

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR DALAM IMPLEMENTASI WEBSITE VICTORI DI DINAS KESEHATAN KOTA SEMARANG

Anadya Diva Prasetyorini, Endang Larasati Setianingsih, Dyah Lituhayu
Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedarto, Tembalang, Kec. Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah 50139
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

Abstrak

Website Vaksinasi COVID-19 Kota Semarang Terintegrasi (VICTORI) merupakan layanan publik yang diinisiasi oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang yang memungkinkan warga Kota Semarang untuk melakukan pendaftaran untuk memperoleh vaksinasi di berbagai lokasi vaksinasi Kota Semarang. Namun demikian, masih terdapat beberapa masalah dengan implementasi Website Victori, seperti server yang lamban sehingga membuat pengguna menunggu lama dan tidak dapat mengakses situs web karena mengalami penolakan akses. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor dalam implementasi Website Victori di Dinas Kesehatan Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan Teori Indrajit tentang 3 Elemen Sukses Penerapan E-government (2016). Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada elemen support, Dinas Kesehatan telah memberikan dukungan dalam hal anggaran dana dan tenaga, pengembangan website, serta sosialisasi kepada masyarakat. Pada elemen capacity, masih terdapat kendala yakni dalam penyediaan hosting dan domain website serta kendala pada sistem yang error. Kemudian, pada elemen value, Website Victori memberi manfaat kepada Dinas Kesehatan dalam hal efisiensi pengelolaan data vaksinasi serta memberikan manfaat kepada masyarakat hal pendaftaran vaksinasi dan penyediaan informasi seputar vaksinasi. Dari analisis yang telah dilakukan berdasarkan teori dan fenomena di lapangan, ditemukan faktor pendorong yakni kerja sama antar organisasi dan upaya sosialisasi yang menyeluruh, serta faktor penghambat yakni gangguan jaringan dan sistem error pada Website Victori. Rekomendasi yang dapat diberikan yakni memastikan keberlanjutan dukungan anggaran dan tenaga, pemeliharaan dan pembaharuan website serta melakukan evaluasi terhadap keluhan masyarakat.

