

Model ITPOSMO untuk Evaluasi Keberhasilan Aplikasi Bravo

Rizky Awaludin¹, *Kresna Ramanda², Diah Puspitasari³, Erma Delima Sikumbang⁴

^{1,2}Teknologi Informasi, Fakultas Teknik & Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika

^{3,4}Sistem Informasi, Fakultas Teknik & Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika

Jl. Kramat Raya No.98, Kwitang, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Jakarta

Email: ¹rizkyawaludin875@gmail.com, ²kresna.kra@bsi.ac.id, ³diah.puspitasari@bsi.ac.id, ⁴erma@bsi.ac.id

ABSTRACT

Bravo-PUPR application problems are caused by many factors, inaccurate data, inadequate integration, technical infrastructure and high process complexity. In addition, inconsistencies between organizational values and digital innovation, lack of training, weak coordination, and external support are also obstacles to the success of such e-government. To find the success rate of the Bravo-PUPR application, we used the ITPOSMO model to assess the gaps between the designs realized in the application. Of the 39,308 employees in the population used for the study, only 100 met the criteria to be selected using the Purpose Sampling technique. Quantitative data analysis is used, primarily to test for gaps. As a result, the Other Resource dimension received the lowest GAP score, which was 0.09. In addition, Staffing and Skills dimension received a score of 0.76, Objective and value obtained a score of 1.17, Technology obtained a score of 1.61, Information obtained a score of 1.69, and Management and Structure obtained a score of 1.82. The highest GAP score in the Process dimension is 2.44. This score is obtained based on the calculation of the overall assessment table. The project may have been successful due to its overall rating of 9.58, which ranges from 0 to 14.

Keywords : evaluation; ITPOSMO; bravo application; e-government

ABSTRAK

Masalah aplikasi Bravo-PUPR disebabkan banyak faktor, data tidak akurat, integrasi tidak memadai, infrastruktur teknis dan kompleksitas dengan proses tinggi. Selain itu, ketidakkonsistenan antara nilai organisasi dan inovasi digital, kurangnya pelatihan, koordinasi lemah, dan dukungan eksternal juga merupakan hambatan keberhasilan e-government tersebut. Untuk menemukan tingkat keberhasilan aplikasi Bravo-PUPR, kami menggunakan model ITPOSMO untuk menilai kesenjangan antara desain yang direalisasikan dalam aplikasi. 39.308 karyawan dalam populasi digunakan untuk penelitian ini, hanya 100 memenuhi kriteria untuk dipilih menggunakan teknik *Purpose Sampling*. Analisis data kuantitatif digunakan, terutama untuk menguji kesenjangan. Hasilnya, dimensi *Other Resource* menerima skor GAP terendah, yaitu 0,09. Selain itu, dimensi *Staffing and Skills* memperoleh skor 0,76, *Objective and value* memperoleh skor 1,17, *Technology* memperoleh skor 1,61, *Information* memperoleh skor 1,69, *Management and Structure* memperoleh skor 1,82. Skor GAP tertinggi pada dimensi *Process* adalah 2,44. Skor ini diperoleh berdasarkan perhitungan tabel penilaian keseluruhan. Proyek ini mungkin berhasil karena nilai *overall rating* sebesar 9,58, nilai ini berada diantara 0 sampai 14.

Kata kunci : evaluasi; ITPOSMO; aplikasi bravo; e-government

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi yang cepat di era saat ini justru hampir menghambat proses kerja yang membutuhkan informasi akurat dan tepat waktu untuk memproses volume data dalam jumlah besar. Padahal, kemampuan tersebut sangat penting bagi organisasi, bisnis, dan institusi (Aditya & Jaya, 2022). Kesuksesan organisasi tergantung pada strategi yang dirancang dengan cermat. Akibatnya, pendekatan manajemen sektor publik dapat membantu bisnis ketika mereka menghadapi masalah dan bagaimana menyelesaikannya dengan sukses. Strategi suatu organisasi menetapkan kerangka kerja untuk operasionalnya dan memberikan pedoman untuk mengkoordinasikan tindakan agar organisasi dapat menyesuaikan diri dan mempengaruhi lingkungannya yang terus berubah. (Aulia Rani et al., 2023)

