

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN	iii
PRAKATA	iv
ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	vi
ABSTRACT	vii
INTISARI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan masalah	7
1.3 Keaslian penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Batasan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 E-Government Portal <i>Website</i>	12
2.2.2 Citizen Centric	13
2.2.3 User Centered Design	15
2.2.4 E-Government	18
2.2.5 Transformasi	19
2.2.6 Interaksi Manusia dan Komputer	19
2.2.7 Kajian Praktik Terbaik ( <i>Best Practice</i> ) <i>Website Portal Citizen Centric</i>	21
2.2.7.1 <i>Website Portal Citizen Centric</i> Singapura	21
2.2.7.2 <i>Website Portal Citizen Centric</i> India	23
2.2.8 <i>User Experience</i>	25
2.3 Pertanyaan Penelitian	27
BAB III METODOLOGI	28
3.1 Alat dan Bahan Penelitian	28
3.1.1 Alat	28
3.1.2 Bahan	35
3.2 Jalannya Penelitian	35
3.3 Penerapan Konsep <i>Citizen Centric</i>	39

3.4	Desain Pertanyaan Kuesioner	41
3.5	Tahapan Dalam Perancangan <i>Website</i> Portal	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Kondisi Perkembangan Internet di Kota Kupang	46
4.2	Regulasi <i>E-Government</i> dan Kondisi di Kota Kupang	47
4.3	Portal Web Lembaga Pemerintah Kota Kupang	48
4.4	Perancangan Model <i>Website</i> Portal Dengan Pendekatan <i>Citizen Centric</i>	49
4.4.1	Analisis Kebutuhan Masyarakat (Pengguna)	50
4.4.2	Perancangan Prototipe <i>Website</i> Portal	68
4.5	Evaluasi Hasil Perancangan Prototipe	84
4.5.1	Demografi Responden Penilai	85
4.5.2	Hasil Evaluasi Portal <i>Website</i> Pemerintah Kota Kupang Saat Ini	86
4.5.3	Hasil Evaluasi Rancangan Prototipe <i>Website</i> Pemerintah Kota Kupang Berbasis <i>Citizen centric</i>	90
4.5.4	Perbandingan Hasil Evaluasi <i>Website</i> Portal Pemerintah Kota Kupang dan Perancangan Prototipe <i>Website</i> Berbasis <i>citizen centric</i>	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		98
5.1	Kesimpulan	98
5.2	Saran	99
DAFTAR PUSTAKA		100
LAMPIRAN		1