

ABSTRACT

One focus the develop of e-government in Indonesia is to improve the quality of public services. Steps to taken through the transparency of information on public services as a form of open government, by providing information update rules of public services delivered to the public through information systems and portals. But not all people can get access to the information system and the portal because it has not available the internet access. Besides, almost all societies have communication devices is mobile phones. Mobile phones have become items on their own and are also used to help find information. Therefore, we need innovation for information procedure of public service are easily accessible by mobile users.

From various literature, the technology uses USSD (Unstructured Supplementary Service Data) to deliver information procedure of public service will be a solution. Information procedure of public services to deliver by utilizing USSD technology, because USSD technology can be accessed from handphones with GSM network. System development method that has used is the waterfall method. Furthermore, the application prototype information procedure public service based USSD then evaluated with a questionnaire to get an idea of the level of acceptance of the prospective users, implementation of the recommendation proposal to one of the providers of public services that the Ministry of Transportation.

The results black box testing are all functions of the application prototype information procedure public service based USSD can run well, the features of this prototype is can be show variety of public services, information description of public services, and information rules of public services. The questionnaire of prototypes get total score 152 on categorized good, the Ministry of Transportation approved the proposal and will be implemented a prototype with adjustments.

Keywords: *e-government, open government, public services, handphone, USSD*

INTISARI

Salah satu fokus pengembangan *e-government* di Indonesia saat ini yaitu untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Langkah yang ditempuh melalui transparansi informasi layanan publik sebagai wujud dari *open government*, yaitu dengan menyediakan informasi-informasi prosedur layanan publik yang disampaikan kepada masyarakat melalui sistem informasi maupun portal. Akan tetapi belum semua masyarakat bisa mengakses sistem informasi maupun portal tersebut, karena belum menikmati akses internet. Fenomena yang ada yaitu hampir semua masyarakat memiliki perangkat komunikasi yaitu ponsel.

Ponsel atau telepon seluler sudah menjadi barang wajib untuk dimiliki dan juga digunakan untuk membantu mencari informasi. Oleh karena itu, perlunya inovasi dalam penyampaian informasi prosedur layanan publik yang mudah diakses dan tidak membutuhkan koneksi internet oleh para pengguna ponsel. Dari berbagai pustaka, memanfaatkan teknologi USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*) untuk menyampaikan informasi prosedur layanan publik dapat menjadi solusi. Solusi penyampaian informasi prosedur layanan publik dengan memanfaatkan teknologi USSD dipilih karena teknologi USSD dapat diakses oleh semua ponsel dengan jaringan GSM. Metode pengembangan sistem yang akan digunakan yaitu dengan metode *waterfall*. Selanjutnya, prototipe aplikasi informasi prosedur layanan publik diukur dengan kuesioner untuk mendapatkan gambaran tingkat penerimaan dari calon pengguna, lalu dilakukan pengusulan rekomendasi implementasi kepada salah satu penyelenggara pelayanan publik yakni Kementerian Perhubungan.

Hasil pengujian dengan *black box testing* yaitu semua fungsi pada prototipe aplikasi informasi prosedur layanan publik berbasis USSD dapat berjalan dengan baik. Pengukuran dari penilaian kuesioner yaitu mendapatkan total nilai 152 dengan kategori baik serta pihak Kementerian Perhubungan tidak keberatan untuk melakukan perencanaan dan penganggaran atas usulan rekomendasi kegiatan TIK.

Kata kunci -- *e-government*, *open government*, pelayanan publik, telepon seluler, USSD