ABSTRAK

Imam maulana. 2013. "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Rekening Air di Perusahaan Daerah air minum PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi ". (dibimbing oleh Dr. Sahya Anggara, Drs., M.Si dan Haris Subhan, S.Hi., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas dan selanjutnya untuk mengetahui secara simultan terhadap kualitas pelayanan pembayaran rekening air di PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi.

Penulis menggunakan teori reformasi birokrasi publik dari Agus Dwiyanto sebagai variabel (X) dimana teori yang di teliti 5 dimensi merupakan permasalahan yang dominan di PDAM tirta Bhagasasi bekasi yaitu penelitian produktivitas (X_1), kualitas layanan (X_2), responsivitas (X_3), responsibilitas (X_5), akuntabilitas sedangkan untuk mengukur kualitas pelayanan pembayaran rekening air menggunakan teori Ratminto dan Winarsih sebagai variabel dependen (Y)

Metode penelitian menggunakan metode deskriptif regresi, jenis data yang digunakan yaitu data kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dan penyebaran angket kepada 100 responden yaitu mewakili pelanggan Rumah Tangga. Analisis dilakuakan secara kuantitatif melalui uji validitas dan uji reliabilitas dengan mengunakan *software SPSS 16.0*, koefisien, regresi sederhana dan ganda, serta menguji hipotesis dengan uji F.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh besarnya pengaruh produktivitas yaitu 1,75 diperoleh persamaan regresi $Y= 24,80 + 1,75X_1$. Dan t hitung > dari t tabel (3,116 > 0,195) artinya Ha diterima. Selanjutnya besarnya pengaruh kualitas layanan yaitu 2,14 diperoleh persamaan regresi $Y=21,45 + 2,14X_2$. Dan t hiung > dari t tabel (0,427> 0,195) artinya Ha diterima. Kemudian besarnya pengaruh responsivitas yaitu 1,88 di peroleh regresi $Y= 23,35 + 1,88X_3$. Dan t hitung > dari t tabel (0,611 > 0,195) artinya Ha diterima. Kemudian besarnya responsiblitas 3,43 di peroleh persamaan regeresi $Y=11,57 + 3,43X_4$. Dan t hitung > dari t tabel (8.525 > 0,195) artinya Ha diterima. Kemudian besarnya akuntabilitas yaitu 2,02 diperoleh persamaan regresi $Y=23,78 + 2,02X_5$. Dan t hitung > dari t tabel (0,479 > 0,195) artinya Ha diterima. Kemudian besarnya pengaruh secara simultan terdiri produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas Yaitu 3.341 dengan persaman regresinya $Y = 12,224 + (-0.135X_1) + 0,140X_2 + 0,942X_3 + 2.485X_4 + (-0,111X_5)$. Dan t hitung > dari t (17,739 > 2.30). artinya Ha diterima.

Kata kunci : kinerja pegawai, kualitas pelayanan, *produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas*