

ANALISIS YURIDIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (MELALUI APLIKASI TANGERANG LIVE) DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA TANGERANG

Indri Astuti¹, Hasnah Aziz ², Edi Mulyadi ³

Program Pascasarjana Universitas Islam Syekh-Yusuf, Indonesia, 15118

Email :¹ Indriast01@gmail.com

Email :² haziz@unis.ac.id

Email :³ emulyadi@unis.ac.id

Abstrak

Penelitian ini menganalisis implementasi kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui aplikasi *Tangerang LIVE* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Tangerang. Penelitian ini dilaksanakan di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang dengan melibatkan berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan pengguna aplikasi. Tujuan penelitian adalah mengevaluasi efektivitas, legalitas, dan legitimasi implementasi kebijakan SPBE, serta mengidentifikasi kendala dan merumuskan rekomendasi kebijakan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SPBE melalui aplikasi *Tangerang LIVE* telah berkontribusi terhadap peningkatan aksesibilitas dan efisiensi layanan publik, namun masih terdapat kendala pada aspek regulasi, literasi digital, infrastruktur, dan sinergi antar lembaga. Dari aspek yuridis, penerapan SPBE belum sepenuhnya mengacu pada prinsip-prinsip hukum administrasi negara dan belum sepenuhnya menjamin perlindungan data pribadi. Rekomendasi utama dari penelitian ini adalah perlunya harmonisasi regulasi internal, peningkatan kapasitas SDM, penguatan keamanan data, serta strategi partisipatif untuk mendorong keterlibatan publik secara inklusif dalam pemanfaatan layanan digital pemerintah.

Kata Kunci: SPBE, e-Government, pelayanan publik, aplikasi Tangerang LIVE, kebijakan publik, analisis yuridis.

Abstract

This research analyzes the implementation of Electronic-Based Government Systems (SPBE) policy through the *Tangerang LIVE* application in improving the quality of public services in Tangerang City. Conducted within the Tangerang City Government environment, the study involved various Regional Apparatus Organizations and application users. The objective was to evaluate the effectiveness, legality, and legitimacy of SPBE implementation while identifying challenges and formulating policy recommendations. The research employed a qualitative method, collecting data through in-depth interviews, participatory observation, and document analysis. The findings reveal that the *Tangerang LIVE* application has enhanced public service accessibility and efficiency, yet faces challenges in regulatory compliance, digital literacy, infrastructure, and inter-agency coordination. Legally, the implementation has not fully aligned with the principles of state administrative law nor ensured adequate protection of personal data. Key recommendations include

regulatory harmonization, capacity building, data security enhancement, and participatory strategies to foster inclusive public engagement with digital government services.

Keywords: SPBE, e-Government, public service, Tangerang LIVE app, public policy, juridical analysis.

A. Pendahuluan

1. Latar belakang

Penerapan SPBE merupakan komponen penting dalam transformasi tata kelola, di mana proses, prosedur, dan sistem kerja menjadi lebih efektif, jelas, efisien, dan dapat diukur. Pemerintah memahami bahwa SPBE mempunyai peran krusial dalam mendukung seluruh sektor pembangunan. Agar mendorong penerapan SPBE, pemerintah telah mengeluarkan peraturan perundang-undangan di setiap sektor yang mewajibkan penyelenggaraan sistem informasi. Dalam kerangka otonomi daerah, UU Nomor 23 Tahun 2014 mengenai institusi Daerah, yang diperbarui oleh UU Nomor 9 Tahun 2015, mengatur wewenang antara institusi pusat dan institusi daerah pada manajemen e-government.

Saat ini, pemerintah daerah, kementerian, dan lembaga sedang menjalankan SPBE dengan mandiri sejalan dengan kemampuan masing-masing, dengan kemajuan yang berbeda-beda di seluruh wilayah Indonesia. Sejak decade 1990-an, berbagai negara di seluruh dunia, termasuk Kanada, Australia, Amerika Serikat, Inggris, Selandia Baru serta berbagai negara Asia yakni Singapura dan Jepang, telah menggunakan teknologi informasi untuk memperbaiki pengelolaan pemerintahan (Herdiansyah, 2013). Indonesia telah mulai mengimplementasikan teknologi informasi dalam pemerintahan dengan menerbitkan perintah Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Strategi dan Kebijakan Tingkat Nasional guna penyempurnaan E- Government. Instruksi ini bertujuan guna memperkuat pelaksanaan pemerintahan yang engandalkan elektronik guna mengoptimalkan mutu jasa umum dengan cara yang optimal dan efektif. (BAPPENAS, 2009).

