



## *Evaluation of E-Government Performance using the Electronic Public Service Index as a Benchmarking Standard for Public Services*

### **Evaluasi Kinerja E-Government dengan menggunakan Indeks Layanan Publik Elektronik sebagai Standar Benchmarking Layanan Publik**

**Agustina Heryati<sup>1\*</sup>, Iski Zaliman<sup>2</sup>, Terttiaavini<sup>3\*</sup>, Mulyati<sup>4</sup>,  
Harsi Romli<sup>5</sup>, A. Taqwa Martadinata<sup>6</sup>**

<sup>1,3</sup>Program Studi Sistem Informasi, Universitas Indo Global Mandiri, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Teknologi Informasi, Universitas Bangka Belitung, Indonesia

<sup>4</sup>Program Studi Sistem Informasi, Universitas Multi Data, Indonesia

<sup>5</sup>Program Studi Akuntansi, Universitas Indo Global Mandiri, Indonesia

<sup>6</sup>Program Studi Informatika, Universitas Bina Insan, Indonesia

E-Mail: <sup>1</sup>agustina.heryati@uigm.ac.id, <sup>2</sup>iski.zaliman@ubb.ac.id, <sup>3</sup>avini.saputra@uigm.ac.id,  
<sup>4</sup>muliati@mdp.ac.id, <sup>5</sup>harsi\_romli@uigm.ac.id, <sup>6</sup>taqwa@univbinainsan.ac.id

*Received Aug 4th 2023; Revised Sep 30th 2023; Accepted Dec 13th 2023  
Corresponding Author: Terttiaavini*

#### **Abstract**

*This study evaluates the performance of E-Government at the Palembang City Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP), focusing on the implementation of the Online Licensing Service Information System (SIPPERI). This research aims to assess the effectiveness and efficiency of information services to the public and businesses. The evaluation method uses the Electronic Public Service Index as a Benchmarking Standard. The evaluation results resulted in an e-Service index value of 3.310 with a predicate of "Very Good". However, improvements are still needed in the three dimensions with the lowest scores, namely interaction (SI) with a value of 0.424, service (CS) with a value of 0.453, and trust (T) with a value of 0.477. The implementation of the SIPPERI website provides a positive contribution and this evaluation becomes the basis for improvements that support the growth of the investment sector and government interaction in Palembang City, in line with the Public Service Benchmarking Standard.*

**Keyword:** *E-Government Performance Evaluation, Electronic Public Service Index, Public Service Benchmarking Standards*

#### **Abstrak**

Penelitian ini mengevaluasi kinerja E-Government di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang, dengan fokus pada implementasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Online (SIPPERI). Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas dan efisiensi layanan informasi kepada masyarakat dan pelaku usaha. Metode evaluasi menggunakan Indeks Layanan Publik Elektronik sebagai Standar Benchmarking. Hasil evaluasi menghasilkan nilai indeks e-Service sebesar 3,310 dengan Predikat "Sangat Baik". Meskipun demikian, masih diperlukan perbaikan pada tiga dimensi dengan nilai terendah, yaitu interaksi (SI) dengan nilai 0,424, pelayanan (CS) dengan nilai 0,453, dan kepercayaan (T) dengan nilai 0,477. Penerapan website SIPPERI memberikan kontribusi yang positif dan evaluasi ini menjadi dasar untuk perbaikan yang mendukung pertumbuhan sektor penanaman modal dan interaksi pemerintah di Kota Palembang yang sejalan dengan Standar Benchmarking Layanan Publik.

