

DAFTAR PUSTAKA

- Arindasari, S. (2023). Implementasi Manajemen Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Animo Pengguna Perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo. Retrieved from [http://etheses.iainponorogo.ac.id/24815/1/206190072_Suci_Arindasari_Manajemen Pendidikan Islam.Pdf](http://etheses.iainponorogo.ac.id/24815/1/206190072_Suci_Arindasari_Manajemen_Pendidikan_Islam.Pdf)
- Ashari, A. (2017). *Efektivitas Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Melalui Sistem Penerimaan Peserta Didik Online. Prosiding Seminar Nasional Pengembangan Profesionalisme Pendidik Untuk Membangun Karakter Anak Bangsa.*
- Bau, A., & Ar, M. (2021). The Implementation Of The Makassar City Ombudsman Duties In Following Up On Maladministration Carried Out By The Regional Apparatus Organization, 3(2), 231–239.
- Dewi Ayu wulandari, Nila Arzaqi, Lila Kholid alfirdaus, Y. (2022). Evaluasi PPDB Sistem Zonasi Tahun 2021/2022 dalam Pelayanan Publik Sektor Pendidikan oleh Ombudsman RI Jawa Tengah. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.
- Dwiyanto, A. (2017). *Reformasi Birokrasi Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Febrianti, A., Fauzi, L. M., & Kushartono, T. (2024). Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia pada Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) di Kota Bandung, 24(3), 2265–2272. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i3.5617>
- Hasjimzoem, Y. (2015). Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 8(2), 192–207. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v8no2.303>

Indra. (2021). Turun ke Lapangan Awasi PPDB, Ombudsman Dapat Temukan Ini dan Minta Perbaikan. Retrieved April 11, 2025, from https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--turun-ke-lapangan-awasi-ppdb-ombudsman-dapat-temukan-ini-dan-minta-perbaikan?utm_source=chatgpt.com

Infaindan, H., Amiruddin, A., & Utami, A. K. (2024). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Supiori. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 19(1), 101–114. <https://doi.org/10.52049/gemakampus.v19i1.379>

Iskandar, M., & Wibowo, A. (2021). Inovasi Teknologi dalam Meningkatkan Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik: Studi Kasus pada Lembaga Pengawas Pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik*, (8(2)), 112–123.

Izzati, N. F. (2020). Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Sasi*, 26(2), 176. <https://doi.org/10.47268/sasi.v26i2.235>

Jambi berita. (2021). Monev, Pengawasan PPDB 2021 di Provinsi Jambi Diperketat. Retrieved from https://jamberita.com/read/2021/07/06/5968361/monev-pengawasan-ppdb-2021-di-provinsi-jambi-diperketat-/?fbclid=IwAR273OH_NlkT4bB7VMuwP_iacrJ9CczkL4zQJWkefh2_7n3V-xkWFgnkfZQ&utm_source=chatgpt.com

Kadarsih, S. (2010). Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut Uu No. 37 Tahun 2008. *Jurnal Dinamika Hukum*, 10(2), 175–182. <https://doi.org/10.20884/1.jdh.2010.10.2.150>

- Khairunnisa, R. (2017). Peran Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam pengawasan penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Sekolah Menengah Atas (SMA) Tahun pelajaran 2017 - 2018 di DIY.
- Law, A., Swastika, D., Hukum, F., Diponegoro, U., Nur, S., Susanto, H., ...
Diponegoro, U. (2022). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan, 5(1), 21–38.
- Mairiadi, A. (2021). Ombudsman Jambi awasi pelaksanaan PPBD 2021. Retrieved April 11, 2025, from https://jambi.antarane.ws.com/berita/454302/ombudsman-jambi-awasi-pelaksanaan-ppbd-2021?utm_source=chatgpt.com
- Mamik. (2015). *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama.
- Marwiyah, S. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi, 219.
- Miles & Huberman. (1992). *Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif*.
- Moleong. (1988). *Metode Penelitian Kualitatif PT Remaja Rosdakarya*.
- Narbuko & Achmadi, A. (2009). *Metodologi Penelitian. PT. Bumi Aksara*.
- Natasha Gabrielle, R. Slamet Santoso, K. (2024). Evaluasi Kebijakan Pendidikan Dalam Sistem Zonasi Sekolah Menengah Atas Negeri Di Jakarta Selatan, 2024.
- Nurlita Purnama, Annisa Miskiyah, Reza Rizkynata, & Muhammad Khairul Anwar. (2024). Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya Dalam Menangani Pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru Di Kota

