



## Analisis Layanan ‘Wasit Vaksin’: Implementasi *Agile Governance* dalam Menghadapi Tantangan Krisis Kesehatan Global

Nabila Septia Rosa<sup>1</sup>, Andra Pratama Juliyanto<sup>2</sup>, Izzah Illiyyina<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup> Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia

<sup>3</sup> Kebijakan Publik, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.30649/psr.v5i1.186>

### CORRESPONDENCE

E-mail: [nabilarosa@unesa.ac.id](mailto:nabilarosa@unesa.ac.id)

### KEYWORDS

Complaint Service, Wasit Vaksin  
Application, Agile Governance

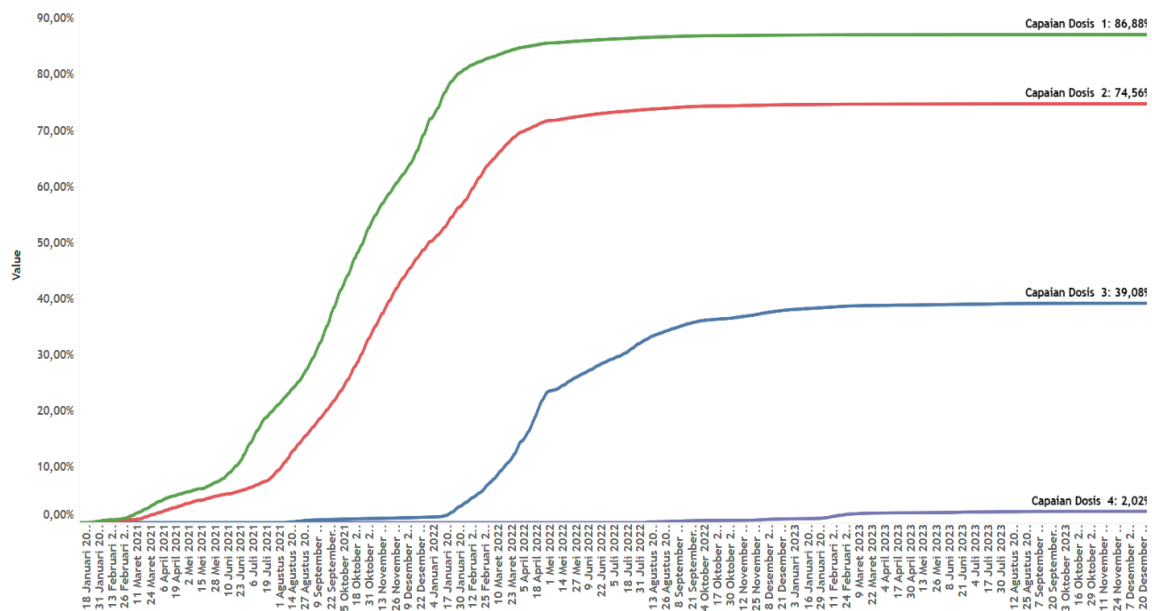
### ABSTRACT

*The Wasit Vaksin was present as a complaint service innovation with its effort to improve public services from Surabaya City Government to help community's problem of COVID-19 vaccine certificate. The purpose of this research is to describe and analyze agile governance in the Wasit Vaksin complaint service and to identify its supporting and inhibiting factors. This research used a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques were obtained through observation, interviews, and documentation, with informants determined by purposive and stratified random sampling. The data analysis technique used in this research refers to Miles and Huberman (2014), which includes data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. The author conducted data analysis in accordance with the theory of agile governance proposed by Luna et al. (2015), focusing on four principles: human focused, based on quick wins, systematic & adaptive approach, and simple design & continuous refinement. The results show that the Surabaya City Government has not maximally implemented these four principles. This is because the application still requires updates, improved socialization programs for the community, and stronger coordination with the central government. The findings based on the agile governance perspective are expected to contribute to improving public services through digital technology, especially in responding to health crisis situations.*

## PENDAHULUAN

Tersebarnya wabah Corona Virus Disease 2019 atau disebut sebagai COVID-19 yang mengejutkan dunia pada tahun 2020 memberi dampak yang signifikan pada aspek kehidupan manusia, tidak terkecuali masyarakat Indonesia (WHO, 2020; Susilawati et al., 2020). Seiring berjalannya waktu, berbagai upaya dunia dalam mencegah persebaran COVID-19 akhirnya menemukan solusi yang baik melalui pengembangan vaksin (Polack et al., 2020). Vaksin untuk melawan COVID-19 telah ditemukan, diuji coba dan diproduksi secara massal sebagai bentuk intervensi kesehatan global (Voysey et al., 2021). Pelaksanaan vaksinasi COVID-19 di

Indonesia dibagi menjadi empat tahap vaksinasi dengan jumlah sasaran vaksinasi sebanyak 234.666.020 (Tenaga Kesehatan, Lanjut Usia, Petugas Publik, Masyarakat Rentan dan Masyarakat Umum, Usia 12-17 Tahun, Usia 6-11 Tahun) (Kementerian Kesehatan RI, 2022).



