



E-ISSN: 3025-4698
P-ISSN: 3046-8582

Jurnal Pembangunan Kota Tangerang

Jurnal Pembangunan Kota Tangerang | Vol. 4 | No. 1 | Hal. 1 - 137 | Tahun 2026 | P-ISSN:3046-8582



Diterbitkan oleh:
Bappeda Kota Tangerang

PENGANTAR REDAKSI

Assalamu ‘alaikum wr. wb.

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Jurnal Pembangunan Kota Tangerang (JPKT) Volume 4 Nomor 1 Tahun 2026 dapat diterbitkan dengan baik. Kehadiran jurnal ini merupakan salah satu bentuk komitmen Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Tangerang dalam mendorong pengembangan ilmu pengetahuan, penyebaran hasil kajian, serta penguatan budaya perencanaan pembangunan yang berbasis data, penelitian, dan inovasi.

Penerbitan JPKT edisi ini menjadi semakin relevan seiring dengan arah pembangunan Kota Tangerang Tahun 2025–2029 yang mengusung visi “**Kota Tangerang yang Kolaboratif, Maju, Berkelanjutan, Sejahtera, dan Berakhlakul Karimah.**” Visi tersebut menjadi landasan dalam merumuskan kebijakan, program, dan kegiatan pembangunan daerah yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan secara sinergis, mendorong kemajuan dan daya saing kota, menjaga keberlanjutan lingkungan dan sumber daya, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta memperkuat nilai-nilai moral dan etika dalam kehidupan bermasyarakat dan pemerintahan.

Dalam konteks tersebut, JPKT diharapkan dapat menjadi ruang kolaborasi antara pemerintah, akademisi, peneliti, praktisi, dunia usaha, dan masyarakat untuk bertukar gagasan, menyampaikan hasil penelitian, serta memberikan rekomendasi kebijakan yang konstruktif bagi pembangunan Kota Tangerang. Berbagai artikel yang disajikan dalam jurnal ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata dalam menjawab tantangan pembangunan perkotaan yang semakin kompleks dan dinamis.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh penulis, mitra bestari, tim penyunting, serta semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses penerbitan jurnal ini. Semoga karya-karya yang dipublikasikan dapat menjadi referensi yang bermanfaat, memperkaya khazanah pengetahuan pembangunan daerah, serta menjadi inspirasi dalam mewujudkan pembangunan Kota Tangerang yang inklusif, inovatif, dan berkelanjutan.

Akhir kata, kami berharap Jurnal Pembangunan Kota Tangerang dapat terus berkembang sebagai media ilmiah yang berkualitas dan menjadi bagian penting dalam mendukung terwujudnya Kota Tangerang yang kolaboratif, maju, berkelanjutan, sejahtera, dan berakhlakul karimah.

Selamat membaca dan semoga bermanfaat.

Wassalamu ‘alaikum wr. wb.

KEPALA BAPPEDA KOTA TANGERANG



Dr. Hj. Yeti Rohaeti, AP., M.Si.

NIP. 19740807 199403 2 004



Jurnal Pembangunan Kota Tangerang

Daftar Isi (Table of Content) Vol 4. No.1

- 1 PENGARUH KOMPETENSI ASN, DUKUNGAN PIMPINAN, DAN SOP DIGITAL TERHADAP PELAYANAN DIGITAL BERBASIS TANGERANG LIVE 1 - 21
-- Toddy Aditya, Sukma Aditya Ramadhan --
- 2 EFEKTIVITAS BURSA KERJA VIRTUAL TANGERANG: PENDEKATAN UTAUT-IS SUCCESS MODEL 22 - 52
-- Syahdatul Maulida, Abdullah Haidar --
- 3 PENDIDIKAN KARAKTER BERBASIS KEARIFAN LOKAL MELALUI KEGIATAN ZIARAH EDUKATIF DI MAKAM RADEN ARIA YUDA NEGARA 53 - 67
-- Sutarman, Lina Sukanti, Neneng Lestari --
- 4 PEMENUHAN HAK AKSESIBILITAS BAGI PENYANDANG DISABILITAS DALAM PENGGUNAAN TRANSPORTASI MASSAL DI KOTA TANGERANG 68 - 82
-- Abdul Kadir, Siti Sadiyah Habibah --
- 5 TNG.COLLAB KOTA TANGERANG: PLATFORM KOLABORASI DIGITAL UNTUK SOLUSI SOSIAL EKONOMI BERKELANJUTAN 83 - 94
-- Rahmawati Apriliani, Lu'liyatul Mutmainah --
- 6 DESAIN KONSEPTUAL SMART STUNTING DETECTION: SISTEM BERBASIS MACHINE LEARNING UNTUK DETEKSI DINI STUNTING DI KOTA TANGERANG 95 - 105
-- Yo Ceng Giap --
- 7 CROWD ANALYTICS: DETEKSI VISUAL GOOGLE STREET VIEW SEBAGAI PROKSI AKTIVITAS EKONOMI PASAR TRADISIONAL 106 - 118
-- Sarah Sholikhatun Risma, Pardomuan Robinson Sihombing --
- 8 PERAN KETAHANAN KELUARGA SEBAGAI STRATEGI PENGENTASAN PENGANGGURAN DALAM TINJAUAN EKONOMI 119 - 126
-- Canggih Gumanky, Puti Lenggo Ginny --
- 9 OPTIMALISASI PENGELOLAAN SAMPAH DI KOTA TANGERANG MELALUI INFRASTRUKTUR TEKNOLOGI DAN INSENTIF DIGITAL BERBASIS EKONOMI SIRKULAR 127 - 137
-- Khikmawanto --

PENGARUH KOMPETENSI ASN, DUKUNGAN PIMPINAN, DAN SOP DIGITAL TERHADAP PELAYANAN DIGITAL BERBASIS TANGERANG LIVE

THE INFLUENCE OF ASN COMPETENCIES, LEADERSHIP SUPPORT, AND DIGITAL SOPs ON TANGERANG LIVE-BASED DIGITAL SERVICES

Toddy Aditya¹, Sukma Aditya Ramadhan²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Tangerang

Jl. Perintis Kemerdekaan I No.33, RT.007/RW.003, Babakan, Cikokol, Kec. Tangerang, Kota Tangerang, Banten 15118

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi ASN, dukungan pimpinan, dan SOP digital terhadap kualitas pelayanan digital berbasis aplikasi Tangerang LIVE di Pemerintah Kota Tangerang. Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya digitalisasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik di era teknologi informasi. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP digital memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kualitas pelayanan digital, diikuti oleh kompetensi ASN dan dukungan pimpinan, meskipun dukungan pimpinan memiliki pengaruh yang lebih kecil. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan digital, Pemerintah Kota Tangerang perlu memperkuat kompetensi ASN melalui pelatihan berkelanjutan, memastikan SOP digital selalu terbaru, dan mempertahankan dukungan pimpinan terhadap transformasi digital. Temuan ini memberikan wawasan praktis bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik.

Kata Kunci: Kompetensi ASN, Dukungan Pimpinan, SOP Digital, Kualitas Pelayanan Digital, Tangerang LIVE

Abstract

This study aims to analyze the influence of ASN competencies, leadership support, and digital SOPs on the quality of digital services based on the Tangerang LIVE application in the Tangerang City Government. The background of this research is the importance of digitalization in improving the efficiency of public services in the era of information technology. The method used is a quantitative approach with data analysis using Structural Equation Modeling (SEM) to test the relationships between variables. The results showed that digital SOPs had the most significant influence on the quality of digital services, followed by ASN competence and leadership support, although leadership support had a smaller influence. The conclusion of this study is that to improve the quality of digital services, the Tangerang City Government needs to strengthen the competence of civil servants through continuous training, ensure that digital SOPs are always updated, and maintain leadership support for digital transformation. These findings provide practical insights for local governments in optimizing the use of technology to improve public services.

Keywords: ASN Competence, Leadership Support, Digital SOPs, Digital Service Quality, Tangerang LIVE

Email:

¹toddy.aditya08@gmail.com,

²sukmaaditr@gmail.com

Cite This Article:

Aditya,T., Ramadhan, Sukma A (2026). Pengaruh Kompetensi ASN, Dukungan Pimpinan, dan SOP Digital Terhadap Pelayanan Digital Berbasis Tangerang Live. Jurnal Pembangunan Kota Tangerang, 4(1), 1–21.



Copyright (c) 2026 Jurnal Pembangunan Kota Tangerang. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan dinamika lingkungan global melaju sangat cepat dan tidak dapat dihindari. Kondisi ini menuntut setiap negara untuk beradaptasi agar tidak tertinggal, sekaligus mendorong terciptanya tata kelola yang lebih efisien dan efektif di berbagai belahan dunia. Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK/ICT) juga memicu perubahan pola serta cara pelaksanaan aktivitas di seluruh sektor industri, perdagangan, dan terutama pemerintahan. Transformasi TIK tersebut kini telah menyebar luas (Bannister & Connolly, 2014; Kadewandana & A.W. Kaligis, 2024; Saif Almuraqab, 2020). Perkembangan TIK (ICT) memberikan keuntungan signifikan dibandingkan sistem manual dan pendekatan tradisional. Karena itu, banyak negara bahkan hampir seluruhnya telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengoperasikan berbagai sistem di tingkat nasional, terutama dalam penyelenggaraan pemerintahan (Klymash et al., 2020; Koomson, 2024; Zulkifli, 2024). Indonesia termasuk negara yang memanfaatkan internet untuk penyampaian informasi dan penyediaan layanan publik. Jika dahulu banyak proses pemerintahan masih manual memakan waktu dan melalui tahapan yang Panjang kini pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah memangkas birokrasi, mempercepat alur kerja, dan memudahkan akses. Informasi pemerintah lebih cepat tersedia, proses lebih sederhana, dan pelayanan kepada masyarakat menjadi semakin responsive (Afrizal & Wallang, 2021; Sabani, 2020).