Beberapa lembaga pusat dan pemerintah daerah telah mengimplementasikan SPBE guna mengoptimalkan optimalisasi dan keberhasilan pada pelaksanaan pemerintahan. Meskipun demikian, capaian pengembangan SPBE dan tingkat kematangannya masih bervariasi antara instansi pemerintah pusat dan daerah. Rataan skor indeks SPBE pada tahun 2020 menunjukkan bahwa instansi pemerintah pusat memperoleh skor 2,90, padahal pemerintah daerah hanya mendapatkan nilai 2,14. Data ini menunjukkan bahwa kematangan penerapan SPBE, baik di tingkat nasional maupun daerah, masih belum memadai. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam penerapan SPBE di semua bidang, khususnya dalam hal kolaborasi dan integrasi antara instansi pusat dan daerah. Peningkatan ini membutuhkan Arsitektur SPBE, yakni landasan utama yang dimanfaatkan guna menggambarkan keterpaduan antara proses bisnis, data dan informasi, layanan SPBE, aplikasi, infrastruktur, serta aspek keamanan SPBE guna mewujudkan layanan pemerintahan yang saling terhubung.

Sehubungan dengan hal ini, pada tahun 2022, pemerintah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang “Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional”. Institusi negara dan institusi daerah diharapkan Guna menyediakan layanan umum yang maksimal dan ketentuan yang akurat ketika menanggapi permasalahan secara cepat, melalui pengelolaan layanan pemerintahan berbasis elektronik, sehingga tercipta kedaulatan dan kemandirian dalam layanan digital institusi negara.

Beberapa fenomena hukum yang terjadi dalam implementasi SPBE melalui aplikasi Tangerang LIVE diantaranya adalah:

- a. Meskipun aplikasi Tangerang LIVE dirancang untuk mendukung sistem pemerintahan berbasis elektronik, namun implementasinya belum sepenuhnya sejalan dengan peraturan yang berlaku. Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang, “Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik”, belum diadopsi secara komprehensif dalam kebijakan operasional aplikasi ini. Ketidakjelasan atau ketidaklengkapan regulasi yang mengatur tata cara pelaksanaan, pengawasan, dan penegakan hukum dalam penggunaan aplikasi ini menjadi kendala yang signifikan.
- b. Aplikasi Tangerang LIVE mengumpulkan dan mengolah data pribadi pengguna dalam jumlah besar. Kendala hukum yang muncul mengenai perlindungan informasi pribadi ini termasuk pada konteks UU No. 27 Tahun 2022 tentang, “Perlindungan Data Pribadi”. Potensi pelanggaran hak privasi warga akibat pengelolaan data yang tidak tepat, serta risiko keamanan siber, menjadi tantangan hukum yang perlu diatasi. Pemerintah dan pemerintah daerah harus memastikan bahwa semua prosedur penanganan data dalam aplikasi ini sesuai dengan standar hukum yang berlaku.
- c. Meskipun aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi dalam layanan publik, akan timbul potensi masalah jika mekanisme pelaporan, pengawasan, atau audit terhadap aplikasi ini tidak dilaksanakan secara efektif. Hal ini dapat menimbulkan masalah hukum terkait akuntabilitas pemerintah dalam menjalankan fungsi publik yang diamanatkan undang-undang.
- d. Hambatan lainnya yaitu resistensi dari birokrasi yang enggan beradaptasi dengan perubahan teknologi atau kurangnya pemahaman hukum di kalangan ASN. Perbedaan interpretasi hukum antara pembuat kebijakan dan pelaksana di lapangan bisa menimbulkan inkonsistensi dalam penerapan kebijakan, yang pada akhirnya berdampak pada efektivitas aplikasi.
- e. Implementasi Penyelenggaraan SPBE melalui aplikasi Tangerang LIVE memerlukan koordinasi yang baik antara berbagai organisasi perangkat daerah. Bila tidak ada harmonisasi regulasi antar-lembaga atau jika ada tumpang tindih kewenangan. Kurangnya kerjasama antar instansi bisa menyebabkan masalah hukum dalam penegakan kebijakan SPBE, yang berdampak pada efektivitas aplikasi dalam memberikan layanan publik yang berkualitas.