"*E-government*" adalah metode pengendalian pemerintahan elektronik yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Ini meningkatkan efisiensi, produktivitas, akuntabilitas, dan transparansi pemerintahan, terutama dalam hal Kementerian PUPR. (Bao et al., 2023). Kementerian Pekerjaan

Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) adalah lembaga pemerintah yang menangani urusan pemerintahan di bidang pekerjaan umum dan perumahan rakyat. Tujuan pembuatan aplikasi BRAVO PUPR adalah untuk meningkatkan produktivitas karyawan. Aplikasi Bravo adalah inisiatif inovatif dari organisasi pemerintah yang bertujuan untuk mempermudah proses pemerintahan melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT). Ini berarti memberikan informasi tepat waktu dan layanan yang mudah diakses sehingga karyawan dapat bekerja lebih efisien dan produktif. Kualitas sistem informasi secara langsung mempengaruhi kepuasan pengguna.

Permasalahan dalam implementasi aplikasi Bravo PUPR seringkali disebabkan oleh sejumlah faktor seperti data yang tidak akurat, integrasi yang buruk antar sistem, infrastruktur teknologi yang tidak memadai, serta kompleksitas proses yang tinggi. Masalah yang sering terjadi dengan aplikasi Bravo-PUPR sering mengalami kendala akses yang menyebabkan aplikasi tidak dapat digunakan. Selain itu, ketidaksesuaian antara nilai-nilai organisasi dengan inovasi digital,

kurangnya pelatihan untuk staf, koordinasi yang lemah antar departemen, keterbatasan anggaran, dan dukungan eksternal yang minim juga turut menjadi kendala yang signifikan dalam mencapai keberhasilan *e-government*. Ini merupakan tantangan bagi pemilik aplikasi untuk melakukan evaluasi kepada aplikasi Bravo PUPR, untuk menilai apakah aplikasi tersebut sudah sesuai dengan rancangan yang ada sebelumnya. Sistem informasi manajemen *E-Government* sering mengalami kegagalan karena dirancang tanpa mempertimbangkan keadaan saat ini. “Dengan kata lain, ketidakmampuan untuk mengimbangi perbedaan antara keadaan saat ini dan rancangan yang dibuat pada aplikasi manajemen *E-Government* tersebut adalah alasan utama kegagalan sistem tersebut. (Ramanda et al., 2019). Layanan *e-government* harus dievaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan (Rahman & Purwanto, 2022).

Penelitian yang mengevaluasi *e-government* sekarang tersebar luas. Model yang paling umum digunakan dalam pekerjaan ini adalah model ITPOSMO. Model ITPOSMO telah terbukti efektif dalam memeriksa bagaimana Kementerian Komunikasi

dan informatika untuk mengimplementasikan pengembangan *e-Government* di Kota Tanjungpinang (Aulia Rani et al., 2023). Studi lain menggunakan ITPOSMO untuk mengidentifikasi kesenjangan desain dan menilai keberhasilan atau kegagalan sistem informasi statistik (Arief et al., 2021). Model ITPOSMO juga efektif saat menilai kesenjangan di SIPKD (Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah) kabupaten Kampar, Provinsi Riau (Gusman & Kusuma, 2023).

ITPOSMO (*Information, Technology, Process, Objective and value, Staffing and Skills, Management and Structure, Other Resource*) merupakan model evaluasi sistem informasi yang dikembangkan untuk menilai keselarasan dan efektivitas sistem informasi dalam mencapai tujuan organisasi, (Chigwedere, 2023). Model ITPOSMO digunakan untuk menilai seberapa baik sistem informasi dalam penyediaan layanan publik dan di mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan karyawan. Penilaian dari Kualitas suatu Aplikasi dilihat dari seberapa baiknya sistem aplikasi tersebut bekerja, dan kepuasan

dari penggunaannya atas pelayanan yang diterima, (Ramanda et al., 2019).