Di Kota Tangerang, Pemerintah membangun Tangerang LIVE sebagai super app layanan publik terintegrasi yang menghimpun berbagai fitur dan kanal pelayanan dalam satu genggaman. Aplikasi ini tersedia di Android dan iOS, dengan beragam menu seperti pelaporan, perizinan, hingga kanal informasi kota (Hidayat, 2017; Nusandari et al., 2022; Tholok et al., 2019). Kehadiran super app ini dimaksudkan untuk mempercepat akses, mengurangi tatap muka, meningkatkan transparansi proses, serta menghadirkan jejak audit digital yang akuntabel (Basit & Nurlukman, 2021; Sakina et al., 2024). Skala pemanfaatan Tangerang LIVE kian meluas. Hingga Juni 2024 tercatat 1.158.331 unduhan dengan 455.074 akun terverifikasi, sekaligus memperoleh pengakuan sebagai inovasi layanan publik yang direplikasi di 49 kota/kabupaten (Tangerangkota.go.id, 2024b). Pada Juli 2024, Pemerintah Kota merilis bahwa aplikasi memuat 12 layanan dan 34 menu, menunjukkan keluasan cakupan fungsional yang langsung bersentuhan dengan kebutuhan warga (Tangerangkota.go.id, 2024a). Di level tata kelola digital, Indeks SPBE Kota Tangerang 2024 tercatat 3,85 (predikat “Sangat Baik”), menempatkan kota ini di posisi unggul di Provinsi Banten; capaian tersebut juga terekam dalam LKjIP Diskominfo 2024 (Irwani Suhender et al., 2025; S. Rahayu et al., 2025; Ramadhan et al., 2020). Rangkaian indikator ini menandai kesiapan ekosistem untuk menilai kinerja pelayanan digital yang benar-benar terjadi di lapangan bukan sebatas persepsi serta membuka ruang untuk menguji faktor internal birokrasi yang mendorong performa layanan berbasis aplikasi (Husna, 2025; Tjiptabudi, 2020).

Pada super app pemerintahan, kualitas pengalaman warga ditentukan tidak hanya oleh antarmuka dan infrastruktur TI, tetapi juga oleh kapabilitas aparatur, komitmen pimpinan, dan keselarasan SOP dengan alur digital. Tanpa tiga fondasi ini, aplikasi mudah terseret ke praktik “paralel manual” permohonan masuk via aplikasi, tetapi proses penyelesaian tetap bergantung pada cara kerja luring, yang pada gilirannya menghambat pemenuhan SLA, meningkatkan rework, dan menurunkan kepercayaan warga.

Studi terdahulu mengenai TangerangLIVE banyak menyoroti factor-faktor yang mempengaruhi adopsi, penggunaan, dan kualitas pelayanan digital di sektor pemerintahan. Agustus et al., (2025); Hidayat, (2017); Isbandi et al., (2022), berfokus pada kualitas pelayanan public, kepuasan masyarakat, dan layanan aspirasi Masyarakat. Andini et al., (2023); Vandiro et al., (2025), mengkaji tentang implementasi strategi electronic government, dan tata kelola pemerintahan dalam penerapan aplikasi TangerangLive dalam membuka partisipasi public. Ependi et al., (2023), sentiment public pada platform mobile smart city. Handayani, (2025); Sinurat et al., (2023), inovasi public, dan smart governance policy. Sebagian besar studi terdahulu menekankan pada adopsi, pelayanan public, strategi, tata kelola dan kepuasan pengguna dalam e-government, namun kurang fokus pada kinerja operasional yang terukur, seperti kecepatan, akurasi, dan efisiensi pelayanan berbasis aplikasi. Penelitian ini mengisi gap tersebut dengan meneliti secara simultan bagaimana kompetensi ASN, dukungan pimpinan, dan SOP digital berpengaruh terhadap kualitas pelayanan digital, dengan pengukuran yang menggabungkan data log sistem dan persepsi pengguna. Penelitian ini juga menonjolkan keselarasan SOP dengan aplikasi (digital-process fit) sebagai faktor yang memengaruhi kinerja

pelayanan, yang jarang diuji dalam literatur yang ada. Selain itu, fokus pada super app pemerintahan kota seperti Tangerang LIVE memberikan kontribusi yang berbeda dalam konteks yang lebih luas di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi ASN, dukungan pimpinan, dan SOP digital terhadap kualitas pelayanan digital berbasis Tangerang LIVE. Dalam hal ini, rumusan masalah yang ingin dijawab adalah bagaimana masing-masing faktor tersebut kompetensi ASN, dukungan pimpinan, dan keselarasan SOP digital memengaruhi kecepatan, akurasi, dan kepuasan warga dalam menggunakan layanan yang tersedia melalui Tangerang LIVE. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menguji pengaruh simultan dari ketiga variabel terhadap kualitas pelayanan digital secara keseluruhan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang faktor-faktor yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik berbasis aplikasi digital di tingkat pemerintah daerah.

Penelitian ini sangat penting karena memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pelayanan digital di lingkungan pemerintahan, khususnya melalui aplikasi Tangerang LIVE yang telah diadopsi secara luas. Dalam konteks pemerintah daerah yang semakin mengandalkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik, penelitian ini dapat membantu pemda dalam merumuskan kebijakan yang lebih tepat mengenai penguatan kompetensi ASN, peningkatan dukungan pimpinan, dan perbaikan SOP digital. Temuan penelitian ini juga sangat relevan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik yang berbasis aplikasi, serta memberikan bukti empiris yang dapat digunakan sebagai dasar perbaikan operasional dan kebijakan di masa depan. Dengan meningkatnya adopsi teknologi dalam pemerintahan, penelitian ini juga memiliki kontribusi dalam mempercepat transformasi digital di berbagai daerah lain di Indonesia.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Digital Leadership

Digital Leadership adalah suatu pendekatan kepemimpinan yang berfokus pada penggunaan teknologi digital untuk memimpin organisasi atau tim dalam menghadapi tantangan yang ada di dunia yang semakin terhubung dan berbasis teknologi (Adie et al., 2024). Pemimpin digital tidak hanya mengandalkan keterampilan tradisional dalam mengelola sumber daya manusia dan organisasi, tetapi juga memanfaatkan teknologi dan inovasi digital untuk meningkatkan efisiensi, kolaborasi, serta kinerja organisasi (Kusanke et al., 2023; Nuryadin et al., 2023). Digital Leadership merujuk pada kemampuan seorang pemimpin untuk mengelola perubahan digital dalam organisasi serta mengadaptasi teknologi baru guna menciptakan nilai bagi organisasi (Staniulienė & Lavickaitė, 2022). Digital Leadership tidak hanya berfokus pada penguasaan teknologi, tetapi juga bagaimana seorang pemimpin mengarahkan dan membimbing timnya untuk memanfaatkan teknologi dalam mencapai tujuan organisasi dengan cara yang lebih inovatif dan efisien (Peng, 2021; Yuliza et al., 2024). Selain itu, Digital Leadership adalah bentuk kepemimpinan yang menggabungkan kemampuan untuk memahami dan mengadopsi teknologi digital dengan keterampilan pengelolaan dan strategi. Dalam konteks ini, seorang pemimpin digital harus mampu menghadapi perubahan dengan adaptabilitas tinggi, serta menginspirasi dan memotivasi orang lain untuk merangkul teknologi (Eberl & Drews, 2021; Petry, 2018; Sağbaş & Erdoğan, 2022).

Dalam Aldhi et al., (2025); Firmansyah et al., (2025); Juknevičienė et al., (2025), Terdapat beberapa aspek yang membentuk Digital Leadership, yang di antaranya meliputi:

1. Visi Digital

Pemimpin digital harus memiliki visi yang jelas tentang bagaimana teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja organisasi. Ini termasuk pemahaman tentang bagaimana digitalisasi dapat merubah proses bisnis dan memperkenalkan cara baru dalam menyampaikan nilai kepada pelanggan atau pemangku kepentingan.

2. Kemampuan Adaptasi Teknologi

Pemimpin digital harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang teknologi terkini, serta kemampuan untuk memanfaatkan teknologi tersebut untuk menciptakan solusi dan inovasi. Kemampuan untuk cepat beradaptasi dengan perubahan teknologi sangat penting, mengingat transformasi digital terjadi dengan sangat cepat.

3. Pengelolaan Perubahan (Change Management)

Digital leadership berhubungan erat dengan pengelolaan perubahan. Pemimpin digital harus mampu mengelola resistensi terhadap perubahan yang seringkali muncul

dalam proses adopsi teknologi baru. Hal ini mencakup cara-cara untuk memotivasi tim agar mau beradaptasi dengan perubahan dan memanfaatkan teknologi untuk tujuan organisasi.

4. Pengelolaan Kolaborasi dan Inovasi

Dalam dunia yang semakin terhubung, kolaborasi lintas disiplin dan inovasi menjadi kunci sukses. Pemimpin digital harus bisa memanfaatkan alat kolaborasi digital dan mendorong tim untuk bekerja bersama dalam menciptakan ide-ide baru. Pemimpin juga harus mampu memfasilitasi lingkungan yang mendukung inovasi berkelanjutan, di mana tim didorong untuk bereksperimen dengan teknologi baru dan mencari solusi kreatif untuk masalah yang ada.

5. Pemimpin sebagai Role Model Digital

Seorang pemimpin digital tidak hanya mengarahkan tim untuk menggunakan teknologi, tetapi juga menunjukkan sikap dan perilaku yang mengarah pada penggunaan teknologi secara efisien. Pemimpin digital menjadi contoh bagi timnya dalam hal mengadopsi teknologi dan sikap terbuka terhadap perubahan digital.

Untuk menjadi pemimpin digital yang efektif, beberapa kompetensi harus dimiliki oleh seorang pemimpin (Claassen et al., 2021; Jarbandhan, 2017; Khan et al., 2025), antara lain:

1. Kemampuan Teknologi

Pemimpin digital harus memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memahami teknologi digital yang relevan dengan industri dan organisasinya. Pengetahuan ini membantu mereka untuk membuat keputusan yang lebih tepat mengenai teknologi yang harus diterapkan.

2. Keterampilan Kepemimpinan

Pemimpin digital harus dapat menginspirasi dan memotivasi timnya untuk mengikuti visi digital yang telah ditetapkan. Ini membutuhkan keterampilan komunikasi yang kuat, serta kemampuan untuk mendengarkan dan memberi arahan secara jelas.

3. Keterampilan Manajerial dan Strategis

Pemimpin digital harus bisa merencanakan dan mengelola strategi digital yang dapat memberikan dampak positif bagi organisasi, termasuk dalam hal mengelola sumber daya, anggaran, dan pengukuran hasil dari implementasi teknologi.

4. Keterampilan Adaptasi dan Inovasi

Pemimpin digital harus bisa beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan dan mampu mendorong inovasi dalam organisasi. Ini berarti mereka harus memiliki mindset yang terbuka terhadap ide-ide baru dan siap untuk bereksperimen dengan teknologi.

Pemimpin digital berperan penting dalam mengarahkan organisasi melalui transformasi digital. Mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwa organisasi tidak hanya mengadopsi teknologi baru, tetapi juga mengintegrasikan teknologi tersebut dalam strategi bisnis, budaya organisasi, dan operasional sehari-hari (Braf & Melin, 2020; Fannur et al., 2023). Pemimpin digital juga memainkan peran kunci dalam membangun budaya digital yang terbuka, adaptif, dan inovatif di dalam organisasi. Dengan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, serta mendukung kolaborasi dan komunikasi yang lebih baik, pemimpin digital dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Mereka juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa teknologi yang digunakan memberikan dampak positif terhadap pengalaman pelanggan, mempercepat inovasi produk dan layanan, dan memperbaiki proses internal organisasi (Anwar & Saraih, 2024; Karakose et al., 2022; Kochei & Awuor, 2024; Tulungen et al., 2022).

