

## ABSTRAK

**Hafizah Hanani, NIM. 709330019. Pengaruh Keandalan, Etos Kerja dan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia. Skripsi Jurusan Akuntansi, Kekhususan Akuntansi Pemerintahan, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, Tahun 2013.**

Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah keandalan, etos kerja dan profesionalisme berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keandalan, etos kerja dan profesionalisme kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Purposive Sampling*, jadi sampel dalam penelitian ini adalah pegawai di KPP Pratama Medan Polonia dengan pertimbangan bahwa pegawai tersebut telah memiliki masa kerja minimal empat tahun. Data diolah dengan menggunakan bantuan software statistik SPSS 17. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, reliabilitas, normalitas, perubahan data ordinal ke data interval, uji normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas dan uji hipotesis menggunakan uji koefisien determinasi, uji F dan analisis regresi linier berganda.

Hasil pengujian hipotesis yang menggunakan uji simultan F menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh keandalan, etos kerja dan profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada KPP Pratama Medan Polonia. Hal ini dapat dilihat dari nilai F hitung lebih kecil dari F tabel ( $F_{hitung} 0,706 < F_{tabel} 2,723$ ).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah tidak terdapat pengaruh secara simultan dari variabel keandalan, etos kerja dan profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada KPP Pratama Medan Polonia.

**Kata Kunci : Keandalan, Etos Kerja, Profesionalisme, Kualitas Pelayanan Publik**