Selain fenomena hukum dan regulasi, terdapat beberapa fenomena lain yang dihadapi dalam implementasi SPBE melalui aplikasi Tangerang LIVE untuk meningkatkan pelayanan publik di Kota Tangerang:

2. Perumusan masalah,
 - a. Bagaimana Implementasi Kebijakan SPBE melalui Aplikasi Tangerang LIVE, telah efektif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Tangerang?
 - b. Bagaimana **Implementasi** kebijakan SPBE melalui aplikasi Tangerang LIVE sudah berdasarkan regulasi UU yang tersedia Dan Tantangan saat melaksanakan implementasi kebijakan SPBE ini dan solusinya?
 - c. Bagaimana Aspek Efektifitas implementasi kebijakan pencapaian tujuan, aspek pengukuran dan evaluasinya?
3. Tujuan penelitian
 - a. Untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi Kebijakan SPBE melalui Aplikasi Tangerang LIVE, telah efektif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Tangerang.
 - b. Untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi kebijakan SPBE melalui aplikasi Tangerang LIVE sudah berdasarkan regulasi UU yang tersedia Dan Tantangan saat melaksanakan implementasi kebijakan SPBE ini dan solusinya?
 - c. Untuk mengetahui dan menganalisis Aspek Efektifitas implementasi kebijakan pencapaian tujuan, aspek pengukuran dan evaluasinya?
4. Kajian literatur.
 - a. Implementasi Kebijakan:
 - 1). Menurut Mazmanian dan Sabatier (1989: 61) memaparkan bahwa, implementasi kebijakan adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang namun dapat pula berbentuk perintah pemerintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan Badan Penelitian.
 - 2). Menurut Udoji (1981), Implementasi kebijakan memiliki peran yang sangat penting, bahkan kadang dianggap lebih krusial daripada perumusan kebijakan itu sendiri. Tanpa pelaksanaan, kebijakan hanyalah sekadar rencana atau gagasan baik yang tersimpan rapi di arsip tanpa memberikan dampak nyata.
 - 3). Menurut Jones (1984;95) Implementasi kebijakan yakni kecakapan guna membangun hubungan lanjutan dalam rangkaian sebab-akibat yang mengaitkan tindakan dengan pencapaian tujuan.
 - 4). Menurut Abdullah (1987;10) bahwa, "Suatu rangkaian tindak lanjut, setelah sebuah rencana dan kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah-langkah strategi maupun operasional yang ditempuh guna mewujudkan suatu program ataupun kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula".
 - b. Legalitas
Legalitas adalah aspek pertama yang harus dipertimbangkan dalam evaluasi

yuridis suatu kebijakan publik. Legalitas mengacu pada sejauh mana suatu kebijakan atau regulasi sesuai dengan hukum yang berlaku. Ini mencakup:

- 1) **Pencapaian Tujuan:** Kebijakan harus mampu memperoleh target yang sudah dipilih pada saat kebijakan tersebut dirumuskan. Misalnya, dalam kasus SPBE, tujuan utama adalah meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Efektivitas kebijakan dapat diukur dari seberapa jauh aplikasi Tangerang LIVE mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, lebih transparan, dan lebih akurat kepada masyarakat.
- 2) **Pengukuran dan Evaluasi:** Efektivitas juga memerlukan adanya mekanisme untuk mengukur dan mengevaluasi hasil kebijakan secara periodik. Evaluasi ini penting untuk mengetahui apakah kebijakan berjalan sesuai dengan rencana dan apakah perlu dilakukan penyesuaian untuk mengatasi hambatan yang mungkin muncul.
- 3) **Dampak Nyata:** Efektivitas sebaiknya diukur berdasarkan pengaruh nyata yang dialami oleh Masyarakat. Kebijakan yang efektif bukan hanya kebijakan yang dilaksanakan dengan baik, tetapi juga yang memberikan manfaat yang signifikan bagi target sasaran, dalam hal ini, peningkatan kualitas pelayanan publik.

c. Efektivitas

Efektivitas adalah aspek terakhir yang sangat krusial dalam evaluasi yuridis. Ini berfokus pada seberapa baik kebijakan mencapai tujuan yang diharapkan.