Digital Governance

Digital Governance merujuk pada penerapan prinsip-prinsip tata kelola dalam era digital, di mana teknologi informasi menjadi pilar utama dalam meningkatkan kualitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan public (Castro & Lopes, 2022; Erkut, 2020). Konsep ini tidak hanya menekankan pentingnya adopsi teknologi dalam menyederhanakan proses administratif, tetapi juga memastikan bahwa teknologi digunakan untuk memperkuat akuntabilitas, mempercepat pengambilan keputusan, serta mendorong partisipasi aktif Masyarakat (Kosasih & Aditya, 2024; Schinagl et al., 2023). Di dunia yang semakin terhubung, digital governance menjadi elemen penting dalam mewujudkan pemerintahan yang terbuka, responsif, dan berbasis data. Dengan adanya sistem digital yang efisien, pelayanan publik dapat dilakukan dengan lebih cepat, tepat, dan terukur, sekaligus memberikan akses yang lebih luas

bagi masyarakat untuk terlibat dalam pengambilan keputusan yang berdampak langsung pada kehidupan mereka (Birch et al., 2021; Janssen et al., 2020; Margetts, 2022).

Penerapan digital governance membuka jalan bagi pemerintah atau organisasi untuk memanfaatkan teknologi dalam proses pengambilan keputusan berbasis data, yang pada gilirannya memungkinkan terciptanya layanan yang lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan public (Galdino & Santos, 2022). Dalam konteks pemerintahan, ini berarti bahwa setiap kebijakan, program, dan layanan yang dihasilkan harus didorong oleh data yang dapat diakses, dipertanggungjawabkan, dan transparan (Malik et al., 2023; Wilson & Mergel, 2022). Penggunaan sistem informasi yang terintegrasi memungkinkan pengawasan dan evaluasi yang lebih baik terhadap kebijakan, sambil memastikan adanya feedback loops yang memfasilitasi partisipasi masyarakat. Partisipasi ini tidak hanya terbatas pada pengajuan aduan, tetapi juga pada konsultasi publik dan pengambilan keputusan yang lebih inklusif melalui platform digital yang terhubung (Dammann et al., 2022; Huang et al., 2024; S. Rahayu et al., 2025). Namun, seiring dengan peningkatan penggunaan teknologi digital, keamanan dan privasi data menjadi aspek yang tidak bisa diabaikan dalam digital governance. Di dunia yang serba terkoneksi ini, setiap data yang dikelola, baik yang bersifat pribadi maupun sensitif, harus dilindungi dengan ketat agar tidak jatuh ke tangan yang salah (Erkut, 2020; Hanisch et al., 2023; Manoharan et al., 2023). Kebijakan yang jelas dan tegas mengenai akses data, perlindungan informasi pribadi, dan keamanan siber adalah langkah penting untuk menjaga kepercayaan publik terhadap sistem yang ada (Melati, 2025; Preecha, 2025; Zukis, 2016). Transparansi dalam pengelolaan data juga penting agar masyarakat merasa aman dan yakin bahwa teknologi digunakan dengan cara yang bertanggung jawab (Li et al., 2024; Matheus et al., 2023; Shabnam Sharmin & Rakibul Hasan Chowdhury, 2025; Shenkoya, 2022).

Dalam studi Charalabidis & Lachana, (2020a), (2020b); Engvall & Flak, (2022); Idzi & Gomes, (2022), terdapat beberapa komponen penting dalam Digital Governance, diantaranya:

1. Struktur Organisasi Digital

Pengelolaan digital governance membutuhkan struktur organisasi yang jelas, yang mencakup pembagian peran dan tanggung jawab dalam hal pengelolaan teknologi, kebijakan, dan proses digital. Hal ini termasuk pemimpin digital, tim teknologi informasi, serta unit-unit yang terlibat dalam layanan publik berbasis digital.

2. Proses dan Standar

Standar operasional prosedur (SOP) yang terintegrasi dengan sistem digital sangat penting untuk memastikan bahwa semua proses dalam pemerintahan berjalan secara konsisten dan efektif. SOP digital mencakup langkah-langkah yang harus diikuti dalam melaksanakan pelayanan atau kebijakan berbasis teknologi.

3. Pengukuran dan Evaluasi Kinerja

Sistem pengukuran kinerja berbasis teknologi memungkinkan pemerintah atau organisasi untuk memantau dan mengevaluasi efektivitas layanan digital secara real-time. Ini termasuk pengukuran kualitas layanan, efisiensi waktu, kepuasan pengguna, dan kepatuhan terhadap regulasi.

Theoretical Framework

Kompetensi ASN

Kompetensi ASN mengacu pada kemampuan teknis dan pengetahuan yang dimiliki oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk mengelola dan menggunakan teknologi digital dalam pelaksanaan tugas sehari-hari (Sulistiyanto, 2019; Yusniar, 2023). Diukur berdasarkan, Kemampuan Pengoperasian Teknologi, Pengetahuan Proses dan Regulasi, Kemampuan Komunikasi Digital, Pemecahan Masalah, dan Adaptabilitas terhadap Teknologi Baru.

Dukungan Pimpinan

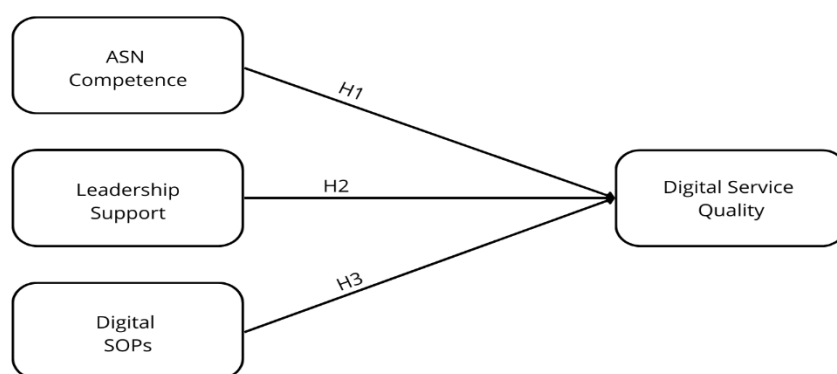
Dukungan Pimpinan merujuk pada peran pimpinan dalam memfasilitasi dan mendukung implementasi teknologi dalam organisasi (Fannur et al., 2023; Kusanke et al., 2023). Diukur melalui, Komitmen Pimpinan terhadap Transformasi Digital, Penyediaan Sumber Daya, Pelatihan dan Pengembangan ASN, Kebijakan yang Mendukung Digitalisasi, dan Fasilitasi Kolaborasi Antar-Lintas Lembaga.

SOP Digital

SOP Digital mengacu pada prosedur operasional standar yang telah disesuaikan dengan kebutuhan teknologi dan digitalisasi dalam organisasi (Rahayu et al., 2023). Diukur berdasarkan Kejelasan Prosedur dalam Sistem Digital, Integrasi SOP dengan Alur Aplikasi, Kepatuhan terhadap SOP, Pemutakhiran dan Relevansi SOP Digital, Keamanan dan Privasi Data dalam SOP.

Kualitas Pelayanan Digital

Pelayanan Digital merujuk pada kualitas dan efisiensi layanan yang diberikan melalui platform digital (Rodriguez Müller et al., 2021; Vatolkina et al., 2020). Diukur melalui Kecepatan Pelayanan, Akurasi Pelayanan, Kepuasan Pengguna, Transparansi Pelayanan, Tingkat Pengaduan dan Penyelesaian, Inovasi Layanan.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Sumber: (Fannur et al., 2023; Kusanke et al., 2023; Rahayu et al., 2023; Rodriguez Müller et al., 2021; Sulistiyanto, 2019; Vatolkina et al., 2020; Yusniar, 2023)

H1: Kompetensi ASN berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan digital

H2: Dukungan pimpinan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan digital

H3: SOP digital berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan digital

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Desain Penelitian

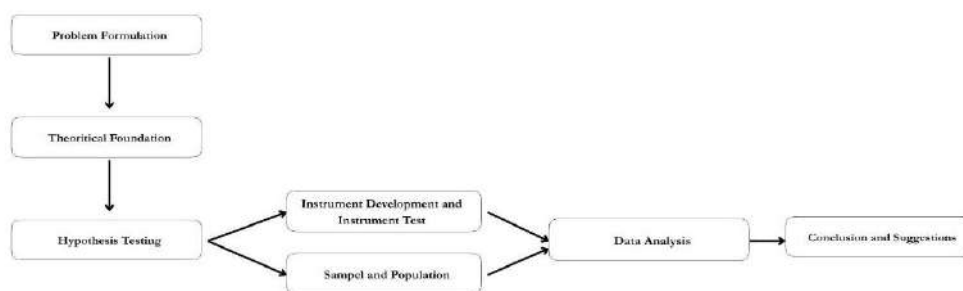
Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang diterapkan menggunakan SmartPLS. Penelitian ini memilih *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) untuk beberapa alasan utama. PLS-SEM dipilih karena metode ini sangat cocok untuk model eksploratori maupun prediktif, yang memungkinkan analisis hubungan antara variabel laten yang kompleks dan memprediksi pengaruhnya. PLS-SEM juga lebih fleksibel dalam menangani kompleksitas model yang melibatkan banyak variabel laten dan indikator. Metode ini juga sangat sesuai untuk ukuran sampel yang lebih kecil, dan meskipun penelitian ini melibatkan 316 responden, PLS-SEM tetap efektif dalam memberikan estimasi yang kuat. Selain itu, PLS-SEM tidak mengharuskan data mengikuti distribusi normal, sehingga sangat cocok untuk penelitian ini karena data yang dikumpulkan dalam survei tidak terdistribusi normal.

Berdasarkan *rumus inverse square root dan gamma-exponential* untuk menentukan ukuran sampel minimum, penelitian ini memastikan bahwa ukuran sampel yang digunakan cukup untuk mencapai kekuatan statistik yang diperlukan untuk mendeteksi hubungan antar variabel secara signifikan. Metode SEM diterapkan untuk menilai hubungan antara variabel-variabel yang telah ditentukan, yaitu:

1. Kompetensi ASN
2. Dukungan Pimpinan
3. SOP Digital
4. Pelayanan Digital

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana kompetensi ASN, dukungan pimpinan, dan SOP digital berpengaruh terhadap kualitas pelayanan digital dalam konteks aplikasi Tangerang LIVE di Pemerintah Kota Tangerang.

