinan Penyebab	<ul style="list-style-type: none"> • Periode pendaftaran jalur tersebut belum dibuka atau sudah ditutup • Kelengkapan berkas belum terpenuhi • Kuota sekolah tujuan sudah penuh
Langkah Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cek jadwal/timeline SPMB di: https://spmb.jabarprov.go.id/#timeline 2. Pastikan semua dokumen persyaratan sudah diunggah 3. Periksa apakah akun sudah aktif dan terverifikasi 4. Hubungi sekolah tujuan untuk informasi ketersediaan kuota
Jika Belum Teratasi	Hubungi KCD wilayah datau Disdik Jawa Barat
Catatan	Pantau terus jadwal dan pengumuman resmi di website SPMB.

C. KENDALA BERKAS & VERIFIKASI

1. Status Verifikasi Berkas Tidak Berubah (Stuck)

Pertanyaan	Berkas sudah diunggah atau direvisi, tetapi status verifikasi tidak berubah atau tanda merah terus muncul.
Kemungkinan Penyebab	<ul style="list-style-type: none"> • Operator sekolah tujuan belum memproses verifikasi • Berkas yang diunggah belum memenuhi syarat kualitas atau format • Revisi belum tersimpan dengan benar
Langkah Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pastikan semua dokumen tersimpan lalu cek dashboard apakah status berubah menjadi 'Menunggu Verifikasi' 2. Tunggu minimal 1x24 jam setelah upload sebelum menghubungi helpdesk 3. Jika ada notifikasi 'perbaikan', baca instruksinya dengan teliti lalu upload ulang sesuai petunjuk 4. Jangan upload ulang berkali-kali tanpa membaca notifikasi, aktivitas tersebut dapat memperlambat proses 5. Hubungi langsung operator/admin sekolah tujuan untuk konfirmasi status
Jika Belum Teratasi	Hubungi operator sekolah tujuan. Sertakan: nama lengkap, NISN, nomor pendaftaran, dan tangkapan layar status dashboard.
Catatan	Proses verifikasi dilakukan oleh operator sekolah tujuan, bukan oleh sistem otomatis.

2. Titik Koordinat / Domisili Tidak Sesuai

Pertanyaan	Titik koordinat rumah tidak sesuai sehingga mempengaruhi perhitungan jarak ke sekolah.
Kemungkinan Penyebab	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinat diisi secara manual, bukan menggunakan fitur pin di peta • GPS perangkat tidak akurat • Alamat di Kartu Keluarga berbeda dengan tempat tinggal sebenarnya
Langkah Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gunakan fitur 'Tentukan Lokasi di Peta' di dalam sistem, jangan isi koordinat secara manual 2. Aktifkan GPS/Lokasi di HP sebelum membuka form koordinat 3. Perbesar (zoom in) peta hingga tepat ke lokasi rumah 4. Pastikan koordinat sesuai dengan alamat di Kartu Keluarga (KK) 5. Jika ada perbedaan antara KK dan tempat tinggal, hubungi operator sekolah untuk klarifikasi
Jika Belum Teratasi	Laporkan ke helpdesk dengan menyertakan: koordinat yang tertera, koordinat yang seharusnya, dan tangkapan layar peta.
Catatan	Koordinat berpengaruh pada perhitungan jarak untuk jalur domisili/zonasi. Pastikan akurat sejak awal.

3. SPTJM — Cara Mendapatkan, Mengisi, dan Mengunggah

Pertanyaan	Apa itu SPTJM? Bagaimana cara mendapatkan, mengisi, dan mengunggahnya? Apakah harus bermaterai?
Penjelasan	SPTJM adalah Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak — dokumen resmi yang harus diisi dan ditandatangani oleh orang tua/wali siswa.
Langkah Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unduh template SPTJM dari dashboard akun SPMB 2. Isi data sesuai petunjuk: nama siswa, nama orang tua, dan sekolah tujuan 3. Cetak, lalu tanda tangani di atas materai Rp10.000 (jika diminta) 4. Scan atau foto dokumen dengan jelas, kemudian upload ke sistem 5. Jika menu SPTJM tidak muncul, coba refresh halaman atau ganti browser
Jika Belum Teratasi	Tanyakan ke operator sekolah tujuan apakah format SPTJM sudah sesuai dan apakah materai diwajibkan untuk jalur yang dipilih.
Catatan	Format dan ketentuan SPTJM dapat berbeda antar jalur. Selalu cek petunjuk di dashboard akun.