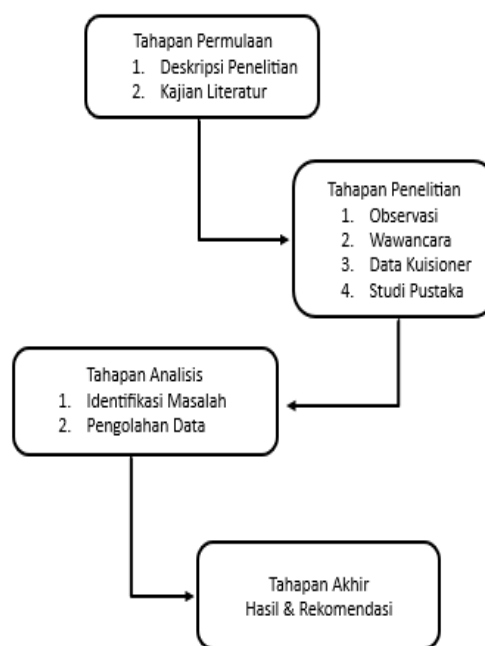
Tujuan dari penelitian ini untuk mengevaluasi apakah aplikasi BRAVO PUPR telah memenuhi fungsi dan tujuan yang diharapkan menggunakan model ITPOSMO, dimana dimensi *Information, Technology, Process, Objective and value, Staffing and Skills, Management and Structure, Other Resource*, akan diketahui Gap atau kesenjangan nya antara desain yang dibuat dengan implementasi saat ini pada aplikasi tersebut. Model ITPOSMO digunakan untuk mengevaluasi Aplikasi *E-Government* (Dapadeda & Emanuel, 2024)(Chigwedere, 2023)(Ramanda et al., 2019)(R Pamungkas et al., 2020).

2. METODE

2.1. Tahapan penelitian

Kami menerapkan penelitian kuantitatif pada pekerjaan ini. Dalam karya ini, kami menganalisis hasil data survei dan mengevaluasi kesenjangan menggunakan model ITPOSMO.

Gambar 1 menjelaskan tahapan penelitian yang dilakukan dalam pekerjaan ini.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Awal dari tahapan penelitian yaitu tahap permulaan, penelitian ini mengevaluasi efektivitas aplikasi Bravo PUPR, yang dimiliki oleh Kementerian PUPR, dengan menggunakan pendekatan model ITPOSMO. Data penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner berdasarkan kriteria model ITPOSMO, sampel data yang dipilih menggunakan teknik *Purpose Sampling*, sebanyak 100 karyawan . Wawancara dilakukan dengan staf IT dan pemilik Aplikasi Bravo PUPR di Pusat Data dan Teknologi Informasi Kementerian PUPR untuk melengkapi informasi dari kuesioner sebelumnya. Hasil survei akan diperiksa dengan cermat untuk mengurangi data yang salah atau tidak

perlu sebelum analisis. Data dianalisis dan dihitung berdasarkan model ITPOSMO melalui dimensi-dimensi yang ada. Kami juga melakukan pengujian *validitas* dan *reliabilitas* untuk memastikan instrumen yang kami gunakan valid dan dapat diandalkan. Pada tahap hasil dan rekomendasi, hasil perhitungan dan analisis data telah diketahui sehingga menghasilkan kesimpulan dan rekomendasi untuk Aplikasi PUPR Bravo.

2.2. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan model ITPOSMO yang memiliki dimensi *Information, Technology, Processes, Objective and Values, Staffing and skills, Management systems and structures, Other resources: time and money*, (Ramanda et al., 2019). Gambar 2 menunjukkan bagaimana dimensi ITPOSMO dapat menggambarkan bagaimana kesenjangan diantara kenyataan yang dihadapi dan rencana yang dibuat dengan *e-government* yang akan mempengaruhi keberhasilannya di kemudian hari, (Ramanda et al., 2019)(Njuba et al., 2024).



Gambar 2. Bagan ITPOSMO
Sumber : (Chigwedere, 2023)

Untuk skala perhitungan Metode ITPOSMO menggunakan Skala Gap Score dengan tiga kriteria penilaian, Adapun nilai nilai yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Skala GAP SCORE

No	Nilai Jawaban	Keterangan
1	0	Setuju
2	5	Biasa Saja
3	10	Tidak Setuju

Sumber : (Njuba et al., 2024)

Nilai gap untuk masing-masing dimensi dapat dihitung dengan membagi jumlah skor gap dengan jumlah total pertanyaan, berikut adalah Persamaan 1 yang digunakan untuk perhitungan (Njuba et al., 2024).