**Gambar 1. Cakupan Vaksinasi COOVID-19 Di Indonesia**

Sumber : Website Kemkes Vaksinasi COVID-19 Nasional, 2025

Berdasarkan grafik diatas, menunjukkan 86 per 100 sasaran vaksinasi sudah dapat satu dosis. Beberapa wilayah provinsi di Indonesia yang menduduki peringkat tertinggi penerimaan vaksinasi COVID-19 memiliki berbagai kendalanya masing-masing, terutama suara masyarakat yang banyak mengeluhkan akan sertifikat vaksinasinya (Putri et al., 2022). Dilansir dari laman SehatNegeriku yang merupakan website milik Kemenkes RI mengatakan “Pertanyaan-pertanyaan masyarakat seputar kendala sertifikat vaksin muncul di media sosial, dan kendala tertinggi ada di Pulau Jawa yang pertama itu DKI Jakarta lalu DI Yogyakarta kemudian Jawa Timur”. Selain jumlah banyaknya keluhan masyarakat terkait sertifikat vaksinasi COVID-19 menduduki peringkat ketiga, provinsi Jawa Timur merupakan wilayah dengan kasus COVID-19 kedua tertinggi di Indonesia (Satgas COVID-19, 2021). Jawa timur juga masuk dalam 16 besar tertinggi terkait jumlah capaian penerimaan vaksinasi COVID-19 hingga dosis ketiga (Kemenkes RI, 2022). Provinsi Jawa Timur menjadi salah satu fokus pemerintah dalam mengatasi persebaran tingkat paparan COVID-19, di provinsi ini juga terdapat salah satu kota yang menjadi daerah dengan jumlah tertinggi baik paparan virus maupun penerimaan vaksinasi COVID-19 bagi seluruh warganya, kota tersebut ialah Kota Surabaya (Pratama & Hidayat, 2022).

Kota Surabaya dengan jumlah penduduk sebesar 3.158.943 jiwa dan tingginya angka yang terpapar COVID-19, membuat beberapa waktu kerap terdengar keluhan masyarakat terkait dengan sertifikat vaksin COVID-19 seperti di wilayah-wilayah lain di Indonesia (BPS Kota Surabaya, 2023; Nugroho et al., 2022). Maka dari itu, yang dilakukan Pemerintah Kota Surabaya bersama Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah dalam hal mengatasi keluhan

sertifikat vaksinasi tersebut ialah dengan meluncurkan aplikasi layanan bernama “Wadul Sertifikat Vaksin” atau yang disingkat menjadi “Wasit Vaksin”. Hal ini merupakan salah satu upaya pemerintah yang diimplementasikan dengan cara menciptakan kebijakan preventif di masa pandemi melalui Upaya Memutus Rantai Penyebaran Covid-19 dalam Surat Edaran Wali Kota Surabaya Nomor 443/8511/436.8.4/2020 dan tentang Pedoman Tata Normal Baru Pada Kondisi Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Kota Surabaya dalam Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2020. Implementasi layanan digital seperti ini sejalan dengan konsep *e-government* yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara cepat dan transparan (Heeks, 2006; Indrajit, 2016).

Diluncurkannya “Wasit Vaksin” merupakan suatu upaya Pemerintah Kota Surabaya untuk menjadikan tata kelola pemerintahan yang agile. Sebuah organisasi harus merespon dengan cepat dan tepat terhadap sebuah permasalahan, karena semakin lama sebuah tindakan maka tantangan dan perubahan lingkungan yang dialami juga semakin besar (Mergel et al., 2018). Maka teori Agile Governance (Luna et al., 2015) sangat cocok untuk mengkaji kesiapan pemerintah dalam menghadapi krisis di masa pandemi. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan agile governance mampu meningkatkan responsivitas pemerintah dalam kondisi krisis (Luna et al., 2015; Mergel, 2016), namun sebagian besar penelitian masih berfokus pada sektor pemerintahan pusat dan belum banyak mengkaji implementasi pada level pemerintah daerah khususnya dalam konteks layanan pengaduan digital.

Pengadaan fasilitas pengaduan permasalahan terkait administrasi sebuah pelayanan khususnya pada permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yakni sertifikat vaksinasi COVID-19 di Surabaya adalah pilihan terbaik karena masyarakat merasa dilibatkan untuk memperbaiki pelayanan publik dan mendapatkan pelayanan secara real time (Dwiyanto, 2021; Wirtz & Daiser, 2018). Melalui berbagai penjabaran diatas, memunculkan pandangan kritis penulis untuk mengetahui lebih lanjut tentang penerapan Digital Governance dalam pelaksanaan layanan pengaduan sertifikat vaksinasi COVID-19 melalui “Wasit Vaksin” dengan penerapan Agile Governance sebagai bentuk kesiapan pemerintah untuk merespon secara cepat terhadap segala perubahan yang terjadi di lingkungannya.

*Agile governance* menurut definisi ahli lain yaitu kemampuan suatu organisasi dalam hal mengefisienkan anggaran dan membaca adanya peluang dengan cepat dan tepat sehingga muncul suatu tindakan yang kompetitif juga inovatif (Huang, Pan and Ouyang, 2014). Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam konsep pemerintah yang gesit ini, pemerintah dihadapkan pada tuntutan untuk bersikap responsive terhadap perkembangan yang tak terduga (Janssen & van der Voort, 2020). Ini memungkinkan pemerintah untuk secara efektif menyesuaikan diri dan mengambil langkah-langkah inovatif yang sesuai dengan dinamika perubahan serta situasi yang timbul di dalam negeri.

Prinsip menjadi salah satu hal penting dalam tata Kelola pemerintahan yang *agile*. Dalam hal ini, peneliti menggunakan 4 (empat) prinsip agile governance yang dikemukakan oleh Luna, Krutchen, dan Moura dalam (Vernanda, 2019) yaitu *Human Focused, Based On Quick Wins, Systemmatic and Adaptive Approach dan Simple Design and Continuous Refinement* untuk menganalisis implementasi agile governance pada “Wasit Vaksin” di Kota Surabaya.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa prinsip-prinsip tersebut efektif dalam meningkatkan kualitas layanan digital pemerintah (Mergel et al., 2021), namun belum banyak dikaji dalam konteks layanan pengaduan vaksinasi. Beberapa prinsip yang ada dalam *Agile Governance* juga mampu diambil pemahaman oleh peneliti untuk menjawab analisa faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan aplikasi wasit vaksin. Pada tiap-tiap prinsip tentunya memiliki indikator yang lebih rinci guna mengulik fokus penelitian yang diangkat. Selain itu, peneliti juga ingin memahami, mengontrol dan bisa berpartisipasi dalam memberikan jalan keluar dari beberapa kekurangan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

