

RINGKASAN

Alfriandi, FUNGSI PENGAWASAN DALAM PENINGKATAN PELAYANAN
PADA PDAM TIRTA SARI BINJAI.

Drs. Muslim Wijaya, SE, Msi, selaku Dosen Pembimbing I. dan H. Syahriandy, Msi
selaku Dosen Pembimbing II

Pengawasan sebagai salah satu kegiatan manajemen merupakan suatu sarana untuk mencegah timbulnya hal-hal yang merugikan perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya, khususnya dalam hal memasarkan produk maupun jasa yang ditawarkan kepada masyarakat.

PDAM Tirta Sari Binjai adalah salah satu perusahaan yang dimiliki Pemerintah Daerah Sumatera Utara, yang dalam aktivitasnya sehari-hari melakukan pelayanan penyediaan air bersih bagi masyarakat, khususnya masyarakat kota Binjai. Dalam melakukan kegiatannya tersebut maka PDAM TIRTA Sari Binjai menghadapi berbagai permasalahan, terutama dalam pelaksanaan pelayanan pelanggan air bersih itu sendiri.

Adapun permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Pelaksanaan pengawasan terhadap manajemen belum terlaksana sebagaimana yang diharapkan sehingga peningkatan pelayanan kepada pelanggan belum berjalan sebagaimana mestinya”.