

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, H.. (9 Oktober 2017). Mall Pelayanan Publik di Banyuwangi Butuh BeberapaPerbaikan.<https://www.timesindonesia.co.id/read/158346/20171009/192357/>.
- Armstrong, M. & Baron, A.. (1998). *Performance Management*. London: Institute of Personal and Development.
- Batley, R. & Larbi, G.. (2004). *The Changing Role of Government : The Reform of Public Service in Developing Countries*. New York: Palgrave Macmillan.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*. NewYork: John Wiley & Sons.
- Budihardjo, A.. (2011). *Menuju Pencapaian Kinerja Optimum : Sistesi teori Untuk Mengungkap “Kotak Hitam” Organisasi*. Jakarta: Prasetiya Mulya Publishing.
- Coates, D. E.. (2006). *The Learning Behavior*. Washington, D.C. : The Brookings Institution.
- Creswell, J. W.. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset ; Memilih diantara lima Pendekatan (Edisi ke 3 Cetakan ke II, 2018)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W.. (2018). *Research design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran (Edisi ke 4 Cetakan ke III, 2018)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Danim, S.. (2008). *Kinerja Staf dan Organisasi*. Bandung : Pustaka Setia.
- Denhardt, J. V. & Denhardt, R. B.. (2007). *The New Public Service : Serving Not Steering (Expanded Edition)*. New York, London, England: M.E. Sharpe, Armonk.
- Dwiyanto, A.. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Farazmand, A.. (2002). *Administrative Reform in Developing Nations*. USA : Praeger Publishers.
- Fuad, N. & Gofur, A.. (2009). *Integrated Human Resources Development*. Jakarta: PT Grasindo.

- Gibson, D. & Ivancevich. (1996). *Manajemen (Terjemahan oleh Zuhad Ichyahudin)*. Jakarta: Erlangga.
- Goleman, D.. (1996). *Emotional Intelligence : Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books.
- Gronroos, C.. (1990). *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington.
- Ivancevich, J. M., Lorenzi, P., Skinner, S. J., & Crosby, P. B.. (1997). *Management Quality and Competitiveness (Second Edotion)*. Chicago: Irwin.
- Kubeš, M., Spillerová, D., & Kurnický, R.. (2004). *Manažerské kompetence : zpřístupnění výjimečných manažerů*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing.
- Kuhlinger, G. P. & John, F.. (2012). *Soft Skills. Publied by Haufe Lexware GmbH*.
- Hasibuan, M.. (2008). *Kompetensi Plus : Teori, Desain, Kasus, dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- HUMAS MENPANRB. (18 Januari 2018). Sediakan 142 Jenis Layanan, Mal Pelayanan Publik Banyuwangi juga Sediakan Bilik Nikah. <https://www.menpan.go.id>.
- Martínez, P. Á. L.. (2014). Analysis of professional competencies in the Spanish public administration management. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 30, 61-66.
- Matsouka, K. & Mihail, D. M.. (2016), Graduates' employability: what do graduates and employers think? *Industry and Higher Education*, 30(5): 321–326.
- Moeheriono. (2009). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi : Competency Based Human Resource Management*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 7 Tahun 2013 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Manajerial Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 8 Tahun 2013 tentang Pedoman Perumusan Standar Kompetensi Teknis Pegawai Negeri Sipil.

- Peraturan Pemerintah Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 59 Tahun 2017.
- Pfeffer, J.. (2005). Producing sustainable competitive advantage through the effective management of people. *Academy of Management Executive*, 19 (4), 95-107.
- Prihatsanti, U., Suryanto, & Hendriani, W.. (2018). Menggunakan Studi Kasus sebagai Metode Ilmiah dalam Psikologi. *Buletin Psikologi*. 26(2), 126-136.
- Ratminto & Winarsih, A., S.. (2006). *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*.
- Robbins, S. P., Bergmen, R., & Stagg, I.. (1997). *Management. Sydney: Prentice Hall of Australia*.
- RPJMD Kabupaten Banyuwangi, 2016-2021.
- Sanghi, S.. (2007). *The Handbook of Competency Mapping: Understanding, Designing and Implementing Competency Model in Organization*. New Delhi: Vivek Mehra for Sage Publications India Pvt Ltd.
- Shermon, G. (2004). *Competency based HRM. New Delhi (IN): Tata McGraw-Hill*.
- Siva, M. A. , Sukmawati, A., Syamsun, M., & Ali, N. A.. (2016). Pengembangan Model Peningkatan Kompetensi Pekerja Domestik Indonesia di Malaysia. *Jurnal Manajemen Teknologi*. 15 (3), 262-278.
- Skorková, Z.. (2016). Competency models in public sector. *Procedia – Social and Behavioral Science*. 230, 226-234.
- Smith, A.. (2000). *Training and Development In Australia. Second Edition*, Australia: Reed International Books Australia Pty Buuterworths.

- Spencer, L. M. Jr. & Spencer, M. S.. (1993). *Competency at Work : Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Stoshikj, M. & Kryvinska, N.. (2016). Service Systems and Service Innovation: two pillars of Service Science. *Procedia Computer Science*, 83, 212 – 220.
- Suhairom, N., Mustama'al, A. H., Amin, N. F. M., & Johari, N. K. A.. (2014). The development of competency model and instrument for competency measurement : The research methods. *Procedia – Social and Behavioral Science*, 152, 1300-1308.
- Suparyadi. (2015). *Manajemen Sumber daya Manusia : Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F.. (2008). *Service Management : Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Van Husen, C., Imran, S., & Haerberle, D.. (2018), A service design framework for the initial phase of service development. *Procedia CIRP*, 73, 120-123.
- White, R. W.. (1959). Motivation Reconsidered : the Concept of Competence. *Psychological Review*, 66 (5), 279–333. <http://dx.doi.org/10.1037/h0040934>
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Yin, R. K.. (2009). *Case Study Research : Design and Methods Forurth Edition*. London : Sage Publication Inc
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L.. (1990). *Delivering Quality Service - Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press.