

ABSTRACT

Good public information service is one of the needs and rights of each citizen. Availability of public information in the e-government form is one way of the good public information services. This is very useful in improving the efficiency and effectiveness of government functions and improving public services as Indonesia joined in the vast archipelago and demographics are manifold. For example, public information services in education, some of the e-government portal for public information services education in Indonesia is still very limited facilities in helping users (citizen) to determine a required information.

In addition, the availability of e-government services portal that is still fragmentary become obstacles to get time efficiency in a public inquiry. E-government services in Indonesia is likely to be government centric where one way. This study attempts to provide variations in the design of e-government framework in education based on citizen centric to increase users knowledge (citizens) in search of a public information education in a particular area. Public information service centric education will help users (citizen) in decision-making effectively and efficiently in the search for the classification of information with several choices and factors influencing through User-Centered Design methods interviews, best practice and testing of the design with User-Centered Design through questionnaires with Likert scale method. One of the pilot areas selected for the manufacture of this design is Daerah Istimewa Yogyakarta Province.

The results of the prototype design of public information services education based on citizen centric has a high enough response. This is evidenced by the indicator charts on all parts that are tested on a scale of 4 out of 5 Likert scale criterion and indicators on average are at intervals of 4 until approximately 5 or some very close to 4.

Keywords -- Citizen Centric, User-centered Design, Design of Public Information Services Education, E-government.

INTISARI

Pelayanan informasi publik yang baik merupakan salah satu kebutuhan dan hak masing-masing warga negara. Penyediaan layanan informasi publik dalam bentuk *e-government* merupakan salah satu cara pelayanan informasi publik yang baik. Hal ini sangat berguna dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas fungsi pemerintah serta meningkatkan pelayanan publik mengingat Indonesia tergabung dalam negara kepulauan yang luas dan demografi yang bermacam-macam. Misalnya pelayanan informasi publik dalam bidang pendidikan, beberapa portal *e-government* untuk layanan informasi publik pendidikan di Indonesia masih sangat minim fasilitas dalam membantu *user* (masyarakat) untuk menentukan sebuah informasi yang dibutuhkan. Selain itu, ketersediaan layanan portal *e-government* yang masih tersebar merupakan salah satu kendala untuk mendapatkan efisiensi waktu dalam pencarian informasi publik. Layanan *e-government* di Indonesia masih cenderung bersifat *government centric* yaitu satu arah.

Penelitian ini mencoba untuk memberikan variasi desain kerangka *e-government* di bidang pendidikan berbasis *citizen centric* untuk meningkatkan *knowledge user* (masyarakat) dalam pencarian sebuah informasi publik bidang pendidikan di suatu wilayah tertentu. Layanan informasi publik *education centric* ini akan membantu *user* (masyarakat) dalam pengambilan keputusan dalam pencarian informasi dengan beberapa klasifikasi pilihan dan faktor yang mempengaruhi melalui metode pendekatan *User-centered design interview, best practice dan pengujian desain* dengan *User-centered design* kuesioner dengan metode *skala Likert*. Salah satu percontohan wilayah yang dipilih untuk pembuatan desain ini adalah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Hasil perancangan prototipe layanan informasi publik pendidikan berbasis *citizen centric* memiliki respon yang cukup tinggi. Hal ini dibuktikan dengan indikator grafik pada semua bagian yang diujikan berada pada skala 4 dari 5 *skala Likert* dan indikator kriterium yang rata-rata berada pada interval 4 sampai mendekati 5 / beberapa sangat dekat dengan 4.

Kata kunci -- *Citizen centric, User-centered Design, Desain Layanan Informasi Publik*

Pendidikan, Sistem Elektronik Pemerintah.