

## **ABSTRAK**

**PENGARUH PERENCANAAN ISO 9001:2015, KOMITMEN ORGANISASI, DAN PENERAPAN PROSEDUR TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA INSTANSI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA TASIKMALAYA  
(Survei pada Disdukcapil, Disnaker, dan BPBD kota Tasikmalaya)**

**Oleh :**

**TITIH LATIFAH**

**173402064**

**Dibawah Bimbingan :**

**Kartawan**

**R. Lucky Radi Rinandiyana**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh perencanaan ISO 9001:2015, komitmen organisasi, dan penerapan prosedur terhadap kinerja operasional pada instansi pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 32 responden yang diambil dari karyawan tingkat manajerial di tiga instansi pelayanan publik Kota Tasikmalaya. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian adalah Analisis Jalur (*Path Analysis*). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa perencanaan ISO 9001:2015 masuk ke dalam kategori sangat baik, komitmen organisasi masuk ke dalam kategori baik, penerapan prosedur masuk ke dalam kategori baik, dan kinerja operasional pada instansi masuk ke dalam kategori sangat baik. Perencanaan ISO 9001:2015, komitmen organisasi, dan penerapan prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional pada instansi.

**Kata kunci : Perencanaan ISO 9001:2015, Komitmen Organisasi, Penerapan Prosedur, Kinerja Operasional**

## **ABSTRACT**

**PENGARUH PERENCANAAN ISO 9001:2015, KOMITMEN ORGANISASI, DAN PENERAPAN PROSEDUR TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA INSTANSI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA TASIKMALAYA**  
*(Survei pada Disdukcapil, Disnaker, dan BPBD kota Tasikmalaya)*

**By :**

**TITIH LATIFAH**

**173402064**

**Under the guidance of :**

**Kartawan**

**R. Lucky Radi Rinandiyana**

*The purpose of this study was to determine the effect of ISO 9001:2015 planning, organizational commitment, and application of procedures on operational performance in public service agencies. The research method used is a survey method. The data was obtained by distributing questionnaires to 32 respondents who were taken from managerial level employees in three public service agencies in Tasikmalaya City. The analytical tool used in this research is Path Analysis. Based on the results of the research, it is known that the planning of ISO 9001:2015 is in the very good category, organizational commitment is in the good category, the implementation of procedures is in the good category, and the operational performance of the agency is in the very good category. ISO 9001:2015 planning, organizational commitment, and application of procedures have a positive and significant impact on operational performance in the agency.*

**Keywords : ISO 9001:2015 planning, organizational commitment, application of procedures, operational performance**