Aspek ini mencakup:

- 4) **Pencapaian Tujuan:** Kebijakan harus mampu memperoleh target yang sudah dipilih pada saat kebijakan tersebut dirumuskan. Misalnya, dalam kasus SPBE, tujuan utama adalah meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Efektivitas kebijakan dapat diukur dari seberapa jauh aplikasi Tangerang LIVE mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, lebih transparan, dan lebih akurat kepada masyarakat.
- 5) **Pengukuran dan Evaluasi:** Efektivitas juga memerlukan adanya mekanisme untuk mengukur dan mengevaluasi hasil kebijakan secara periodik. Evaluasi ini penting untuk mengetahui apakah kebijakan berjalan sesuai dengan rencana dan apakah perlu dilakukan penyesuaian untuk mengatasi hambatan yang mungkin muncul.
- 6) **Dampak Nyata:** Efektivitas sebaiknya diukur berdasarkan pengaruh nyata yang dialami oleh Masyarakat. Kebijakan yang efektif bukan hanya kebijakan yang dilaksanakan dengan baik, tetapi juga yang memberikan manfaat yang signifikan bagi target sasaran, dalam hal ini, peningkatan kualitas pelayanan publik.

B. Metode

Studi ini memanfaatkan strategi kualitatif dengan melakukan wawancara terhadap informan sebagai pengambilan data primer yang didukung dengan studi literatur dan juga dasar hukum sebagai data sekunder yang kemudian

dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang relevan.

Dengan menggunakan tipe penelitian empiris, penelitian ini akan mengumpulkan data empiris tentang penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik melalui aplikasi Tangerang LIVE dan dampak implementasinya terhadap kualitas pelayanan publik Kota Tangerang. Informasi yang dimanfaatkan pada studi ini yakni dari berbagai regulasi, data penggunaan aplikasi, wawancara dengan pejabat pemerintah dan orang-orang yang menggunakan aplikasi Tangerang LIVE, dan hasil survei kepuasan pengguna.

Penelitian ini menggunakan pendekatan masalah perbandingan, juga dikenal sebagai pendekatan perbandingan. Metode ini bisa menolong peningkatan pengetahuan terkait langkah kota dan kabupaten lain menerapkan kebijakan serupa dengan memanfaatkan SPBE untuk meningkatkan pelayanan publik di wilayah masing-masing.

C. Hasil dan Pembahasan.

1. Implementasi Kebijakan SPBE melalui Aplikasi Tangerang LIVE, telah efektif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Tangerang

Implementasi SPBE di Kota Tangerang merupakan satu dari langkah strategis dalam program memaksimalkan mutu layanan umum dan efisiensi birokrasi melewati penerapan teknologi informasi. Sejalan dengan visi Kota Tangerang untuk menjadi **smart city**, penerapan SPBE telah dimulai dengan berbagai inovasi digital yang bertujuan untuk mendukung transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam pelaksanaannya, SPBE di Kota Tangerang tidak hanya fokus pada penyediaan layanan berbasis teknologi, tetapi juga mencakup penguatan kapasitas pegawai aparatur pemerintahan. Para pegawai pemerintah diberikan pelatihan dan pendidikan terkait penggunaan teknologi informasi serta pengelolaan layanan berbasis digital. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa aparatur siap dalam menjalankan sistem dan Menyediakan layanan optimal bagi masyarakat.

Penerapan SPBE di Kota Tangerang membawa banyak manfaat dalam peningkatan pelayanan publik dan efisiensi birokrasi. Namun, seiring dengan penerapan teknologi digital dalam pemerintahan, Kota Tangerang juga menghadapi beberapa tantangan yang signifikan. Beberapa tantangan utama dalam penyelenggaraan SPBE di Kota Tangerang:

- a. Literasi Digital Masyarakat/Interoperabilitas Antar-Sistem Pemerintahan.
- b. Keamanan dan Privasi Data
- c. Kesiapan Sumber Daya Manusia
- d. Pendanaan dan Pemeliharaan Sistem
- e. Penilaian dan Evaluasi Kinerja.

Dari perspektif manajemen pelayanan publik, isu perlindungan data pribadi bukan sekadar persoalan teknis, melainkan bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan yang berbasis prinsip good governance, khususnya akuntabilitas, partisipasi public, dan transparansi (Dwiyanto, 2018).

Ketidakmampuan pemerintah daerah dalam menjamin keamanan data akan berdampak langsung terhadap kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital publik, dan secara jangka panjang berpotensi menghambat proses transformasi digital di sektor pelayanan publik (Sahbani & Astuti, 2020).