**Kata Kunci:** Evaluasi Kinerja E-Government, Indeks Layanan Publik Elektronik, Standar Benchmarking Layanan Publik

## **1. PENDAHULUAN**

Dalam era transformasi digital, penerapan E-Government menjadi suatu keharusan bagi pemerintahan untuk meningkatkan layanan publik secara efisien dan efektif. Platform E-Government memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam mendapatkan informasi dan layanan pemerintah secara up to date [1]. Namun, untuk mencapai kualitas layanan yang optimal, evaluasi secara periodik perlu dilakukan untuk memastikan apakah layanan tersebut telah mencapai tujuan yang diharapkan [2]. Dalam konteks evaluasi

kinerja E-Government, penggunaan Indeks Layanan Publik Elektronik sebagai Standar Benchmarking menjadi pendekatan yang relevan dan penting. Indeks ini mencakup berbagai dimensi yaitu efisiensi, kepercayaan, keandalan, pelayanan, kemudahan, ketersediaan informasi, dan interaksi. Dimensi tersebut mencerminkan kualitas layanan yang diberikan oleh E-Government dan menjadi tolok ukur kritis dalam mengevaluasi sejauh mana efektivitas dan efisiensi layanan publik elektronik [3].

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau DPMPTSP merupakan lembaga pemerintahan yang memiliki peran penting dalam tata kelola administrasi pemerintahan di Kota Palembang. Seiring dengan dinamika perkembangan teknologi informasi, DPMPTSP telah mengadopsi Sistem E-Government sebagai strategi untuk meningkatkan efisiensi dan keterbukaan dalam proses penanaman modal serta memberikan pelayanan terpadu kepada masyarakat dan pelaku usaha [4]. Salah satu implementasi nyata dari transformasi digital ini adalah melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Online DPMPTSP yang disingkat dengan SIPPERI.

Website SIPPERI memberikan akses yang lebih efisien dan mudah bagi masyarakat serta pelaku usaha untuk mengurus perizinan secara daring [5]. Melalui platform ini, pengguna dapat mengajukan permohonan perizinan tanpa harus datang langsung ke kantor, memantau status pengajuan secara *real-time*, dan mendapatkan informasi terkini terkait proses perizinan. Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Online ini mencerminkan komitmen DPMPTSP Kota Palembang dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis teknologi guna mendukung pertumbuhan sektor penanaman modal dan mempermudah interaksi antara pemerintah dan stakeholders di Kota Palembang.

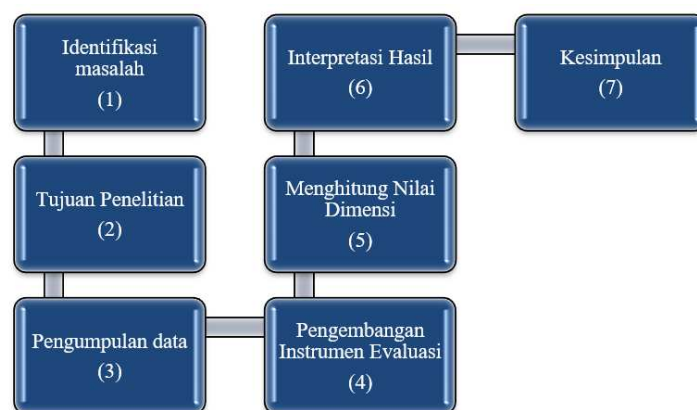
Namun, seiring dengan manfaat yang dihadirkan oleh Sistem E-Government, perhatian terhadap layanan informasi menjadi semakin penting. Dalam konteks DPMPTSP, yang memiliki tanggung jawab mengelola data pada layanan terpadu, risiko layanan informasi menjadi faktor kritis yang harus dikelola dengan cermat [6]. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh DPMPTSP melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Online (SIPPERI) untuk memastikan bahwa aspek layanan informasi telah diintegrasikan dengan baik dalam upaya meningkatkan efisiensi dan keterbukaan layanan perizinan di Kota Palembang [7]–[9].

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja E-Government di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang dengan fokus pada aspek layanan informasi yang diberikan kepada masyarakat dan pelaku usaha. Secara lebih spesifik, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi keberhasilan dan tantangan yang dihadapi oleh DPMPTSP dalam menerapkan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Online (SIPPERI) [10], [11]. Metode yang digunakan adalah melalui penggunaan Indeks Layanan Publik Elektronik sebagai Standar Benchmarking Layanan Publik [12], [13].

