

**SKRIPSI**

**PENGGUNAAN APLIKASI QLUE  
DALAM IMPLEMENTASI PROGRAM SMART CITY DI  
KOTA KUPANG**



**Oleh**

**Fransiskus Christiano Radung**

**42116158**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**

**KUPANG**

**2021**



**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**

Jl. Jend. Achmadi No. 101, Kupang, Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id>

e-mail : [info@unwira.ac.id](mailto:info@unwira.ac.id)

85 – Timor - NTT

**BERITA ..... UJIAN SKRIPSI**

Pada Hari ini, **Sabtu** Tanggal **18 Desember 2021** Jam **13.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Fransiskus Christiano Radung  
Nomor Registrasi : 421 16 158  
Prodi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi :

**“PENGUNAAN APLIKASI QLUE DALAM IMPLEMENTASI PROGRAM SMART CITY KOTA KUPANG.”**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 2 Sekretaris : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yosef Dionisius lamawuran, S.Sos, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 7 Pembimbing II : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si

*(Handwritten signatures of the examiners)*

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 75  
Penguji II = 76  
Penguji III = 77

Lulus dengan Nilai = 76  
Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : ....., TANGGAL : ....., JAM : .....

Hasil Ujian Ulang  
Mengesahkan  
Dekan  
*(Signature)*  
Drs. Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 18 Desember 2021  
Ketua Tim Penguji  
*(Signature)*  
Drs. Marianus Kleden, M.Si

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGUNAAN APLIKASI QJUE  
DALAM IMPLEMENTASI PROGRAM SMART CITY KOTA  
KUPANG**

**Diajukan Oleh**

**Nama : Fransiskus Christiano Radung**

**Nim : 42116158**

**Kupang, Desember 2021**

**Disetujui Oleh**

**Pembimbing I**

**(Drs. Marianus Kleden, M.Si)**

**Pembimbing II**

**(Karolus Tatu Sius, SH.,M.Si)**

**Disahkan Oleh**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

**(Drs. Marianus Kleden, M.Si)**



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fransiskus Christiano Radung

No. Regis : 42116158

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**PENGGUNAAN APLIKASI QLUE DALAM IMPLEMENTASI PROGRAM SMART CITY KOTA KUPANG** Adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh **Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Karolus Tatu Sius, SH.,M.Si selaku pembimbing II.**

Demikian pernyataan orisinalitas ini dibuat dengan sebenarnya, apabila ditemukan penyimpangan maka Saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang, Desember 2021