- Depok. *Terang : Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik Dan Hukum*, 1(1), 108–125. <https://doi.org/10.62383/terang.v1i1.70>
- Oktavia, Y., & Frinaldi, A. (2024). Aplikasi Isumbarmambaco : Inovasi Budaya Kerja dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatra Barat, 5(4), 5874–5885.
- Perwakilan Ombudsman. (2021). Awasi PPDB 2021, Ombudsman Jambi Minta Transparansi Kuota Siswa yang Belum Terisi. Retrieved from https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--awasi-ppdb-2021-ombudsman-jambi-minta-transparansi-kuota-siswa-yang-belum-terisi?utm_source=chatgpt.com
- Purnama, N., Miskiyah, A., Rizkynata, R., & ... (2024). Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya Dalam Menangani Pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru Di Kota Depok. *Terang: Jurnal Kajian ...*, (1).
- Putra, I. P. (2014). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Penerimaan Peserta Didik Baru 2013 di Kota Surabaya), 1–19.
- Putri, F. A., & Adnan, M. F. (2020). Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(1), 33–41. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i1.33>
- Rezky, M., & Zulkarnaini, Y. (2025). Peran Ombudsman Wilayah Riau Dalam Penanganan Pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota

- Pekanbaru Tahun 2021-2022, 2(1), 190–197.
- Roland Carolos. (2015). UNIKOM_Roland Carolos_BAB 2, 12–27.
- Setiawan, H. R., & Rahaju, T. (2021). Evaluasi Sistem Zonasi Penerimaan Peserta Didik Baru (Ppdb) Tingkat Smp Di Kota Surabaya. *Publika*, 491–502.
<https://doi.org/10.26740/publika.v9n4.p491-502>
- Sholeha, N. I., Kagungan, D., & Sulistio, E. B. (2020). Model Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Ri Perwakilan Lampung (Studi Tentang PPDB Tingkat SMA di Provinsi Lampung Tahun 2019). *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 2(2), 215–230.
<https://doi.org/10.23960/administrativa.v2i2.34>
- Sofa, D. Z. (2022). Pelaksanaan Program Tahfidz dalam Meningkatkan Hafalan Qur'an. *Institut Agama Islam Negeri Kudus*, 7.
- Sugiarto, L., Hidayat, A., Muhammad, R., & Ananta, B. R. (2024). Analisis Efektivitas Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jateng dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi PPDB 2023. *Jatiswara*, 39(1), 95–109.
<https://doi.org/10.29303/jtsw.v39i1.603>
- Suleman, S. (2018). Kinerja Ombudsman Perwakilan Maluku Utara dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima Di Kota Ternate. *Aristo*, 6(2), 262.
<https://doi.org/10.24269/ars.v6i2.1023>
- Sutanto. (2024). Kebijakan Zonasi Sekolah di Indonesia: Kajian Literatur Mengenai Penyimpangan dan Implikasinya, 1(3), 1–10.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.12741426>
- Trialdy, R., & Yuza, A. F. (2025). Evaluasi Kebijakan Sistem Zonasi Penerimaan

Siswa Baru, *11*(2), 1–11.

Wella Mastri Aidhila. (2022). Kinerja Ombudsman Perwakilan Riau Dalam Penanganan Keluhan Pelayanan Publik Di Bidang Pendidikan Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, *3*(2), 30–38.
<https://doi.org/10.46730/japs.v3i2.79>

Wibowo, A. K. dan R. A. (2020). Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Diy Dalam Menindaklanjuti Laporan Mengenai Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (Ppdb) Sman Dengan Jalur Zonasi Tahun Pelajaran 2019/2020 Di Daerah Istimewa Yogyakarta, 2019–2020.

Yusri, A. Z. dan D. (2020). Pengaruh kepuasan konsumen terhadap pencapaian kinerja. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, *7*(2), 809–820.

Yusuf, M. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.