

**LAPORAN SKIPSI**  
**DESKRIPSI KINERJA PEGAWAI FRONT OFFICE DI DINAS**  
**SOSIAL KOTA SEMARANG**



**Marsha Ayu Pramesthi**

**18.D1.0052**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA SEMARANG**

**LAPORAN SKIPSI**  
**DESKRIPSI KINERJA PEGAWAI FRONT OFFICE DI DINAS**  
**SOSIAL KOTA SEMARANG**

**Diajukan dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh**  
**Gelar Sarjana Ekonomi**



**Marsha Ayu Pramesthi**

**18.D1.0052**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA SEMARANG**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kinerja pegawai front office di Dinas Sosial Kota Semarang. Kinerja merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan organisasi, terutama dalam instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik. Dinas Sosial Kota Semarang memiliki peran krusial dalam menangani berbagai permasalahan sosial, seperti anak terlantar, korban bencana, dan penyandang disabilitas. Sebagai lembaga pelayanan publik, Dinas Sosial diharapkan memberikan pelayanan berkualitas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Namun, berdasarkan ulasan masyarakat melalui Google Review, terdapat beberapa keluhan terkait pelayanan, antara lain staf yang kurang ramah, waktu penyelesaian keluhan yang lama, ketidaksesuaian jam operasional, serta kurangnya antusiasme staf dalam melayani masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan kinerja pegawai front office berdasarkan dimensi pelayanan publik yang meliputi tanggung jawab, efisiensi waktu, dan kualitas interaksi dengan masyarakat. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kinerja pegawai serta menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Sosial dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategis guna mendukung optimalisasi kinerja pegawai demi tercapainya kepuasan masyarakat dan peningkatan reputasi instansi sebagai penyedia layanan sosial yang andal.

**Kata kunci:** kinerja, pelayanan publik, Dinas Sosial, front office, evaluasi.