Pengaruh Implementasi Kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru Online terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 23 Kota Bandung

Abdul Rohman Awaludin[1], Bambang Sucipto[2], Dina Lesmana[3]
[1,2,3]Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung, Indonesia
E-mail: abdul.rohman@stiabandung.ac.id

Article Info
Article History
Received: 2023-08-12
Revised: 2023-09-15
Published: 2023-10-03

Keywords:
Policy Implementation;
PPDB Online;
Service Quality.

Abstract
The purpose of this study was to determine the effect of the implementation of online new student admissions policies on the quality of educational services at State Junior High School 23 Bandung City. The method in this study uses a mixed method research method with a survey research type. The sample in this study were 88 people and the sampling method used random sampling and purposive sampling techniques. The data obtained were then analyzed using simple linear regression analysis. The results of this study indicate that the analysis of policy implementation variables is included in the "very good" category and service quality is included in the "good" category. Based on the results of the simple linear regression test, it shows that the variable implementation of the online new student admissions policy has an effect on the quality of education services at 23 Public Junior High School, Bandung City. From the results of the analysis it can be concluded that the higher the policy implementation, the higher the service quality, conversely the lower the policy implementation, the lower the service quality.

Artikel Info
Sejarah Artikel
Diterima: 2023-08-12
Direvisi: 2023-09-15
Dipublikasi: 2023-10-03

Kata kunci:
Implementasi Kebijakan;
PPDB Daring;
Kualitas Pelayanan.

Abstrak
Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru online terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 23 Kota Bandung. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian mix method dengan tipe penelitian survei. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 88 orang dan metode penarikan sampel menggunakan teknik random sampling dan purposive sampling. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis variabel implementasi kebijakan masuk dalam kategori “sangat baik” dan kualitas pelayanan masuk dalam kategori “baik”. Berdasarkan hasil uji regresi linier sedehana menunjukkan bahwa variabel implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru online berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 23 Kota Bandung. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi implementasi kebijakan maka kualitas pelayanan akan semakin tinggi pula, sebaliknya semakin rendah implementasi kebijakan maka kualitas pelayanan juga semakin rendah.

I. PENDAHULUAN

Kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang ditetapkan oleh pemerintah dalam bentuk aturan untuk mengatur kehidupan bersama dan bersifat mengikat bagi seluruh warga negaranya tanpa terkecuali. Setiap kebijakan yang diusulkan oleh pemerintah bertujuan untuk mengatasi hambatan-hambatan atau kesulitan- kesulitan yang dialami oleh publik. Untuk mencapai tujuan kebijakan publik, maka hal yang perlu dilakukan adalah menyusun tahapan kebijakan publik. Tahap-tahap kebijakan publik ini dilakukan agar kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Adapun salah satu tahapan kebijakan publik yang dimaksud yaitu implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan tersebut, akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Sebagaimana salah satu kebijakan publik yang dimaksud, yaitu kebijakan penerimaan peserta didik baru online yang diterbitkan oleh Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud). Peraturan penerimaan peserta didik baru online tertera dalam pasal 11 Peraturan Kementerian dan Kebudayaan Nomor 44 tahun 2019, yaitu sekolah mengharuskan untuk menerima siswa baru yang berdomisili pada radius paling dekat dengan sekolah yang dilihat berdasarkan alamat domisili pada kartu keluarga yang diterbitkan paling lambat 1 tahun sebelum masa peraturan penerimaan peserta didik baru (PPDB). Kemudian peraturan sistem zonasi ini ditetapkan untuk sekolah jenjang

Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Sekolah Menengah Atas (SMA)/ Sekolah Menengah Kejuruan (SMK).

