

Untuk menindak lanjuti permasalahan diatas maka dilakukan teknik pengumpulan data melalui kepustakaan dan meninjau langsung pelaksanaan pengawasan yang dilakukan di PDAM Tirta Sari Binjai.

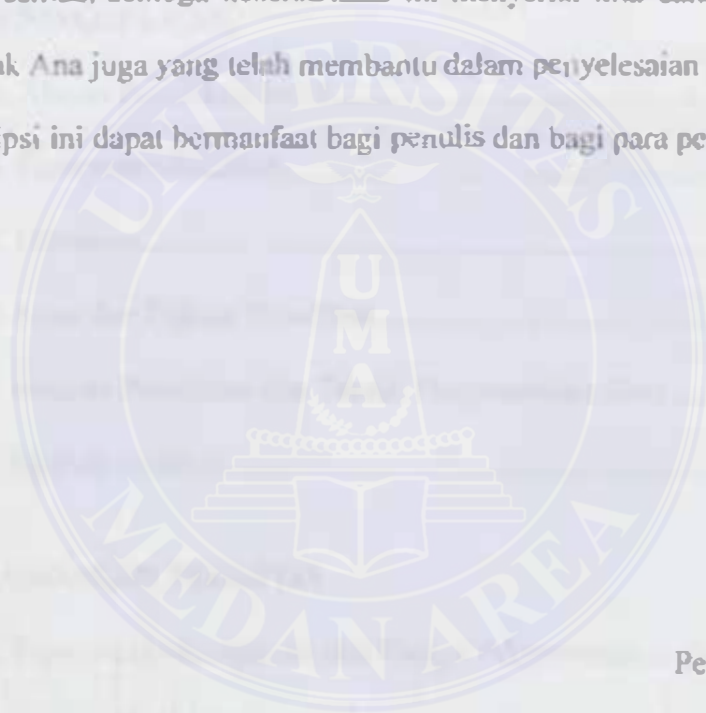
Sedangkan metode Analisis yang dipergunakan adalah metode deskriptip dan metode deduktif. Dari kedua metode tersebut diharapkan penelitian akan dapat memberikan kesimpulan dan saran bagi perusahaan

Adapun kesimpulan yang didapatkan dari hasil pelaksanaan pembahasan skripsi ini adalah :

1. Pelaksanaan pengawasan dalam peningkatan pelayanan kepada pelanggan dilakukan dengan cara pelaporan tugas dari petugas yang melakukan pelayanan kepada atasannya. Pengawasan juga dilakukan dengan melakukan kerjasama antara masyarakat dengan PDAM Tirta Sari Binjai.
2. Hambatan-hambatan yang timbul dalam pelaksanaan pelayanan air bersih ini tidak saja ditimbulkan dari kekurangan maupun dari pegawai yang terdapat di PDAM Tirta Sari Binjai tetapi juga disebabkan oleh kepentingan-kepentingan masyarakat yang secara tidak sah memakai air, serta kurangnya koordinasi dengan instansi atau lembaga terkait di wilayah kerja PDAM Tirta Sari Binjai

Disarankan dalam penelitian agar pengembangan pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Sari Binjai sejalan dilakukan dengan koordinasi antar instansi terkait di wilayah kerja PDAM Tirta Sari Binjai

5. Bapak Zulf Umri Sos selaku kepala Cabang Utama dalam Tirta Sari Binjai selaku staff beserta rekan-rekan kerja atas semua kesempatan yang diberikan bagi penulis untuk melakukan penelitian sebagai bahan penyusunan skripsi
6. Terkhusus ucapan terima-kasih kepada Kedua orang tua ku sebagai rasa penghormatan dan baktiku, dan seluruh keluarga sehingga terlaksananya penyusunan skripsi ini.
7. Serta buat adik- adiknya di Tirta Rairim Swimming Club kuucapkan terima kasih buat kalian semua, semoga kebersamaan ini menyertai kita dalam kebersamaan ini. Dan untuk Ana juga yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi para pembaca sekalian.



Penulis

(Alfriandi)

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Alasan Pemilihan Judul.....	1
B. Perumusan Masalah.....	2
C. Hipotesis.....	2
D. Luas dan Tujuan Penelitian.....	3
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	3
F. Metode Analisis	4
BAB II LANDASAN TEORITIS	
A. Pengertian Manajemen dan Fungsi Pengawasan	6
B. Jenis-jenis Pengawasan	11
C. Pengertian dan Unsur-unsur Pelayanan.....	14
D. Sistem Pengawasan dalam Pelayanan.....	22
E. Upaya-upaya Peningkatan Pelayanan.....	23