

**PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DESA BERBASIS NILAI  
PANCASILA DAN PSIKOLOGI PELAYANAN: STUDI DI DESA NAGORI  
TIGA DOLOK KECAMATAN DOLOK PANRIBUAN  
KABUPATEN SIMALUNGUN**

**Selly Ariestina<sup>1</sup>, Mida Lishanata<sup>2</sup>, Wirnawati BR Sinaga<sup>3</sup>**  
**[sellyariestina24@gmail.com](mailto:sellyariestina24@gmail.com)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengembangan sumber daya manusia (SDM) desa berbasis nilai-nilai Pancasila dan psikologi pelayanan di Desa Dolok Panribuan, Kabupaten Simalungun. Pendekatan yang digunakan adalah mixed method (metode campuran) dengan melibatkan 100 responden yang terdiri atas masyarakat dan perangkat desa. Data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner, sedangkan data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara dan observasi untuk memperdalam temuan empiris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap nilai-nilai Pancasila, psikologi pelayanan, serta pentingnya pengembangan SDM desa berada pada kategori tinggi. Selain itu, ditemukan adanya hubungan positif dan signifikan antara pemahaman nilai-nilai Pancasila dan psikologi pelayanan dengan kualitas SDM desa. Artinya, semakin tinggi pemahaman masyarakat terhadap nilai-nilai Pancasila dan prinsip psikologi pelayanan, semakin baik pula kualitas SDM desa yang terbentuk. Penelitian ini menegaskan bahwa pengembangan SDM desa tidak hanya bergantung pada aspek teknis dan ekonomi, tetapi juga pada penginternalisasian nilai-nilai moral dan kemanusiaan yang bersumber dari Pancasila serta pemahaman psikologi pelayanan dalam interaksi sosial masyarakat. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pemerintah desa dan pihak terkait dalam merancang program pemberdayaan masyarakat yang berkelanjutan dan berkarakter Pancasila.

**Kata kunci:** Pancasila, psikologi pelayanan, sumber daya manusia desa, pengembangan masyarakat, Dolok Panribuan.

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

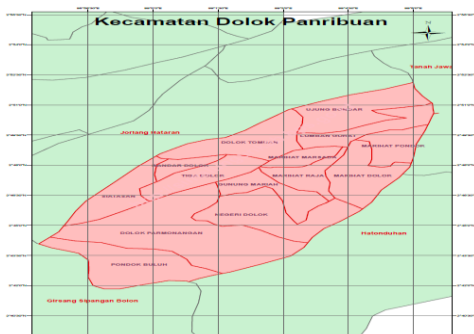
Dalam konteks Indonesia, kualitas SDM masih menjadi tantangan besar, khususnya di sektor pariwisata yang berbasis pada interaksi dan pelayanan. Meskipun Indonesia memiliki potensi wisata yang sangat besar, namun masih banyak daerah wisata yang belum didukung oleh SDM yang siap dan terampil dalam memberikan pelayanan prima. Kurangnya pelatihan, rendahnya pendidikan formal, serta kurangnya pemahaman akan pentingnya pengalaman wisatawan menjadi hambatan utama

dalam mewujudkan pariwisata berkelanjutan yang berbasis pada keunggulan pelayanan.

Tantangan lain dalam pengembangan SDM Indonesia adalah kesenjangan antara kompetensi yang dibutuhkan di lapangan dan kemampuan nyata yang dimiliki oleh masyarakat. Transformasi digital, arus globalisasi, serta meningkatnya tuntutan pasar membuat SDM harus adaptif, kreatif, dan memiliki nilai-nilai kerja yang kuat. Oleh karena itu, pengembangan SDM tidak cukup hanya dengan peningkatan keterampilan teknis, namun juga

perlu diarahkan pada pembentukan karakter, nilai-nilai kebangsaan, dan sikap pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat atakonsumen.

Desa Nagori Toga Dolok merupakan salah satu dari 15 desa/nagori di kecamatan Dolok Panribuan. Desa ini dikenal sebagai desa pertanian dan pada tahun 2015 masuk dalam kategori desa swasembada menurut laporan BPS (Dolok Panribuan dalam Angka 2015, <https://web-api.bps.go.id/download> ). Selain itu, desa ini juga terkategori sebagai desa yang cukup maju dalam hal industri dan jasa, dimana desa Tiga Dolok memiliki jumlah industri dan jasa yang cukup banyak dibandingkan dengan desa-desa lainnya.



