

ABSTRAK

Triana Noor Damayanti, 1218010232: “Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung”

Kinerja pegawai di instansi pemerintahan merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung sebagai penyelenggara layanan administrasi kependudukan dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat. Untuk mendukung hal tersebut, Disdukcapil Kota Bandung telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Namun, belum diketahui sejauh mana implementasi sistem ini mampu memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja pegawai pada Disdukcapil Kota Bandung, baik secara parsial maupun melalui masing-masing dimensi mutu.

Kerangka berpikir penelitian ini merujuk pada teori Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang mencakup tujuh dimensi utama: fokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan personel, pendekatan proses, perbaikan berkelanjutan, pengambilan keputusan berbasis bukti, dan manajemen hubungan. Adapun kinerja pegawai dilihat melalui indikator hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat pribadi. Penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penerapan ISO 9001:2015 terhadap kinerja pegawai

Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner kepada 83 responden yang merupakan pegawai Disdukcapil Kota Bandung. Teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana serta analisis sumbangan efektif dari masing-masing dimensi ISO

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 41,5%. Dimensi manajemen hubungan memberikan sumbangan efektif tertinggi sebesar 20%, sedangkan dimensi peningkatan berkelanjutan memiliki kontribusi terendah sebesar 1%. Temuan ini menegaskan bahwa implementasi sistem mutu dapat meningkatkan efektivitas kerja jika dijalankan secara menyeluruh dan berkelanjutan

Kata Kunci: ISO 9001:2015, Sistem Manajemen Mutu, Kinerja Pegawai..

ABSTRACT

Triana Noor Damayanti, 1218010232: “The Influence of ISO 9001:2015 Quality Management System Implementation on Employee Performance at the Department of Population and Civil Registration in Bandung City”

Employee performance in government institutions is a crucial factor in determining the quality of public services. The Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Bandung City, as a provider of population administrative services, is required to deliver services that are fast, precise, and accurate. To support this, Disdukcapil Bandung has implemented the ISO 9001:2015 Quality Management System. However, it is not yet clear to what extent this system contributes to improving employee performance.

This study aims to determine the influence of ISO 9001:2015 Quality Management System implementation on employee performance at Disdukcapil Bandung, both partially and through each quality dimension.

The research framework refers to the ISO 9001:2015 Quality Management System theory, which includes seven main dimensions: customer focus, leadership, engagement of people, process approach, continual improvement, evidence-based decision making, and relationship management. Employee performance is measured through indicators such as work results, work behavior, and personal traits. This study hypothesizes that there is a positive and significant influence between the implementation of ISO 9001:2015 and employee performance.

The method used is a quantitative approach with an associative research type. Data collection was carried out through questionnaires distributed to 83 respondents, who are employees of Disdukcapil Bandung. The data analysis techniques used include simple linear regression and effective contribution analysis of each ISO dimension.

The results show that the ISO 9001:2015 Quality Management System has a positive and significant influence on employee performance, with a significance value of 0.001 and a coefficient of determination (R^2) of 41.5%. The relationship management dimension had the highest effective contribution at 20%, while the continual improvement dimension had the lowest at 1%. These findings affirm that quality system implementation can improve work effectiveness if applied thoroughly and sustainably.

Keywords: ISO 9001:2015, Quality Management System, Employee Performance