$$gap\ Score = \frac{(sx \sum S) + (bsx \sum BS) + (tsx \sum TS)}{\sum Pernyataan} \quad (1)$$

S adalah setuju, BS adalah biasa saja, TS adalah tidak setuju. Tabel penilaian umum model ITPOSMO dapat

disesuaikan berdasarkan hasil analisis dari kuesioner dan wawancara, dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Overall Rating	
Overall Rating	Likely Outcome
57 – 70	Kegagalan proyek ini hampir tidak dapat dihindari kecuali kesenjangan antara desain dan realitas diatasi.
43 – 56	Proyek ini hampir pasti akan gagal jika tidak ada tindakan untuk mengatasi perbedaan antara desain dan kenyataan.
29 – 42	Kecuali ada tindakan yang diambil untuk mengatasi ketidaksesuaian desain yang ada, proyek mungkin gagal atau mungkin juga gagal sebagian.
15 – 28	Kecuali ada langkah-langkah yang diambil untuk mengatasi ketidaksesuaian desain yang ada, proyek ini berpotensi mengalami kegagalan parsial.
0 – 14	Ada kemungkinan proyek ini akan berhasil.

Sumber : (Ramanda et al., 2019)(Njuba et al., 2024)

Data dikumpulkan melalui angket online di *Google Forms* kepada pegawai Kementerian PUPR.

2.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi Dan Sampel

Metode pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara (Sugiyono, 2022), yang pertama adalah Observasi aplikasi BRAVO PUPR dilakukan untuk memperoleh informasi

tentang penggunaan aplikasi, termasuk detail pengguna, cara penggunaan, dan masalah yang dihadapi.

Wawancara (Sugiyono, 2022) dilakukan kepada Pemilik Aplikasi Bravo Kementerian PUPR. untuk mendapatkan informasi dan data mendalam tentang Aplikasi Bravo PUPR.

Sampel data yang dipilih menggunakan teknik *Purpose Sampling*, Sebanyak 100 karyawan Dinas PUPR yang menggunakan sistem Bravo PUPR pada tahun 2024 diberikan kuesioner melalui *Google Forms*, dengan 31 pertanyaan untuk pemilik proyek dan 27 untuk karyawan. Jawaban dinilai untuk menghitung skor kesenjangan.

Kami juga melakukan tinjauan literatur (Sugiyono, 2022) lengkap tentang penilaian sistem pemerintahan dan metodologi ITPOSMO, termasuk buku, artikel, jurnal, dan penelitian sebelumnya. kami juga mengenal, memahami, dan mengkategorikan teknik dan variabel analisis data.

Untuk populasi dan sampel, analisis data dilakukan setelah penyebaran kuesioner selesai. Persamaan 2 digunakan untuk mendapatkan jumlah 100 orang yang menjawab dengan

tingkat kesalahan 10% , (Anugraheni et al., 2023). Pada tahun 2024, Kementerian PUPR memiliki 39.308 karyawan.
(Biro Kepegawaian Kementerian PUPR, 2024).

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (2)$$

$$n = \frac{39,308}{1 + 39,308(0,1)^2}$$

$$n = \frac{39,308}{394,08} = 99,74 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

n adalah ukuran sampel, N adalah populasi, e adalah *margin of error* 10%.

2.4. Metode Analisis Data

Setelah kuesioner diisi oleh responden, data tersebut diolah berdasarkan dimensi dari ITPOSMO, adapun analisis yang dilakukan yaitu analisa deskriptif dan uji kesenjangan GAP. Nilai kesenjangan GAP yang disajikan akan dianalisis untuk memberikan rekomendasi terhadap aplikasi Bravo.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Analisis Deskriptif

Responden

Berdasarkan Hasil dari penyebaran kuesioner menggunakan *Google Form* yang dilakukan telah didapatkan responden sebanyak 100 responden.

Tabel 3. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	62	62%
Perempuan	38	38%

Pada Tabel 3, hasilnya menunjukkan bahwa dari 100 responden, 62 adalah laki-laki dan 38 adalah perempuan.

