

ABSTRAK

Masalah penelitian ini adalah rendahnya kualitas pelayanan air bersih bagi Masyarakat Kota Cilegon. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti merumuskannya sebagai berikut :”Seberapa besar pengaruh pengendalian terhadap kualitas pelayanan air bersih di Kota Cilegon).

Untuk menganalisis masalah yang diteliti, penulis mengajukan teori pengendalian dari Hasibuan berdasarkan langkah-langkah pengendalian. Sedangkan teori kualitas pelayanan digunakan dari Parasurahman berdasarkan lima dimensi, yaitu *tangibles* (berwujud), *rehability* (keandalan), *responsiveness* (tanggungjawab), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian). Adapun hipotesis yang diajukan : “Besarnya pengaruh pengendalian terhadap kualitas pelayanan air bersih, ditentukan oleh dimensi menentukan standar-standar yang akan digunakan dalam pengendalian, mengukur pelaksanaan atau hasil yang telah dicapai, membandingkan pelaksanaan atau hasil dengan standar Pengendalian dan melakukan tindakan perbaikan”.

Metode penelitian yang digunakan metode eksplanatori. Adapun teknik pengumpulan data : studi pustaka dan studi lapangan yang meliputi angket, wawancara dan observasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan “*Simple Random Sampling*” (Sampel Secara Acak) dengan sarannya aparat dan masyarakat pengguna air bersih. Teknik analisa data dan pengujian hipotesis menggunakan Koefisien *Rank Spearman*, Uji signifikan dan Koefisien Determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengendalian berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan air bersih (Studi Di Wilayah PDAM Kota Cilegon). Pengaruh Pengendalian berdasarkan langkah-langkah pengendalian secara keseluruhan berada pada kondisi “cukup”. Demikian juga kualitas pelayanan air bersih bagi masyarakat secara keseluruhan berada pada kondisi “kurang baik”. Dengan demikian hasil uji statistik memperlihatkan korelasi (pengaruh) kedua variabel X dan Y adalah “kuat ”. Artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa hipotesis teruji secara empirik.