Tujuan dari kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) adalah untuk menjamin suatu pemerataan dalam akses pelayanan pendidikan bagi siswa, mendekatkan antara lingkungan sekolah dengan lingkungan menghilangkan segala keluarga, bentuk eksklusivitas dan diskriminasi di sekolah, khususnya sekolah negeri, serta membantu dalam analisis per-hitungan kebutuhan dan distribusi para guru. Penerimaan peserta didik baru (PPDB) online merupakan suatu kebijakan yang telah berjalan sejak tahun 2017. Hal ini dimaksudkan untuk pemerataan dalam kualitas pendidikan yang diharapkan dapat menghilangkan istilah sekolah favorit atau sekolah unggulan (Wahyuni, 2018: 14). Berdasarkan hasil observasi awal peneliti menemukan bahwa implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru online menimbulkan beberapa masalah, yaitu masih kurang meratanya sosialisasi yang dilakukan oleh Cabang Dinas Pendidikan Kota Bandung dan pihak Sekolah Menengah Pertama Negeri 23 Kota Bandung mengenai implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru (PPDB) online kepada calon peserta didik dan orang tua/ walinya sebagai kelompok sasaran dalam kebijakan ini.

Sebagaimana terjadi di Sekolah Menengah Pertama Negeri 23 Kota Bandung, beberapa orang tua/wali dan calon peserta didik harus rela datang pagi-pagi sekali ke sekolah untuk mendapatkan nomor antrian pertama sebelum pendaftaran PPDB dibuka. Padahal pendaftaran PPDB dilakukan secara online dan jarak rumah dengan sekolah sebagai syarat utama dalam seleksi PPDB sistem zonasi. Beragamnya informasi yang diterima oleh masyarakat dan tidak meratanya sosialisasi menyebabkan kebingungan terutama yang dirasakan oleh para calon peserta didik dan orang tua/walinya. Selain itu, sosialisasi yang dilakukan juga kurang efektif karena tingkat pemahaman yang berbeda-beda dari orang tua/wali murid. Dimana, masih banyaknya orang tua/wali calon murid yang memiliki tingkat pemahaman yang rendah mengenai petunjuk teknis (juknis) dari penerimaan peserta didik baru (PPDB) online. Hal ini dipengaruhi oleh tingkat pendidikan yang rendah sehingga membutuhkan proses yang cukup panjang untuk memberikan pemahaman kepada orang tua/wali murid tersebut.

Dalam pelaksanaannya, kebijakan penerimaan peserta didik baru (PPDB) sistem zonasi ini menyebabkan kekecewaan dan aksi protes dari orang tua/wali calon peserta didik karena anaknya tidak dapat diterima di Sekolah Menengah Pertama Negeri 23 Kota Bandung padahal jarak rumahnya lebih dekat dari sekolah yang dituju. Sedangkan ada siswa yang jarak rumahnya lebih jauh justru diterima di Sekolah Menengah Pertama Negeri 23 Kota Bandung. Selain itu, orang tua/wali calon peserta didik juga semakin kecewa lantaran panitia penerima pendaftaran PPDB Sekolah Menengah Pertama Negeri 23 Kota Bandung melihat jarak hanya melalui aplikasi yang kenyataannya banyak yang tidak cocok, karena dalam aplikasi tersebut jarak itu selalu dilebihkan sehingga banyak calon peserta didik yang tidak lolos karena jarak rumah dengan sekolah yang dituju menjadi sangat jauh.

Perlu diketahui bahwa Sekolah Menengah Pertama Negeri 23 Kota Bandung merupakan salah satu sekolah unggulan se-Kota Bandung dengan memiliki banyak siswa- siswa berprestasi. Siswa yang diterima di Sekolah Menengah Pertama Negeri 23 Kota Bandung sebelumnya berdasarkan jalur prestasi. Tetapi setelah kebijakan PPDB online ini diberlakukan, memberikan pengaruh pada pemberian kualitas pelayanan pendidikan dalam hal proses belajar mengajar di dalam kelas yang menjadi kurang maksimal dari sebelumnya karena siswa yang diterima melalui jalur zonasi memiliki tingkat pemahaman yang berbeda-beda. Sehingga tujuan utama dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru online terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 23 Kota Bandung.