Tabel 4. Rata Rata Usia

Rata Rata Usia	Jumlah	Presentase
20 – 29 Tahun	35	35%
30 – 39 Tahun	55	55%
40 – 49 Tahun	7	7%
>50 Tahun	3	3%

Sedangkan pada Tabel 4, dari 100 responden, 62 adalah laki-laki dan 38 perempuan. Mayoritas berusia 30-39 tahun 55 orang, diikuti 35 orang antara 20-29 tahun, 7 orang antara 40-49 tahun, dan 3 orang di atas 50 tahun.

Tabel 5. Masa Kerja

Masa Kerja	Jumlah	Presentase
< 5 Tahun	57	57%
5 – 10 Tahun	38	38%
>10 Tahun	5	5%

Pada Tabel 5, masa kerja responden bervariasi 57 responden memiliki masa kerja di bawah 5 tahun, 38 responden antara 5-10 tahun, dan 5 responden di atas 10 tahun.

Tabel 6. Penggunaan Bravo

Penggunaan Bravo dalam 6 bulan terakhir	Jumlah	Presentase
Sangat Jarang	7	7%
Jarang	9	9%

Kadang- Kadang	25	25%
Sering	38	38%
Sangat Sering	21	21%

Sedangkan pada Tabel 6, presentase penggunaan aplikasi Bravo dalam 6 bulan terakhir adalah: 38% sering, 25% kadang-kadang, 21% sangat sering, 9% jarang, dan 7% sangat jarang.

Tabel 7. Hasil Analisis Kuesioner

Dimensi	Setuju	Biasa Saja	Tidak Setuju
<i>Informasi</i>	434	164	5
<i>Technology</i>	439	158	3
<i>Process</i>	256	237	7
<i>Objective & Values</i>	283	91	26
<i>Staffing & Skill</i>	224	75	1
<i>Management & Structure</i>	118	39	143
<i>Other Resource</i>	11	9	0

Berdasarkan Tabel 7, secara keseluruhan, sebagian besar dimensi yang dievaluasi memiliki dampak signifikan terhadap penggunaan dan keberhasilan aplikasi Bravo PUPR, kecuali pada dimensi manajemen dan struktur. Dimensi Management and Structure: Tidak ada dampak signifikan yang berarti bahwa pengetahuan pengguna tentang manajemen dan struktur organisasi pemilik aplikasi tidak berpengaruh besar terhadap keinginan mereka untuk menggunakan aplikasi Bravo PUPR.

3.2 Uji Kesenjangan GAP

Hasil analisis manajemen data kuesioner menghasilkan penilaian berikut tentang keberhasilan aplikasi Bravo PUPR menggunakan metode ITPOSMO dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji Gap Score

Dimensi	Gap Scoring
<i>Information</i>	1,69
<i>Technology</i>	1,61
<i>Process</i>	2,44
<i>Objective And Value</i>	1,17
<i>Staffing And Skills</i>	0,76
<i>Management And Structure</i>	1,82
<i>Other Resource</i>	0,09
OVERALL RATING	9,58

Analisis Dimensi *Information* (Informasi), dari 6 pertanyaan tentang dimensi *Information* yang diberikan kepada 100 responden, hasil analisis menunjukkan 434 setuju, 164 netral, dan 5 tidak setuju. Skor gap untuk dimensi *Information* adalah **1,69**.

Analisis Dimensi *Technology* (teknologi), dari 6 pertanyaan tentang dimensi *Technology* yang diberikan kepada 100 responden, hasil analisis menunjukkan 439 setuju, 158 netral, dan 3 tidak setuju. Skor gap untuk dimensi *Technology* adalah **1,61**.

Analisis Dimensi *Process* (Proses), dari 5 pertanyaan tentang dimensi *Process* yang diberikan kepada 100 responden, hasil analisis menunjukkan

256 setuju, 237 netral, dan 7 tidak setuju. Skor gap untuk dimensi *Process* adalah **2,44**.

Analisis Dimensi *Objective and Values* (Nilai Dan Objektif), dari 4 pertanyaan tentang dimensi *Objective and Values* yang diberikan kepada 100 responden, hasil analisis menunjukkan 283 setuju, 91 netral, dan 26 tidak setuju. Skor gap untuk dimensi *Objective and Values* adalah **1,17**.