Adapun kebaharuan dari penelitian ini ialah peneliti menggunakan prinsip-prinsip yang terdapat dalam *agile governance* untuk melakukan analisis terhadap salah satu layanan baru yang diciptakan oleh pemerintah Kota Surabaya, yang mana layanan ini belum pernah dikaji secara spesifik oleh peneliti sebelumnya, terutama dalam konteks layanan pengaduan sertifikat vaksinasi berbasis digital di tingkat daerah. Selain itu, penelitian ini juga mengisi kekosongan riset (*research gap*) terkait implementasi *agile governance* pada layanan publik berbasis krisis kesehatan, yang sebelumnya lebih banyak dikaji pada aspek kebijakan makro dan belum menyentuh aspek pelayanan digital berbasis pengaduan masyarakat secara langsung.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif untuk menganalisis implementasi *agile governance* dalam layanan pengaduan Wasit Vaksin di Kota Surabaya. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam terhadap fenomena dalam konteks nyata (Darmadi, 2013). Kerangka teori yang digunakan mengacu pada *Agile Governance* dari Luna et al. (2015), dengan empat prinsip utama yaitu *human focused, based on quick wins, systematic and adaptive approach, serta simple design and continuous refinement* sebagai alat analisis dalam menilai responsivitas pemerintah terhadap keluhan masyarakat terkait sertifikat vaksin COVID-19. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Surabaya sebagai pengelola layanan Wasit Vaksin.

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan kombinasi teknik purposive sampling dan stratified random sampling. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih informan utama, yaitu pihak penyedia layanan atau aparatur pemerintah yang terlibat langsung dalam pengelolaan aplikasi Wasit Vaksin (Sugiyono, 2017). Sementara itu, stratified random sampling digunakan untuk menentukan informan pendukung, yaitu pengguna layanan, dengan membagi populasi ke dalam beberapa strata seperti remaja dan orang dewasa agar memperoleh representasi yang seimbang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Selanjutnya, teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman (2014) yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pendekatan ini memungkinkan analisis data dilakukan secara sistematis sehingga meningkatkan validitas dan keandalan hasil penelitian.

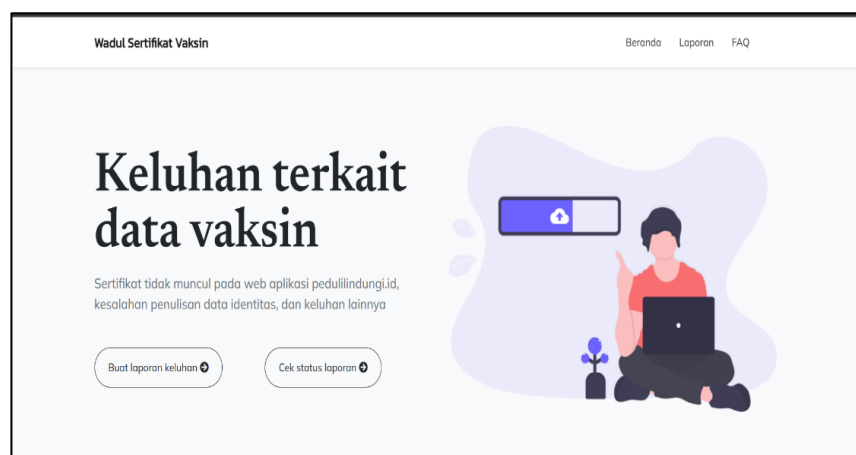
## HASIL DAN PEMBAHASAN

*E-Governance* yang dilakukan oleh kalangan lembaga-lembaga pemerintah disebut dengan *E-Government*. *E-Government* sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik, cepat, terintegrasi, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penerapan *Digital Governance* dalam aplikasi Wasit Vaksin di Kota Surabaya dilaksanakan berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Saat ini telah banyak instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah otonom yang berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi dalam bentuk situs web dan aplikasi digital yang inovatif.

### Gambaran Umum “Wasit Vaksin”

Pemerintah Kota Surabaya membuat inovasi kebijakan dalam rangka melakukan penyesuaian dengan fenomena yang terjadi di masyarakat pada masa pandemi. Pemerintah Kota Surabaya merumuskan strategi kebijakan tata kelola di masa pandemi COVID-19 bersama UCLG ASPAC (The United Cities and Local Governments Asia Pacific). Kebijakan yang dibuat meliputi kebijakan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang mengacu pada implementasi Surat Edaran Walikota Surabaya Nomor 443/8511/436.8.4/2020 tentang Upaya Memutus Rantai Penyebaran COVID-19 dan Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2020 tentang Pedoman Tatanan Normal Baru Pada Kondisi Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di Kota Surabaya. Salah satu fokus kebijakan preventif Pemerintah Kota Surabaya ialah pengalihan pelayanan administrasi menjadi berbasis daring (online).

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Surabaya menyediakan layanan bernama Wasit Vaksin yang dirilis per tanggal 25 Agustus 2021. Wasit Vaksin adalah akronim dari Wadah Sertifikat Vaksin, yang merupakan layanan pengaduan terkait permasalahan sertifikat vaksin. Dalam hal ini bermula ketika Pemerintah Kota Surabaya menyadari bahwa banyak keluhan dari masyarakat terkait sertifikat vaksin yang tak kunjung diterima. Padahal mereka sudah divaksin dosis pertama maupun dosis kedua.



