

DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Mukhid, 2019. *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, (Surabaya: CV Jakad Media Publishing).
- Adiwarman Aswar Karim. 2001. *Ekonomi Islam suatu kajian Kontemporer*. (Jakarta, Gema Insani Press) h.166
- Afif, Z., Azhari, D. S., Kustati, M., & Sepriyanti, N. 2023. Penelitian Ilmiah (Kuantitatif) Beserta Paradigma, Pendekatan, Asumsi Dasar, Karakteristik, Metode Analisis Data Dan Outputnya. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(3), 682-693.
- Agustina, Silvia. 2021. *Pengaruh Sikap Kewirausahaan, Pendidikan Kewirausahaan Dan Efikasi Diri Terhadap Kesiapan Berwirausaha (Survei pada Mahasiswa di Lingkungan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Angkatan 2018 Universitas Siliwangi)*. Diss. Universitas Siliwangi..
- Akbar, Rasona S., G. Gunawan, and Putu Maha Permana Aditya. 2021. *E-Govqual Testing Technique On The Quality Of Service Of Online Residence Permit Registration Application (APITO) At Ngurah Rai Immigration Office. TEMATICS: Technology Management and Informatics Research Journals* 3.2 : 151-159.
- Amalia, I. S., Risanti, C., Winata, R. H., & Kurniawan, H. 2022. Analisis Kualitas Layanan E-Government Dispendukcapil Surabaya Menggunakan E-GovQual dan Importance Performance Analysis. *Journal Of Information*

System and Artificial Intelligence, 2(2), 33-39.

Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. 2019. Uji validitas dan reliabilitas tingkat partisipasi politik masyarakat kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179-188.

Anam, M. S., Nisdawati, N. I., Nirmala, D., & Febriani, E. 2024. Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi M-Paspor Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(2), 323-326.

Ari, D. P. S., & Hanum, L. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DjP Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 104-111.

Badan Pusat Statistika. Letak Geografis Kabupaten Madiun 2015. diakses pada <https://madiunkab.bps.go.id/>. Pada 14 Juni 2024 pkl 20.07.

Badan Pusat Statistika. Luas Wilayah Kota Madiun 2024. diakses pada <https://madiunkota.bps.go.id/> . pada 15 September 2024 pkl 19.20.

Badan Pusat Statistika. Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Madiun 2020. diakses pada <https://madiunkab.bps.go.id/>. pada 15 September 2024 pkl 19.43.

Badan Pusat Statistika. Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Ngawi, 2020-2023. diakses pada <https://ngawikab.bps.go.id/> .pada 15 September 2024 pkl 20.25.

Badan Pusat Statistika.. Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Magetan. 2017 . diakses pada <https://magetankab.bps.go.id/> .pada 15 September

2024 pkl 23.34.

- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. 2021. Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105-122.
- Budiono, F. L. 2013. Persepsi dan Harapan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Data pada Smartphone di Jakarta. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 11(2), 93-108.
- Dani, A. R., Biantoro, D. K., & Azis, A. 2022. Evaluasi Kualitas Layanan Website Menggunakan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Tekno Kompak*, 16(2), 151-162.
- Fadla, A. 2016. Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Firdausy, A. 2018. *Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya (Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Paspor Maspion Square)* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Gunawan, I. A. 2023. Riau Province Tourism Website Improvement Program Using Egovqual And Importance Performance Analysis Methods. *Riau Province Tourism Website Improvement Program Using Egovqual And Importance Performance Analysis Methods*, 4(5), 1053-1061.
- Helpiastuti, Selfi Budi, Irba Syaifana, and Hermanto Rohman. 2023. "Kualitas Pelayanan M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember." *Jurnal Ilmiah*

Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial 7.1 : 15-30.

Hikmawati, Nina Kurnia. 2022. "Analisis Kualitas Layanan My Pertamina Menggunakan Pendekatan e-GovQual pada Beberapa Kota Percobaan." *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)* 12.2 : 100-111.

Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. 2017. Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan arsip dan dokumentasi kota bengkulu. *Pseudocode*, 4(1), 37-46.