Dari hal hal yang telah diungkapkan diatas, bahwa Pemerintah Kota Tangerang telah mempersiapkan implementasi Aplikasi Tangerang LIVE ini sehingga cukup memenuhi prinsip-prinsip hukum seperti :

- a. *keadilan*, berarti memberikan hak yang setara kepada semua pihak tanpa diskriminasi. Dalam konteks SPBE, keadilan mencakup akses yang merata terhadap layanan publik yang disediakan oleh aplikasi **Tangerang LIVE**. memastikan bahwa semua warga termasuk yang memiliki keterbatasan akses digital, mendapatkan layanan yang setara. Fitur aplikasi dirancang dengan mempertimbangkan inklusivitas, diantaranya, menyediakan opsi layanan bagi penyandang disabilitas atau kelompok yang kurang melek teknologi.
- b. *kepastian hukum*, mengacu pada adanya aturan yang jelas, konsisten, dan dapat dipahami yang menjadi dasar pelaksanaan SPBE. Regulasi terkait SPBE, seperti Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE, menjadi dasar hukum untuk mendukung keberadaan Super Apps **Tangerang LIVE**. Dalam pelaksanaannya, aplikasi mematuhi standar hukum terkait perlindungan data pribadi (UU No. 27 Tahun 2022) untuk menjaga keamanan dan privasi pengguna. Prosedur dalam aplikasi, seperti pengajuan izin atau pelayanan publik lainnya, transparan dan sejalan dengan regulasi UU yang ada.
- c. *Kepatutan* merujuk pada kesesuaian antara kebijakan, tindakan, dan kebutuhan masyarakat. Kebijakan dilaksanakan dengan memperhatikan norma-norma sosial, budaya, dan kebutuhan spesifik daerah. **Super Apps Tangerang LIVE** menyediakan layanan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat Kota Tangerang, seperti kemudahan dalam mengurus dokumen kependudukan, pengaduan masyarakat, atau akses informasi publik. Pengembangan fitur baru didasarkan pada survei atau evaluasi kebutuhan pengguna. Kepatutan juga mencakup sikap responsif pemerintah Kota Tangerang terhadap keluhan atau masukan masyarakat terkait aplikasi ini.

Merujuk pada temuan kajian yang dilaksanakan dengan memanfaatkan metode kualitatif hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan secara keseluruhan dapat disampaikan legitimasi implementasi kebijakan SPBE melalui aplikasi Tangerang LIVE dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kota Tangerang yang menyangkut beberapa aspek diantaranya adalah aspek penerimaan publik, aspek transparansi dan partisipasi serta aspek keadilan akses sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Profesor Ermaya Suradinata, :

- a. Dari sisi penerimaan publik, tidak terdapat masyarakat Kota Tangerang yang resisten terhadap aplikasi Tangerang LIVE dan mayoritas menerima aplikasi tersebut sebagai Implementasi SPBE dalam peningkatan publik di Pemerintah Kota Tangerang;
- b. Dari sisi transparansi, terdapat partisipasi masyarakat terhadap pengembangan

- aplikasi Tangerang LIVE, karena Masyarakat diberikan kesempatan untuk memberikan masukan terhadap perkembangan dan kemajuan aplikasi tersebut;
- c. Dari sisi keadilan, aplikasi Tangerang LIVE memberikan kemudahan akses terhadap Seluruh lapisan Masyarakat tanpa membedakan masyarakat yang satu dengan yang lainnya.
2. **Implementasi** kebijakan SPBE melalui aplikasi Tangerang LIVE sudah berdasarkan regulasi UU yang tersedia Dan Tantangan saat melaksanakan implementasi kebijakan SPBE ini dan solusinya.
- a. **Implementasi** kebijakan SPBE melalui aplikasi Tangerang LIVE sudah berdasarkan regulasi UU.

Dasar hukum implementasi kebijakan SPBE melalui aplikasi Tangerang LIVE untuk peningkatan kualitas layanan publik di Kota Tangerang konsisten dengan teori yang dikemukakan oleh Profesor Ermaya Suradinata, dimana Implementasi kebijakan SPBE melalui aplikasi Tangerang LIVE dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Tangerang telah sesuai dengan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang “Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik”, yang menjadi landasan utama bagi implementasi SPBE di Indonesia, selain itu Pemerintah Kota Tangerang telah cukup lengkap menerbitkan peraturan perundang-undangan daerah sebagai tindak lanjut atas Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang “Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik”, diantaranya adalah :

