

## ABSTRAKSI

**ALAN DWI CAHYONO**, Program Sarjana 1 (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wiraraja Sumenep, **PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI PDAM KABUPATEN SUMENEP**, dengan Dosen Pembimbing I Moh. Said, dan sebagai Dosen Pembimbing II Schlan Effendi,

Pada era reformasi ini, setiap lembaga atau organisasi baik pemerintah, BUMN atau perusahaan, kian menyadari betapa faktor keberhasilan senantiasa bertumpu pada masalah Sumber Daya Manusia (SDM), PDAM untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ternyata kurang sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi kinerja PDAM

Permasalahan yang diteliti dalam skripsi ini adalah Bagaimanakah Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sumenep, sedangkan tujuan penelitian untuk mengetahui Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sumenep, yang menjadi fokus penelitian yaitu 1) Menambah pengetahuan, 2) Meningkatkan ketrampilan, dan 3) Merubah sikap. Subjek penelitian ini informan kunci, utama dan pendukung, teknik pengumpulan data interview, observasi dan dokumentasi, dengan analisa data dengan pendekatan reduksi data dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan pengembangan sumber daya manusia PDAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pendidikan dan pelatihan, dimana pengembangan SDM dapat memberikan manfaat bagi karyawan, pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam pengembangan sumber daya manusia PDAM dilakukan dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan, pengembangan pengetahuan melalui teknis profesionalisme serta pemberian kesempatan berkarir, serta adanya perubahan sikap dan perilaku yang ramah dalam menerima pelanggan dan menangani keluhan pelanggan.

Kesimpulan menunjukkan pengembangan sumber daya manusia PDAM Kabupaten Sumenep dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pendidikan dan pelatihan, ketrampilan yang dimiliki karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, serta adanya sikap dan perilaku ramah dari karyawan dalam menerima pelanggan.

Kata Kunci : Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan PDAM