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pemahaman terhadap kinerja E-Government di DPMPTSP Kota Palembang, khususnya dalam pengelolaan layanan informasi melalui SIPPERI [14]. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi landasan untuk perbaikan dan pengembangan ke depannya, sehingga layanan publik berbasis elektronik dapat terus berkembang sesuai dengan tuntutan masyarakat dan perkembangan teknologi informasi. Melalui pemahaman yang lebih mendalam terkait keberhasilan dan hambatan yang diidentifikasi, diharapkan pula dapat memberikan pandangan yang konstruktif untuk merumuskan kebijakan dan strategi yang lebih efektif dalam konteks E-Government di Kota Palembang.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan kerangka kerja sistematis yang menjadi landasan bagi peneliti untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi suatu penelitian dengan cara yang terukur dan terstruktur. Adapun tahapan pada penelitian ini adalah



**Gambar 1.** Tahapan Penelitian

Dengan tahapan-tahapan ini, diharapkan penelitian ini mampu memberikan kontribusi signifikan dalam pemahaman terhadap efektivitas dan efisiensi layanan publik elektronik, serta memberikan landasan untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

## 2.1. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan secara acak dengan menerapkan metode random sampling. Pendekatan ini dipilih untuk memastikan bahwa setiap responden memiliki peluang yang setara untuk dipilih, sehingga hasil penelitian dapat mencerminkan keragaman dan representasi dari seluruh populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Website Layanan DPMPSTP. Jumlah sampel yang diambil yang dianggap valid sebanyak 100 pengguna [15].

## 2.2. Pengembangan Instrumen

Langkah awal dalam pengembangan instrumen evaluasi adalah mengidentifikasi dimensi penilaian penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik. Langkah-langkah dalam membangun instrumen adalah sebagai berikut:

### 1) Identifikasi indikator

Indikator evaluasi pelayanan diperoleh dari dimensi yang telah ditetapkan. Dimensi-dimensi tersebut mencakup aspek-aspek kritis yang perlu dievaluasi dalam konteks sistem E-Government berdasarkan Kepmen nomor 595 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik [16], [17]. Proses identifikasi indikator dilakukan dengan merinci setiap dimensi dan menentukan parameter yang dapat diukur untuk mencerminkan kinerja atau keberhasilan dalam setiap dimensi tersebut. Tabel 1 memuat indikator untuk masing-masing dimensi.

**Tabel 1.** Dimsensi dan Indikator Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik berdasarkan Kepmen nomor 595 Tahun 2020

| Dimensi                    | Indikator                                                                                                                                   |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Efisiensi (E)              | E1-Navigasi Intuitif; E2-Desain Visual yang Menarik; E3-Personalisasi Pengalaman Pengguna; E4-Ketepatan Instruksi Pengisian Data            |
| Kepercayaan (T)            | T1-Kemampuan penggunaan kata sandi; T2-Kejelasan Kriteria Autentikasi; T3-Pengakuan Reputasi                                                |
| Keandalan (R)              | R1-Kecepatan Unduh Formulir; R2-Ketersediaan akses setiap saat; R3-Kecepatan respons situs; R4-Kompatibilitas Browser                       |
| Pelayanan (CS)             | CS1-Kemampuan Staf e-service menyelesaikan masalah; CS2-Kecepatan Respon Staf e-service; CS3-Kemampuan Staf e-service membangun Kepercayaan |
| Kemudahan (U)              | U1-Antarmuka Pengguna Intuitif; U2-Kejelasan Instruksi; U3-Navigasi Intuitif                                                                |
| Ketersediaan Informasi (I) | I1-Keakuratan Data; I2-Pembaruan Informasi tepat waktu; I3-Relevansi Kebutuhan Pengguna                                                     |
| Interaksi (SI)             | SI1-Interaksi Sosial; SI2-Kemudahan Komunikasi; SI3-Interaksi pasca layanan                                                                 |