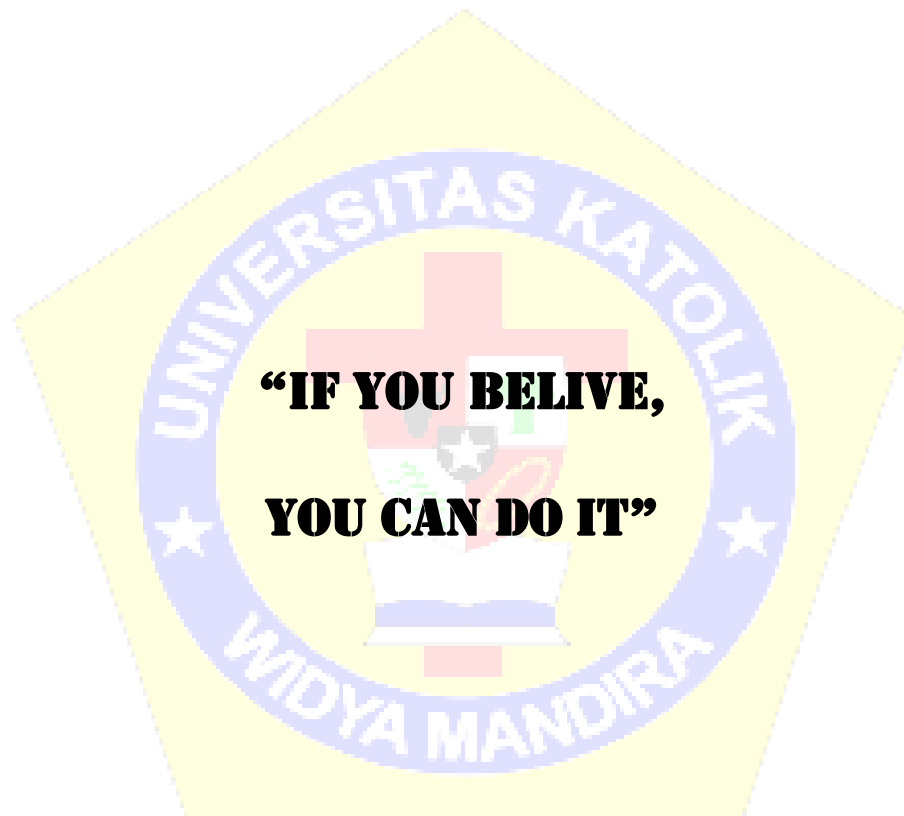
Yang membuat pernyataan



*Fransiskus Christiano Radung*

Fransiskus Christiano Radung

## MOTTO



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat tuhan yang Maha Esa, karna atas berkat dan penyertaan\_Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini di waktu yang tepat. Skripsi ini berjudul: **Penggunaan Aplikasi Qlue Dalam Implementasi Program Smart City Di Kota Kupang.** Tentunya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan baik materil maupun non materil dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Rektor, PR I, II, dan III, Dekan FISIP, Ketua Jurusan dan Sekertaris Jurusan IAN, serta Seluruh Dosen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis serta telah membimbing dan memberi bekal ilmu bagi penulis selama masa kuliah.
2. Bpk. Karolus Tatu Sius dan Bpk. Marianus Kleden sebagai pembimbing dalam menyelesaikan tulisan ini.
3. Kepala Dinas KOMINFO Kota Kupang yang telah memberikan kesempatan dan waktu bagi penulis dalam mengumpulkan data sehingga dapat melengkapi tulisan ini.

4. Kedua Orang Tua yang tercinta serta saudara kandung yang telah memberikan doa dan dukungan yang tidak terbatas bagi penulis dalam menyelesaikan masa studi.
5. Teman-teman angkatan serta pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan moril dan semangat sehingga tulisan ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tentunya tidak luput dari kekurangan dan kesalahan, untuk itu segala bentuk kritik dan saran guna perbaikan skripsi ini akan diterima dengan senang hati. Akhir kata penulis mengucapkan limpah terima kasih.

Kupang, Desember 2021

Penulis

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul: Penggunaan Aplikasi Qlue Dalam Implementasi Program Smart City Di Kota Kupang, ditulis oleh: Fransiskus Christiano Radung, Nim: 42116158.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana penggunaan aplikasi *Qlue* dalam implementasi program *Smart City* di Kota Kupang. Fokus dalam penelitian ini adalah penggunaan Qlue sebagai wadah untuk merespon keluhan masyarakat sehingga dapat membantu pemerintah dalam hal pelayanan public dan mendukung program Kupang Smart City.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dampak dari hadirnya aplikasi Qlue dan program yang sementara berjalan telah memberikan sedikit dampak positif kepada masyarakat yang ditandai dengan adanya pengetahuan bahwa masyarakat tahu ke mana harus melaporkan berbagai persoalan yang sedang terjadi. Bahkan aplikasi Qlue sendiri memiliki peran penting dalam program Kupang Smart City meskipun hanya sebagai alat/instrument, akan tetapi dengan adanya Qlue bisa melahirkan indikator-indikator penting seperti mengukur kinerja dinas, melibatkan masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam fungsi pelayanan public, dan menimbulkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Namun dalam pelaksanaan ekosistem dari aplikasi tersebut masih sangat terbatas dan sistem yang belum sempurna serta sinergi antara dinas, badan dan kantor belum maksimal sehingga menjadi penyebab utama belum maksimalnya respon pemerintah terhadap kendala dan persoalan yang dilaporkan oleh masyarakat.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Aplikasi *Qlue*, *Smart City*



## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Motto .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	vi
Daftar Gambar .....	viii
Abstrak .....	ix
<b>BAB I Pendahuluan .....</b>	<b><u>1</u></b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b><u>1</u></b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b><u>12</u></b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b><u>13</u></b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b><u>13</u></b>
<b>BAB II Landasan Teori .....</b>	<b><u>15</u></b>
<b>2.1 Kebijakan Publik .....</b>	<b><u>15</u></b>
<b>2.2 Pelayanan Publik.....</b>	<b><u>19</u></b>
<b>2.3 Pelayanan Publik Melalui Aplikasi <i>Qlue</i> .....</b>	<b><u>22</u></b>
<b>2.4 Aplikasi <i>Qlue</i>.....</b>	<b><u>25</u></b>
<b>2.5 Implementasi Program .....</b>	<b><u>31</u></b>
<b>2.6 Smart City .....</b>	<b><u>36</u></b>

2.7	Hubungan <i>Qlue</i> dan <i>Smart City</i> .....	<u>41</u>
2.8	Kerangka Pikir .....	<u>42</u>
<b>BAB III Metode Penelitian.....</b>		<b><u>45</u></b>
3.1	Waktu Dan Lokasi Penelitian .....	45
3.2	Jenis Dan Sumber Data .....	45
3.3	Fokus Penelitian .....	46
3.4	Informan Penelitian .....	48
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.6	Teknik Analisis Data.....	50
3.7	Pengabsahan Data.....	52
<b>BAB IV Deskripsi Obyek Penelitian.....</b>		<b>55</b>
4.1	Profil Dinas Kominfo Kupang .....	55
<b>BAB V Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....</b>		<b>65</b>
5.1	Pembahasan.....	65
<b>BAB VI Kesimpulan Dan Saran.....</b>		<b>76</b>
6.1	Kesimpulan.....	76
6.2	Saran .....	77

**Daftar Pustaka**

**Pedoman Wawancara**

**Lampiran-Lampiran**

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1</b> <i>Most Active Social Media Platforms</i> .....	<b>6</b>
<b>Gambar 2</b> <b>Kerangka Pikir</b> .....	<b>42</b>
<b>Gambar 3</b> <b>Sreuktur Organisasi Dinas Kominfo</b> .....	<b>64</b>