

## **ABSTRAK**

Nama	:	Sugianto Antoni Sitorus
Judul	:	Identifikasi Perceived Quality Pelayanan Perizinan Dinas Penerbangan dan Maritim Berdasarkan Pendekatan Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Direktorat Jenderal SDPPI

Dalam konsep New Public Management (NPM), birokrasi pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk lebih mengedepankan aspek hasil (results) dibandingkan dengan sekedar kontrol terhadap pembelanjaan anggaran dan kepatuhan terhadap prosedur. Bagi lembaga pelayanan publik, reformasi pada bidang aparatur negara ini berimplikasi secara mendasar pada pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya. Pelayanan publik merupakan hal penting dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan program pemerintah. Pelayanan publik menjadi bagian dari birokrasi yang harus direformasi sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005-2025 (RPJPN 2005-2025). Salah satu fungsi pemerintah dalam pelayanan publik adalah perizinan dengan kualitas pelayanan yang mencakup waktu pelayanan yang cepat, akurat dan memberikan kepastian hukum.

Dengan semangat melakukan reformasi birokrasi, maka pemertintah menetapkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik agar setiap layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat.

Pada tulisan ini akan dicoba dibahas lebih lanjut mengenai teknik pengukuran persepsi kualitas pelayanan (*Perceived Service Quality*) metode *Structural Equation Modelling (SEM)* atau model persamaan struktural, yaitu suatu analisis yang dapat digambarkan sebagai kombinasi antara regresi berganda dan analisis faktor untuk menduga hubungan yang tidak bebas tetapi saling berhubungan secara bersama-sama.

Kata Kunci : Perceived Quality, Kepuasan Masyarakat, SEM, Amos

## **ABSTRAK**

Name : Sugianto Antoni Sitorus

Title: Identification Perceived Quality Licensing Services Office of Aviation and Maritime  
Community Satisfaction Based Approach in the Environment Directorate-General  
SDPPI

In the concept of New Public Management (NPM), the government bureaucracy as the service provider to the public demanded to more advanced aspects of outcomes (results) as compared to a control over budget expenditures and adherence to procedures. For public service institutions, reforms in the field of the state apparatus is implicated fundamentally on the implementation of their duties and functions. Public services are important in the implementation and delivery of government programs. Public services become part of the bureaucracy that must be reformed as defined in the Law of the Republic of Indonesia Number 17 Year 2007 on the National Long-Term Development Plan 2005-2025 (RPJPN 2005-2025). One of the functions of government in the public service is licensing the quality of services that include a service that is fast, accurate and provide legal certainty.

With the spirit of reforming the bureaucracy, then pemertintah enacted Law of the Republic of Indonesia Number 25 Year 2009 concerning Public Service so that every public service provided by the government can provide the best service to the community.

In this paper will try further discussed techniques for measurement of perceived service quality (Perceived Service Quality) Structural Equation Modeling (SEM) or a structural equation model, which is an analysis that can be described as a combination of regression and factor analysis to infer relationships free but interconnected together.

Keywords: Perceived Quality, Satisfaction Society, SEM, Amos