Dimensi ini menentukan keberhasilan dan kualitas mengacu pada kemampuan sistem untuk memberikan layanan dengan cepat dan tanpa hambatan teknis. Kemudahan melibatkan antarmuka pengguna yang intuitif dan instruksi yang jelas. Ketersediaan informasi mencakup akurasi, pembaruan tepat waktu, dan relevansi informasi yang disediakan. Terakhir, interaksi menilai keberhasilan sistem dalam mendukung interaksi sosial, kemudahan komunikasi, dan layanan pasca pelayanan.

### 2) Penetapan persentase Bobot dimensi

Penetapan bobot bertujuan untuk memberikan nilai relatif atau tingkat kepentingan pada setiap elemen, dimensi yang dievaluasi [18]. Penentuan bobot untuk evaluasi ini untuk memberikan prioritas pada aspek-aspek yang dianggap lebih kritis atau strategis. Tabel 2 menjelaskan tentang pembagian persentase bobot untuk masing-masing dimensi.

**Tabel 2.** Pembagian persentase bobot dimensi

| Dimensi                    | Persentase Bobot dimensi |
|----------------------------|--------------------------|
| Efisiensi (E)              | 15%                      |
| Kepercayaan (T)            | 12%                      |
| Keandalan (R)              | 16%                      |
| Pelayanan (CS)             | 14%                      |
| Kemudahan (U)              | 15%                      |
| Ketersediaan Informasi (I) | 15%                      |
| Interaksi (SI)             | 13%                      |

Dimensi yang dianggap lebih penting atau memiliki dampak yang lebih besar diberikan bobot yang lebih tinggi.

### 3) Validitas dan Reliabilitas Instrumen.

Validitas instrumen digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian perlu dilakukan sebelum instrumen tersebut digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Reliabilitas diuji dengan menggunakan teknik analisis *Alpha Cronbach*. Instrumen penelitian yang baik harus memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas yang tinggi agar dapat menghasilkan data penelitian yang akurat dan terpercaya [18]. Pada penelitian ini, validitas dan reliabilitas instrumen diukur dengan menggunakan aplikasi SPSS. Data dibagi menjadi dua bagian, yaitu data uji (*testing*) sebesar 30% dan data latih (*training*) sebesar 70%. Sebagai hasilnya, data yang digunakan untuk pengujian ini adalah sebanyak 30 data [19]. Pengujian validitas data dilakukan menggunakan *Bivariate Pearson correlation*, dan hasil pengujian menggunakan aplikasi SPSS ditampilkan dalam Tabel 3.

**Tabel 3.** Hasil pengujian validitas menggunakan *Bivariate Pearson correlation*

| Correlations |        |         |     |        |         |
|--------------|--------|---------|-----|--------|---------|
| R            | Total  | Hasil   | R   | Total  | Hasil   |
| E1           | .690** | Valid   | CS2 | .638** | Valid   |
| E2           | .773** | Valid   | CS3 | .787** | Valid   |
| E3           | .646** | Valid   | U1  | .761** | Valid   |
| E4           | .767** | Valid   | U2  | .815** | Valid   |
| T1           | .732** | Valid   | U3  | .656** | Valid   |
| T2           | .785** | Valid   | I1  | .457** | invalid |
| T3           | .575** | Valid   | I2  | 0,201  | invalid |
| R1           | .492** | Valid   | I3  | .406** | invalid |
| R2           | .590** | Valid   | SI1 | .376** | invalid |
| R3           | .575** | Valid   | SI2 | 0,200  | invalid |
| R4           | 0,311  | invalid | SI3 | 0,185  | invalid |
| CS1          | .590** | Valid   | SI4 | .776** | Valid   |

Berdasarkan hasil pengujian tersebut, penentuan validitas suatu indikator dilakukan dengan merujuk pada nilai *r*-tabel *product moment*. Rumus derajat kebebasan (*df*) diterapkan pada data =30, jika *n*=30, maka *df* = 28. Dengan tingkat signifikansi 5%, didapatkan nilai *r*-tabel sebesar 0,361. Hasil pengujian validasi perbandingan menunjukkan bahwa terdapat 4 (empat) indikator yang tidak valid, yaitu R4, I2, SI2 dan SI3. Keempat indikator ini tidak akan digunakan dalam proses analisis selanjutnya.

