

DAFTAR ISI

COVER DEPAN.....	i
COVER DALAM	ii
LEMBAR PERSYARATAN GELAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
PENETAPAN PANITIA PENGUJI TESIS	v
LEMBAR PERNYATAAN.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
RINGKASAN.....	ix
<i>SUMMARY</i>	x
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan masalah	12
1.3 Tujuan penelitian	12
1.4 Manfaat penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian terdahulu	14
2.2 Kompetensi	18
2.2.1 Pengertian Kompetensi	18
2.2.2 Karakteristik Kompetensi	21
2.2.3 <i>Soft Skills Competency</i>	23
2.2.3.1 Dimensi <i>Emotional Intelligence</i>	25
2.2.3.2 <i>Personal Competence</i> (kecakapan pribadi)	26
2.2.3.2.1 <i>Self Awareness</i> (kesadaran diri).....	27
2.2.3.2.2 <i>Self Management</i> (pengaturan diri).....	27
2.2.3.3 <i>Social Competence</i> (kecakapan sosial)	27
2.2.3.3.1 <i>Social Awareness</i> (kesadaran sosial).....	28
2.2.3.3.2 <i>Relationship Management</i> (keterampilan sosial).....	28
2.2.4 <i>Hard Skills Competency</i>	28
2.3 Pelayanan Publik.....	31
2.3.1 Pengertian Pelayanan	31
2.3.2 Pelayanan Publik.....	35
2.3.3 Dimensi Pelayanan Publik	37
2.4 Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi	38
2.4.1 Kategori Kompetensi	40
2.4.2 Aktivitas Pengembangan Kompetensi	41

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL.....	44
3.1 Batasan Konseptual	44
3.2 Kerangka Konseptual	45
3.3 Research Question.....	47
3.4 Kerangka Berpikir	48
BAB IV METODE PENELITIAN	49
4.1 Pendekatan dan fokus penelitian	49
4.2 Jenis penelitian	50
4.3 Unit Analisis.....	51
4.4 Lokasi dan waktu penelitian.....	51
4.5 Teknik penentuan informan.....	52
4.6 Teknik pengumpulan data	54
4.7 Teknik pemeriksaan keabsahan data	56
4.8 Teknik analisis data.....	58
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN	61
5.1 Gambaran umum.....	61
5.1.1 Mall Pelayanan Publik Banyuwangi	61
5.1.2 Struktur Organisasi Unit MPP Banyuwangi	63
5.1.3 Letak Mall Pelayanan Publik Banyuwangi	65
5.1.4 Kepegawaian.....	66
5.1.5 Jenis Layanan.....	68
5.2 Penyajian Hasil Penelitian	75
5.2.1 <i>Soft Skill Competency</i>	75
5.2.1.1 <i>Personal Competence</i> (kecakapan pribadi)	76
5.2.1.1.1 <i>Self Awareness</i> (kesadaran diri).....	76
5.2.1.1.2 <i>Self Management</i> (pengaturan diri).....	84
5.2.1.2 <i>Social Competence</i> (kecakapan sosial)	92
5.2.1.2.1 <i>Social Awareness</i> (kesadaran sosial)	93
5.2.1.2.2 <i>Relationship Management</i> (keterampilan sosial).....	97
5.2.2 <i>Hard Skill Competency</i>	104
5.2.2.1 <i>Task Skills</i>	104
5.2.2.1 <i>Task Management Skills</i>	109
5.2.3 Rekapitulasi Kompetensi <i>Staf Front Office</i> MPP Banyuwangi.....	113
BAB VI PEMBAHASAN.....	117
6.1 Kompetensi <i>Staf Front Office</i> Mall Pelayanan Publik Banyuwangi	117
6.1.1 <i>Soft Skill Competency</i>	118
6.1.2 <i>Hard Skill Competency</i>	122
6.2 Pengembangan Kompetensi <i>Staf Front Office</i> Mall Pelayanan Publik Banyuwangi	127
BAB VII PENUTUP.....	135
7.1 Kesimpulan	135
7.2 Saran.....	136
7.3 Implikasi	138
7.3.1 Implikasi Akademik.....	138
7.3.2 Implikasi Praktis	139
DAFTAR PUSTAKA	140
LAMPIRAN.....	144