- 1). Peraturan Walikota Tangerang Nomor 26 Tahun 2021 Tentang “Pedoman Pengelolaan Satu Data Indonesia Di Kota Tangerang”;
- 2). Peraturan Walikota Tangerang Nomor 25 Tahun 2024 tentang “Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik”;
- 3). Keputusan Walikota Tangerang Nomor 800/Kep.447 – Diskominfo/2021 tentang “Tim Asesor Internal Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik”;
- 4). Keputusan Walikota Tangerang Nomor 800/Kep.382 – Diskominfo/2022 tentang “Tim Koordinasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kota Tangerang;”
- 5). Keputusan Walikota Tangerang Nomor 800/Kep.271 – Diskominfo/2023 tentang “Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik”;
- 6). Keputusan Walikota Tangerang Nomor 800/Kep.965 – Diskominfo/2023 tentang “Profil Risiko Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kota Tangerang”.
- 7). Keputusan Walikota Tangerang Nomor 323 Tahun 2024 tentang “Tim Koordinasi SPBE Pemerintah Kota Tangerang”;

Di sisi lain, pemanfaatan Aplikasi Tangerang LIVE dalam implementasi SPBE di Kota Tangerang menimbulkan persoalan hukum yang krusial, khususnya terkait dengan pengumpulan dan Pengolahan data personal secara

intensif. Data personal warga negara, sebagaimana ditegaskan pada Pasal 28G ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, merupakan bagian dari HAM yang harus dilindungi. Hal ini memperoleh penguatan melalui diundangkannya **Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang "Pelindungan Data Pribadi"**, yang menempatkan data pribadi dalam posisi strategis sebagai objek perlindungan hukum yang melekat pada subjek data (data subject).

Dalam kerangka UU PDP, Pemerintah Kota Tangerang, sebagai pengendali data pribadi (data controller), berkewajiban untuk menjamin setiap proses pengumpulan, penyimpanan, pemanfaatan, dan pemusnahan data dilakukan berdasarkan prinsip keabsahan, keterbukaan, proporsionalitas, dan akuntabilitas (Pasal 20–29 UU PDP). Lebih lanjut, UU PDP menetapkan 8 (delapan) prinsip pelindungan data pribadi yang menjadi standar dalam setiap praktik pengolahan data, yakni kejelasan tujuan, minimalisasi data, akurasi, pembatasan penyimpanan, integritas dan kerahasiaan, transparansi, akuntabilitas, serta penghormatan terhadap hak subjek data (Simarmata, 2023).

- b. Tantangan saat melaksanakan implementasi kebijakan SPBE ini dan solusinya.

Tantangan hukum muncul apabila proses pengolahan data pribadi tidak dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut, yang dapat mengakibatkan pelanggaran hak privasi, penyalahgunaan data, hingga kebocoran data akibat lemahnya sistem keamanan siber. Risiko-risiko ini semakin nyata seiring meningkatnya serangan siber terhadap sistem pemerintahan yang tidak mempunyai tingkat keamanan informasi yang layak (Setiadi, 2022). Dengan demikian, tata kelola data dalam platform pelayanan publik digital harus dibangun dengan mengedepankan prinsip "security by design" dan "privacy by default", sebagaimana direkomendasikan dalam literatur keamanan informasi dan tata kelola digital (Susanto & Almunawar, 2021).

3. Aspek Efektifitas implementasi kebijakan pencapaian tujuan, aspek pengukuran dan evaluasi

- a. Aspek Efektifitas implementasi kebijakan SPBE melalui Super Apps Tangerang LIVE dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Tangerang dari sisi pencapaian tujuan : *Mengacu pada temuan wawancara dengan peserta ditemukan informasi yakni, efisiensi dan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan aplikasi Tangerang LIVE dapat ditingkatkan.* Pengukuran efektivitas kebijakan implementasi aplikasi Tangerang LIVE khususnya kecepatan dalam pelayanan masyarakat sudah dilakukan pengukuran oleh Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Hasil Survey IKM Pengguna Aplikasi Tangerang LIVE.
- b. Aspek Efektifitas implementasi kebijakan SPBE berbantuan *software* Tangerang LIVE dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kota Tangerang dari sisi pengukuran dan evaluasi, dari hasil wawancara dengan informan juga didapatkan informasi bahwa efisiensi dan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan aplikasi Tangerang LIVE dapat ditingkatkan. Pengukuran efektivitas kebijakan implementasi aplikasi Tangerang LIVE khususnya untuk

aspek pengukuran dan evaluasi juga sudah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2023 dimana skor IKM secara keseluruhan unsur sebesar 80,87 dengan kategori Baik.

