**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS SOSIAL KABUPATEN DELI SERDANG**

**Evinda Deviana**

**NPM : 163114115**

**ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Disiplin Kerja dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang dengan jumlah sampel sebanyak 78 orang dalam pembuatan kartu KIS. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden. Data diperoses menggunakan SPSS versi 23.0 *for windows*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, dengan rumus Y= a + b1X1 + b2X2 + e, dan untuk mengetahui Pengaruh Disiplin Kerja dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan menggunakan Uji t (parsial). Hasil uji regresi linier berganda diperoleh persamaan Y= 7,962 + 0,109(X1) + 0,670(X2) + e, dimana Pengaruh Disiplin Kerja dan Profesionalisme mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik. Nilai koefisien determinasi (R2) diperoleh sebesar 0,571 atau 57,1% yang berarti bahwa variabel Disiplin Kerja dan Profesionalisme berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang. Dengan hasil uji t (parsial) yang diperoleh dari Disiplin Kerja (X1) dengan thitung 9,805 > ttabel (1,992) dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05 berpengaruh dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik dan Variabel Profesionalisme (X2) diperoleh thitung (4,711) > ttabel (1,992) dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Dengan demikian Ha diterima karena thitung > ttabel. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa Disiplin Kerja dan Profesionalisme atau variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik atau variabel terikat pada kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang

*Kata Kunci : Disiplin Kerja, Profesionalisme, dan Kualitas Pelayanan Publik*

**THE EFFECT OF WORK DISCIPLINE AND PROFESSIONALISM ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT DELI SERDANG REGRENCY SOCIAL SERVICE OFFICE**

**Evinda Deviana**

**NPM: 163114115**

**ABSTRACT**

This study is entitled "The Effect of Work Discipline and Professionalism on the Quality of Public Services at the Deli Serdang Regency Social Service Office". The purpose of this study was to determine the Effect of Work Discipline and Professionalism on the Quality of Public Services at the Deli Serdang District Social Service Office with a total sample of 78 people in making KIS cards. Data collection techniques used are using a questionnaire given to respondents. Data was processed using SPSS version 23.0 for windows. The data analysis technique used is multiple linear regression, with the formula Y = a + b1X1 + b2X2 + e, and to find out the Effect of Work Discipline and Professionalism on Public Service Quality by using the t test (partial). The results of multiple linear regression tests obtained by the equation Y = 7.962 + 0.109 (X1) + 0.670 (X2) + e, where the Effect of Work Discipline and Professionalism has a significant influence on the variable Public Service Quality. The coefficient of determination (R2) was obtained at 0.571 or 57.1% which means that the variable Work Discipline and Professionalism affect the Quality of Public Services at the Deli Serdang District Social Service Office. With the t-test results (partial) obtained from the Work Discipline (X1) with tcount 9,805> ttable (1,992) with a significant level of 0,000 <0.05 influential and significant effect on Public Service Quality and Variable Professionalism (X2) obtained tcount (4,711)> ttable (1,992) with a significant level of 0,000 <0.05 positive and significant effect on the quality of public services. Thus Ha is accepted because tcount> ttable. Therefore it can be concluded that Work Discipline and Professionalism or independent variables partially have a significant effect on the Quality of Public Services or the dependent variable in the Deli Serdang District Social Service office

Keywords: Work Discipline, Professionalism, and Public Service Quality