

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul **Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Pedamaran Kabupaten OKI.**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui fungsi manajemen pelayanan publik dalam pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pedamaran Kabupaten OKI. Mengetahui faktor penghambat dalam manajemen pelayanan publik pencatatan nikah di kantor urusan agama(KUA) Kecamatan Pedamaran Kabupaten OKI. Metodologi penelitian menggunakan jenis penelitian lapangan dan pendekatan kualitatif, jenis data yaitu kualitatif juga sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang dipakai yakni reduksi data, penyajian data dan penarik kesimpulan. Teori yang digunakan yaitu George R. Terdiri dari 4 hal yaitu : perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), pengawasan (controlling). Dengan ini manajemen kantor urusan agama (KUA) Kabupaten OKI Kecamatan Pedamaran memberikan layanan pencatatan nikah yang berkualitas, cepat, transparan, dan ramah terhadap masyarakat, sehingga meningkatkan kepuasan publik dan menciptakan layanan yang lebih baik, efektif, dan efisien. Factor penghambatan yang dihadapi oleh kantor urusan agama (KUA) dalam melakukan dan memberikan pelayanan yang belum prima dan optimal yaitu kurangnya pegawai sehingga dapat menghambat layanan pencatatan nikah dalam melakukan pendataan. Dan kurangnya fasilitas sarana prasarana sehingga timbulnya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor urusan agama tersebut.

Kata Kunci : Manajemen, layanan publik, nikah