Karimuddin Abdullah, dkk, 2022. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini).

Kasmir, 2010. *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada).

Kecamatan Mejayan. Kecamatan Mejayan Kabupaten Madiun. diakses pada <https://mejayan.madiunkab.go.id/>. Pada 14 Juni 2024 pkl 20.30.

Munir, M. M., Sholikhah, V., & Rahmawati, S. D. 2019. Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(2), 170-183.

Nurhadi, Nurhadi.2020. "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah." *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2.2: 137-150.

Othman and Owen. 2001. "Adopting and measuring customer service quality (SQ) in Islamic Bank : A Case Study in Kuwait Finance House."

Pamadi, J. D. P., Dewi, D. S. K., & Dj, E. W. 2022. Evaluasi implementasi e-government di kantor imigrasi kelas II non tempat pemeriksaan imigrasi Ponorogo. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(4), 756-768.

- Papadomichelaki, Xenia, dan Gregoris Mentzas. 2012. "e-GovQual: Skala multi-item untuk menilai kualitas layanan e-government." *Informasi pemerintah triwulanan* 29.1 : 98.
- Parasuraman, Ananthanarayanan, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 1988. "Servqual: Skala multi-item untuk mengukur persentase konsumen." *Jurnal ritel* 64.1: 12.
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 96 Tahun 2014 tentang Rencana Pitalebar Indonesia
- Permata, D. P., Syaleh, H., Rahmawaty, D., & Roninda, D. 2023. Analisis Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Dalam Menentukan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Andika Wedding Organizer. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 9(3), 983-995.
- Pratama, R. H. 2015. *Pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi (tik), elektronik rukun tetangga/rukun warga (e-RT/RW)(Studi e-Government di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Putra, Rizky Pratama, and Sri Herianingrum. 2015 "Pengaruh kualitas pelayanan Islami terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BRI Syariah Surabaya." *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 1.9.
- Rafidah, Rafidah. 2014. "kualitas pelayanan islami pada perbankan Syariah." *Nalar Fiqh: Jurnal Hukum Islam* 10.2 : 113-126.
- Ramdan, U. S. 2020. *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode*

Servqual–Importance Performance Analysis (Studi Kasus Nasabah Pt Bni Syariah Cabang Karawang) (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta)

Rijal, Najamuddin Khairur, and Haryo Prasodjo. 2022. "Efektivitas Penggunaan Aplikasi M-Paspor (Studi di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati Tahun 2022)." *Politico: Jurnal Ilmu Politik* 11.4 : 184-194.

Rohmah, S., & Ary, M. 2021. Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Pinjaman Online Menggunakan Metode Usability Testing Dan User Experience Questionnaire (Studi kasus: pada Akulaku dan Kredivo Indonesia). *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 13(1).

Roso, Dzat Dini, Aditya Rachmadi, and Admaja Dwi Herlambang. 2019. "Analisis Kualitas Layanan E-Government pada Website Pemerintah Kabupaten Malang dengan Dimensi E-Govqual dan Importance-Performance Analysis (IPA)." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 3.4 : 4125-4132.

Rusmanto, W. 2022. Pelayanan Publik Berbasis Digital Pasca Pandemi Covid-19 di Kota Bandung. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 6(4).

Santoso, I., Mulyarto, A. R., & Maharani, S. 2011. Persepsi konsumen terhadap kualitas bakpao telo dengan metode importance performance analysis. *Jurnal Teknologi Pertanian*, 12(1), 23-30.

Santos, J. 2003. Kualitas layanan elektronik: model dimensi kualitas layanan virtual. *Mengelola kualitas layanan: Jurnal internasional* , 13 (3), 233-246.

