

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Keaslian Penelitian.....	14
E. Kegunaan Penelitian.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
A. Tinjauan Umum tentang Peran.....	21
B. Tinjauan Umum tentang Ombudsman Republik Indonesia.....	21

1. Sejarah dan Latar Belakang Terbentuknya Ombudsman Republik Indonesia.....	21
2. Teori Mengenai Ombudsman.....	31
3. Pengertian, Sifat, Asas dan Tujuan Ombudsman Republik Indonesia.....	33
4. Fungsi, Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia.....	35
5. Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY.....	41
C. Tinjauan Umum tentang Pelayanan Publik.....	46
1. Pengertian, Asas dan Tujuan Pelayanan Publik.....	46
2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	50
3. Standard Pelayanan Publik.....	51
4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	54
D. Tinjauan Umum tentang Pengawasan Pelayanan Publik.....	55
1. Pengertian dan Tujuan Pengawasan.....	55
2. Jenis-Jenis Pengawasan dalam Pelayanan Publik.....	55
E. Tinjauan Umum tentang Kebijakan Publik.....	57
1. Pengertian Kebijakan Publik.....	57
2. Tahap Penyusunan Kebijakan Publik.....	59
3. Bentuk-Bentuk Kebijakan Publik.....	61
4. Kategori Kebijakan Publik.....	63
F. Tinjauan Umum tentang Maladministrasi.....	64
1. Pengertian Maladministrasi.....	64
2. Bentuk-Bentuk Maladministrasi.....	66

G. Tinjauan Umum tentang Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMAN Tahun Ajaran 2019/2020.....	69
1. Sejarah dan Latar Belakang Pelaksanaan Jalur Zonasi dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMAN.....	69
2. Perkembangan Pengaturan mengenai Jalur Zonasi dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMAN.....	71
3. Aturan tentang Jalur Zonasi dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun Ajaran 2019/2020.....	74
4. Sistem Pelaksanaan Jalur Zonasi dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMAN Tahun Ajaran 2019/2020 di DIY.....	78
BAB III METODE PENELITIAN.....	83
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	83
B. Jenis Data.....	83
C. Lokasi Penelitian.....	86
D. Subjek Penelitian.....	86
E. Alat dan Teknik Pengumpulan Data.....	87
F. Analisis Data.....	88
G. Jalannya Penelitian.....	88
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	91
A. Tepat atau Tidaknya Tindakan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY dalam Menindaklanjuti Laporan Zonasi Ditinjau dari Perspektif Konseptual dan	

Perbandingan	Hukum	dengan	Negara	
Swedia.....				91
1. Tepat atau Tidaknya Tindakan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan				
DIY dalam Menindaklanjuti Laporan Zonasi Ditinjau dari Perspektif				
Konseptual.....				91
2. Perbandingan Ombudsman Republik Indonesia dengan Ombudsman di				
Negara Swedia.....				144
B. Konsep Hukum yang Perlu Dikembangkan dan Upaya Hukum yang Perlu				
Dilakukan Untuk Meningkatkan Peranan Ombudsman Republik Indonesia				
dalam Rangka Optimalisasi Kinerjanya dengan Mengambil Pembelajaran yang				
Dapat Dipetik dari Perbandingan Hukum yang Dilakukan dengan Negara				
Swedia.....				201
BAB V PENUTUP.....				239
A. Kesimpulan.....				239
B. Saran				245
DAFTAR PUSTAKA.....				247