Untuk melihat sejauh mana pemanfaatan teknologi informasi dalam penerapan SPBE di Kota Tangerang yang menjadi kewenangan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mendirikan, memelihara dan memaksimalkan teknologi untuk optimalisasi layanan masyarakatnya maka kita dapat melihat perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Tangerang.

- c. Aspek Efektivitas implementasi kebijakan SPBE berbantuan software Tangerang LIVE dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Tangerang dari sisi dampak nyata, hasil wawancara dengan informan juga didapatkan informasi bahwa efisiensi dan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan aplikasi Tangerang LIVE dapat ditingkatkan. Pengukuran efektivitas kebijakan implementasi aplikasi Tangerang LIVE khususnya untuk aspek dampak nyata, melalui aplikasi Tangerang LIVE Masyarakat Kota Tangerang dapat terlihat melalui kemudahan melakukan pembayaran PBB melalui aplikasi Tangerang LIVE, penyewaan sarana olahraga dapat dilakukan melalui aplikasi tersebut, kemudahan dan kecepatan dalam pengaduan dan proses tindak lanjut seperti jalan rusak, lampu jalan, timbunan sampah dan lain-lain dapat dilakukan melalui aplikasi tersebut dengan fitur LAKSA.

D. Kesimpulan

Mengacu pada temuan studi terkait “Analisis Yuridis Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui Aplikasi Tangerang LIVE dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Tangerang”, didapat Kesimpulan yakni:

1. Implementasi Kebijakan SPBE: Legalitas dan Regulasi
SPBE melalui aplikasi Tangerang LIVE telah didukung dengan landasan hukum yang kuat, seperti Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE. Namun, belum sepenuhnya mengintegrasikan prinsip-prinsip perlindungan informasi individu terkait Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022, yang berpotensi memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi ini.
2. Efektivitas Implementasi SPBE: Aplikasi Tangerang LIVE sudah menghadirkan efek baik pada peningkatan optimalisasi pelayanan publik, seperti akses informasi yang mudah dan kecepatan proses administrasi. Namun, kendala teknis, seperti keterbatasan infrastruktur jaringan dan kompetensi teknis ASN, serta resistensi terhadap perubahan budaya kerja, masih menjadi tantangan besar.
3. Legitimasi dan Partisipasi Publik : Legitimasi kebijakan ini didukung oleh tingginya antusiasme masyarakat dalam menggunakan layanan aplikasi.

Namun, adanya kesenjangan literasi digital dan akses teknologi di beberapa wilayah menghambat terciptanya inklusivitas dalam layanan publik. Penerapan SPBE melalui Tangerang LIVE membutuhkan integrasi yang lebih baik antar-organisasi perangkat daerah (OPD). Kurangnya koordinasi dan harmonisasi antar-lembaga kerap menjadi hambatan dalam penyelenggaraan layanan publik yang terpadu dan tanggap.

Referensi

Buku

- Abdul Wahab, S. (2005). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ambar Tjahjono, A. (2018). *Birokrasi dan Good Governance*. Yogyakarta: Gava Media.
- Arifin, E. Z. (2019). *Etika Administrasi Publik: Menuju Birokrasi Berbasis Nilai dan Etika*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Azhar, M. (2019). *Keamanan Sistem Informasi dan Perlindungan Data Pribadi dalam Era Digital*. Yogyakarta: Deepublish.
- Budiardjo, M. (2016). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. (2023). *Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pemanfaatan Aplikasi Tangerang LIVE dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat Kota Tangerang Tahun 2023*. <https://satudata.tangerangkota.go.id/public/user-content/d31e6bb9672ad2daba662327f34ed6b9.pdf>
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. (2024). *Buku Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kota Tangerang Tahun 2024*. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. <https://satudata.tangerangkota.go.id/publikasi>
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. (2024). *RENCANA STRATEGIS DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA TANGERANG TAHUN 2024 - 2026* (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang (ed.); Kesatu). Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. <https://diskominfo.tangerangkota.go.id/informasi/perencanaan>
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendy, O. U. (2013). *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Halim, A. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kaban, N. R. (2022). *Tata Kelola SPBE dan Implementasi E-Government di Era Digital*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kuncoro, M. (2012). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lubis, M. (2015). *Transformasi Pelayanan Publik di Era Digital*. Bandung: Refika Aditama.
- Miftah Thoha. (2014). *Perilaku Birokrasi Pemerintah*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Munir, R. (2020). *Hukum Perlindungan Data Pribadi di Era Digital*. Jakarta: Kencana.

