

## ABSTRAK

Kepuasan Masyarakat dalam suatu instansi pemerintahan tercipta apabila kebutuhannya terpenuhi dengan baik, maka dari itu perlu adanya peningkatan dalam segi kualitas pelayanan, disiplin kerja para pegawai, serta fasilitas yang digunakan sebagai sarana prasarana penunjang pelayanan pada instansi pemerintahan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mulyorejo. Guna tercapainya tujuan pada penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner secara online maupun offline. Untuk menganalisis hasil kuesioner penulis menggunakan metode kuantitatif yang dianalisis dengan SPSS ver 2020. Total responden pada penelitian ini adalah 136 orang. Hasil Uji T yang diperoleh pada penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Publik (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), variabel Disiplin Kerja (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), sedangkan untuk variabel Fasilitas (X3) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Pada Uji F yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Publik, Disiplin Kerja, dan Fasilitas secara bersama-sama atau simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Mulyorejo Kota Surabaya.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan Publik, Disiplin Kerja, Fasilitas, Kepuasan Masyarakat.