**Gambar 2. Tampilan Web Laman Layanan Wasit Vaksin**

Sumber : Tangkapan Layar Melalui Desktop Penulis, 2022

Awal mulanya, wadah keluhan masyarakat yang bernama Wasit Vaksin ini diluncurkan dan dapat diakses melalui laman web yaitu <https://watsitvaksin.surabaya.go.id>. Tahapan yang dapat dilalui ialah pertama membuka laman web tersebut kemudian akan diarahkan ke laman beranda. Di beranda terdapat 2 fitur pilihan yaitu: 1) Buat laporan keluhan dan 2) Cek status laporan. Apabila ingin melakukan pelaporan tentang kendala sertifikat vaksin maka harus mengklik fitur yang pertama lalu masyarakat dapat mengisi formulir yang sudah tersedia dan laporannya akan ditindaklanjuti oleh petugas. Seperti yang kita ketahui bahwa sertifikat vaksin saat ini hingga ke depannya akan sangat dibutuhkan ketika kita sebagai masyarakat harus melakukan pergerakan dari satu titik ke titik lain dengan menunjukkan sertifikat vaksin lewat aplikasi PeduliLindungi.

Aplikasi PeduliLindungi sendiri merupakan aplikasi yang dikembangkan untuk membantu instansi pemerintah terkait dalam melakukan pelacakan untuk menghentikan penyebaran Coronavirus Disease (COVID-19). Mengandalkan partisipasi masyarakat, aplikasi ini memiliki beberapa manfaat, di antaranya dapat membantu petugas memastikan proses validasi dokumen kesehatan di simpul transportasi secara digital, sehingga lebih aman, cepat, mudah dan sederhana. Selain itu penggunaan aplikasi ini juga dapat meminimalkan kontak fisik karena tidak harus membawa dokumen kertas hasil tes COVID-19 atau kartu vaksinasi, dan juga lebih aman dari adanya pemalsuan hasil tes swab baik PCR maupun antigen.

Fungsi dari layanan wasit vaksin ini ialah untuk menjawab dan memberikan solusi terkait permasalahan sertifikat vaksinasi yang dialami oleh #DulurSehatSby. Jadi, bagi #DulurSehatSby yang mengalami kendala seperti sertifikat vaksinasi tidak keluar padahal sudah divaksin, sertifikat tidak muncul pada web aplikasi pedulilindungi.id, atau ada kesalahan penulisan data diri, maupun keluhan lainnya terkait sertifikat vaksinasi, bisa langsung melaporkannya ke wasit vaksin. Diskominfo Surabaya berkolaborasi dengan Dinas Kesehatan Surabaya untuk mempercepat proses menjawab laporan masyarakat terkait sertifikat vaksin. Sehingga, ketika ada laporan yang masuk dapat segera ditangani.

Seiring berjalannya waktu, sesuai rencana Kepala Diskominfo Surabaya (M. Fisker), yakni kini layanan Wasit Vaksin menjadi fitur tambahan di aplikasi Wargaku, di mana aplikasi Wargaku ialah aplikasi berbagai layanan pengaduan berbasis digital yang lebih dulu diciptakan oleh Bapak Wali Kota Surabaya, Pak Eri Cahyadi. Kendati demikian, layanan pengaduan sertifikat vaksinasi COVID-19 ini tetap mereka sebut sebagai Aplikasi Wasit Vaksin walaupun kenyataannya layanan ini menjadi salah satu fitur yang ada di aplikasi Wargaku seperti yang dapat dilihat melalui gambar tampilan berikut.



**Gambar 3. Tampilan Fitur Layanan Wasit Vaksin Pada Aplikasi**

Sumber : Tangkapan Layar Handphone Peneliti, 2022

Banyak fitur yang disediakan pemerintah di dalam aplikasi Wargaku dan salah satu yang menjadi fitur tambahan pada aplikasi tersebut ialah layanan Wasit Vaksin (Wadul Sertifikat Vaksin). Hal ini dapat memudahkan warga Surabaya karena akhirnya mereka hanya perlu mengakses melalui satu aplikasi saja untuk melaporkan keluhan mereka.

### ***Agile Governance* dalam Layanan “Wasit Vaksin” Kota Surabaya**

Guna memahami sejauh mana pemerintah dalam tata kelola yang *agile* di Kota Surabaya, maka peneliti telah melakukan analisis terhadap empat prinsip *Agile Governance* yang dikemukakan oleh Luna, Krutchen and de Moura (2015), sebagai berikut:

#### ***Human Focused***

Pada prinsip *Human Focused* ini, peneliti melakukan penelitian terhadap dua aspek yakni aspek tujuan pemerintah dan partisipasi masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh Luna et al (2015), manusia harus merasa dihargai dan didorong untuk berpartisipasi secara aktif. Setiap proses dalam penyelenggaraan suatu program atau inovasi oleh pemerintah tentunya memiliki fokus dan sasarannya tak lain untuk mensejahterakan masyarakat. Dalam aspek tujuan pemerintah, peneliti menilai bahwa pemerintah Kota Surabaya menjadikan masyarakat sebagai tujuan utama pelaksanaan layanan Wasit Vaksin. Sejak awal telah dijelaskan bahwa layanan pengaduan ini diberi batasan dan mengharuskan penggunaannya memiliki NIK Surabaya serta telah mendapatkan vaksinasi dari Pemerintah Kota Surabaya, namun dalam pelaksanaannya ditemukan keluhan dari masyarakat di luar Surabaya, akan tetapi pengelola tetap berusaha memaksimalkan kinerja dengan memberi *feedback* pada seluruh pelapor.