- Nasution, A. (2017). *Hukum Administrasi Negara*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Ndraha, T. (2003). *Dimensi-Dimensi Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rasyid, M. R. (2000). *Makna Pemerintahan: Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT Grasindo.
- Riant Nugroho, R. (2018). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Rohman, A. (2020). *E-Government: Teori, Konsep, dan Implementasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sekretariat Daerah Kota Tangerang. (2023). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Daerah Tahun 2023 (Sekretariat Daerah Kota Tangerang). *Sekretariat Daerah Kota Tangerang*.
- Setiadi, Y. (2022). "Tantangan Keamanan Siber dalam Tata Kelola Pemerintahan Digital." *Jurnal Administrasi Publik Digital*, Vol. 3(1), hlm. 45-58.
- Simarmata, R. (2023). *Perlindungan Data Pribadi di Era Digital: Teori dan Praktik Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Susanto, H., & Almunawar, M. N. (2021). *Information Security Management Systems: A Holistic Perspective*. Springer.
- Tangerang, D. K. dan I. (2024). *Buku Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kota Tangerang Tahun 2024*. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.
- Tangerang, S. K. (2023). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Daerah Tahun 2023 (Sekretariat Daerah Kota Tangerang). In *Sekretariat Daerah Kota Tangerang*. Sekretariat Daerah Kota Tangerang.
- Widodo, J. (2010). *Analisis Kebijakan Publik*. Surabaya: Bayumedia Publishing.

Jurnal

- Agus Bahrudin, & Christine Diah Wahyuningsih. (2023). Implementasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik Dalam Mewujudkan Smart City Di Dinas Kominfo Denpasar Bali. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 20(1), 277-289. <https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.676>
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71-95. <https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>
- Dewi Marta, F. (2017). Implementation of E-Gov towards Trustworthy Government Fitriyul Dewi Marta. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, IX(2), 82-96.
- Epi Peirisal, Lina Kurniasih, Endang Suryana, T. D. D. (n.d.). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN e-GOVERNMENT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUBANG. 1-17.
- Hidayat, W. (2022). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 48-57. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.65>
- Irwansyah, Hidayati, T., & Hudayah, S. (2022). The Effect of E-Gov On Local Government Performance Accountability In Indonesia. 14. <https://doi.org/10.34109/ijepeg>

- Irene C. L. Ng, Peter Weill, dan Sin Yin Lim (2003). Singapore's e-Government: A Model for Networked Governance?. *Journal of Strategic Information Systems*, 12 (1).
- Kadir, A. (214 C.E.). *Pengenalan Sistem Informasi* (Revisi).
- Koesharijadi, K., Hardiyansyah, H., & Akbar, M. (2019). Implementasi Kebijakan E-Gov , Komitmen, Pengembangan Aparatur Dan Implikasinya Terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 3(1), 39–45. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-humaniora/article/view/373>
- Kencono, B. D., Putri, H. H., & Handoko, T. W. (2024a). Transformasi Pemerintahan Digital: Tantangan dalam Perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia. *JlIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(2), 1498–1506. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i2.3519>
- Lintang, D., & Suherman, A. (2021). Standar Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Administrasi Kepedudukan di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi (JIIA)*, Vol 11(1). <https://doi.org/10.33592/jiia.v13i1.3322>
- Nurchayani, D., & Daru, R. (2011). Peranan E-Gov Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Bagi Masyarakat. *Telematika*, 2008(26), 205–211.
- Septia Warman, N., Maldini, M., Nurhasanah, O., Rahmah Oktariandani, N., & Hafizh Syafikruzi, I. (2022). Implementasi Inovasi Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Pekanbaru. 1(2), 132–148.
- Sung S. Kim., & Lee, Suk-Hee. (2013). Determinants of Citizen's Acceptance of e-Government in South Korea: The Role of Trust and Risk Perceptions. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 29 (4), 275–292.
- T. Ramayah, Muhamad Jantan, dan Tan Ooi Kiang. (2007). Critical Success Factors in the Implementation of e-Government Initiatives: A Malaysian Case. *Journal of Global Information Management*, 15 (1), 42–65
- Warman, N., Syamsir, Maldini, M., Nurhasanah, O., Oktariandani, N., & Syafikruzi, I. (2022). Implementasi Inovasi Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Pekanbaru. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya*, 1(2), 132–148. <https://doi.org/10.55606/mateandrau.v1i2.161>
- Wismansyah, A. R. (2024). *Perencanaan Strategis Dalam Pengembangan Smart City Kota Tangerang*. Universitas Hasanuddin Makassar.