Kata kunci : **Vaksinasi, Website Victori, Dinas Kesehatan Kota Semarang**

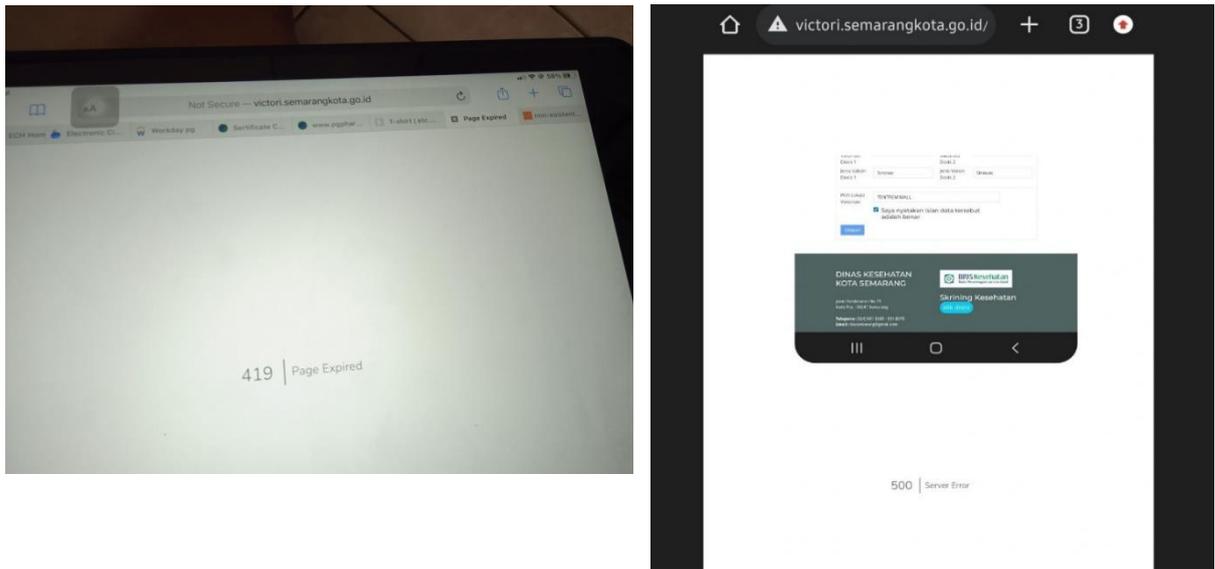
PENDAHULUAN

Di era saat ini, pemerintah Indonesia semakin fokus dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada warganya. Hal ini mendorong berkembangnya berbagai inisiatif perbaikan tata kelola, seperti penerapan *e-Government* dan layanan digital dalam pelayanan publik. Dalam konteks pandemi Covid-19, pemerintah telah mengambil beberapa langkah untuk meningkatkan perannya dalam pelayanan publik. Salah satu inisiatif tersebut adalah pembuatan Website Vaksinasi COVID-19 Kota Semarang Terintegrasi (VICTORI) oleh pemerintah. Website tersebut menyajikan berbagai informasi terkait kegiatan pelayanan publik di Kota Semarang, antara lain lokasi, jenis vaksinasi, dosis vaksinasi, jam buka, dan tutup sentra vaksinasi, serta jumlah warga yang terlibat dalam pelayanan tersebut.

Penerapan vaksinasi di Kota Semarang didasarkan pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 49 Tahun 2021 Pasal 27 yang menguraikan langkah-langkah yang diambil pemerintah untuk menjamin keselamatan dan perlindungan masyarakat selama pandemi. Sedangkan pengembangan Website Victori didasarkan pada Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Semarang Nomor 433/0874 Tahun 2021 yang menguraikan maksud dan tujuan pembuatan website. Website Victori memuat pedoman pengelolaan pelayanan publik seperti pemanfaatan herd immunity, pelaksanaan program vaksinasi, dan identifikasi kelompok vaksinasi.

Meskipun saat ini Website Victori dapat dikatakan memiliki performa yang baik berdasarkan pada banyaknya pengguna yang mengakses website tersebut dengan keperluan untuk memperoleh layanan vaksinasi di Kota Semarang, namun kesiapan dan kemampuan Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam memanfaatkan teknologi sistem informasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat serta menyikapi permasalahan yang muncul perlu untuk dikaji. Terlebih, banyak masyarakat yang mengeluhkan bahwa Website Victori ini masih memiliki kekurangan yakni server yang lamban sehingga membuat pengguna menunggu lama dan tidak dapat mengakses situs web karena mengalami penolakan akses.

Gambar 1. Website Victori yang Mengalami Error Saat Diakses



Sumber : Dokumentasi dari Pengguna Website Victori

Permasalahan ini juga didasarkan pada penelitian sebelumnya yang dilaksanakan pada tahun 2022 dengan judul penelitian oleh Puskesmas Universitas Negeri Semarang, Dinas Kesehatan Kota Semarang, dan Universitas Negeri Semarang “*Society’s Perspective on Implementation of Vaccination at the Semarang Vaccination Centers*” juga menyebutkan bahwa link Website Victori sulit untuk diakses masyarakat sehingga hal tersebut tentunya menyulitkan masyarakat untuk mendapat vaksin. Penelitian ini juga menyebutkan bahwa hanya sebanyak 33% responden yang menyatakan pelayanannya baik.

“In practice, when accessing the website, the public, especially respondents, complained that it was difficult to access VICTORI.”

“Links on VICTORI are sometimes down (R14)”, “links on VICTORI are sometimes difficult to open (R13).”

“We found that respondents were helped by having VICTORI but there were problems accessing it when it was crowded.”

Tabel 1. Rekap Data Vaksinasi Booster Covid-19 Per Wilayah Berdasarkan KTP Semarang

No	Wilayah	Sasaran Dukcapil	Capaian	Persentase
1	BANYUMANIK	118337	42963	36.31%
2	CANDISARI	65522	22094	33.72%
3	GAJAHMUNGKUR	49531	18431	37.21%
4	GAYAMSARI	59924	20579	34.34%
5	GENUK	96566	25751	26.67%
6	GUNUNGPATI	79593	24393	30.65%
7	MIJEN	63454	21679	34.16%
8	NGALIYAN	115881	50364	43.46%
9	PEDURUNGAN	162174	59930	36.95%
10	SEMARANG BARAT	130731	53525	40.94%
11	SEMARANG SELATAN	57317	22344	38.98%
12	SEMARANG TENGAH	50621	22487	44.42%
13	SEMARANG TIMUR	60192	23721	39.41%
14	SEMARANG UTARA	102386	30785	30.07%
15	TEMBALANG	151533	55455	36.60%
16	TUGU	27790	9374	33.73%