Dalam aspek partisipasi dari masyarakat dapat peneliti jabarkan berdasar hasil analisis bahwa mereka mampu memberi dukungan positif terhadap layanan Wasit Vaksin karena masyarakat merasa layanan ini sangat membantu dalam menangani keluhan yang terjadi ditengah kebijakan bahwa sertifikat vaksinasi COVID-19 menjadi sangat penting untuk masyarakat bisa melakukan kegiatan sehari-hari seperti bekerja, bepergian maupun memasuki tempat perbelanjaan dan tempat publik lainnya. Dukungan masyarakat ini tidak akan ada ketika masyarakat tidak mengetahui adanya layanan. Untuk itu sosialisasi sangat diperlukan dalam memperkenalkan suatu layanan. Berdasarkan hasil analisa, sosialisasi yang dilakukan melalui media massa, media sosial maupun pemberian informasi di tempat pelaksanaan vaksinasi massal, namun masih ada warga yang baru mengetahui layanan ini dari kerabat atau tetangga, sehingga sosialisasi perlu ditingkatkan dengan pendekatan yang lebih terarah dan terjadwal agar fungsi dan layanan lebih dikenal merata oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pemerintah telah berhasil menerapkan prinsip *Human Focused* sesuai yang diharapkan dari pemerintahan yang *agile* yakni memberikan ruang dalam tata kelola pemerintah untuk masyarakatnya dapat berpartisipasi. Peran masyarakat dalam pengimplementasian layanan Wasit Vaksin tentunya memudahkan pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

### ***Based On Quick Wins***

Pada prinsip yang kedua yaitu *based on quick wins*, peneliti menentukan beberapa aspek sebagai pedoman awal penelitian yang terdiri dari aspek kecepatan, ketepatan dan kesuksesan pada aplikasi Wasit Vaksin dalam upayanya untuk membantu menanggulangi permasalahan sertifikat vaksinasi COVID-19 yang terjadi di tengah masyarakat.

Dalam aspek kecepatan, peneliti menilai bahwa Pemerintah Kota Surabaya sudah cepat dalam menanggapi permasalahan sertifikat vaksinasi COVID-19. Kecepatan pemerintah dapat dilihat dari diluncurkannya inovasi teknologi dalam bentuk aplikasi yang diberi nama Wadul Sertifikat Vaksin (Wasit Vaksin). Pelaksanaan vaksinasi secara massal diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Surabaya pada bulan Juli 2021 dan bertempat di Stadion Gelora 10 November Surabaya. Dari pelaksanaan vaksinasi tersebut menjadi awal mula banyaknya kasus keluhan sertifikat vaksin oleh masyarakat. Tepat satu bulan setelah pelaksanaan vaksinasi massal di tempat tersebut akhirnya pemerintah meresmikan layanan Wasit Vaksin pada tanggal 25 Agustus 2021. Diluncurkannya Wasit Vaksin tersebut merupakan bentuk respon dari Pemerintah Kota Surabaya atas situasi yang terjadi. Selain bentuk respon, ini menjadi langkah preventif bagi Pemerintah Kota Surabaya untuk mengurangi datangnya masyarakat yang datang ke lokasi untuk memprotes langsung keluhannya, sehingga kebijakan dalam melakukan pembatasan-pembatasan sosial tidak dilanggar.

Pada aspek ketepatan, peneliti menilai bahwa pemerintah mampu mengambil tindakan yang tepat dalam hal meluncurkan Wasit Vaksin. Ketepatan pemerintah dalam mempertimbangkan kondisi yang terjadi saat itu, di mana persebaran virus COVID-19 sangat cepat dan kebijakan pembatasan sosial dari Pemerintah Pusat. Dengan hadirnya aplikasi Wasit Vaksin tentu dapat memudahkan akses masyarakat untuk menyampaikan keluhan atas permasalahan sertifikat vaksinasi COVID-19 yang dimilikinya. Sehingga dapat dikatakan

bahwa inovasi layanan berbasis digital merupakan pilihan yang tepat selain mengikuti perkembangan era namun juga bermanfaat pada masa pandemi COVID-19.

Pada aspek kesuksesan, peneliti dapat menilai bahwa Pemerintah Kota Surabaya telah sukses dalam meluncurkan dan memanfaatkan Wasit Vaksin. Kerjasama antara Diskominfo dan Dinkes dalam pelaksanaan layanan ini membuat masyarakat mampu merespon positif dan mendukung program tersebut. Dilihat juga dari jumlah pengaduan per bulannya yang menunjukkan penurunan secara signifikan, berarti masyarakat telah diberikan wawasan dan mampu menyelesaikan permasalahannya secara pribadi. Maka keberhasilan yang telah diraih perlu dievaluasi dan dijadikan motivasi untuk menghasilkan inovasi-inovasi lain yang lebih menarik di masa yang akan datang.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat ditarik kesimpulan pemerintah telah memenuhi aspek Based On Quick Wins sesuai harapan dari pemerintahan yang gesit (*agile governance*), seperti yang dikemukakan Luna dalam (Veranda and Negar, 2019) bahwa setiap keberhasilan yang diraih dengan cepat harus dievaluasi dan menjadi motivasi dalam mendapatkan hasil yang lebih baik lagi.

### ***Systematic and Adaptive Approach***

Pada prinsip yang ketiga ini, penulis melakukan penelitian terhadap aspek sistematis dan aspek adaptif dalam layanan Wasit Vaksin. Kemampuan organisasi untuk memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memegang peranan penting dalam memenuhi prinsip *agile governance*. TIK memegang peranan penting khususnya dalam mengeksploitasi lingkungan yang cepat berubah (Tiwana and Konsynski, 2010). Pada prinsip sistematis, diketahui bahwa pada awal masa pandemi, Pemerintah Kota Surabaya telah melakukan upaya pencegahan kontak fisik untuk memutus rantai penyebaran COVID-19 melalui salah satu upaya preventif dengan menyediakan layanan berbasis daring seperti Surabaya Single Windows (Aplikasi Perizinan), Surabaya e-ID (Aplikasi Kependudukan), Surabaya e-Health (Aplikasi Kesehatan), aplikasi DAMOP untuk mendeteksi mobilitas penduduk, dan yang terakhir ialah Wasit Vaksin (Aplikasi Wadul Sertifikat Vaksinasi COVID-19). Pembuatan aplikasi Wasit Vaksin tidak memiliki kebijakan khusus namun layanan ini didukung oleh beberapa dasar hukum yang sah. Berdasarkan data yang disajikan dalam penyajian data dijelaskan bahwa aplikasi Wasit Vaksin memiliki legitimasi berupa:

1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Surat Edaran Wali Kota Surabaya Nomor 443/8511/436.8.4/2020 tentang Upaya Memutus Rantai Penyebaran COVID-19.
4. Peraturan Wali Kota Nomor 28 Tahun 2020 tentang Pedoman Tatanan Normal Baru Pada Kondisi Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di Kota Surabaya.