Analisis Dimensi *Staffing and Skills* (Staff Dan Kemampuan), dari 3 pertanyaan tentang dimensi *Staffing and Skills* yang diberikan kepada 100 responden, hasil analisis menunjukkan 224 setuju, 75 netral, dan 1 tidak setuju. Skor gap untuk dimensi *Staffing and Skills* adalah **0,76**.

Analisis Dimensi *Management and Structure* (Struktur Dan manajemen), dari 3 pertanyaan tentang dimensi *Structure and Management* yang diberikan kepada 100 responden, hasil analisis menunjukkan 118 setuju, 39 netral, dan 143 tidak setuju. Skor gap untuk dimensi *Structure and Management* adalah **1,82**.

Analisis Dimensi *Other Resource* (Sumber daya Lainnya), dari 4 pertanyaan tentang dimensi *Other*

Resource yang diberikan kepada 5 pemilik aplikasi Bravo PUPR, hasil analisis menunjukkan 11 setuju, 9 netral, dan tidak ada yang tidak setuju. Skor gap untuk dimensi *Other Resource* adalah **0,09**.

Hasil perhitungan *Overall Rating* dalam tabel 8 menunjukkan nilai **9,58**, yang termasuk dalam kategori 0–14. Berdasarkan kategori ini, proyek memiliki kemungkinan untuk berhasil.

Masalah yang perlu dipertimbangkan dalam penelitian ini berkaitan dengan penentuan sampel data dan konsistensi data penelitian yang diterima dari responden. Ini dapat mempengaruhi validitas penelitian.

Terdapat beberapa rekomendasi untuk meningkatkan keberhasilan dan keberlanjutan Bravo PUPR mengingat beberapa faktor yang dapat menyebabkan kegagalan. Unit organisasi pemilik Aplikasi Bravo harus sering mensosialisasikan terkait penggunaan aplikasi bravo kepada pegawai Kementerian PUPR. Perlu adanya peningkatan infrastruktur pelayanan sistem terhadap kinerja aplikasi Bravo PUPR. Optimasi infrastruktur server diperlukan untuk meningkatkan skalabilitas dan menangani beban pengguna tinggi.

Selain itu, tim *support* yang responsif perlu disediakan untuk menangani laporan dan memberikan solusi. Perlu dibuatkan informasi terkait proses dalam penanganan laporan agar user dapat mengetahui info proses terkait masalah yang dialaminya.

Penelitian sebelumnya dari analisis aplikasi Bravo termasuk rekomendasi aplikasi (Bara et al., 2022)(U. Dwi & P. Setyo, 2024). Namun, belum dibahas bagaimana mengevaluasi aplikasi saat diterapkan. Penelitian ini berkontribusi pada evaluasi aplikasi Bravo-Pupr. Ini dapat digunakan sebagai langkah pengembangan dan peningkatan kualitas aplikasi.

4. KESIMPULAN

Skor kesenjangan aplikasi Bravo PUPR antara desain dan realitas ditentukan menggunakan metode ITPOSMO. Aplikasi Bravo PUPR di Kementerian PUPR dapat dianggap berhasil, ini berdasarkan hasil dari peringkat keseluruhan, skornya adalah **9,58** yang berarti ada kemungkinan proyek ini akan berhasil karena hasilnya berada diantara 0 - 14. Dimensi Sumber Daya Lainnya memiliki skor GAP

terendah, 0.09. Dimana Dimensi staf dan keterampilan skornya adalah 0,76, tujuan dan nilai Skornya adalah 1,17, teknologi Skornya adalah 1,61, informasi Skornya adalah 1,69, manajemen dan struktur Skornya Adalah 1,82. Dari penelitian tersebut dinyatakan bahwa skor GAP terbesar yaitu 2,44 pada dimensi proses.

Kegagalan Bravo PUPR dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor pertama adalah kurangnya pengetahuan tentang aplikasi Bravo PUPR. Faktor kedua adalah layanan pemecahan masalah yang lambat dari aplikasi Bravo PUPR, yang akan menghilangkan kepercayaan pengguna dan berpotensi menyebabkan kegagalan. Faktor ketiga adalah bahwa beberapa pengguna mengalami masalah yang sama.