Proses penelitian ini disusun dalam beberapa tahap yang dapat dilihat pada Gambar 2. Tahapan penelitian dimulai dengan perumusan masalah, diikuti dengan landasan teori, dan pengujian hipotesis. Selanjutnya, tahap berikutnya melibatkan pengembangan dan pengujian instrumen, diikuti dengan tahap populasi dan sampel, serta analisis data. Penelitian ini diakhiri dengan kesimpulan dan saran.



Gambar 2. Tahapan Penelitian
Sumber: (Cresswell, 2018)

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan berbasis digital melalui Tangerang LIVE di Pemerintah Kota Tangerang. Berdasarkan data yang tersedia, jumlah ASN yang terlibat dalam penggunaan Tangerang LIVE sebanyak 1.500 orang.

Untuk menentukan jumlah sampel yang representatif, digunakan rumus Slovin dengan margin error 5%. Rumus Slovin digunakan untuk menghitung ukuran sampel dalam penelitian dengan populasi yang besar dan tidak terbatas. Dengan menggunakan rumus Slovin untuk populasi sebesar 1.500 dan margin error 5%, ukuran sampel yang didapat adalah 316 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner online yang dibagikan kepada ASN yang terlibat dalam pelayanan Tangerang LIVE. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur kompetensi ASN, dukungan pimpinan, SOP digital, dan kualitas pelayanan digital. Skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju, 5 = Sangat Setuju) digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap pernyataan dalam kuesioner.

Prosedur Analisis Data

Dalam penelitian ini, kami menganalisis data menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) dengan pendekatan Partial Least Squares (PLS), dengan memanfaatkan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Model SEM-PLS dipilih karena kemampuannya untuk menguji hubungan kompleks antara variabel laten, yang dalam hal ini meliputi Infrastruktur Digital, Keamanan Siber, dan Layanan Publik Digital.

Langkah-langkah Analisis

1. Pengujian Validitas dan Keandalan

Sebelum melanjutkan dengan analisis lebih lanjut, langkah pertama adalah menguji validitas dan keandalan model pengukuran. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap indikator yang digunakan untuk mengukur variabel dalam model memiliki kualitas yang baik.

1. Validitas Konvergen: Menggunakan Varians Rata-Rata yang Diekstraksi (AVE), yang harus lebih besar dari 0,5 untuk menunjukkan bahwa indikator mengukur variabel yang bersangkutan.
2. Keandalan: Diukur menggunakan Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha. Nilai CR dan Alpha Cronbach lebih besar dari 0,7 menunjukkan keandalan yang baik dari konstruksi yang diukur.

2. Pengujian R-Square (R^2)

Setelah validitas dan keandalan dikonfirmasi, langkah selanjutnya adalah menghitung nilai R-kuadrat untuk menentukan proporsi varians dalam variabel dependen yang dapat

dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Chin (1998), menyatakan bahwa nilai R^2 yang lebih tinggi menunjukkan bahwa model dapat menjelaskan varians data dengan lebih baik. Interpretasi nilai R^2 :

1. R^2 rendah: 0,19
 2. R^2 sedang: 0,33
 3. Tinggi R^2 : 0,67
3. Tes hipotesis

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini, kami melakukan uji hipotesis menggunakan teknik bootstrapping yang tersedia di SmartPLS. Bootstrapping digunakan untuk mendapatkan statistik-t dan nilai-p yang memungkinkan kita menguji signifikansi hubungan antar variabel dalam model. Jika statistik-t lebih besar dari 1,96 dan nilai-p kurang dari 0,05, maka hubungan antar variabel dianggap signifikan. Uji hipotesis dilakukan untuk menguji pengaruh Infrastruktur Digital dan Keamanan Siber terhadap Layanan Publik Digital, serta untuk memastikan apakah hubungan tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN (BOLD, ARIAL 11)

4.1. Hasil

Respondent's demographic profile

Tabel 1 menampilkan profil demografi responden, yaitu ASN yang terlibat dalam pengelolaan aplikasi Tangerang LIVE dalam pelayanan digital. Sebagian besar ASN yang terlibat dalam pengelolaan Tangerang LIVE adalah laki-laki (57%), diikuti oleh perempuan (43%). Mayoritas pengelola Tangerang LIVE berusia 31-40 tahun (38.6%), yang menunjukkan bahwa mereka berada dalam usia produktif dan berpengalaman. Sebagian besar ASN yang terlibat memiliki pendidikan S1 (58.5%), diikuti oleh D3 (28.5%) dan S2 (13.0%). Dalam hal pengalaman dalam melakukan pelayanan digital, sebagian besar pengelola telah melakukan pelayanan digital sejak 2019 (47.5%), diikuti oleh pengalaman dari tahun 2016-2018 (28.5%) dan lebih dari 6 tahun (24.0%).

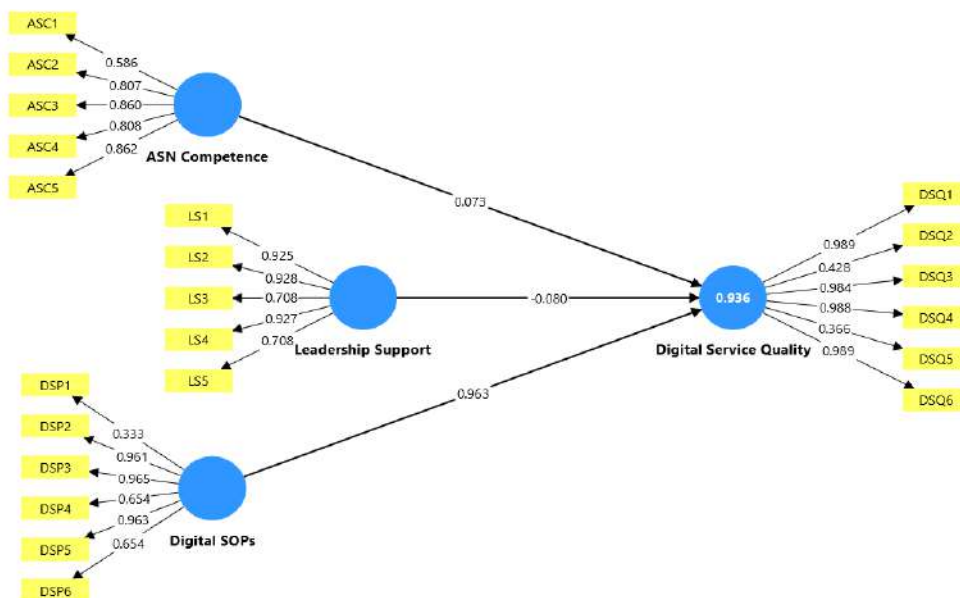
Tabel 1. Demografi Responden

Variabel	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	180	57.0%
	Perempuan	136	43.0%
Usia	20 - 30 tahun	62	19.6%
	31 - 40 tahun	122	38.6%
	41 - 50 tahun	92	29.1%
	51 tahun ke atas	40	12.7%
	D3	90	28.5%
Pendidikan	S1	185	58.5%
	S2 dan lebih	41	13.0%
Lama Pengalaman dalam Melakukan Pelayanan Digital	1-3 tahun	150	47.5%
	4-6 tahun	90	28.5%
	lebih dari 6 tahun	76	24.0%

(Data olahan Peneliti, 2025)

Hasil penelitian ini mencakup analisis hubungan antar faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan digital berbasis aplikasi Tangerang LIVE, seperti kompetensi ASN, dukungan pimpinan, dan SOP digital. Khususnya, SOP digital terbukti memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap kualitas pelayanan, sementara kompetensi ASN dan dukungan pimpinan juga memberikan kontribusi meskipun lebih kecil. Pada bagian pembahasan, akan dibahas lebih lanjut mengenai bagaimana ketiga faktor ini saling berinteraksi dan mempengaruhi kinerja pelayanan digital, serta bagaimana temuan ini relevan dengan teori-teori yang ada tentang transformasi digital dalam pemerintahan. Pembahasan ini juga akan mengungkap implikasi dari hasil penelitian terhadap perbaikan sistem pelayanan publik berbasis aplikasi di Kota

Tangerang. Sebagai bagian dari analisis hasil, berikut ini disajikan model struktural yang menguji hubungan antar variabel dalam penelitian ini. Grafik ini menunjukkan pengaruh kompetensi ASN, dukungan pimpinan, dan SOP digital terhadap kualitas pelayanan digital berbasis aplikasi Tangerang LIVE. Hasil analisis menunjukkan bahwa Digital SOPs memiliki pengaruh paling kuat terhadap kualitas layanan digital, sementara kompetensi ASN dan dukungan pimpinan memiliki pengaruh yang lebih kecil namun tetap signifikan.



Gambar 3. Path coefficient graph
(Data olahan Peneliti, 2025)

Gambar 3. menggambarkan sebuah model struktural yang menguji hubungan antar beberapa variabel untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi Digital Service Quality (DSQ). Model ini menunjukkan tiga faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan digital: ASN Competence, Leadership Support, dan Digital SOPs. Dari model ini, terlihat bahwa Digital SOPs memiliki pengaruh paling kuat terhadap kualitas layanan digital, dengan koefisien jalur sebesar 0.963, yang menunjukkan hubungan yang sangat positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur operasional standar digital merupakan faktor utama yang menentukan kualitas layanan digital.

Sementara itu, ASN Competence (Kompetensi ASN) memiliki koefisien jalur sebesar 0.073, yang sangat kecil, menandakan bahwa pengaruhnya terhadap kualitas layanan digital relatif lemah. Meskipun demikian, kompetensi ASN tetap menjadi faktor penting, namun pengaruhnya lebih terbatas dibandingkan dengan Digital SOPs. Di sisi lain, Leadership Support (Dukungan Kepemimpinan) menunjukkan pengaruh negatif kecil dengan koefisien jalur -0.080. Hal ini mungkin menunjukkan bahwa meskipun dukungan kepemimpinan dapat berperan dalam mendukung kualitas layanan digital, faktor lain, seperti implementasi prosedur operasional standar digital, lebih dominan dalam meningkatkan kualitas layanan.

