# ABSTRAK

Seiring berkembangnya informasi dan komunikasi serta kemajuan teknologi, dapat dimanfaatkan untuk membuat suatu pelayanan berbasis *SMS Gateway* agar memudahkan suatu pelayanan pada perusahan PT.PLN (Persero) dalam memberikan informasi dan menangani keluhan karena adanya keterbatasan waktu, materi dan kemampuan IT yang dimiliki oleh pelanggan dalam melakukan pelayanan serta dapat memudahkan bagian pelayanan pelanggan dalam memberikan pelayanan.

Metode penelitian yang digunakan metode deskriptif dan *action research* dan Metode pendekatan yang digunakan untuk analisis dan perancangan sistem adalah metode *Object Oriented.* Adapun metode pengembangan yang digunakan oleh penulis yaitu *Rational Unified Process* (RUP) serta perangkat lunak yang digunakan untuk menunjang aplikasi ini adalah XAMPP dan gammu

Adapun hasil penelitian mengenai pelayanan di PT PLN Persero APJ Cimahi dan UPJ Cimahi Kota dengan menggunakan aplikasi pelayanan pelanggan listrik prabayar dengan berbasis SMS dapat mempermudah pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, baik itu dari segi informasi maupun mengenai komplen atau layanan aduan pelanggan.



Kata Kunci : SMS, Pelayanan, aplikasi