Selanjutnya, dilakukan uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach*. Model pengujian *Cronbach Alpha* menunjukkan reliabilitas, dan semakin tinggi nilai dalam kolom *Cronbach Alpha*, maka tingkat reliabilitas data semakin baik dan dapat dianggap sebagai instrumen yang handal [20]. Tabel 4 menunjukkan hasil pengujian SPSS dalam bentuk *Reliability Statistics*.

**Tabel 4.** Hasil Pengujian Reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach*

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| 0,746                  | 25         |

## 2.3. Menghitung nilai Indeks Pelayanan Publik Berbasis Elektronik (indeks e-service)

### 1) Menghitung Nilai Dimensi

Setiap dimensi memiliki beberapa indikator, dengan nilai berkisar antara 1-4. Nilai dimensi dihitung dengan mengkalikan nilai indeks ukuran rata-rata dengan berat dimensi. Rumus menghitung nilai dimensi adalah sebagai berikut:

$$D_i = \sum_{i=1}^m \left( \frac{nd_i}{d_i} \right) wd_i \quad (1)$$

Dimana :

- $D_i$  = nilai dimensi *i*
- $nd_i$  = nilai indikator dimensi *i*
- $d_i$  = indikator dimensi *i*
- $wd_i$  = bobot dimensi *i*
- $m$  = jumlah indikator dimensi *i*

Selanjutnya, nilai untuk setiap dimensi dihitung dan ditampilkan pada tabel 5 berikut ini.

**Tabel 5.** Perhitungan Nilai Dimensi

| Dimensi                    | Nilai Dimensi ( $D_i$ ) |
|----------------------------|-------------------------|
| Efisiensi (E)              | 0,481                   |
| Kepercayaan (T)            | 0,477                   |
| Keandalan (R)              | 0,508                   |
| Pelayanan (CS)             | 0,453                   |
| Kemudahan (U)              | 0,481                   |
| Ketersediaan Informasi (I) | 0,486                   |
| Interaksi (SI)             | 0,424                   |

2) Menghitung nilai indeks e-service

Nilai indeks e-service menggambarkan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik yang dikelompokkan berdasarkan predikat. Predikat ini mencerminkan sejauh mana suatu entitas atau sistem e-Government memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan.

Indeks e-service diperoleh dengan menjumlahkan seluruh nilai dimensi. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\text{indek } e\_service = \sum D_i \quad (2)$$

Sehingga indeks e-service adalah

$$\text{indek } e\_service = \sum (0,481 + 0,477 + 0,508 + 0,453 + 0,481 + 0,486 + 0,424)$$

$$\text{indek } e\_service = 3,310$$

Evaluasi kinerja E-Government dapat dilakukan secara lebih kontekstual untuk memudahkan para pemangku kepentingan mengidentifikasi perbaikan atau pengembangan lebih lanjut. Tabel 6 merupakan Range nilai indeks e-service sebagai penentu prediket hasil perhitungan indeks e-service.

**Tabel 6.** Nilai indeks penilaian berdasarkan Prediket

| No | Nilai indeks | Predikat    |
|----|--------------|-------------|
| 1  | 3,26 – 4     | Sangat baik |
| 2  | 2,51 – 3,25  | Baik        |
| 3  | 1,76 – 2,50  | Cukup       |
| 4  | <1,76 -      | Buruk       |

Berdasarkan tabel 3 Range nilai indeks e-service hasil dari perhitungan indeks e-service adalah 3,310 maka dapat disimpulkan bahwa prediket untuk Evaluasi Kinerja E-Government adalah sangat baik.