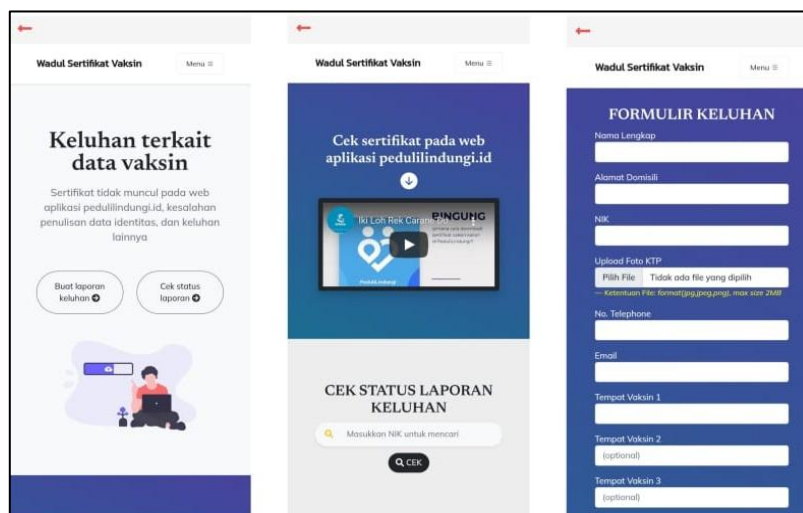
Aspek sistematis lain dapat dilihat berdasarkan penyusunan program layanan Wasit Vaksin berdasarkan koordinasi yang telah dilakukan antar stakeholder, mulai dari penyelenggaraan rapat program, penyusunan alur pelaksanaan program, pembuatan

aplikasi, dan koordinasi antar stakeholder. Penyelesaian pengaduan sendiri dibagi menjadi dua kasus yaitu yang pertama ialah pelaporan yang bisa diselesaikan dan yang kedua ialah laporan yang tidak bisa diselesaikan.

Pada prinsip adaptif, penulis dapat memberikan penilaian bahwa Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika yang juga dibantu oleh Dinas Kesehatan telah mampu beradaptasi dengan situasi meningkatnya sejumlah pengaduan sertifikat vaksinasi COVID-19 pada bulan Juli tahun 2021 yang diakibatkan oleh beberapa faktor eksternal seperti data kependudukan peserta yang tidak lengkap atau tidak aktif, pengisian berkas data diri peserta yang tidak jelas, gangguan sinkronisasi Peduli Lindungi dengan data input faskes pada aplikasi P-Care Vaksin, dan faktor internal seperti kesalahan penginputan data oleh petugas. Adaptasi pemerintah pada kondisi tersebut dapat dibuktikan dengan peluncuran aplikasi Wasit Vaksin yang dibuat khusus untuk memfasilitasi permasalahan tersebut melalui laporan yang diterima oleh penyedia layanan. Dari berbagai layanan berbasis daring (online), salah satunya Wasit Vaksin, telah membuat masyarakat dengan mudah beradaptasi pada perkembangan teknologi serta secara langsung memberikan dampak positif terhadap meningkatnya wawasan dan kemampuan rakyat untuk menunjang tata kelola pemerintahan yang lebih gesit (*agile*). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya telah memenuhi kedua aspek di atas dalam penerapan prinsip *Systematic and Adaptive Approach*.

### *Simple Design and Continuous Refinement*

Melalui kemampuan tim dalam membuat desain yang sederhana dan diharuskan memberikan capaian yang cepat serta harus tetap meningkat menjadi fokus dari prinsip *Simple Design and Continuous Refinement*. Pada prinsip yang terakhir ini, penulis melakukan penelitian terhadap beberapa aspek yaitu desain yang sederhana, penyempurnaan berkelanjutan. Pada aspek desain yang sederhana, penyedia layanan mampu memperhatikan kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi. Tampilan aplikasi yang sederhana dan dibubuhi dengan perpaduan warna yang *soft* membuat pengguna menyampaikan pendapatnya bahwa aplikasi Wasit Vaksin dikemas dengan menarik dan mudah dipahami.



**Gambar 4. Tampilan Wasit Vaksin Pada Aplikasi**

Sumber : Tangkapan Layar Dari Handphone Penulis

Fitur layanan yang disesuaikan dengan konteks pengaduan tidak merumitkan pelapor untuk memasukkan data pada formulir pendaftaran. Hal ini diakui oleh para pengguna yang tidak merasa kesulitan untuk mengakses layanan serta masih bisa diterima oleh pengguna layanan yang berusia 40 tahun keatas. Selain itu, dukungan sumber daya infrastruktur teknologi menjadi faktor keberhasilan mereka untuk menyelenggarakan program layanan tersebut.

Pada aspek penyempurnaan keberlanjutan, terdapat keterbukaan proses dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keterbukaan proses khususnya dalam penanganan pengaduan aplikasi Wasit Vaksin diwujudkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dengan memberikan informasi mengenai sejauh mana keluhan yang diadukannya sedang ditindaklanjuti. Informasi tersebut berada di ikon cek status laporan yang muncul di awal tampilan aplikasi. Status keluhan mulai muncul ketika pelaporan telah mengisi dan mengirim formulir data pada aplikasi tersebut.