A. Implementasi Kebijakan

Menurut Easton dalam (Lestari et al., 2021), menegaskan bahwa hanya yang mempunyai otoritas dalam suatu sistem politik (pemerintah) secara sah yang dapat melakukan sesuatu kepada masyarakatnya dan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu yang diwujudkan dalam suatu bentuk peng-alokasian terhadap nilai-nilai. Implementasi kebijakan adalah suatu aktualisasi kebijakan pendidikan yang terjadi secara konkret di lapangan. Implementasi kebijakan ini harus dilakukan, karena masalah-masalah yang dirumuskan dalam perumusan suatu

kebijakan menuntut adanya pemecahan masalah melalui Tindakan (Anggraeni et al., 2022). Menurut Van Metter dan Van Horn dalam (Lestari et al., 2021), mendefinisikan bahwa implementasi kebijakan adalah serangkaian tindakan-tindakan baik yang dilakukan oleh individu-individu atau pejabat-pejabat maupun kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan dalam suatu keputusan kebijakan.

Menurut Laster dan Stewart dalam (Lestari et al., 2021), mengemukakan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu tahap penyelenggaraan kebijakan yang segera ditetapkan menjadi undang- undang. Menurut Mazmanian dan Sabatier dalam (Lestari et al., 2021), menyatakan bahwa implementasi kebijakan adalah implementasi dari keputusan kebijakan dasar, yang biasanya berbentuk undang- undang, tetapi dapat pula dalam bentuk keputusan-keputusan atau perintah-perintah eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan.

Menurut Edward III dalam (Iriany et al., 2021), mengemukakan bahwa ada 4 indikator yang mempengaruhi suatu implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Menurut Soren C. Winter dalam (Saharuddin & Khakim, 2020), mengemukakan bahwa ada 3 indikator yang dapat mempengaruhi suatu keberhasilan dari proses implementasi kebijakan, yaitu : perilaku hubungan antar organisasi, perilaku implementor (aparat/birokrat) tingkat bawah, dan perilaku kelompok sasaran. Dalam proses implementasi kebijakan yang ideal akan terjadi suatu interaksi dan reaksi dari organisasi yang mengimplementasikan, faktor lingkungan dan kelompok sasaran yang mengakibatkan munculnya suatu tekanan dan diikuti dengan Tindakan tawar menawar atau transaksi (Wijaya et al., 2020). Implementasi kebijakan ini sebenarnya tidak hanya terbatas pada suatu mekanisme penjabaran keputusan politik kedalam prosedur rutin yang melalui saluran birokrasi, tetapi berkenaan dengan masalah konflik, yaitu dengan siapa dan memperoleh apa dalam suatu kebijakan, bahkan dalam pelaksanaan kebijakan merupakan sesuatu hal yang sangat penting, kemungkinan jauh lebih penting daripada suatu perumusan kebijakan, Grindle dalam (Handani & Frinaldi, 2020).

B. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu penyesuaian terhadap perincian- perincian yang dimana kualitas pelayanan dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukan kontrol secara terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan para pengguna jasa, Lovelock dalam (Huwaida et al., 2018). Menurut Goetsch dan Davis (Huwaida et al., 2018), menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan manusia, proses, lingkungan, produk, dan jasa yang memenuhi atau bahkan yang melebihi dari harapan. Menurut Aryawan (2019), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang harus dilakukan oleh penyedia jasa dengan baik. Menurut Zeithaml, dkk (Hardiyansyah, 2018:46) mengungkapkan 5 indikator kualitas pelayanan yaitu: tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiviness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Menurut Fandy Tjiptono dalam (Iwijayanti & Jannah, 2019), mengungkapkan indikator dalam menentukan kualitas pelayanan publik yaitu: ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan dalam memperoleh pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, atribut pendukung pelayanan. Pelayanan yang berkualitas dapat dilakukan dengan konsep pelayanan sepenuh hati (digagas oleh Patricia Patton), yaitu sesuatu yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan watak, emosi, sudut pandang, nilai, dan keyakinan. Oleh karena itu, pihak aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan suatu pelayanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati (Aryawan, 2019). Dalam hal ini, kualitas pelayanan sebagai suatu ukuran mengenai seberapa baik tingkatan pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan ekspektasi pelanggan, Lewis dan Booms dalam (Ningsih et al., 2020)

