

ABSTRAK

Risky Asri Oktaviani: Penerapan Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Warungkondang Cianjur).

Fungsi manajemen merupakan sebuah aktivitas yang di dalamnya berupa perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan dalam mencapai tujuan dari organisasi, dengan adanya fungsi manajemen pelayanan publik dapat terencana, terorganisir, dan terealisasikan dengan sistematis. Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki fungsi sebagai lembaga pelayanan publik dalam bidang administratif memerlukan adanya penerapan fungsi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan fungsi manajemen seperti: perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan/pelaksanaan (*actuating*) dan pengawasan (*controlling*) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di KUA Kecamatan Warungkondang Kabupaten Cianjur.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori George R Terry, mengenai manajemen yaitu sebuah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui proses perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*) dan pengawasan (*controlling*) atau disingkat menjadi POAC.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang berkaitan dengan penerapan fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Warungkondang Cianjur selalu melakukan yang terbaik dalam pemberian pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Perencanaan yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dilakukan dengan baik dan sistematis. Pengorganisasian dilakukan dari pembuatan struktur organisasi yang sudah ditentukan tugas dan wewenangnya, sehingga SDM yang kurang dapat dimaksimalkan, pelaksanaan dilakukan dengan merealisasikan program yang sudah direncanakan, pengawasan yang dilakukan menggunakan dua metode, metode pengawasan langsung dan metode pengawasan tidak langsung dalam pemberian pelayanan kepada publik.

Kata kunci: Fungsi Manajemen, Pelayanan Publik, Kantor Urusan Agama.