Namun pelaksanaannya ternyata terdapat kekurangan yaitu terkait penanganan waktu pengaduan yang tidak dapat diinformasikan kepada masyarakat, hal tersebut disebabkan karena beberapa kendala seperti adanya keluhan yang bersumber dari faskes diluar Surabaya, adanya pelapor yang tidak mencantumkan data identitas secara lengkap dan nomor telephone yang aktif sehingga petugas kesulitan menyampaikan informasi dan kebijakan baru dari akun website Peduli Lindungi yang membatasi verifikasi peserta maksimal 3 orang, sehingga kuota penanganan keluhan perharinya terbatas. Hambatan tersebut mengakibatkan adanya komentar negatif dari masyarakat yang pengaduannya memakan waktu cukup lama. Permasalahan lain ialah server aplikasi yang sempat mengalami gangguan mengakibatkan beberapa pelapor tidak bisa mengupload data sesuai instruksi dari aplikasi, mengenai hal ini penyedia belum menyampaikan alasannya kepada masyarakat sehingga komentar negatif di media sosial juga ditemukan oleh observasi penulis.



**Gambar 5. Pendapat Negatif Pengguna Wasit Vaksin**  
Sumber : *Aplikasi Playstore, 2024*

Penulis menilai bahwa melalui aspek desain yang sederhana dan penyempurnaan berkelanjutan dapat dikatakan cukup memenuhi prinsip *Simple Design and Continuous Refinement*. Penyesuaian antara hasil yang diinginkan dengan sumber daya yang tersedia saat ini menjadi faktor kunci pelaksanaan program secara sederhana yang mampu menghasilkan daripada melakukan sesuatu yang rumit sehingga kehilangan waktu untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang gesit.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dimaksudkan untuk membantu pembaca memahami mengapa penelitian ini harus penting bagi mereka setelah mereka selesai membaca artikel. Kesimpulan bukan hanya ringkasan dari topik utama yang dibahas atau pernyataan ulang dari masalah penelitian, tetapi juga sebuah sintesis dari poin-poin utama dan, jika perlu, di mana penulis merekomendasikan area baru untuk penelitian di masa depan. Untuk sebagian besar artikel, satu paragraf yang dikembangkan dengan baik cukup untuk kesimpulan, meskipun dalam beberapa kasus, dua atau tiga paragraf kesimpulan mungkin diperlukan. Salah satu bagian dari kesimpulan adalah keterbatasan penelitian saat ini. Keterbatasan penelitian adalah desain atau metode yang memengaruhi interpretasi temuan dari penelitian ini. Keterbatasan adalah kendala pada generalisasi, penerapan hasil riset, dan / atau utilitas temuan yang disebabkan oleh perbedaan hasil dengan cara yang oleh peneliti pada awalnya dipilih untuk memastikan validitas internal dan eksternal penelitian.

Pemerintah Kota Surabaya menanggapi permasalahan sertifikat vaksinasi COVID-19 yang dialami warganya dengan membuat inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi yang didukung dengan pendekatan *agile governance*. Penerapan prinsip *agile governance* dapat membantu Pemerintah Kota Surabaya untuk bersikap proaktif dan adaptif guna memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam penginterpretasian teori *agile governance* melalui aplikasi Wasit Vaksin oleh Pemerintah Kota Surabaya yang pada hal ini ialah Dinas Komunikasi dan Informatika, peneliti dapat menilai bahwa Pemerintah Kota Surabaya belum sepenuhnya menerapkan keempat prinsip *agile governance*. Hal ini disebabkan ditemukan respon ketidakpuasan pengguna layanan atas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah karena beberapa pengaduan dengan proses penyelesaian yang cukup lama dan aplikasi yang beberapa kali mengalami gangguan, sehingga aspek penyempurnaan keberlanjutan dari aplikasi Wasit Vaksin ini belum terpenuhi.

Peneliti memberikan beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan oleh pemerintah Kota Surabaya, antara lain:

1. Penyelenggara layanan Wasit Vaksin diharapkan untuk meningkatkan sosialisasi yang dilakukan, yaitu dengan penentuan jadwal secara rutin dan berkala. Penyelenggara pelayanan harus memberikan pemahaman yang lebih jelas kepada masyarakat terkait pentingnya pengisian data pada formulir secara lengkap. Hal ini untuk menghindari kesulitan operator dalam memroses data dan menyampaikan informasi kepada para pelapor yang tidak mencantumkan identitas dengan lengkap.
2. Penyelenggara layanan Wasit Vaksin diharapkan untuk melaksanakan pemeriksaan dan pembaharuan aplikasi secara berkala mengingat ada beberapa masyarakat yang

mengeluarkan bahwa aplikasi kerap mengalami gangguan sehingga berakibat pada kolom penguploadan file tidak dapat digunakan.

3. Penyelenggara layanan Wasit Vaksin diharapkan mampu mempertahankan dan memelihara layanan pengaduan sertifikat vaksinasi ini untuk masa yang akan datang, tidak hanya sertifikat vaksinasi COVID-19 saja melainkan seperti saat ini masa pandemi sudah terlewati aplikasi ini mampu dimanfaatkan untuk jenis-jenis vaksin (sifat/virus) yang lainnya. Sehingga aspek *continuous* dari penerapan *Agile Governance* pada tata Kelola Pemerintahan dapat direalisasikan dengan baik.