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian mix method dengan tipe penelitian survei. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan dua cara yaitu teknik random sampling dan purposive sampling untuk variabel implementasi kebijakan (X) dan variabel kualitas pelayanan (Y). Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik

yaitu kuesioner dan wawancara, dan juga dokumentasi. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan bentuk checklist pada tempat yang telah disediakan yaitu implementasi kebijakan (variabel X) dan satu kuesioner untuk memperoleh data kualitas pelayanan (variabel Y). Adapun wawancara adalah percakapan yang dilakukan antara peneliti dan narasumber yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang tepat dari narasumber sebanyak 88 orang. Dokumentasi adalah suatu bentuk pengambilan gambar yang dilakukan dalam penelitian untuk membuktikan adanya bukti dalam penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Responden	Persentase
Jenis Kelamin:	
Laki-Laki	23%
Perempuan	77%
Usia:	
30 – 35 Tahun	22%
36 – 40 Tahun	34%
41 – 45 Tahun	27%
46 – 50 Tahun	11%
> 50 Tahun	6%
Latar Belakang Pendidikan:	
Tidak Tamat Sekolah	10%
SD/SMP	15%
SMA/SMK	32%
S1	25%
S2	13%
S3	5%

Sumber: Data diolah 2023

Responden yang dipilih untuk penelitian ini merupakan orang tua/wali calon peserta didik SMP Negeri 23 Kota Bandung. Berdasarkan hasil survei, diperoleh responden dengan mayoritas merupakan orang tua berjenis kelamin perempuan dengan 77%. Rentang usia untuk para responden didominasi pada rentang usia 36 – 40 Tahun dengan 34%. Kemudian untuk mengonfirmasi apakah responden cukup cakap dalam melakukan pendaftaran secara online, maka survei melibatkan latar belakang pendidikan dan juga diperoleh mayoritas orang tua berlatar belakang pendidikan SMA/SMK dengan persentase 32%.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengonfirmasi apakah data penelitian yang digunakan benar-benar valid dalam mengukur apa yang seharusnya diukur dan memiliki keandalan data penelitian apabila digunakan untuk waktu yang berbeda-beda. Uji validitas diukur dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel, apabila nilai r hitung > r tabel (0.2096), maka item pernyataan tersebut dapat dikatakan valid. Uji reliabilitas diukur dengan membandingkan nilai Cronbach's Alpha. Apabila nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0.600, maka item pernyataan dapat dikatakan reliabel atau andal untuk digunakan dalam penelitian. Dari hasil pengujian diperoleh informasi bahwa seluruh item pernyataan valid dan reliabel untuk dilakukan pengujian, sesuai dengan data berikut:

Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item Pernyataan	Cronbach's Alpha	r hitung
Implementasi Kebijakan	X.1	0.760	0.792
	X.2		0.863
	X.3		0.679
	X.4		0.740
Kualitas Pelayanan	Y.1	0.705	0.736
	Y.2		0.776
	Y.3		0.695
	Y.4		0.714
	Y.5		0.442

Sumber: Data diolah 2023

3. Uji Normalitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengonfirmasi apakah data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Suatu data dapat disebut berdistribusi normal apabila memiliki nilai sig. > 0.05. Pengujian ini dilakukan dengan metode Kolmogorov Smirnov dan diperoleh hasil bahwa data berdistribusi normal dengan nilai sig. 0.610 > 0.05.

Tabel 3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		88
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.11828528
Most Extreme Differences	Absolute	.150
	Positive	.070
	Negative	-.150
Test Statistic		.150
Asymp. Sig. (2-tailed)		.610[c,d]
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data diolah 2023

4. **Uji Koefisien Determinasi**

Pengujian ini dilakukan untuk mengonfirmasi bagaimana kekuatan pengaruh dari variabel implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan. Dari hasil pengujian diketahui bahwa variabel implementasi kebijakan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 54.6% sesuai dengan nilai R Square yang diperoleh. Kemudian sebesar 45.4% dapat dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Tabel 4. Uji Koefisien Determinasi

