

ABSTRAKSI

Diah Ayu Anggraeni 090315176M Pelatihan Kepemimpinan Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai PDAM Kota Surabaya. Tugas Akhir Program Profesi Magister Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya 2005.

Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya merupakan institusi pemegang otonomi penyedia air minum di wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Surabaya. Jumlah penduduk kota Surabaya yang semakin besar, ditambah lagi dengan semakin luasnya perdagangan dan perindustrian, menimbulkan keharusan adanya penambahan dalam jumlah yang besar dari volume produksi air minum. Hal ini berarti bahwa pelanggan PDAM Kota Surabaya akan semakin bertambah banyak. Berkaitan dengan pertimbangan tersebut, maka PDAM Kota Surabaya dituntut untuk meningkatkan kinerjanya sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Tuntutan masyarakat ini sesuai dengan komitmen PDAM Kota Surabaya, yaitu selalu berusaha memberikan pelayanan prima yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan.

Kenyataannya, PDAM Kota Surabaya belum bisa memberikan pelayanan terbaiknya. Ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan dari pelanggan baik keluhan teknis maupun administratif. Selain itu, sumber daya manusia di PDAM Kota Surabaya juga belum mendukung tercapainya kinerja yang optimal. Berdasarkan penilaian kinerja pegawai PDAM Kota Surabaya periode bulan Desember 2004, Prosentase terbesar penilaian kinerja berada pada kriteria PMK (Potensi Masih Perlu Dikembangkan).

Berbicara tentang kinerja sumber daya manusia, tentu tidak dapat lepas dari faktor-faktor yang menentukan kinerja, yaitu kemampuan, keinginan dan lingkungan. Salah satu faktor lingkungan yang sangat berpengaruh terhadap kinerja adalah peran atasan. Ini bisa dilihat dari hasil pengumpulan data dimana ada 18 orang yang mengatakan bahwa peran atasan memberikan pengaruh yang sangat besar pada kinerja.

Selama ini atasan belum bisa menjadi pemimpin yang efektif. Atasan belum bisa mengarahkan peran bawahan ke arah pencapaian tujuan organisasi. Atasan jarang mengkritik bawahan yang melakukan kesalahan dalam bekerja dan memberikan penghargaan jika bekerja dengan benar, belum bisa menunjukkan perhatian pada bawahan, mendukung bawahan, meminta pendapat bawahan sebelum mengambil keputusan dan menerima saran-saran bawahan.

Model Vroom dan Yetton serta Path-Goal Theory menyatakan bahwa pengembangan kepemimpinan organisasi bisa dilakukan melalui latihan dan pengembangan manajemen serta prosedur. Kedua teori tersebut merumuskan perilaku-perilaku tertentu bagi efektivitas kepemimpinan dalam situasi-situasi yang berbeda, dan rumusan-rumusan tersebut dapat dimasukkan dalam suatu program pelatihan, yaitu pelatihan kepemimpinan. Berdasarkan pertimbangan itu, maka intervensi yang digunakan agar atasan dapat berperan lebih efektif yaitu pelatihan kepemimpinan. Daftar pustaka yang digunakan pada penulisan Tugas Akhir ini sejumlah 15 buah (tahun 1996 - 2005).