## REFERENSI

- Ade, S. (2011). *Model-Model Pembelajaran*. Bumi Aksara.
- Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. (2023). *Kota Surabaya dalam angka 2023*. BPS Kota Surabaya.
- Beni, et al. (2020). *Analisis Penerapan Elektronik Lapor (E-Lapor Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat*. *Jurnal Administrasi Publik*. Doi: <https://doi.org/10.14710/dialogue.v2i2.9839>
- Constantine Koloway, B. (2021). *Pemkot Buka Layanan Wasit Vaksin, Solusi Ribuan Warga Surabaya Tak Dapat Sertifikat Vaksin*. Available at: [Pemkot Buka Layanan Wasit Vaksin, Solusi Ribuan Warga Surabaya Tak Dapat Sertifikat Vaksin - Surya.co.id \(tribunnews.com\)](http://tribunnews.com)
- Dinkominfo Surabaya (2017). Available at: <http://dinkominfo.surabaya.go.id>
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Eka, R. et al. (2021). *Agile Governance in the Perspective of Public Services Through the Public Complaints Channel Handling People with Social Welfare Problems (PMKS) in South Jakarta*. (*BIRCI-Journal*). Doi: <https://doi.org/10.33258/birci.v4i3.2432>
- Evangelis, K. (2021). *Analisis Aplikasi Teko-Cak melalui Agile Governance sebagai Perubahan Peningkatan Disiplin Kinerja Pegawai Negeri sipil Pemerintah Kota Surabaya*. Available at: <https://researchgate.net/publication/350524655>
- Farhana, R. et al. (2021). *Implementasi Prinsip Agile Governance Melalui Aplikasi PIKOBAR di Provinsi Jawa Barat*. *Jurnal Administrasi Publik*. Doi: <https://doi.org/10.26618/kjap.v7i1.4913>
- Fatih, S. dan Bintoro W. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara Reformasi Birokrasi dan e-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing e-government: An international text*. SAGE Publications.
- Huang, P., Pan, S. L., & Ouyang, T. H. (2014). Developing information systems agility: Implications for organizational agility. *Journal of Strategic Information Systems*, 23(3), 153-167. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2014.06.001>
- Indrajit, R. E. (2011). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta. Penerbit Andi
- Janssen, M. and Voort, H. Van Der (2020). *Agile and adaptive governance in crisis response : Lessons from the COVID- 19 pandemic*. *International Journal of Information Management*, 55(June), p. 102180. doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2020.102180.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Data vaksinasi COVID-19 nasional*. <https://vaksin.kemkes.go.id>

- Kota Surabaya. (2020) *Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2020 tentang Pedoman Tata Normal Baru Pada Kondisi Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di Kota Surabaya*. Pemerintah Kota Surabaya: Surabaya.
- Kota Surabaya. (2020). *Surat Edaran Walikota Surabaya Nomor 443/8511/436.8.4/2020 tentang Upaya Memutus Rantai Penyebaran COVID-19*. Pemerintah Kota Surabaya: Surabaya.
- Luna, A. J. H. de O., Kruchten, P. and de Moura, H. P. (2015) *Agile Governance Theory*. (May), p. 601. Available at: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/15494>
- Mazlan. (2019). *Penerapan Electronic Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*. Available at: <http://repository.uin-suska.ac.id/16332>
- Mergel, I. (2016). Agile innovation management in government: A research agenda. *Government Information Quarterly*, 33(3), 516–523. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.07.004>
- Mergel, I., Gong, Y., & Bertot, J. (2018). Agile government: Systematic literature review and future research. *Government Information Quarterly*, 35(2), 291–298. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.04.003>
- Moudy, J. and Syakurah, R. A. (2020) *Pengetahuan terkait usaha pencegahan Coronavirus Disease (COVID-19) di Indonesia*. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 4(3), pp. 333–346.
- Muhaimina. (2017). *Public Value (Nilai Publik) Dari Inovasi Layanan Pengaduan Darurat Command Center 112 Kota Surabaya*. Universitas Airlangga: Surabaya.
- Nugroho, R., Sari, D., & Putra, A. (2022). Digital public service innovation during COVID-19 pandemic in Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 123–135.
- Nurislamingsih, R. (2020). *Layanan Pengetahuan tentang COVID-19 di Lembaga Informasi*. *Tik Ilmu : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 4(1), p. 19. Doi: 10.29240/tik.v4i1.1468
- Pratama, R., & Hidayat, T. (2022). Analisis kebijakan penanganan COVID-19 di Jawa Timur. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(1), 45–58.
- Putri, A. R., Wibowo, S., & Lestari, D. (2022). Public perception of COVID-19 vaccination services in Indonesia. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 17(1), 89–98.
- Pusat Informasi Surabaya Tanggap COVID-19 (2020). Available at: <https://lawancovid-19.surabaya.go.id>
- Pusat Informasi Vaksinasi COVID-19 Nasional (2021). Available at: <https://vaksin.kemkes.go.id/#/vaccines>
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Presiden RI: Jakarta.
- Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Presiden RI: Jakarta.
- Silalahi, U. (2017). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. et al. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susilawati, S., Falefi, R., & Purwoko, A. (2020). Impact of COVID-19's pandemic on the economy of Indonesia. *Budapest International Research and Critics Institute Journal*, 3(2), 1147–1156. <https://doi.org/10.33258/birci.v3i2.954>
- Suni, N. S. P. (2020). *Kesiapsiagaan Indonesia Menghadapi Potensi Penyebaran Corona*. *Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI*, XII(3), pp. 14–18. Available at: <https://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info-singkat/Info-Singkat-XII-3-IP3DI-Februari-2020-1957.pdf>
- Vernanda, R. and Negar, L. A. (2019). *Kesiapan Indonesia Menuju Agile Governance*. pp. 1-6.

- Wadul Sertifikat Vaksin* (2021). Available at: <https://wasitvaksin.go.surabaya.id>
- Warandini, Pramadita. (2018). *Program E-WADUL (Wadah Usulan dan Keluhan) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Tentang Responsivitas dan Transparansi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)*. Universitas Airlangga : Surabaya.
- Winarno, B. (2016). *Kebijakan Publik Era Globalisasi, Teori, Proses, dan Studi Kasus Komparatif*. Yogyakarta: Buku Seru.
- Wirtz, B. W., & Daiser, P. (2018). A meta-analysis of e-government research and its future directions. *International Review of Administrative Sciences*, 84(1), 144–163. <https://doi.org/10.1177/0020852315599047>
- World Health Organization (2021). Available at: <https://covid19.who.int/>