Variabel	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of Estimate
Kualitas Pelayanan	0.739	0.546	0.550	2.13057

Sumber: Data diolah 2023

5. **Uji Regresi**

Pengujian regresi dilakukan untuk mengetahui arah pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat apakah memiliki pengaruh searah (positif) atau pengaruh tidak searah (negatif). Dengan persamaan Y=a+bx+e, diperoleh hasil pengujian sebagai berikut:

$$Y=7.770+0.725x+e$$

Dari hasil tersebut diperoleh informasi bahwa:

a = 7.770, artinya apabila variabel implementasi kebijakan bernilai nol, maka variabel kualitas pelayanan akan bernilai 7.770.

b = 0.725, artinya pengaruh dari variabel implementasi kebijakan merupakan pengaruh positif atau searah, maka dari itu apabilai variabel implementasi kebijakan mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka kualitas pelayanan alan meningkat sebesar 0.725.

Tabel 5. Uji Regresi

Pengaruh Antar Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	Sig.
Konstanta	7.770	6.019	0.000
Implementasi Kebijakan → Kualitas Pelayanan	0.725	8.156	0.000

Sumber: Data diolah 2023

Tabel 5 dijadikan dasar uji t untuk mengetahui apakah H0 dapat diterima atau ditolak. Dasar keputusan apakah H0 diterima atau tidak adalah apabila nilai sig. < 0.05 maka H0 ditolak. Dari hasil pengujian (tabel 5), diketahui bahwa nilai sig. sebesar 0.000 < 0.05, maka H0 ditolak, artinya hipotesis alternatif dapat diterima yaitu Implementasi Kebijakan penerimaan peserta didik baru online berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 23 Kota Bandung.

B. Pembahasan

Implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru secara online dapat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 23 Kota Bandung. Berikut adalah beberapa dampak yang mungkin timbul:

1. Efisiensi proses penerimaan: Dengan adanya penerimaan peserta didik baru secara online, proses administrasi dan seleksi dapat dilakukan dengan lebih efisien. Sistem online memungkinkan sekolah untuk mengelola data calon siswa dengan lebih mudah dan mengurangi kemungkinan kesalahan manusia. Hal ini dapat menghemat waktu dan sumber daya yang sebelumnya digunakan dalam proses penerimaan tradisional.
2. Peningkatan aksesibilitas: Penerimaan peserta didik baru secara online dapat meningkatkan aksesibilitas bagi calon siswa dan orang tua. Mereka dapat mengakses informasi terkait pendaftaran, persyaratan, dan jadwal melalui platform online tanpa harus datang langsung ke sekolah. Ini membantu mengurangi hambatan secara fisik yang mungkin dialami oleh calon siswa yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas.
3. Pengurangan birokrasi: Implementasi penerimaan peserta didik baru secara online dapat mengurangi tingkat birokrasi dalam proses penerimaan. Penggunaan sistem online memungkinkan proses yang lebih otomatis dan terstruktur, mengurangi kebutuhan untuk melakukan tugas administratif yang berulang-ulang. Dalam hal ini, staf sekolah dapat fokus pada kegiatan yang lebih bernilai tambah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.
4. Penyederhanaan komunikasi: Melalui sistem penerimaan online, komunikasi antara sekolah, calon siswa, dan orang tua dapat lebih mudah dilakukan. Informasi

terkait proses penerimaan, pengumuman, dan permintaan dokumen dapat disampaikan secara efisien melalui platform online. Dengan demikian, keterbukaan dan transparansi dalam pelayanan pendidikan dapat ditingkatkan.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru online dapat memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMP Negeri 23 Kota Bandung, dengan meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan komunikasi antara sekolah, calon siswa, dan orang tua. Dalam hal peningkatan penggunaan fasilitas online, perlu adanya perubahan dari pihak orang tua atau wali calon peserta didik untuk berupaya dalam pemanfaatan fasilitas online agar memudahkan para calon peserta didik untuk turut mendaftar dengan efektif dan efisien.

