

## ABSTRAK

Nama : Ika Herawati  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul : Upaya Dinas Perpustakaan dalam meningkatkan Mutu Pelayanan (studi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember)

Penelitian ini bertujuan mengetahui tentang Upaya Dinas Perpustakaan dalam meningkatkan mutu pelayanan (studi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember) Jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis menggunakan analisis data model interaktif yang meliputi, *Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data dan Concluding Drawing/Verification*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa upaya Dinas Perpustakaan dalam meningkatkan mutu pelayanan dapat di ukur menggunakan teori manajemen dengan 4 faktor yakni Planning (Perencanaan), Organizing (Pengorganisasian), Actuating (Pelaksanaan), Controlling (Pengawasan) namun upaya tersebut belum maksimal karena terkendala pada kualitas Sumber Daya Manusianya yang minim

*Kata Kunci : Upaya, Perpustakaan, Mutu Pelayanan*