Sumber : Victori Kota Semarang <http://victori.semarangkota.go.id/>, 2023

Berdasarkan rekap data vaksinasi booster Covid-19 per-kecamatan di Kota Semarang, menunjukkan bahwa kurangnya antusiasme masyarakat Kota Semarang untuk memperoleh vaksin booster Covid-19. Hal tersebut diperkuat dengan data bahwa belum adanya kecamatan di Kota Semarang yang mencapai sasaran Dukcapil dan bahkan belum ada satu kecamatan pun di Kota Semarang yang mencapai separuh dari sasaran yang ditetapkan, padahal pelaksanaan vaksin booster Covid-19 di Kota Semarang telah dimulai semenjak tahun 2022 lalu.

Berdasarkan paparan menjelaskan mengapa penulis berpendapat perlunya studi lebih lanjut mengenai faktor-faktor dalam penerapan *e-government*. Inilah sebabnya penulis memutuskan untuk menggunakannya sebagai judul “Analisis Faktor-Faktor Dalam Implementasi Website Victori Di Dinas Kesehatan Kota Semarang” dengan pertanyaan penelitian adalah “**Mengapa Implementasi *E-government* Melalui Website Victori Belum Optimal?**”.

METODE PENELITIAN

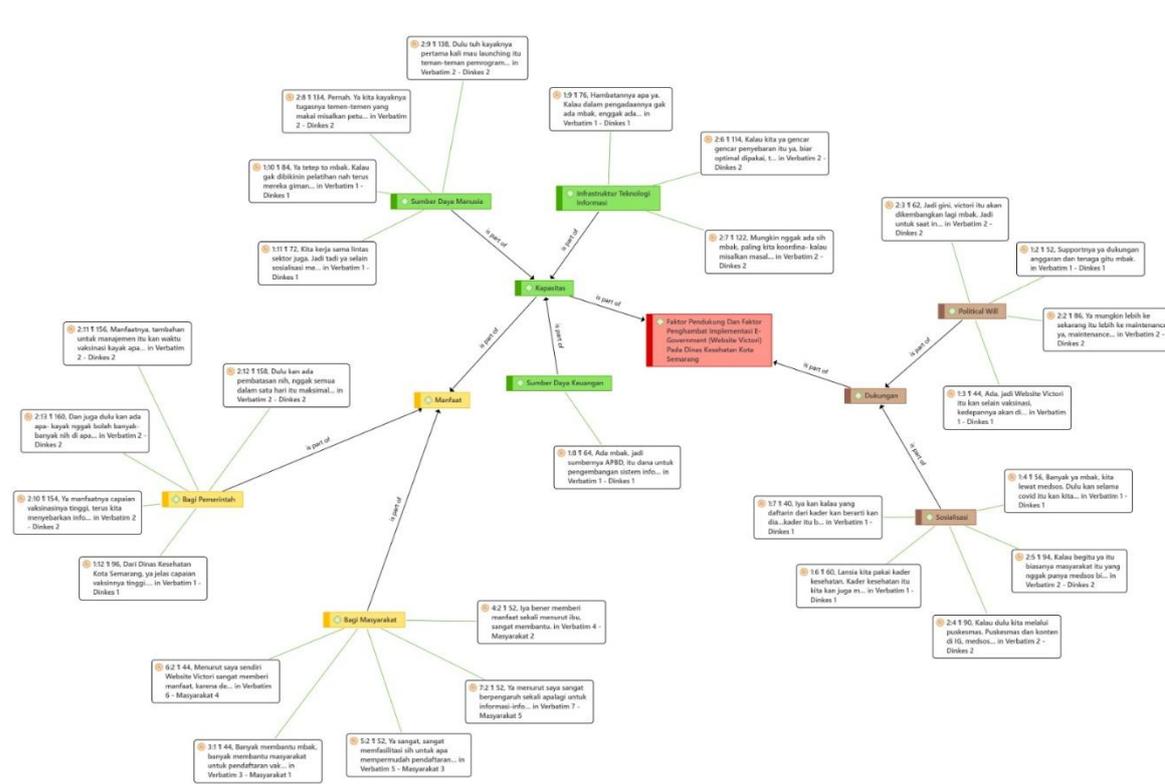
Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Penelitian deskriptif berusaha menyelidiki dan mengklarifikasi suatu fenomena atau realitas sosial melalui pendokumentasian beberapa unsur yang berkaitan dengan permasalahan dan

