

ABSTRAK

Semakin banyak nya penduduk yang datang ke Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan, maka akan semakin banyaknya data yang akan dikelola dan perlunya penyampaian informasi yang cepat dalam kegiatan pelayanan penduduk pada Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Untuk dapat mengetahui pelayanan yang diinginkan, dibutuhkan, dan diharapkan oleh penduduk maka perlu dilakukan survey terhadap penduduk dengan menggunakan metode Servqual (Service Quality) yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan penduduk terhadap pelayanan pada Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan agar mengetahui kekurangan yang harus di perbaiki dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada penduduk.

Kata Kunci : *Metode Service Quality, Mengukur Kepuasan Penduduk*