B. Saran

Pembahasan terkait penelitian ini masih sangat terbatas dan membutuhkan banyak masukan, saran untuk penulis selanjutnya adalah mengkaji lebih dalam dan secara komprehensif tentang Pengaruh Implementasi Kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru Online terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan.

DAFTAR RUJUKAN

Anggraeni, A., Helpiastuti, S. B., & Wahono, P. (2022). Implementasi Kebijakan Sistem Zonasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tingkat SMP di Kecamatan Ponorogo. Jurnal Pendidikan Dan Konseling, 4(5), 5234–5241.

Aryawan, I. W. (2019). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Melalui Optimalisasi Penerapan Manajemen Peserta Didik. Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial, 5(1), 35. https://doi.org/10.23887/jiis.v5i1.18778

Duaji, Noverman. 2013. Manajemen Pelayanan publik (Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik). Bandar Lampung: Lembaga Penelitian Universitas Lampung.

Fandy, T. 2016. Service, Quality dan Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.

Handani, M. S., & Frinaldi, A. (2020). Implementasi Kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru Dengan Sistem Zonasi Pada SMP Negeri di Kota Padang. Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik, 2(3), 73–86. http://jmiap.ppj.unp.ac.id/index.php/jmiap/article/view/181

Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Huwaida, H., Rofi'i, & Imelda, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin. Jurnal INTEKNA: Informasi Teknik Dan Niaga, 18(2), 100–110. https://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/inteknа/article/view/689

Iriany, I. S., Adnan, I. Z., & Rachmawati, Y. (2021). Implementasi Kebijakan Sistem Zonasi Penerimaan Peserta Didik Baru di Kabupaten Garut. Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik Dan Kebijakan Publik, 11(2), 15–20. https://jurnal.fisip.uniga.ac.id/index.php/jpkp/article/view/95

Islamy, dan Irfan, M. 2009. Prinsip- Prinsip Perumusan Kebijakan Negara. Cetakan 15. Jakarta: Bumi Aksara.

Istiani, R. A. (2019). Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Pasundan Kota Bandung (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS).

Iwijayanti, N. D., & Jannah, R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa SMK Negeri 1 Tegalsari dengan Metode Servqual Kriteria Gronroos. JPPKn (Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila Dan Kewaganegaraan), 3(2), 1–12. http://ejournal.unibabwi.ac.id/index.php/jppkn/article/view/666

Khadowmi, ER. 2019. Implementasi Kebijakan Sistem Zonasi Terhadap Proses Penerimaan Peserta Didik Baru Kabupaten Lampung Tengah. Universitas Lampung, Bandar Lampung.

Lestari, A. A., Madani, M., & Mustari, N. (2021). Pengaruh Implementasi Kebijakan

Penerimaan terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Luwu Timour Kabupaten Luwu Timur. Journal Unismuh Ac Id, 2(6), 1977–1991.

Ningsih, N. L. A. P., Widari, D. A. P. N., & Artawan, I. M. (2020). Analisa Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan. WACANA EKONOMI (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi), 19(1), 24–29. https://doi.org/10.22225/we.19.1.1403.24-29

Nugroho, R. 2016. Kebijakan Publik Di Indonesia. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Pasolong, H. 2013. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.Peters, B. and Jon, P. 2003. Handbook of Public Administration. SAGE Publication: London.

Saharuddin, E., & Khakim, M. S. (2020). Implementasi Kebijakan Sistem Zonasi Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Tingkat Sma Di Daerah Istimewa Yogyakarta. Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 7(3), 424–438. https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/4226

Sinambela, L.P., Dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta.

Tangkilisan, HN. 2003. Kebijakan Publik Yang Membumi. Yogyakarta: Lukman Offset YPAPI.

Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2005. Service, Quality, & Volume Satisfaction.Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Winarno, B. 2007. Kebijakan Publik :Teori dan Proses. Yogyakarta :Med Press (Anggota IKAPI)

Wijaya, C., Fuadi, A., & Hasibuan, S. (2020). Implementasi kebijakan sistem zonasi pada penerimaan peserta didik baru di sekolah menegah pertama kabupaten langkat. JUPIIS: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial, 12(1), 162–177. http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/12431