satuan yang diteliti (Zellatifanny, 2018:83-84). Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Situs penelitian pada penelitian ini adalah pada Dinas Kesehatan Kota Semarang. Guna mendapatkan data kualitatif, peneliti menetapkan 3 informan kunci sebagai subjek penelitian yakni Administrator Kesehatan Pertama Dinas Kesehatan Kota Semarang, tenaga IT di Dinas Kesehatan Kota Semarang dan masyarakat yang sudah pernah menggunakan layanan Website Victori sebagai sarana untuk mendaftar dan memperoleh informasi vaksin Covid-19. Pemilihan 3 (tiga) informan kunci tersebut dikarenakan informan tersebut mengetahui tentang implementasi e-government (Website Victori) sehingga berguna untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan untuk penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis kualitatif menurut Milles dan Huberman (dalam Rijali, 2019) yang meliputi reduksi data, penyajian data, analisis data, dan pengambilan kesimpulan. Analisis data ini dilakukan dengan bantuan *software* ATLAS.ti yang kemudian data disajikan dalam bentuk jaringan. Penelitian ini menggunakan Teori Indrajit tentang 3 elemen sukses penerapan *e-government* (2016) yang meliputi *support* (dukungan), *capacity* (kapasitas), dan *value* (manfaat).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk dapat mengetahui faktor-faktor dalam implementasi Website Victori di Dinas Kesehatan Kota Semarang melalui 3 elemen sukses penerapan *e-government* menurut Indrajit (2016:11-12), yakni *support* (dukungan), *capacity* (kapasitas), *value* (manfaat). Temuan penelitian yang telah ditemukan di lapangan ini kemudian dianalisis menggunakan *software* ATLAS.ti yang kemudian hasil analisis tersaji pada gambar berikut.

Gambar 2. Hasil Analisis Faktor-Faktor Dalam Implementasi Website Victori Di Dinas Kesehatan Kota Semarang

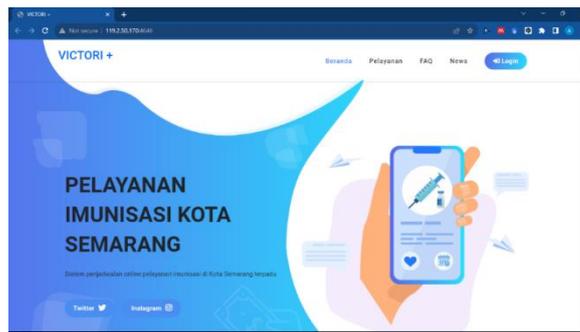


Sumber : Data diolah menggunakan Software ATLAS.ti (2023)

a. Support

Pemerintah melalui Dinas Kesehatan Kota Semarang telah memberikan beberapa *support* atau dukungan dalam rangka implementasi *e-government* Website Victori. *Support* yang diberikan pimpinan antara lain dukungan anggaran yang berasal dari APBD Kota Semarang, dukungan tenaga dengan membentuk tim pengelolaan data dan informasi penanggulangan Covid-19 melalui Website Victori yang didasarkan pada Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Semarang Nomor 050/52694 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Data dan Informasi Penanggulangan Covid-19 Berbasis Teknologi Informasi Komunikasi di Kota Semarang. Kemudian, didukung juga dengan pengembangan layanan website ketika website mengalami kendala serta pembaharuan website yang mana Website Victori ini akan dikembangkan menjadi layanan yang bernama RAVATARS.

