

ABSTRAK

Metode *Service Quality* dapat digunakan untuk pengumpulan data melalui kuesioner yang nantinya diisi oleh masyarakat secara *online*. Menganalisis tiap-tiap dimensi pelayanan yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner dengan menerapkan strategi dimensi pelayanan yang meliputi Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti fisik (*tangibles*). Seperti yang kita ketahui pelayanan yang ada pada saat ini terutama pada kantor kelurahan sicanang kurang efisien karena masih minimnya pelayanan untuk masyarakat sehingga masyarakat harus mengantri dan menunggu untuk mengurus apapun itu. Untuk itu dibuatlah Aplikasi Pelayanan Metode Service Quality, Melalui strategi ini akan dilakukan dengan cara menyebarkan atau memberikan kuesioner kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan pada Kantor Kelurahan Sicanang. Atas permasalahan diatas penulis mengambil inisiatif untuk tema skripsi ini dengan membuat sebuah perancangan aplikasi pelayanan metode service quality pada kantor kelurahan sicanang berbasis web.

Kata Kunci : Aplikasi Pelayanan, Metode Service Quality, Berbasis Web.