D. KENDALA DATA & INFORMASI

1. Nama Tidak Muncul di Ranking Sementara

Pertanyaan	Sudah mendaftar dan verifikasi selesai, tetapi nama tidak muncul di ranking sementara. Apa artinya tidak ada di ranking?
Kemungkinan Penyebab	<ul style="list-style-type: none"> • Verifikasi berkas belum selesai 100% • Masih ada dokumen yang perlu diperbaiki • Periode pemeringkatan belum dimulai
Langkah Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cek dashboard — pastikan SEMUA indikator sudah berstatus selesai/hijau 2. Baca semua notifikasi di akun dengan teliti — mungkin ada permintaan revisi 3. Cek jadwal pengumuman ranking di: https://spmb.jabarprov.go.id/#timeline 4. Jika semua berkas sudah lengkap dan terverifikasi, tunggu hingga periode pemeringkatan resmi dibuka
Jika Belum Teratasi	Hubungi helpdesk dengan nomor pendaftaran jika status tidak berubah setelah semua berkas terverifikasi.
Catatan	Ranking sementara dapat berubah selama masa pendaftaran masih berlangsung. Pantau secara berkala.

2. Notifikasi Merah: Sinkronisasi Dapodik / Nilai TKA Belum Masuk

Pertanyaan	Muncul notifikasi merah: 'SINKRON DAPODIK BELUM, SILAHKAN SINKRON DI SEKOLAH ASAL'. Nilai TKA atau data tidak tersinkron.
Kemungkinan Penyebab	<ul style="list-style-type: none"> • Data siswa di Dapodik sekolah asal belum diperbarui • Operator sekolah asal belum melakukan sinkronisasi Dapodik • NIK atau data identitas tidak sesuai
Langkah Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hubungi sekolah asal (SMP) dan minta mereka segera melakukan sinkronisasi Dapodik 2. Pastikan NIK, nama, dan tanggal lahir di Dapodik sekolah asal sesuai Kartu Keluarga 3. Untuk nilai TKA yang belum masuk: hubungi sekolah asal dan tanyakan apakah nilai sudah diinput ke Dapodik
Jika Nilai TKATetap TidakMuncul	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siswa minta nilai TKA secara tertulis dari sekolah asal 2. Selanjutnya siswa meminta permohonan input nilai TKA ke helpdesk 3. Helpdesk akan verifikasi nilai TKA siswa dari sekolah asal setelah 4. Selanjutnya helpdesk akan input ke sistem untuk nilai siswa

Jika Belum Teratasi	Minta surat keterangan dari sekolah asal bahwa sinkronisasi sudah dilakukan, lalu laporkan ke helpdesk.
Catatan	Sinkronisasi Dapodik hanya dapat dilakukan oleh operator sekolah asal. Siswa/orang tua tidak dapat melakukannya sendiri.

3. Ingin Mengganti Jalur Seleksi atau Pilihan Sekolah

Pertanyaan	Apakah bisa mengganti jalur seleksi atau mengubah pilihan sekolah setelah mendaftar?
Kemungkinan Penyebab	<ul style="list-style-type: none"> • Sistem tidak mengizinkan perubahan setelah pendaftaran dikonfirmasi • Masa pendaftaran jalur tertentu sudah ditutup
Langkah Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cek jadwal SPMB — apakah masa perubahan data masih dibuka 2. Jika masih dalam periode yang diizinkan, login ke akun dan cari menu 'Edit Pendaftaran' 3. Jika menu edit tidak tersedia, hubungi operator sekolah tujuan untuk meminta reset/pembatalan 4. Setelah direset oleh operator, daftar ulang dengan pilihan baru
Jika Belum Teratasi	Ajukan permintaan reset ke operator sekolah tujuan secara tertulis. Sertakan nama, NISN, dan alasan perubahan.
Catatan	Perubahan jalur atau sekolah tidak selalu dapat dilakukan. Pastikan pilihan sudah benar sebelum mengonfirmasi pendaftaran.