Gambar 3. Inovasi RAVATARS atau VICTORI+ oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang

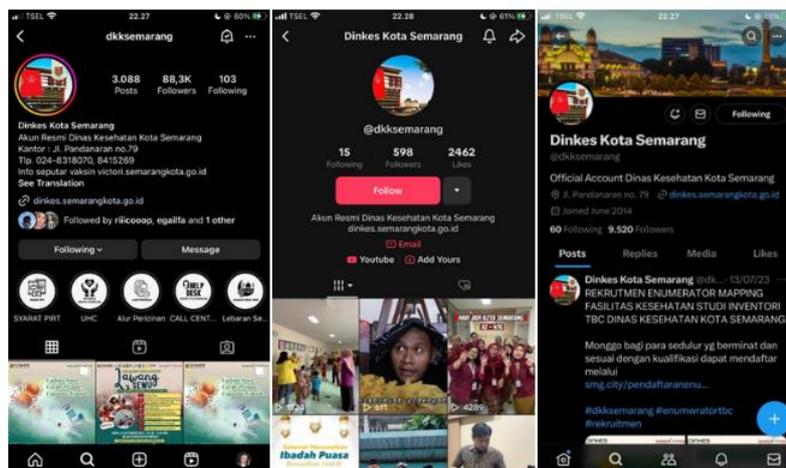


Sumber : Dokumentasi Peneliti, September 2023

Website ini merupakan pengembangan lebih lanjut dari Website Victori yang sudah ada. Pada Website RAVATARS, layanan yang diberikan adalah vaksin imunisasi bagi bayi dan balita di Kota Semarang. Penggunaan Website RAVATARS kurang lebih sama dengan Website Victori, yang mana masyarakat dapat memilih vaksin apa saja yang tersedia dan dibutuhkan, serta dapat memilih waktu dan tempat pelaksanaan vaksinasi sehingga lebih fleksibel bagi masyarakat.

Dukungan selanjutnya yang dilakukan Dinas Kesehatan Kota Semarang adalah melakukan sosialisasi. Dinas Kesehatan Kota Semarang melakukan sosialisasi mengenai kegiatan vaksinasi di Kota Semarang pada setiap media sosial seperti Instagram, Twitter, dan TikTok.

Gambar 4. Media Sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang



Sumber : Dokumentasi Peneliti, September 2023

Di media sosial tersebut, Dinas Kesehatan Kota Semarang selalu *update* setiap hari akan informasi terbaru mengenai capaian vaksinasi di Kota Semarang dan stok vaksin di Kota Semarang. Sehingga masyarakat yang masih membutuhkan vaksin dapat melihat stok vaksin yang tersedia terlebih dahulu secara mudah tanpa harus membuka Website Victori.

b. Capacity

Elemen *capacity* atau kapasitas meliputi infrastruktur dalam hal teknologi, keuangan dan sumber daya manusia. Pada implementasi *e-government* melalui Website Victori, Dinas Kesehatan menggunakan sumber anggaran dari APBD Kota Semarang untuk mengimplementasikan Website Victori ini. Dalam penyediaan infrastruktur teknologi, Dinas Kesehatan Kota Semarang tidak memiliki kendala, namun kendala yang dialami adalah pada penyediaan *hosting* dan *domain* website, hal ini dikarenakan Dinas Kesehatan Kota Semarang hanya memiliki *sub domain* website sehingga memerlukan koordinasi dengan Kementerian Komunikasi dan Informasi untuk menyediakan *hosting* dan *domain* website. Selain itu, kendala yang terjadi adalah sistem error pada Website Victori yang mengakibatkan pemberian layanan menjadi terhambat terlebih pada saat masyarakat telah melakukan vaksinasi, yang mana data tersebut harus di *input* ke dalam sistem agar sertifikat vaksin dapat diberikan kepada masyarakat.

c. Value

Value atau manfaat yang diterima oleh pemerintah melalui Dinas Kesehatan Kota Semarang dengan adanya Website Victori ini adalah manajemen vaksinasi di Kota Semarang menjadi lebih tertata, mengingat jumlah masyarakat Kota Semarang yang cukup banyak sehingga dengan adanya website ini tentunya dapat memberi manfaat terkait efisiensi dan ke-efektifan dalam pengelolaan data vaksinasi masyarakat Kota Semarang. Selain itu, dengan adanya website ini capaian vaksinasi di Kota Semarang cukup tinggi yang dibuktikan dengan penghargaan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah kepada Pemerintah Kota Semarang.