#### 2.4. Interpretasi Hasil

Evaluasi kinerja E-Government menggunakan Indeks Pelayanan Publik Berbasis Elektronik menunjukkan bahwa nilai indeks e-Service sebesar 3,310. Berdasarkan range nilai indeks yang telah ditetapkan, predikat untuk evaluasi ini adalah "Sangat Baik." Artinya, kualitas layanan publik berbasis elektronik yang diselenggarakan oleh entitas atau sistem e-Government pada platform tersebut mendapatkan penilaian yang sangat positif.

Hasil ini mengindikasikan bahwa layanan tersebut efisien, dapat dipercaya, dan handal, serta memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna. Kemudahan akses, ketersediaan informasi yang akurat, dan interaksi yang baik juga menjadi faktor-faktor positif dalam evaluasi. Evaluasi ini memberikan gambaran positif terkait implementasi layanan publik berbasis elektronik pada platform e-Government, yang dapat dianggap sebagai standar atau benchmarking yang baik untuk layanan sejenis di tingkat lokal atau sektor yang lebih luas.

### 3. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja E-Government menggunakan Indeks Layanan Publik Berbasis Elektronik, dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Hasil evaluasi kinerja E-Government dengan menggunakan Indeks Pelayanan Publik Berbasis Elektronik menghasilkan nilai indeks e-Service sebesar 3,310 dengan Predikat "Sangat Baik". Hal ini menggambarkan Aspek-aspek seperti efisiensi, kepercayaan, keandalan, pelayanan, kemudahan, ketersediaan informasi, dan interaksi telah memenuhi harapan pengguna.

2. Implementasi layanan publik berbasis elektronik di platform e-Government telah efektif dan efisien. Meskipun demikian, masih diperlukan perbaikan pada tiga dimensi dengan nilai terendah, yaitu interaksi (SI) dengan nilai 0,424, pelayanan (CS) dengan nilai 0,453, dan kepercayaan (T) dengan nilai 0,477.

