ABSTRAK

Penelitian ini didasarkan pada masalah pokok, yaitu kualitas pelayanan yang rendah. Hal ini diduga disebabkan oleh belum dijalankannya aspek-aspek disiplin kerja secara menyeluruh pada Dinas Perumahan Penataan Ruang dan Kebersihan UPTD Wilayah Soreang Kabupaten Bandung.

Pedekatan dalam penelitian ini tentang disiplin kerja dan kualitas pelayanan dilihat dari konteks kebijakan publik dan administrasi publik sebagai teori induknya untuk mengembangkan khasanah ilmu administrasi publik.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode eksplanatory survey. Metode ini digunakan untuk menjelaskan fenomena sosial, yang dalam hal ini digunakan untuk meneliti pengaruh Disiplin Kerja (X) sebagai variabel bebas terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebagai variabel terikat. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif melalui penggunaan metode analisis jalur (Path Analysis) yang dimaksud untuk mengetahui besaran pengaruh variabel disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Perumahan Penataan Ruang dan Kebersihan UPTD Wilayah Soreang Kabupaten Bandung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, disiplin kerja (X) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 73,98 %. Adapun pengaruh variabel lain (ε) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 26,02%. Sedangkan secara parsial, pengaruh disiplin kerja (X) yang terdiri dari 3 (tiga) aspek disiplin kerja yang meliputi: Aspek faktor disiplin terhadap waktu (X1) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 29,61%. Aspek faktor disiplin terhadap pekerjaan (X2) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 16,31% dan aspek faktor disipin terhadap prosedur kerja (X3) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 28,06%. Dari tiga aspek disiplin kerja yang memberikan pengaruh dominan secara parsial terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Perumahan Penataan Ruang dan Kebersihan UPTD Wilayah Soreang Kabupaten Bandung, yaitu aspek faktor disiplin terhadap waktu (X1) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesr 29,61%.

*ABSTRACT*

*This research based on main problem, that is the low quality of service . This is thought to be caused by not executable aspects of the discipline of work thoroughly on the Department of Housing Spatial Planning and Regional Health UPTD Soreang Bandung regency.*

*The approach in this researcho on the discipline of work and quality of services seen in the context of public policy and public administration as its parent theory to develop a repertoire of science of public administration.*

*The method used is explanatory survey method. This method is used to explain social phenomena, which in this case is used to examine the effect of Work Discipline (X) as the independent variable on the Quality of Service (Y) as the dependent variable. This study used quantitative analysis through the use of path analysis method (Path Analysis) is intended to determine the amount of work discipline variables influence the quality of service at the Department of Housing Spatial Planning and Regional Health UPTD Soreang Bandung regency.*

*The results showed that simultaneous, work discipline (X) significantly affects the quality of service (Y) of 73.98%. As for the influence of other variables (ε) on the quality of service (Y) of 26.02%. While partially, the effect of labor discipline (X) consisting of 3 (three) aspects of work discipline which include: Aspects of the discipline of the time factor (X1) significantly affects the quality of service (Y) of 29.61%. Aspects of the work discipline factor (X2) effect on the quality of service (Y) of 16.31% and aspects disipin factor against the working procedure (X3) influence the quality of service (Y) of 28.06%. Of the three aspects of labor discipline that provides partial dominant influence on the quality of service at the Department of Housing Spatial Planning and Regional Health UPTD Soreang Bandung regency, that aspect of the discipline of the time factor (X1) significantly affects the quality of service (Y) sebesr 29.61%.*