Selain bagi pemerintah, Website Victori ini tentunya juga memberikan manfaat kepada masyarakat karena pada dasarnya pelayanan ini diberikan untuk masyarakat. Masyarakat merasa lebih terbantu dalam hal pendaftaran vaksinasi karena Website Victori menyediakan informasi seputar vaksinasi seperti stok vaksin dan jadwal vaksinasi sehingga masyarakat dapat menyesuaikan waktunya untuk mendapatkan vaksin serta memberikan efisiensi waktu karena tidak harus mendaftar langsung di tempat.

Faktor-faktor yang ditemukan dalam implementasi Website Victori di Dinas Kesehatan Kota Semarang, meliputi :

1.1.1.1 Faktor Pendorong

a. Adanya Kerja sama antar Organisasi

Seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD), asosiasi profesi, fasilitas kesehatan, rumah sakit, perguruan tinggi, TNI, dan Polri di Kota Semarang telah bekerja sama dengan Kota Semarang dalam implementasi Website Victori. Dengan bekerja sama dengan OPD lain, Dinas Kesehatan dapat menggabungkan data dan informasi yang diperlukan untuk pengelolaan kesehatan sehingga memaksimalkan efektivitas pelayanan. Selain itu, bekerja sama dengan organisasi kesehatan seperti dokter dan perawat dapat memberikan bantuan informasi mengenai bagaimana kebutuhan masyarakat akan vaksinasi. Selain itu, puskesmas, rumah sakit, universitas, serta TNI dan Polri sangat penting untuk menyediakan layanan kesehatan, penelitian medis, bantuan keamanan, dan bantuan darurat.

b. Upaya Sosialisasi yang Menyeluruh

Dinas Kesehatan Kota Semarang berupaya mempromosikan Website Victori melalui media sosial. Selain media sosial Dinas Kesehatan juga menggunakan kader kesehatan yang ada di setiap kelurahan di Kota Semarang untuk menyalurkan Website Victori kepada masyarakat yang tidak familiar dengan media sosial. Selain kepada masyarakat, Dinas Kesehatan juga melakukan sosialisasi kepada pegawai dan petugas pelayanan kesehatan yang

terlibat dalam penginputan data. Sosialisasi dilakukan juga ke institusi kesehatan, termasuk rumah sakit dan klinik kesehatan masyarakat mengenai penggunaan Website Victori yang bertujuan agar data yang ada dalam Website Victori tetap terbaharui.

1.1.1.2 Faktor Penghambat

a. Gangguan Jaringan dan Sistem Error pada Website Victori

Dinas Kesehatan Kota Semarang terkadang menghadapi kendala dalam input data dan pengelolaan vaksinasi akibat gangguan jaringan dan sistem error terlebih lagi karena Website Victori terhubung dengan layanan PCare BPJS untuk memastikan bahwa data publik tidak tersedia jika salah satu sistem ini tidak berfungsi terintegrasi sehingga membuat sertifikat vaksinasi Covid-19 masyarakat tidak dapat diterbitkan di aplikasi Peduli Lindungi atau Satu Sehat. Permasalahan ini juga dialami oleh masyarakat yang sering mengalami lambatnya server website saat registrasi atau antrian vaksinasi sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang diambil dari penelitian yang dilakukan terhadap faktor-faktor dalam implementasi Website Victori di Dinas Kesehatan Kota Semarang yang dianalisis menggunakan teori dari Indrajit tentang 3 elemen sukses penerapan *e-government* (2016:11-12), yang meliputi *support* (dukungan), *capacity* (kapasitas), *value* (manfaat), maka dapat disimpulkan bahwa pada elemen *support*, Dinas Kesehatan telah memberikan dukungan dalam hal anggaran dana dan tenaga, pengembangan website, serta sosialisasi kepada masyarakat. Pada elemen *capacity*, masih terdapat kendala yakni dalam penyediaan hosting dan domain website serta kendala pada sistem yang *error*. Kemudian, pada elemen *value*, Website Victori memberi manfaat kepada Dinas Kesehatan dalam hal efisiensi pengelolaan data vaksinasi serta memberikan manfaat kepada masyarakat hal pendaftaran vaksinasi dan penyediaan informasi seputar vaksinasi. Dari analisis yang telah dilakukan berdasarkan teori

dan fenomena di lapangan, ditemukan faktor pendorong yakni kerja sama antar organisasi dan upaya sosialisasi yang menyeluruh, serta faktor penghambat yakni gangguan jaringan dan sistem error pada Website Victori. Rekomendasi yang dapat diberikan yakni memastikan keberlanjutan dukungan anggaran dan tenaga, pemeliharaan dan pembaharuan website serta melakukan evaluasi terhadap keluhan masyarakat.