Descriptive Statistics (n = Number of Respondents)

Tabel 2. Descriptive Statistics

	n	Minimum	Median	Maximum	Mean	Standard Deviation
ASN Competence	316	1,000	4,000	5,000	3,684	0.830
Leadership Support	316	2,000	4,000	5,000	3,897	0,789

Digital SOPs	316	1,000	4,000	5,000	3,618	0,800
Digital Quality Service	316	1,000	4,000	5,000	3,654	0,762

(Data olahan Peneliti, 2025)

Tabel 2 menunjukkan bahwa *Leadership Support* memperoleh penilaian tertinggi di antara keempat indikator, dengan rata-rata Mean sebesar 3.897, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai dukungan kepemimpinan berada pada level yang cukup baik. Diikuti oleh ASN Competence dengan Mean sebesar 3.684, yang menunjukkan bahwa persepsi terhadap kompetensi ASN juga cukup positif. Sementara itu, *Digital Quality Service* dan *Digital SOPs* memperoleh nilai Mean yang sedikit lebih rendah, yaitu masing-masing 3.654 dan 3.618, menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan digital dan SOP digital sedikit lebih rendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Meskipun rata-rata nilai untuk setiap indikator cukup baik, terdapat variasi yang signifikan dalam penilaian responden, terutama pada Digital SOPs dan Digital Quality Service, yang mencerminkan ketidakseragaman persepsi di kalangan responden. Namun, Standard Deviation yang relatif kecil pada setiap indikator, dengan nilai berkisar antara 0.747 hingga 0.877, menunjukkan bahwa meskipun ada variasi, sebagian besar responden memberikan penilaian yang cukup konsisten. Meskipun ada perbedaan penilaian, hasilnya mencerminkan persepsi yang cukup positif terhadap indikator-indikator tersebut, dengan variasi yang lebih besar terjadi pada aspek digital dan pelayanan.

Results of reliability and validity measurements

Tabel. 3 Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (rho_A)	Composite Reliability (rho_C)	Average Variance Extracted (AVE)	
ASN Competence	0.850	0.882	0.892	0.626	Valid
Leadership Support	0.897	0.911	0.925	0.719	Valid
Digital SOPs	0.870	0.973	0.901	0.625	Valid
Digital Service Quality	0.890	0.911	0.925	0.716	Valid

(Data olahan Peneliti, 2025)

Tabel 3. menunjukkan hasil analisis reliabilitas dari beberapa konstruk yang digunakan untuk mengukur faktor-faktor yang memengaruhi Digital Service Quality. Semua konstruk yang diuji yakni ASN Competence, Leadership Support, Digital SOPs, dan Digital Service Quality, menunjukkan hasil yang sangat baik dalam hal reliabilitas dan validitas. Nilai Cronbach's Alpha untuk setiap konstruk lebih dari 0.7, yang menunjukkan konsistensi internal yang baik. Leadership Support memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.897, menunjukkan reliabilitas yang sangat kuat. Begitu pula dengan Composite Reliability (rho_A dan rho_C), yang semuanya berada di atas nilai 0.9 untuk sebagian besar konstruk, menandakan bahwa indikator-indikator dalam setiap konstruk saling konsisten dan dapat diandalkan. Digital SOPs menunjukkan nilai rho_A yang sangat tinggi, yaitu 0.973, yang mencerminkan konsistensi yang luar biasa dalam konstruk tersebut.

Selain itu, nilai Average Variance Extracted (AVE) yang lebih dari 0.5 untuk setiap konstruk, termasuk ASN Competence (0.626), Leadership Support (0.719), Digital SOPs (0.625), dan Digital Service Quality (0.716), menunjukkan bahwa konstruk-konstruk ini dapat menjelaskan lebih dari setengah varians indikator-indikatornya, yang mengindikasikan validitas yang baik. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa model yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan digital, beserta faktor-faktor pendukungnya, memiliki validitas dan reliabilitas yang sangat baik, yang memungkinkan penggunaan konstruk-konstruk ini dalam

analisis lebih lanjut. Hair et al. (2019), menyatakan bahwa keandalan dan validitas dikatakan valid jika nilai Alpha Cronbach, Composite Reliability, dan AVE berada di atas ambang batas yang diterima, yaitu lebih dari 0,7 untuk Alpha Cronbach dan Composite Reliability, dan lebih dari 0,5 untuk AVE.

R-square

Tabel 4. R-Square

	R-square	
Digital Service Quality	0.936	Tall

(Data olahan Peneliti, 2025)

Tabel 4. menunjukkan hasil analisis reliabilitas dari beberapa konstruk yang digunakan untuk mengukur faktor-faktor yang memengaruhi Digital Service Quality. Semua konstruk yang diuji yakni ASN Competence, Leadership Support, Digital SOPs, dan Digital Service Quality, menunjukkan hasil yang sangat baik dalam hal reliabilitas dan validitas. Nilai Cronbach's Alpha untuk setiap konstruk lebih dari 0.7, yang menunjukkan konsistensi internal yang baik. Leadership Support memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.897, menunjukkan reliabilitas yang sangat kuat. Begitu pula dengan Composite Reliability (ρ_A dan ρ_C), yang semuanya berada di atas nilai 0.9 untuk sebagian besar konstruk, menandakan bahwa indikator-indikator dalam setiap konstruk saling konsisten dan dapat diandalkan. Digital SOPs menunjukkan nilai ρ_A yang sangat tinggi, yaitu 0.973, yang mencerminkan konsistensi yang luar biasa dalam konstruk tersebut.

Selain itu, nilai Average Variance Extracted (AVE) yang lebih dari 0.5 untuk setiap konstruk, termasuk ASN Competence (0.626), Leadership Support (0.719), Digital SOPs (0.625), dan Digital Service Quality (0.716), menunjukkan bahwa konstruk-konstruk ini dapat menjelaskan lebih dari setengah varians indikator-indikatornya, yang mengindikasikan validitas yang baik. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa model yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan digital, beserta faktor-faktor pendukungnya, memiliki validitas dan reliabilitas yang sangat baik, yang memungkinkan penggunaan konstruk-konstruk ini dalam analisis lebih lanjut. Hair et al. (2019), menyatakan bahwa keandalan dan validitas dikatakan valid jika nilai Alpha Cronbach, Composite Reliability, dan AVE berada di atas ambang batas yang diterima, yaitu lebih dari 0,7 untuk Alpha Cronbach dan Composite Reliability, dan lebih dari 0,5 untuk AVE.

Hypothesis Test

Tabel. 5 Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	Average Sample (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ($ O/STDEV $)	P Value	
ASN Competence -> Digital Service Quality	0.073	0.073	0.025	2.937	0.003	Accepted
Leadership Support -> Digital Service Quality	0.963	0.964	0.014	68.719	0.000	Accepted
Digital SOPs -> Digital Service Quality	0.080	0.080	0.020	4.709	0.000	Accepted

(Data olahan Peneliti, 2025)

Tabel 5 menunjukkan hasil Uji Hipotesis, yang menguji tiga hubungan utama, yaitu ASN Competence, Leadership Support, dan Digital SOPs terhadap Digital Service Quality:

1. hubungan antara ASN Competence dan Digital Service Quality menunjukkan T Statistics sebesar 2.937, yang lebih besar dari nilai kritis 1.96, serta P Value 0.003, yang lebih

kecil dari 0.05. Ini mengindikasikan bahwa hubungan tersebut signifikan secara statistik, sehingga hipotesis diterima, yang berarti ASN Competence berpengaruh signifikan terhadap Digital Service Quality.

2. hubungan antara Leadership Support dan Digital Service Quality menunjukkan T Statistics yang sangat tinggi, yaitu 68.719, dan P Value yang sangat rendah, yakni 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Leadership Support terhadap Digital Service Quality sangat signifikan, sehingga hipotesis diterima dengan sangat kuat.
3. Digital SOPs dan Digital Service Quality juga menunjukkan T Statistics sebesar 4.709, yang lebih besar dari 1.96, serta P Value 0.000, yang lebih kecil dari 0.05, menandakan bahwa pengaruh Digital SOPs terhadap Digital Service Quality juga sangat signifikan.

Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, ketiga hubungan antara ASN Competence, Leadership Support, dan Digital SOPs dengan Digital Service Quality terbukti signifikan secara statistik. Semua P Value lebih kecil dari 0.05 dan T Statistics lebih besar dari 1.96, yang menunjukkan bahwa hubungan antar variabel ini tidak terjadi secara kebetulan dan dapat diandalkan untuk menginterpretasi pengaruhnya terhadap Digital Service Quality.

4.2. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi ASN, dukungan pimpinan, dan SOP digital terhadap kualitas pelayanan digital berbasis aplikasi Tangerang LIVE di Pemerintah Kota Tangerang. Berdasarkan hasil penelitian, ketiga faktor tersebut kompetensi ASN, dukungan pimpinan, dan SOP digital berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Dari ketiga faktor ini, SOP digital menunjukkan pengaruh yang paling signifikan, diikuti oleh kompetensi ASN dan dukungan pimpinan.

SOP digital terbukti memiliki pengaruh terbesar terhadap kualitas pelayanan digital di Pemerintah Kota Tangerang. Dengan koefisien jalur sebesar 0.963, hal ini menunjukkan bahwa SOP yang jelas dan terstandarisasi dalam alur digital sangat berperan dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pelayanan publik. Purwatingingsih et al., (2021) dan Rahayu et al., (2023), menunjukkan bahwa SOP yang baik sangat mendukung pengelolaan alur kerja yang terintegrasi dengan sistem teknologi. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, SOP yang jelas dan mudah dipahami oleh ASN menjadi kunci untuk meminimalkan kesalahan dan meningkatkan kualitas layanan. Namun, tantangan terbesar dalam implementasi SOP digital terletak pada keselarasan antara SOP dan alur kerja digital yang ada Popa et al., (2024) menunjukkan bahwa meskipun SOP yang terintegrasi dengan teknologi dapat memperbaiki kualitas pelayanan, ketidaksesuaian antara SOP dan teknologi terkadang menjadi hambatan dalam mengoptimalkan efisiensi pelayanan digital.