Septa, Frandika, Anton Yudhana, and Abdul Fadlil. 2019. "Analisis kualitas

- layanan e-government dengan pendekatan e-GovQual modifikasi." *Jurnal Sistem Informasi Bisnis* 9.2 : 157.
- Septiani, Yuni, Edo Aribbe, and Risnal Diansyah. 2020. "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru)." *Jurnal Teknologi Dan Open Source* 3.1 : 131-143.
- Sidik Priadana dan Denok Sunarsi, 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pascal Books).
- Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik Penelitian dan Eksperimen*, (Yogyakarta: Deepublish Publisher).
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi dan C.Chandrawatisma. 2006. Analisis Tingkat kepuasan Terhadap Produk Corned Proses Produksi PT CIP Denpasar Bali. *Jurnal Teknologi Industri pertanian*. No. 18 Volume 2
- Sulaiman, Abdulloh Hamid, Himawat Aryadita, and Aryo Pinandito. 2018. "Evaluasi kualitas layanan website pemerintah Kota Batu dengan metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA)." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 2.2 : 493-502.
- Tamtelahitu, Trientje Marlein. 2022. "Analisa kualitas website info covid-19 provinsi maluku menggunakan metode e-govqual dan importance performance analysis." *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran*

Informatika) 7.2 : 574-582.

Tantowi, Ridwan. 2016. "Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Metro." *Jurnal Bisnis Darmajaya* 2.2 : 134-145.

Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212-224.

Tiara, Tiara, et al. 2023. "Penerapan Metode E-GovQual Untuk Mengevaluasi Tingkat Kualitas Layanan Website E-LAPOR!." *Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF)*. Vol. 7.

Tjiptono, F., & Chandra Gregorius. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta : Andi.

Tunggul Prasodjo, 2023. *Pelayanan Publik Era Digital*, (Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi).

Umar, Husen. 2003. "Metode Penelitian Kuantitatif." *Alfabeta, Jakarta*.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Wahyudiantoro, Mohamad, Caesar Demas Edwinarta, and Rahmad Syarif. 2022. "Fenomena Pembatalan Permohonan Paspor dalam Implementasi Kebijakan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Tanjung Perak." *Journal of Politics and Policy* 4.2.

Wahyudi, S. E., Pinandito, A., & Saputra, M. C. 2017. Penilaian Kualitas Website E-Government Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dengan Dimensi e-GovQual (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Probolinggo). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 1(2), 108-117.

Website Resmi Direktorat Jenderal Imigrasi, *Lokasi Kantor Imigrasi*, diakses pada www.imigrasi.go.id pada 8 Juli 2024 pk. 19.48

Website resmi kantor imigrasi kelas II Non TPI Madiun, “Sejarah Kantor Imigrasi Madiun”, diakses pada kanimmadiun.kemerkumham.go.id/ pada 18 Maret 2024 pk. 20.15

Website Resmi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun, *Sejarah Imigrasi madiun*, diakses pada kanimadiun.kemerkumham.go.id pada 13 September 2024 pk. 21.34

Website Resmi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun, Visi, Misi dan Tata Nilai Imigrasi madiun, diakses pada kanimadiun.kemerkumham.go.id pada 13 September 2024 pk. 22.14.

Website Resmi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun, Tugas Pokok dan Fungsi *Imigrasi madiun*, diakses pada kanimadiun.kemerkumham.go.id pada 13 September 2024 pk. 22.54

Wulandari, Ferra Aetika, Ismail Ismail, and Tri Prasetijowati. 2023. "Analisa Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Melalui M-Paspor Dalam Rangka Penyederhanaan Layanan Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI

Surabaya." *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora* 7.3 : 804-808.

Zeithaml, Valarie A., Arun Parasuraman, dan Arvind Malhotra. 2002. "Penyampaian kualitas layanan melalui situs web: tinjauan kritis terhadap pengetahuan yang ada." *Jurnal akademi ilmu pemasaran* 30.4: 362-375.

Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry, and Ananthanarayanan Parasuraman. 1996. "The behavioral consequences of service quality." *Journal of marketing* 60.2: 31-46.

Zhang, Ping, and Gisela Von Dran. 2001. "Expectations and rankings of Web site quality features: Results of two studies on user perceptions." *Proceedings of the 34th annual Hawaii international conference on system sciences*. IEEE.