

## ABSTRAK

**Muhamad Abdurahman.** *Peran Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan (Studi Deskriptif di Seksi Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis).*

Pelayanan umum masih menjadi satu dinamika yang terus terjadi ditengah arus kehidupan bermasyarakat, pelayanan umum sendiri adalah bentuk kegiatan yang dilakukan oleh satu lembaga atau tataran birokrasi kepada khalayak umum. Dalam praktiknya maka Strategi Manajemen adalah Serangkaian keputusan dan tindakan manajerial. Pelaksaan kegiatan kerja dalam suatau lembaga harus lah didukung dengan pemahamana Strategi Manajemen yang baik, pemanfaatan dan penggunaan formulasi ini akan melahirkan satu bentuk kinerja yang baik dan bermutu. Maka proses Strategi Manajemen sendiri merupakan satu langkah yang harus ditempuh agar terciptanya pelaksanaan pelayanan umum yang akan dirasa manfaat dan kualitasnya oleh semua pihak.

Seksi Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren (PDPP) adalah seksi yang berada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, pada pelaksanaannya seksi PDPP memiliki standar acuan yang diatur oleh Strategi Manajemen yang telah di buat dan diformulasikan oleh pimpinan. Maka penelitian ini berfokus pada : 1. Bagaimana formulasi strategi yang digunakan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan yang dilakukan Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis; 2. Bagaimana implementasi yang digunakan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis; 3. Bagaimana proses hasil evaluasi yang dilakukan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses strategi manajemen dilakukan dalam kegiatan organisasi seksi PDPP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis yang terdiri dari formulasi strategi, implementasi strategi dan evaluasi strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini teori strategi manajemen yang digunakan adalah proses strategi manajemen, yaitu formulasi strategi, implementasi strategi dan evaluasi strategi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun penelitian yang digunakan adalah dengan obsesrvasi lapangan, wawancara, dan studi dokumentasi sebagai bukti adanya proses strategi manajemen dalam pelayanan yang dilakukan oleh Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, maka diperoleh hasil bahwa strategi manajemen di Seksi Pendidikan Dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis dilakukan dengan tiga tahapan : pertama formulasi strategi yang meliputi perumusan kebijakan, penentuan tujuan dan sasaran. Kedua implementasi strategi yang meliputi strategi pelaksanaan agar sesuai dengan perumusan dan ketiga adalah evaluasi strategi yaitu dengan melakukan kegiatan evalkuasi bulanan dan tahunan dengan olah data hasil implementasi dilapangan.

**Kata Kunci** : strategi manajemen, mutu, pelayanan