Kompetensi ASN dalam mengoperasikan dan memanfaatkan teknologi digital merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital. Meskipun pengaruh kompetensi ASN terhadap kualitas pelayanan digital lebih kecil dibandingkan dengan SOP digital, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi ASN tetap memainkan peran yang signifikan. Koefisien jalur sebesar 0.073 menunjukkan bahwa keterampilan teknis ASN dalam mengoperasikan aplikasi digital berkontribusi pada keberhasilan implementasi pelayanan digital yang efektif. Muchlis et al., (2020) dan Emilia & Soemaryani, (2025) menunjukkan bahwa kompetensi ASN dalam menggunakan teknologi berperan penting dalam meningkatkan responsivitas dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian tersebut sejalan dengan hasil temuan oleh Ashdaq & Mandasari, (2022), yang menemukan bahwa kompetensi ASN dalam mengelola layanan digital dapat mempercepat alur pelayanan dan mengurangi kesalahan dalam pengolahan data. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan kompetensi ASN secara berkelanjutan sangat diperlukan untuk memastikan bahwa mereka dapat memanfaatkan teknologi digital secara optimal. kompetensi ASN juga dapat terhambat oleh kurangnya pelatihan yang memadai atau sumber daya yang terbatas untuk mengakses pendidikan teknologi. Sarjito & Djati, (2025) menunjukkan bahwa penguatan kompetensi ASN melalui pelatihan intensif dan program pengembangan karir dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam mengoperasikan teknologi dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Dukungan pimpinan memainkan peran penting dalam memastikan bahwa transformasi digital di lingkungan pemerintah dapat berjalan dengan lancar. Meskipun pengaruh dukungan pimpinan terhadap kualitas pelayanan digital lebih kecil dibandingkan dengan SOP digital dan kompetensi ASN, temuan ini tetap menunjukkan bahwa dukungan pimpinan berperan dalam

menciptakan kebijakan yang mendukung digitalisasi. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan pimpinan memiliki koefisien jalur negatif kecil (-0.080), yang mengindikasikan bahwa meskipun pengaruhnya terbatas, pimpinan yang mendukung transformasi digital dapat menciptakan kebijakan dan atmosfer yang mendorong adopsi teknologi. Kosasi et al., (2022), Schuster et al., (2023), dan Alruwaili & Ali, (2025) juga menekankan bahwa meskipun dukungan pimpinan diperlukan, pengaruhnya terhadap kinerja sering bergantung pada faktor lain seperti kualitas SOP dan kompetensi ASN. Dalam hal ini, pimpinan yang memiliki pemahaman yang kuat tentang pentingnya digitalisasi akan lebih mampu mengimplementasikan kebijakan yang mendukung transformasi digital di tingkat operasional. Sebagai contoh, jika pimpinan mendukung pelatihan ASN dan menyediakan anggaran untuk pengembangan sistem digital, hal ini akan membantu ASN dalam memberikan pelayanan yang lebih efisien dan responsif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga factor kompetensi ASN, dukungan pimpinan, dan SOP digital tidak berfungsi secara terpisah, melainkan saling berinteraksi dalam menentukan kualitas pelayanan digital. Indama & Abdurahim-Salain, (2023) dan Rahayu et al., (2023), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital tidak hanya dipengaruhi oleh kebijakan dan prosedur yang ada, tetapi juga oleh kemampuan individu dalam menjalankan tugas yang berkaitan dengan teknologi. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi pelayanan digital bergantung pada sinergi antara ketiga faktor tersebut. Dukungan pimpinan yang kuat dapat memastikan bahwa kebijakan digital diterapkan dengan baik, sementara SOP yang jelas memberikan pedoman bagi ASN dalam menjalankan tugas mereka. Namun, tanpa kompetensi yang memadai, meskipun ada SOP yang baik dan dukungan pimpinan yang kuat, kualitas pelayanan digital tetap akan terbatas. Popa et al., (2024), menekankan bahwa kompetensi individu dalam menggunakan teknologi sangat penting, terutama dalam memastikan bahwa SOP digital dapat diimplementasikan dengan efektif.

Implikasi Temuan untuk Pengembangan Pelayanan Digital di Pemerintahan

Temuan penelitian ini memberikan beberapa implikasi penting bagi pengembangan pelayanan digital di sektor publik. Pertama, penting untuk memastikan bahwa SOP digital yang diterapkan dalam pelayanan publik tidak hanya terstruktur dengan baik, tetapi juga dapat diadaptasi dengan cepat terhadap perubahan teknologi. Kedua, untuk meningkatkan kualitas pelayanan digital, penguatan kompetensi ASN melalui pelatihan dan pengembangan berkelanjutan sangat diperlukan. Ketiga, meskipun dukungan pimpinan tidak selalu memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan digital, keberadaan pimpinan yang mendukung digitalisasi dan memiliki kebijakan yang jelas akan memastikan bahwa transformasi digital dapat berjalan dengan lancar dan efektif.

Hasil temuan ini juga dapat menjadi dasar bagi Pemerintah Kota Tangerang untuk lebih mengoptimalkan aplikasi digital seperti Tangerang LIVE, serta memperbaiki sistem pelayanan publik berbasis teknologi. Pemerintah dapat merumuskan kebijakan yang lebih tepat, terutama dalam meningkatkan integrasi antara kebijakan, prosedur, dan keterampilan ASN dalam memberikan pelayanan digital yang lebih baik dan efisien.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital berbasis aplikasi Tangerang LIVE di Pemerintah Kota Tangerang sangat dipengaruhi oleh tiga faktor utama: kompetensi ASN, dukungan pimpinan, dan SOP digital. Dari ketiga faktor ini, SOP digital memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kualitas pelayanan, diikuti oleh kompetensi ASN dan dukungan pimpinan, meskipun pengaruh pimpinan lebih terbatas. Kualitas SOP yang jelas dan terstandarisasi sangat penting untuk memastikan efisiensi dan akurasi pelayanan digital. Kompetensi ASN dalam mengelola teknologi juga berperan, meskipun pengaruhnya lebih kecil dibandingkan dengan SOP. Dukungan pimpinan terbukti memiliki pengaruh yang lebih kecil namun tetap penting dalam menciptakan kebijakan yang mendukung digitalisasi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan digital, penting bagi Pemerintah Kota Tangerang untuk memperkuat kompetensi ASN melalui pelatihan berkelanjutan, memastikan SOP digital selalu diperbarui, serta mempertahankan dukungan pimpinan yang kuat terhadap transformasi digital.

5.2. Saran

Berdasarkan temuan dari penelitian mengenai pengelolaan aplikasi Tangerang LIVE dalam pelayanan digital, berikut adalah beberapa rekomendasi yang bersifat aplikatif dan akademis yang dapat diterapkan oleh peneliti lain, praktisi, pembuat kebijakan, dan pihak terkait:

1. Rekomendasi untuk Peneliti Lain

a. Perbaikan Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model SEM untuk menguji hubungan antara variabel-variabel seperti kompetensi ASN, dukungan pimpinan, dan SOP digital. Peneliti di masa depan bisa memperluas metodologi dengan pendekatan mixed-methods untuk menggali perspektif kualitatif yang lebih mendalam dari responden terkait pengelolaan aplikasi digital. Penggunaan wawancara dan studi kasus bisa memberikan wawasan yang lebih kaya tentang tantangan yang dihadapi dalam implementasi pelayanan digital.

b. Pengembangan Variabel Penelitian

Penelitian ini hanya mengukur beberapa variabel terkait kualitas pelayanan digital. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti bisa menambahkan variabel seperti kepuasan pengguna dan pengalaman masyarakat terhadap aplikasi digital sebagai indikator utama keberhasilan implementasi teknologi dalam pelayanan publik. Menggunakan teori penerimaan teknologi atau Technology Acceptance Model (TAM) bisa menjadi pendekatan tambahan untuk mengukur sikap pengguna terhadap aplikasi digital.

2. Rekomendasi untuk Praktisi (ASN dan Pengelola Pelayanan Digital)

a. Peningkatan Kompetensi ASN secara Berkelanjutan

Pemerintah Kota Tangerang perlu memperkuat program pelatihan berbasis teknologi untuk ASN, khususnya yang terkait dengan pengoperasian aplikasi Tangerang LIVE. Pelatihan harus mencakup berbagai aspek, mulai dari keterampilan teknis, pelayanan pelanggan berbasis digital, hingga pemahaman SOP yang lebih mendalam. Dengan kompetensi yang lebih baik, ASN dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan responsif.

3. Rekomendasi untuk Pembuat Kebijakan:

a. Dukungan Pimpinan dalam Transformasi Digital

Pembuat kebijakan di tingkat pemerintah daerah harus terus mendukung transformasi digital dengan kebijakan yang jelas dan alokasi anggaran yang memadai untuk pengembangan infrastruktur teknologi. Kebijakan yang mendukung perlu memastikan bahwa digitalisasi tidak hanya terbatas pada pengembangan aplikasi, tetapi juga mencakup aspek pelatihan, evaluasi, dan keterlibatan seluruh stakeholder terkait.

b. Perencanaan Infrastruktur Digital yang Berkelanjutan

Pemerintah Kota Tangerang sebaiknya merencanakan dan mengimplementasikan infrastruktur teknologi yang lebih handal dan dapat mengakomodasi jumlah pengguna yang semakin meningkat. Investasi dalam cloud computing, big data analytics, dan keamanan siber adalah langkah strategis yang dapat memastikan pelayanan digital tetap efisien dan aman bagi seluruh masyarakat.

4. Rekomendasi untuk Pengembangan Topik di Masa Depan

a. Pengembangan Aplikasi Digital Berbasis Data dan Kecerdasan Buatan

Topik mengenai pelayanan digital berbasis aplikasi dapat diperluas dengan mengintegrasikan kecerdasan buatan (AI) dan machine learning untuk meningkatkan kemampuan prediksi dan personalisasi layanan. Pengembangan aplikasi yang lebih cerdas dapat membantu pemerintah dalam menyajikan layanan yang lebih terarah dan efisien berdasarkan pola dan kebutuhan masyarakat.

b. Kolaborasi Multi-Sektor dalam Digitalisasi Pelayanan Publik

Penelitian selanjutnya dapat mengkaji kolaborasi antara sektor publik dan swasta dalam mengembangkan aplikasi pelayanan publik berbasis digital. Kolaborasi ini bisa mencakup penyediaan teknologi, pelatihan, serta pengembangan kebijakan yang mendukung inklusivitas digital.

5. Saran Praktis untuk Masyarakat dan Lembaga Terkait

a. Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi

Masyarakat perlu diberikan sosialisasi dan pelatihan tentang bagaimana menggunakan aplikasi Tangerang LIVE untuk memaksimalkan manfaatnya dalam pelayanan publik. Penyuluhan melalui berbagai media, baik online maupun offline, dapat meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan digital.