Untuk pengembangan penelitian selanjutnya, model evaluasi teknologi informasi lainnya (*COBIT*, *ISO 9126*, *PIECES*) bisa diterapkan untuk mengukur keberhasilan Aplikasi BRAVO.

DAFTAR PUSTAKA

Aditya, N. M. B., & Jaya, J. N. U. (2022). Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome. *Jurnal Sistem*

- Komputer Dan Informatika (JSON)*, 3(3), 325. <https://doi.org/10.30865/json.v3i3.3964>
- Anugraheni, T. D., Izzah, L., & Hadi, M. S. (2023). Increasing the Students' Speaking Ability through Role-Playing with Slovin's Formula Sample Size. *Jurnal Studi Guru Dan Pembelajaran*, 6(3), 262–272. <https://doi.org/10.30605/jsdp.6.3.2023.2825>
- Arief, A., Wahab, I. H. A., & Sensuse, D. I. (2021). Model ITPOSMO untuk Evaluasi E-Government: Tinjauan Studi Kasus. *Jurnal Ilmiah FIFO*, 13(2), 106. <https://doi.org/10.22441/fifo.2021.v13i2.001>
- Aulia Rani, N., Samin, R., & Okparizan. (2023). Strategi Pengembangan e-Government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 11(2), 1–14. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v11i2.153>
- Bao, B., Ayomi, H. V., Bakri, H., & Ndibau, P. (2023). Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kota Jayapura. *Journal on Education*, 5(2), 4147–4157. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i2.1113>
- Bara, C. B., Dewi, A. C., & Hidayah, N. (2022). analisis absensi online berbasis android pada peningkatan kedisiplinan dan kinerja pegawai di balai pengembangan kompetensi PUPR wilayah 1 medan. *Jurnal Program Mahasiswa Kreatif*, 6(1), 202–213. <https://doi.org/https://doi.org/10.32832/jurma.v6i1.1214>
- Biro Kepegawaian Kementerian PUPR. (2024). *Pegawai PUPR*.
- Chigwedere, C. (2023). An Assessment of the Consistency Gap in Developing Countries: An Assessment of the Consistency Gap in Developing Countries: A Case of Zimbabwe's ICT Regulatory Framework A Case of Zimbabwe's ICT Regulatory Framework. *The 9th Annual ACIST Proceedings (2023)*, 0–16. <https://digitalcommons.kennesaw.edu/acist>
- Dapadeda, A., & Emanuel, A. W. R. (2024). SIDARLIN: Evaluasi Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik pada Disdukcapil Kabupaten Sumba Timur. *JST (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 12(3), 857–864. <https://doi.org/10.23887/jstundiksha.v12i3.73937>
- Gusman, D., & Kusuma, Y. Y. (2023). GAP Analysis of E-Government Implementation In Indonesia. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 6(1), 209–215. <https://doi.org/10.31004/jutin.v6i1.13483>
- Njuba, L., Gómez-Morantes, J. E., Herrera, A., & Camacho, S. (2024). Health information systems in extreme contexts: Using mobile phones to fight AIDS in Uganda. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 90(3), 1–16. <https://doi.org/10.1002/isd2.12314>
- R Pamungkas, A., E Nugroho, L., & Sulisty, S. (2020). Evaluasi Faktor Kegagalan Sistem Informasi Pada Kesiapan Penerapan E-Government: Studi Literatur. *JIKO*

- (*Jurnal Informatika Dan Komputer*), 3(3), 143–152.
<https://doi.org/10.33387/jiko.v3i3.2176>
- Rahman, N. T., & Purwanto, A. (2022). Evaluasi Kualitas Website Layanan E-Government Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 417–424.
<https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1783>
- Ramanda, K., Fakriza, M. H., & Palasara, N. D. (2019). Evaluasi Keberhasilan Aplikasi Qlue Menggunakan Model ITPOSMO. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 8(2), 98–104.
<https://doi.org/10.32736/sisfokom.v8i2.624>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- U. Dwi, A., & P. Setyo, P. (2024). Evaluasi kinerja pegawai bidang ketatalaksanaan kantor balai wilayah sungai sumatera iii kementerian pekerjaan umum dan perumahan rakyat provinsi riau. *Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)*, 1(4).
<https://doi.org/https://doi.org/10.70248/jogapa.v1i4.1451>