## REFERENSI

- [1] J. Martins and L. G. Veiga, "Digital government as a business facilitator," *Inf. Econ. Policy*, vol. 60, p. 100990, 2022, doi: 10.1016/j.infoecopol.2022.100990.
- [2] A. Widiyanto and A. P. Subriadi, "IT service management evaluation method based on content, context, and process approach: A literature review," *Procedia Comput. Sci.*, vol. 197, no. 2021, pp. 410–419, 2021, doi: 10.1016/j.procs.2021.12.157.
- [3] K. Ntshwene, J. K. Ssegawa, and P. D. Rwelamila, "Key Performance Indicators (KPIs) for measuring PMOs Services in selected Organisations in Botswana," *Procedia Comput. Sci.*, vol. 196, pp. 964–972, 2021, doi: 10.1016/j.procs.2021.12.098.
- [4] S. Malodia, A. Dhir, M. Mishra, and Z. A. Bhatti, "Future of e-Government: An integrated conceptual framework," *Technol. Forecast. Soc. Change*, vol. 173, no. August, p. 121102, 2021, doi: 10.1016/j.techfore.2021.121102.
- [5] A. Mohamed and I. Ismail, "A Performance Comparative on Most Popular Internet Web Browsers," *Procedia Comput. Sci.*, vol. 215, no. 2022, pp. 589–597, 2022, doi: 10.1016/j.procs.2022.12.061.
- [6] A. Heryati *et al.*, "Sistem Informasi Problem Report Technical Support Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Berbasis Website," *J. Ilm. Inform. Glob.*, vol. 13, no. 3, pp. 194–199, 2023, doi: 10.36982/jiig.v13i3.2694.
- [7] Terttiaavini and Ermatita, "Sistem Penilaian Kinerja Dosen menggunakan Decision Maker Respondent Opinion Model," *J. Inform. Glob.*, vol. 13, no. April, pp. 1–6, 2022.
- [8] M. Fathan, B. Mubin, and T. Terttiaavini, "Menggunakan Metode Servqual ( Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Sistem Informasi Pengguna Spaylater Di Universitas Indo Global Mandiri )," *JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas)*, vol. 8, no. 1, pp. 1–7, 2023.
- [9] A. Heryati, "Analisa Kualitas Website Universitas Indo Global Mandiri Palembang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Appl. Innov. Eng. Sci. ...*, vol. 0, pp. 27–28, 2021, [Online]. Available: <http://ejournal.ft.unsri.ac.id/index.php/AVoer/article/view/870>
- [10] M. D. Kiswanto, T. Terttiavini, and A. Sanmorino, "Analisis Layanan Website Perpustakaan Sumatera Selatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna," *J. Ilm. MATRIK*, vol. 19 No.3, no. 629, pp. 217–226, 2017.
- [11] T. Terttiaavini, "Analisa Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Indo Global Mandiri," *J. Ilm. Inform. Glob.*, vol. 5, no. 1, pp. 7–15, 2014.
- [12] T. Terttiaavini, "Evaluasi Pemanfaatan Tata Kelola Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) Pada Penerapan E-Ktp Menggunakan Framework Cobit," *J. Ilm. Inform. Glob.*, vol. 3, no. 1, 2018, doi: 10.36982/jiig.v3i2.343.
- [13] A. Serpell and H. Rubio, "Evaluating project management (PM) readiness in construction companies: Cases from Chile," *Procedia Comput. Sci.*, vol. 219, pp. 1642–1649, 2023, doi: 10.1016/j.procs.2023.01.457.
- [14] T. Terttiaavini and Rita wirya saputra, "Pengembangan Sistem Informasi Kinerja Dosen Berbasis Web Dalam Upaya Meningkatkan Kompetensi Dosen Di Univ. Indo Global Mandiri," *J. Inform. Glob. Vol.*, vol. 4, no. 2, pp. 42–53, 2013.
- [15] D. Marcelina, A. Kurnia, and T. Terttiaavini, "Analisis Klaster Kinerja Usaha Kecil dan Menengah Menggunakan Algoritma K-Means Clustering," *MALCOM Indones. J. Mach. Learn. Comput. Sci.*, vol. 3, no. October, pp. 293–301, 2023.
- [16] Tj. Kumolo, "Kepmen NO 595 Tahun 2020 Pedoman Evaluasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik," 2020.
- [17] A. D. Adywiratama, C. Ko, T. Raharjo, and A. Wahbi, "Critical success factors for ICT project: A case study in project colocation government data center," *Procedia Comput. Sci.*, vol. 197, no. 2021, pp. 385–392, 2021, doi: 10.1016/j.procs.2021.12.154.
- [18] T. Terttiaavini, Y. Hartono, and Ermatitia, "Perbandingan Metode Simple Additive Weighting dan Metode Weighted Performance Indicator Untuk Penilaian Kinerja Dosen," *Int. J. Mod. Educ. Comput. Sci.*, vol. 11, no. 6, pp. 1–7, 2019, doi: 10.5815/ijmecs.2019.06.01.
- [19] T. Terttiaavini, Y. Hartono, Ermatita, and D. P. Rini, "Building a Weighted Performance Indicator Concept utilized The Respondent ' s Opinion Approach," *2021 3rd Int. Conf. Electron. Represent. Algorithm*, vol. 13, no. April, pp. 76–81, 2021, doi: 10.21203/rs.3.rs-178466/v1.
- [20] I. Ercan, B. Yazici, D. Sigirli, B. Ediz, and I. Kan, "Examining cronbach alpha, theta, omega reliability coefficients according to the sample size," *J. Mod. Appl. Stat. Methods*, vol. 6, no. 1, pp. 291–303, 2007, doi: 10.22237/jmasm/1177993560.