b. Fasilitas Bantuan Teknis untuk Pengguna

Untuk mengurangi hambatan bagi masyarakat yang belum familiar dengan teknologi digital, pemerintah daerah sebaiknya menyediakan layanan bantuan teknis atau helpdesk yang siap membantu masyarakat dalam mengakses dan menggunakan aplikasi Tangerang LIVE. Ini akan memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adie, B. U., Tate, M., & Valentine, E. (2024). Digital leadership in the public sector: a scoping review and outlook. *International Review of Public Administration*, 29(1), 42-58. <https://doi.org/10.1080/12294659.2024.2323847>
- Afrizal, D., & Wallang, M. (2021). Attitude on intention to use e-government in Indonesia. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 22, 435-441. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:236768609>
- Agustus, N., Suhender, I., & Buulolo, T. (2025). *Efektivitas Aplikasi Tangerang LIVE dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Tangerang tangerang . Dengan mengukur persepsi dan pengalaman pengguna , serta mengkaji aspek-aspek dan inklusif . masyarakat . Dalam konteks administrasi publik , pe. 2, 247-259.*
- Aldhi, I. F., Suhariadi, F., Rahmawati, E., Supriharyanti, E., Hardaningtyas, D., Sugiarti, R., & Abbas, A. (2025). Bridging Digital Gaps in Smart City Governance: The Mediating Role of Managerial Digital Readiness and the Moderating Role of Digital Leadership. In *Smart Cities* (Vol. 8, Issue 4). <https://doi.org/10.3390/smartcities8040117>
- Alruwaili, Y. M. M., & Ali, D. A. (2025). The Influence of Strategic Leadership on Customer Retention: The Mediating Role of E- Service Quality. *Journal of Reproducible Research*, 1(1), 131-146.
- Andini, F. S., Suherman, A., & Utami, P. (2023). Implementasi Strategi Electronic Government Dalam Mewujudkan Tata Kelola Cerdas Di Kota Tangerang. *Jurnal Multilingual*, 3(4), 1412-1482.
- Anwar, S., & Saraih, U. N. (2024). Digital leadership in the digital era of education: enhancing knowledge sharing and emotional intelligence. *International Journal of Educational Management*, 38(6), 1581-1611. <https://doi.org/10.1108/IJEM-11-2023-0540>
- Ashdaq, M., & Mandasari, N. F. (2022). Pengaruh Kompetensi Digital Dan Penempatan Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Sumber Daya Manusia Pada Institusi Publik. *MANDAR: Management Development and Applied Research Journal*, 5(1), 131-138. <https://doi.org/10.31605/mandar.v5i1.2154>
- Bannister, F., & Connolly, R. (2014). ICT, public values and transformative government: A framework and programme for research. *Government Information Quarterly*, 31(1), 119-128. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.06.002>
- Basit, A., & Nurlukman, A. D. (2021). Branding Kota Pinta Pada Teknologi Komunikasi Tangerang Live. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(6), 1429-1439. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v5i6.5275>
- Birch, K., Cochrane, D. T., & Ward, C. (2021). Data as asset? The measurement, governance, and valuation of digital personal data by Big Tech. *Big Data and*

-
- Society*, 8(1). <https://doi.org/10.1177/20539517211017308>
- Braf, E., & Melin, U. (2020). Leadership in a Digital Era-Is “Digital Leadership” a Leadership in a Digital Era-Is “Digital Leadership” a Buzzword or a Significant Phenomenon? Buzzword or a Significant Phenomenon? *11th Scandinavian Conference on Information Systems*.
- Castro, C., & Lopes, C. (2022). Digital Government and Sustainable Development. *Journal of the Knowledge Economy*, 13(2), 880-903. <https://doi.org/10.1007/s13132-021-00749-2>
- Charalabidis, Y., & Lachana, Z. (2020a). On the science foundation of digital governance and transformation. *Proceedings of the 13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, 214-221. <https://doi.org/10.1145/3428502.3428532>
- Charalabidis, Y., & Lachana, Z. (2020b). Towards a Science Base for Digital Governance. *Proceedings of the 21st Annual International Conference on Digital Government Research*, 383-389. <https://doi.org/10.1145/3396956.3400062>
- Claassen, K., dos Anjos, D. R., Kettschau, J., & Broding, H. C. (2021). How to evaluate digital leadership: a cross-sectional study. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 16(1), 44. <https://doi.org/10.1186/s12995-021-00335-x>
- Cresswell, J. W. (2018). Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. In *Sage Publishing* (Fifth Edit). SAGE Publications Inc. <https://doi.org/10.4324/9780429469237-3>
- Dammann, F., Eichenmüller, C., & Glasze, G. (2022). Geographies of “digital governmentality”: Platform-based governing through adaptive environments. *Digital Geography and Society*, 3(January), 100034. <https://doi.org/10.1016/j.diggeo.2022.100034>
- Eberl, J. K., & Drews, P. (2021). Digital Leadership – Mountain or Molehill? A Literature Review BT - Innovation Through Information Systems. In F. Ahlemann, R. Schütte, & S. Stieglitz (Eds.), *Innovation Through Information Systems* (pp. 223-237). Springer International Publishing.
- Emilia, C., & Soemaryani, I. (2025). Pengaruh Kompetensi Digital Terhadap Kinerja Pegawai: Studi Kasus Pada Asn Kantor Camat Jatisampurna. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(A), 163-184.
- Engvall, T., & Flak, L. S. (2022). *Digital Governance as a Scientific Concept BT - Scientific Foundations of Digital Governance and Transformation: Concepts, Approaches and Challenges* (Y. Charalabidis, L. S. Flak, & G. Viale Pereira (eds.); pp. 25-50). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-92945-9_2
- Ependi, U., Muzakir, A., & Wibowo, A. (2023). Sentiment Analysis on Smart City Mobile Platform Based on Lexicon. *2023 1st IEEE International Conference on Smart Technology (ICE-SMARTec)*, 190-195. <https://doi.org/10.1109/ICE-SMARTECH59237.2023.10461957>
- Erkut, B. (2020). From digital government to digital governance: Are we there yet? *Sustainability (Switzerland)*, 12(3), 1-13. <https://doi.org/10.3390/su12030860>
- Fannur, F., Sabaruddin, I., & Ramdhani, N. (2023). Innovative Leadership Approaches for Enhancing Digital Governance and Collaborative Networks in Public Administration. *Journal Social Civilecial*, 1(3), 149-159.
- Firmansyah, A., Irawan, F., & Wijaya, S. (2025). Unlocking public sector excellence: The synergy of intellectual capital and digital leadership in tax administration. *Intangible Capital*, 21(2), 201-230. <https://doi.org/10.3926/ic.3147>
- Galdino, L., & Santos, D. M. (2022). Brazil ’ s over-centralised governance of digital transformation. *The African Journal of Information and Communication (AJIC)*, 30(1), 10.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to

- report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Handayani, N. (2025). Single Windows Model Through Tangerang LIVE In Smart Governance Policy. *Proccedings of the 1st International Conference on Public Administration and Social Science, ICoPASS 2024*.
- Hanisch, M., Goldsby, C. M., Fabian, N. E., & Oehmichen, J. (2023). Digital governance: A conceptual framework and research agenda. *Journal of Business Research*, 162, 113777. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113777>
- Hidayat, W. (2017). *Tangerang Live Di Kota*. 48-57. <http://tangerangkota.go.id/peresmian-tangerang->
- Huang, C., Liu, W., Iqbal, W., & Shah, S. A. R. (2024). Does digital governance matter for environmental sustainability? The key challenges and opportunities under the prism of natural resource management. *Resources Policy*, 91(March), 104812. <https://doi.org/10.1016/j.resourpol.2024.104812>
- Husna, H. (2025). Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Website Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) di Universitas Lambung Mangkurat. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 37. <https://doi.org/10.20527/jpp.v7i1.15006>
- Idzi, F. M., & Gomes, R. C. (2022). Digital governance: government strategies that impact public services. *Global Public Policy and Governance*, 2(4), 427-452. <https://doi.org/10.1007/s43508-022-00055-w>
- Indama, A., & Abdurahim-Salain, H. (2023). Exploring the Impact of Digital Technology on Public Service Delivery and Citizen Engagement. *International Journal of Multidisciplinary Research and Publications*, 103-110.
- Irwan Suhender, Tugutulo Buulolo, & Khikmawanto Khikmawanto. (2025). Efektivitas Aplikasi Tangerang LIVE dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Tangerang . *Sosial Simbiosis : Jurnal Integrasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 2(3 SE-Articles), 247-259. <https://doi.org/10.62383/sosial.v2i3.2158>
- Isbandi, F. S. S., Sagiyanto, A., Rahma, A., Apriani, W., Utomo, A. S., & Dasini, D. (2022). Implementasi Fitur Laksa Pada Aplikasi Tangerang Live Sebagai Layanan Aspirasi Masyarakat Tangerang. *Jurnal Komunikasi*, 16(1), 87-100. <https://doi.org/10.21107/ilkom.v16i1.13218>
- Janssen, M., Brous, P., Estevez, E., Barbosa, L. S., & Janowski, T. (2020). Data governance: Organizing data for trustworthy Artificial Intelligence. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101493. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101493>
- Jarbandhan, D. B. (2017). *Principles for public Sector leadership in the Fourth Industrial Revolution : critical considerations*.
- Juknevičienė, V., Leach, N., Toleikienė, R., Balčiūnas, S., Razumė, G., Rybnikova, I., & Āboliņa, I. (2025). E-Leadership Within Public Sector Organisations: A Systematic Literature Review. In *Sustainability* (Vol. 17, Issue 10). <https://doi.org/10.3390/su17104474>
- Kadewandana, D., & A.W. Kaligis, R. (2024). The Role of Information and Communication Technology (ICT) in E-Government: A Literature Review of Sustainable Development Aspects. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 14(2), 91-101. <https://doi.org/10.35814/coverage.v14i2.6339>
- Karakose, T., Kocabas, I., Yirci, R., Papadakis, S., Ozdemir, T. Y., & Demirkol, M. (2022). The Development and Evolution of Digital Leadership: A Bibliometric Mapping Approach-Based Study. In *Sustainability* (Vol. 14, Issue 23). <https://doi.org/10.3390/su142316171>
- Khan, Ali Nawaz, Wang, Yumei, Khan, Naseer Abbas, & Ahmad, Ali. (2025). Digital Leadership Enhances Employee Empowerment, Techno-work Engagement, and Sustainability: SEM Analysis in Public Healthcare. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 62, 00469580251317653.

-
- <https://doi.org/10.1177/00469580251317653>
- Klymash, M., Demydov, I., Uryvskyi, L., & Pyrih, Y. (2020). A Brief Survey on Architecture of Feedback Systems for Interactive E-Government ICT Platforms. *2020 IEEE 15th International Conference on Advanced Trends in Radioelectronics, Telecommunications and Computer Engineering (TCSET)*, 458-461. <https://doi.org/10.1109/TCSET49122.2020.235475>
- Kochei, A., & Awuor, E. (2024). Effect of Transformational Leadership Style on the Adoption of Digital Transformation in the Public Sector in Kenya. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 14(11), 814-827. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v14-i11/23580>
- Koomson, S. (2024). Contract fulfilment, quality management, ICT adoption, government, and co-worker support: a conceptual framework for student contentment in higher educational institutions. *Cogent Business & Management*, 11(1), 2333607. <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2333607>
- Kosasi, S., Vedyanto, Yuliani, I. D. A. E., & Rahardja, U. (2022). Boosting E-Service Quality of Online Product Businesses Through It Leadership. *2022 International Conference on Science and Technology (ICOSTECH)*, 1-10. <https://doi.org/10.1109/ICOSTECH54296.2022.9829036>
- Kosasih, A., & Aditya, T. (2024). Digital Leadership dalam Digital Governance untuk Pelayanan Publik Digital di Kota Tangerang. *JIHHP: Jurnal Ilmu Hukum, HUMANIORA Dan Politik*, 5(1), 639-652.
- Kusanke, K., Pilgenroeder, S., Kendziorra, J., Kusanke, K., & Kendziorra, J. (2023). Digital Leadership in the Public Sector: Toward a Public Sector Digital Leadership Competency Model. *Americas Conference on Information Systems*, 0-10.
- Li, L., Chen, L., & Liu, Y. (2024). Digital governance for supplier opportunism: The mediating role of supplier transparency. *International Journal of Production Economics*, 275, 109351. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2024.109351>
- Malik, V., Mittal, R., Mavaluru, D., Narapureddy, B. R., Goyal, S. B., John Martin, R., Srinivasan, K., & Mittal, A. (2023). Building a Secure Platform for Digital Governance Interoperability and Data Exchange Using Blockchain and Deep Learning-Based Frameworks. *IEEE Access*, 11(July), 70110-70131. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2023.3293529>
- Manoharan, A. P., Melitski, J., & Holzer, M. (2023). Digital Governance: An Assessment of Performance and Best Practices. *Public Organization Review*, 23(1), 265-283. <https://doi.org/10.1007/s11115-021-00584-8>
- Margetts, H. (2022). Rethinking AI for Good Governance. *Daedalus*, 151(2), 360-371. https://doi.org/10.1162/DAED_a_01922
- Matheus, R., Faber, R., Ismagilova, E., & Janssen, M. (2023). Digital transparency and the usefulness for open government. *International Journal of Information Management*, 73, 102690. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2023.102690>
- Melati, D. (2025). Implementation of Digital Governance in improving cyber security in Indonesia. *Journal of Law, Social Science and Humanities*, 2(2 SE-Articles), 379-390. <https://myjournal.or.id/index.php/JLSSH/article/view/347>
- Muchlis, M., Mus, A. R., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Makassar. *Tata Kelola*, 7(2), 179-192. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.162>
- Nuryadin, R., Sobandi, A., & Santoso, B. (2023). Digital Leadership in the Public Sector-Systematic Literature Review. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 20(1), 90-106. <https://doi.org/10.31113/jia.v20i1.934>
-

