

ABSTRACT

The initiative of development *e-governement website* portal in Indonesia has been started since a few years before. It is proven by the presidential regulation in 2008 about implementation of *e-government* in central and local government agency, because of that every local government agency started to develop their own portal *website* to provide information for society.

However all the portal *website* that local government agency has developing it is only made from the government point of view, where the portal *website* only focusing on how every department in the local government agency deliver their information in that department, without understanding what should the actual information that is society needed. The problem that encountered on this portal *website* is the service and information that society need can not be met.

This research will redesign local agency government *website*, that is the portal *website* of Kupang government (www.Kupangkota.go.id) with the *citizen centric* approach. With the *citizen centric* approach it will give a new point of view in developing government portal *website*, which is the information that deliver to society that will be based on what information that society needed. The redesign will do by spread questionnaires that was initiated in order to collect recommendations from society of what information they are really needed. And will be based on theory and the best practice study of the portal *website* that are already implementing the citizen centric. The Result of this study will show that the redesign of *website* with *citizen centric* approach will provide the information that is society needed.

Keywords : *developing, e-government, website, portal, citizen centric*

INTISARI

Inisiatif pembangunan portal *website* pemerintahan di Indonesia sudah dimulai sejak beberapa tahun yang lalu. Hal ini dibuktikan dengan adanya peraturan Presiden tahun 2008 tentang pelaksanaan *e-government* di instansi pemerintah pusat dan daerah. Karena itu banyak pemerintah daerah mulai mengembangkan *website* portal untuk memberikan informasi kepada masyarakat.

Namun portal *website* yang di kembangkan ini hanya berdasarkan sudut pandang dari pemerintah. Di mana dalam pengembangannya, *website* portal ini hanya berfokus dalam hal bagaimana setiap departemen di dalam struktur organisasi pemerintah daerah tersebut menyampaikan informasi dari departemen tersebut tanpa memikirkan kebutuhan informasi dari masyarakat sebenarnya. Masalah yang dihadapi dari portal *website* ini adalah kebutuhan layanan dan informasi dari masyarakat yang tidak dapat dipenuhi.

Penelitian ini akan melakukan perancangan ulang dari *website* pemerintah, yaitu portal *website* pemerintah kota Kupang (www.Kupangkota.go.id) dengan menggunakan pendekatan *citizen centric*. Dengan pendekatan *citizen centric* ini akan memberikan sudut pandang baru dalam mendesain portal *website* pemerintah, di mana informasi yang disampaikan kepada masyarakat sesuai dengan informasi yang dibutuhkan. Perancangan portal *website* akan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan masukan dari masyarakat akan informasi yang dibutuhkan dan juga dengan berdasarkan pada teori dan kajian *best practice* dari portal *website* yang telah menerapkan *citizen centric*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perancangan ulang dari *website* pemerintah dengan menggunakan pendekatan *citizen centric* ini akan menjawab kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dan bisnis.

Kata kunci -- perancangan, *citizen centric*, *website*, portal, *e-government*