SARAN

Berdasarkan temuan lapangan pada penelitian mengenai faktor-faktor dalam implementasi Website Victori di Dinas Kesehatan Kota Semarang, rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Pada elemen *support*, Dinas Kesehatan Kota Semarang perlu untuk memastikan keberlanjutan dukungan anggaran dari APBD Kota Semarang serta dukungan tenaga untuk kelancaran layanan pada Website Victori maupun pengembangan baru Website Ravatars yang merupakan bentuk baru dari Website Victori.
2. Pada elemen *capacity*, Dinas Kesehatan Kota Semarang dapat melakukan pemeliharaan rutin terkait website dan pembaharuan perangkat lunak guna mengatasi masalah pada sistem yang dapat menghambat pemberian layanan kepada masyarakat. Dinas Kesehatan Kota Semarang juga dapat berkoordinasi dengan institusi pendidikan atau perusahaan teknologi yang ada dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem.
3. Pada elemen *value*, Dinas Kesehatan tetap perlu untuk terbuka dalam menanggapi keluhan masyarakat yang masih ada dengan melakukan evaluasi berkala mengenai kinerja sistem, kepuasan masyarakat terhadap layanan, dan kendala yang ada sehingga dapat dilakukan perbaikan, pembaharuan, dan pengembangan secara terus menerus.
4. Untuk mengatasi faktor penghambat yakni gangguan jaringan dan sistem error pada Website Victori, pemeliharaan sistem jaringan dan teknologi harus menjadi prioritas Dinas Kesehatan agar dapat mengatasi kendala dalam entri data dan administrasi vaksin.

Untuk menjamin kelancaran pengoperasian, penting juga untuk memperluas integrasi data dengan layanan Pcare melalui pengujian berkala. Untuk mengatasi lonjakan pengunjung yang mengakibatkan server menjadi lambat, dapat dilakukan dengan meningkatkan skalabilitas sehingga sistem dapat menangani penambahan beban yang diberikan serta dapat mengoptimisasi database seperti penghapusan data yang tidak diperlukan yang berguna untuk mengurangi waktu akses data.

DAFTAR PUSTAKA

- Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81-95.
- Zainafree, I., Maharani, C., Syukria, N., Indrawati, F., Raharjo, B., Wahyono, B., Hakam, M., Defi, R., Suhito, H., Patriajati, M., Al Yunus, M., Mellania, V., Rahmah, R., Maulidati, L., & Maulidiyah, N. (2023). *Society's Perspective on Implementation of Vaccination at the Semarang Vaccination Centers*. <https://doi.org/10.4108/eai.29-6-2022.2326134>
- Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe penelitian deskripsi dalam ilmu komunikasi. *Diakom: Jurnal Media Dan Komunikasi*, 1(2), 83-90.
- BPS Kota Semarang. (2023). *Kota Semarang dalam Angka 2023*. BPS Kota Semarang. <https://semarangkota.bps.go.id/publication/2023/02/28/d8a4f259d9dc202f513c5908/kota-semarang-dalam-angka-2023.html>
- Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government. *Electronic Government*, 84, 1–166. https://www.academia.edu/30100450/Electronic_Government
- Peraturan Walikota Semarang Nomor 49 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran dan Pengendalian *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)* di Kota Semarang
- Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Semarang Nomor 433/0874 Tahun 2021 Tentang Inovasi Victori (Vaksin Covid-19 Kota Semarang Terintegrasi).
- Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Semarang Nomor 050/52694 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Data dan Informasi Penanggulangan Covid-19 Berbasis Teknologi Informasi Komunikasi di Kota Semarang.
- Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Semarang Nomor 443.2/10625/2021 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang Menyelenggarakan Layanan Vaksinasi Covid-19 Gotong Royong di Kota Semarang.