- Nusandari, K. D., Widayanti, R., Achmad, Y. F., Azizah, A. H., & Santoso, N. A. (2022). Analisis Kesuksesan Pengguna Tangerang Live menggunakan Information System Success Model (ISSM). *Jurnal MENTARI: Manajemen, Pendidikan Dan Teknologi Informasi*, 1(1), 77-88. <https://doi.org/10.34306/mentari.v1i1.131>
- Peng, Bo. (2021). Digital leadership: State governance in the era of digital technology. *Cultures of Science*, 5(4), 210-225. <https://doi.org/10.1177/2096608321989835>
- Petry, T. (2018). Digital Leadership BT - Knowledge Management in Digital Change: New Findings and Practical Cases. In K. North, R. Maier, & O. Haas (Eds.), *Knowledge Management in Digital Change* (pp. 209-218). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-73546-7_12
- Popa, I., Ștefan, S. C., Olariu, A. A., & Popa, Ștefan C. (2024). Integrating digitalization opportunities into innovative public organizations' management process. *Journal of Innovation & Knowledge*, 9(4), 100564. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jik.2024.100564>
- Preecha, J. (2025). CYBERSECURITY AND PUBLIC TRUST IN DIGITAL GOVERNANCE: FOCUSING ON CITIZEN TRUST. *Proceeding of International Conference on Social Science and Humanity*, 2(2 SE-Articles), 26-37. <https://doi.org/10.61796/icossh.v2i2.27>
- Purwatingingsih, A., Lestari, A. W., & Kamaluddin. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Payment Point Online Bank (PPOB) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT. PLN Persero Area Pelayanan Pelanggan dan Jaringan di Probolinggo). *Reformasi*, 11, 140-150. <https://doi.org/10.33366/rfr.v>
- Rahayu, D. W., Sumanti, N. A., & Budiastuti, E. (2023). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Kompetensi Pegawai Di Era Transformasi Digital Terhadap Produktivitas Kerja Pada Dinas Pendidikan Kota Cirebon. *Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi Dan Ekonomi*, 2(1), 51-82. <https://doi.org/10.58468/jambak.v2i1.66>
- Rahayu, S., Tazkiya, I., Muhtadi, Y., & Firdiyani, F. (2025). Implementasi Digital Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Saran Olahraga (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live). *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 12, 6-8.
- Ramadhan, R., Arifianti, R., & Riswanda, R. (2020). Implementasi E-Government di Kota Tangerang Menjadi Smart City (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live). *Responsive*, 2(3), 89. <https://doi.org/10.24198/responsive.v2i3.26083>
- Rodriguez Müller, A. P., Casiano Flores, C., Albrecht, V., Steen, T., & Cromptvoets, J. (2021). A Scoping Review of Empirical Evidence on (Digital) Public Services Co-Creation. In *Administrative Sciences* (Vol. 11, Issue 4). <https://doi.org/10.3390/admsci11040130>
- Sabani, A. (2020). Investigating the influence of transparency on the adoption of e-Government in Indonesia. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 12(2), 236-255. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-03-2020-0046>
- Sağbaş, M., & Erdoğan, F. A. (2022). Digital Leadership: A Systematic Conceptual Literature Review TT - DİGİTAL LEADERSHIP: A SYSTEMATIC CONCEPTUAL LITERATURE REVIEW. *Istanbul Kent Üniversitesİ İnsan ve Toplum Bilimleri Dergisi*, 3(1), 17-35.
- Saif Almuraqab, N. A. (2020). E & M-government and smart city: A review of ICT strategies and plans in the United Arab Emirates. *International Journal of Management*, 11(3), 43-54. <https://doi.org/10.34218/IJM.11.3.2020.006>
- Sakina, P., Santoso, S., & Machrunnisa, M. (2024). Optimalisasi Aplikasi Tangerang Live dalam Mewujudkan Smart City di Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(5 SE-Full Articles). <https://doi.org/10.5281/zenodo.10544706>
- Sarjito, A., & Djati, S. (2025). Implikasi Kompetensi Digital Aparatur Sipil Negara Milenial terhadap Reformasi Birokrasi Digital di Era Transformasi Pemerintahan.

-
- Jurnal Administrasi Publik*, 21, 87-109. <https://doi.org/10.52316/jap.v21i1.610>
- Schinagl, S., Shahim, A., Khapova, S., & van den Hooff, B. (2023). Digital security governance: What can we learn from high reliability organizations? *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 2023-Janua, 5938-5948.
- Schuster, T., Brunner, T., Schneider, M., Lehmann, C., & Kanbach, D. (2023). Leading in the Digital Age: Conceptualising Digital Leadership and its Influence on Service Innovation Performance. *International Journal of Innovation Management*, 27(06), 2350031. <https://doi.org/10.1142/S1363919623500317>
- Shabnam Sharmin, & Rakibul Hasan Chowdhury. (2025). Digital Transformation in Governance: The Impact of e-governance on Public Administration and Transparency. *Journal of Computer Science and Technology Studies*, 7(1 SE-Research Article), 362-379. <https://doi.org/10.32996/jcsts.2025.7.1.27>
- Shenkoya, T. (2022). Can digital transformation improve transparency and accountability of public governance in Nigeria? *Transforming Government: People, Process and Policy*, 17(1), 54-71. <https://doi.org/10.1108/TG-08-2022-0115>
- Sinurat, E., Nuraini, B., Lestari, N., & Martadinata, A. T. (2023). Public Innovation Service: Systematic Literature Review. *Proceedings International Conference on Business, Economics & Management*, 1, 259-273. <https://doi.org/10.47747/icbem.v1i1.1282>
- Staniulienė, S., & Lavickaitė, K. (2022). Leadership for Digitalization in Public Sector. *Polish Journal of Management Studies*, 25(2), 295-307. <https://doi.org/10.17512/pjms.2022.25.2.19>
- Sulistiyanto. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Citra Abadi Kabupaten Jombang. *Mimbar Pendidikan*, 4(1), 73-84.
- Tangerangkota.go.id. (2024a). *Mengenal Lebih Dekat Sederet Layanan yang Tersedia di Aplikasi Tangerang LIVE*. Tangerangkota.Go.Id.
- Tangerangkota.go.id. (2024b). *Tiga Fitur Favorit Super App Tangerang LIVE Milik Kota Tangerang*. Tangerangkota.Go.Id. <https://www.tangerangkota.go.id/berita/detail/43975/tiga-fitur-favorit-super-app-tangerang-live-milik-kota-tangerang>
- Tholok, F. W., Santosa, S., & Janamarta, S. (2019). Studi Ketertarikan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Tangerang Live (Pendekatan Pada Teori Skala SERVQUAL). *Primanomics: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 17(2), 120-129.
- Tjiptabudi, F. M. H. (2020). Pengukuran Tingkat Kesiapan Aparatur dan Masyarakat Kelurahan Oebufu Dalam Penerapan Pemerintah Digital Melayani. *Jurnal Sains Komputer Dan Teknologi Informasi*, 2(2), 12-21.
- Tulungen, E. E. W., Tewal, B., & Pandowo, M. (2022). The Role of Digital Leadership Mediated by Digital Skill in Improving Organizational Performance. *Journal of Accounting Research, Organization and Economics*, 5(2), 156-171. <https://doi.org/10.24815/jaroe.v5i2.26182>
- Vandiro, R. L., Paramesti, A., Aminudin, M. A. V., & Nurdin. (2025). Konsep E-Democracy Pada Tata Kelola Pemerintahan: Studi Kasus Penerapan Aplikasi Tangerang Live Dalam Membuka Partisipasi Publik. *Governance*, 13(1), 74-92. <https://doi.org/10.33558/governance.v13i1.10502>
- Vatolkina, N., Gorbashko, E., Kamynina, N., & Fedotkina, O. (2020). E-Service Quality from Attributes to Outcomes: The Similarity and Difference between Digital and Hybrid Services. In *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* (Vol. 6, Issue 4). <https://doi.org/10.3390/joitmc6040143>
- Wilson, C., & Mergel, I. (2022). Overcoming barriers to digital government: mapping the strategies of digital champions. *Government Information Quarterly*, 39(2),
-

101681. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101681>
- Yuliza, Muafi, & Handari Wahyuningsih, S. (2024). *The Industrial Revolution 4.0 and Digital Leadership in the Public Services Sector BT - Information and Communication Technology in Technical and Vocational Education and Training for Sustainable and Equal Opportunity: Business Governance and Digitalizati* (R. Khamis Hamdan, A. Hamdan, B. Alareeni, & R. El Khoury (eds.); pp. 83-92). Springer Nature Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-99-7798-7_6
- Yusniar, L. (2023). Analisis Urgensi Pelatihan Dalam Pengembangan Kompetensi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi*, 10(3), 1804-1814.
- Zukis, B. (2016). Information Technology and Cybersecurity Governance in a Digital World. In *The Handbook of Board Governance* (pp. 555-573). <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/9781119245445.ch28>
- Zulkifli, M. (2024). Analyzing and Critical Review of "Adoption of ICT in a Government Organization in a Developing Country: An Empirical study ". *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 32(1), 78-84.