4. Jalur Prestasi — Dokumen yang Dibutuhkan dan Cara Hitung Skor

Pertanyaan	Bagaimana cara mendaftar jalur prestasi? Dokumen apa saja yang dibutuhkan? Bagaimana cara menghitung skor?
Langkah Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siapkan dokumen: rapor semester 1–5, piagam/sertifikat prestasi (jika ada), sertifikat TKA (jika ada) 2. Upload semua dokumen dalam format PDF atau JPG dengan kualitas gambar yang jelas 3. Skor prestasi dihitung secara otomatis oleh sistem berdasarkan nilai yang diinput 4. Pastikan nilai rapor yang diinput sesuai dengan rapor asli 5. Cek persyaratan lengkap jalur prestasi di: https://spmb.jabarprov.go.id
Jika Belum Teratasi	Hubungi sekolah tujuan langsung untuk konfirmasi jenis prestasi dan dokumen yang diakui.
Catatan	Tidak semua sertifikat/piagam dapat digunakan. Pastikan sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Sudah Diterima — Apa Langkah Selanjutnya? (Daftar Ulang)

Pertanyaan	Sudah dinyatakan diterima di sekolah tujuan. Apa yang harus dilakukan selanjutnya? Kapan dan di mana daftar ulang?
Langkah Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cek pengumuman resmi di dashboard akun dan di website spmb.jabarprov.go.id 2. Siapkan dokumen asli: ijazah/SKL, rapor, KK, akta lahir, dan dokumen lain sesuai petunjuk sekolah 3. Datang ke sekolah yang menerima sesuai jadwal yang ditetapkan 4. Bawa fotokopi dokumen secukupnya 5. Konfirmasi jadwal daftar ulang langsung ke sekolah yang menerima
Jika Belum Teratasi	Hubungi langsung TU/sekretariat sekolah yang menerima.
Peringatan	Jangan terlambat daftar ulang. Keterlambatan dapat mengakibatkan kursi diberikan kepada calon siswa lain.

6. Informasi Umum Pendaftaran PCMB

Pertanyaan	Bagaimana cara mendaftar SPMB? Apa saja syaratnya? Kapan batas waktu pendaftaran?
Langkah Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kunjungi website resmi: https://spmb.jabarprov.go.id 2. Baca panduan pendaftaran lengkap yang tersedia di website 3. Hubungi guru BK di sekolah asal untuk bimbingan lebih lanjut 4. Pantau pengumuman resmi dari Dinas Pendidikan Jawa Barat
Jika Belum Teratasi	Tanyakan ke guru BK atau wali kelas di sekolah asal.
Catatan	Hindari informasi dari sumber tidak resmi atau akun media sosial yang tidak terverifikasi.

7. Siswa Melakukan Pencabutan Berkas Setelah Hasil Seleksi Dilakukan

Pertanyaan	Bagaimana mekanisme apabila terdapat siswa yang mengundurkan diri atau mencabut berkas setelah hasil seleksi diumumkan?
Langkah Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika terdapat siswa yang mengundurkan diri atau mencabut berkas, maka kuota yang kosong akan tersedia kembali.

	<ol style="list-style-type: none">2. Sistem akan memperbarui klasemen secara otomatis sehingga calon siswa di bawahnya dapat naik sesuai urutan peringkat.3. Operator sekolah perlu memantau perubahan klasemen dan memastikan calon siswa yang naik ke kuota tersedia telah teridentifikasi.4. Operator sekolah wajib menghubungi calon siswa yang naik peringkat untuk mengonfirmasi apakah yang bersangkutan akan melanjutkan proses daftar ulang atau tidak.5. Seluruh proses konfirmasi dilakukan berdasarkan daftar calon siswa pada sekolah tujuan
Jika Belum Teratasi	Hubungi Koordinator Helpdesk dan Aplikasi, Sdri. Santi Susanti (087890349001) / Sdri. Nuraeni Findianti (081413408616) untuk penanganan lebih lanjut.
Catatan	<ol style="list-style-type: none">1. Klasemen bersifat dinamis dan dapat berubah sewaktu-waktu sesuai perubahan status peserta.2. Setiap pencabutan berkas atau pengunduran diri dapat menyebabkan perubahan peringkat calon siswa lainnya.3. Operator sekolah wajib melakukan pemantauan dan tindak lanjut terhadap perubahan klasemen yang terjadi.4. Jika terdapat calon siswa yang naik peringkat, disarankan untuk segera dilakukan konfirmasi agar kuota dapat terisi sesuai ketentuan.