**Gambar 1. Peta Kecamatan Dolok Panribuan (BPS 2024)**

Namun, seperti banyak desa lainnya, kualitas SDM di desa ini masih perlu ditingkatkan, baik dari sisi keterampilan teknis maupun nilai-nilai kerja. Banyak masyarakat desa yang belum sepenuhnya memahami pentingnya sikap pelayanan, etika kerja, dan potensi ekonomi lokal. Oleh karena itu,

pengembangan SDM yang kontekstual, berbasis nilai Pancasila dan psikologi pelayanan, sangat relevan dan dibutuhkan sebagai strategi untuk memperkuat kapasitas masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi desa secara berkelanjutan.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode Kombinasi Kualitatif dan Kuantitatif (*Mixed Methods*) untuk menggali dan memahami kondisi kualitas SDM, bagaimana pemahaman masyarakat tentang internalisasi nilai-nilai Pancasila dalam pengembangan SDM, bagaimana penerapan psikologi pelayanan dalam mendukung kualitas pelayanan Masyarakat dan interaksi antar warga dan kemudian memetakan model pengembangan SDM yang sesuai dengan nilai-nilai Pancasila dan psikologi pelayanan

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif, wawancara mendalam dan Metode Survey. Observasi partisipatif dan wawancara dimaksudkan untuk mendapatkan informasi secara langsung dari masyarakat, sedangkan metode survey menggunakan kuisioner. Kuisioner yang diberikan terdiri dari pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup menggunakan skala likert untuk mengukur pemahaman mereka tentang persepsi nilai Pancasila dan pelayanan yang selama ini menyatu

dalam kehidupan bermasyarakat di desa tersebut.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Jawaban Responden

No.	Pernyataan	Nilai
Pemahaman Pancasila (X1)		
1	Saya merasa hidup rukun dengan tetangga adalah hal penting.	4,72
2	Saya menghargai perbedaan pendapat dalam musyawarah desa.	4,5
3	Saya merasa bertanggung jawab terhadap kemajuan desa.	4,17
4	Saya selalu berusaha berlaku adil terhadap sesama warga.	4,59
5	Saya ikut serta dalam kegiatan gotong royong di desa.	4,44
6	Saya percaya bahwa nilai-nilai Pancasila penting dalam kehidupan sehari-hari.	4,79
Psikologi Pelayanan (X2)		
7	Saya berusaha ramah saat membantu orang lain di desa.	4,29
8	Saya merasa senang ketika bisa membantu orang lain.	4,79
9	Saya memahami kebutuhan orang lain saat mereka meminta bantuan.	3,9
10	Saya bisa mendengarkan keluhan warga dengan sabar.	4,14
11	Saya percaya bahwa pelayanan yang baik akan membuat desa lebih maju.	4,79
Pengembangan SDM Desa (Y)		
12	Saya ingin terus belajar keterampilan baru yang berguna untuk desa.	4,59
13	Saya merasa penting untuk mengikuti pelatihan atau penyuluhan.	4,54
14	Saya percaya bahwa SDM desa perlu terus ditingkatkan.	4,84
15	Saya siap berkontribusi untuk kemajuan desa sesuai kemampuan saya.	4,64

### Tabel 1. Karakteristik Jawaban Responden

Sumber: Data Olahan, 2025.

Dari tabel dapat kita lihat bahwasanya untuk pertanyaan-pertanyaan pada tiap variabel mendapatkan nilai rata-rata diatas 4 yang artinya setuju. Hal ini mengindikasikan bahwasanya untuk pemahaman pancasila (variabel x1), responden memahaminya dengan baik dan telah mengaplikasikan nilai-nilai Pancasila dalam keseharian mereka.

Hal yang sama juga tergambar pada psikologi pelayanan (variabel x2). Hanya item ketiga dari variabel ini (Saya memahami kebutuhan orang lain saat mereka meminta bantuan ) yang mendapatkan nilai 3,9. Namun secara keseluruhan, dapat dikatakan bahwasanya masyarakat sudah menerapkan psikologi pelayanan dalam kehidupan sehari-hari mereka.

Untuk variabel pengembangan SDM desa (variable Y), semua item menunjukkan angka rata-rata diatas 4. Hal ini menunjukkan bahwasanya masyarakat desa setuju bahwasanya pengembangan SDM desa sangat penting untuk kemajuan desa dan mereka sangat mendukung sekali dan ingin ikut berpartisipasi dalam upaya pengembangan SDM di desa mereka.

**Tabel 2. Analisis Deskriptif**

Variabel	Mea n	SD	Kateg ori
Pemahaman Nilai Pancasila (X <sub>1</sub> )	4. 5 3	0. 6 5	Tin ggi
Pemahaman Psikologi Pelayanan (X <sub>2</sub> )	4. 3 8	0. 7 2	Tin ggi
Pentingnya Pengembangan SDM Desa (Y)	4. 6 5	0. 6 0	Tin ggi

Sumber: Olah Data, 2025

Melalui tabel ini dapat dilihat bahwasanya Masyarakat desa telah memiliki pemahaman yang tinggi mengenai nilai-nilai Pancasila, psikologi pelayanan dan pentingnya pengembangan sumber daya manusia desa.

#### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah data yang didapat lapangan memang benar-benar layak untuk diteliti atau tidak. Pada pengujian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

#### Pengujian Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner

mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Metode yang digunakan untuk menilai validitas kuesioner tersebut adalah korelasi produk moment atau menggunakan *bivariate pearson*.

**Tabel 3. Hasil Pengujian Validitas**

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
Pemahaman Pancasila	PP1	0,687308	0,197	Valid
	PP2	0,697185	0,197	Valid
	PP3	0,69923	0,197	Valid
	PP4	0,709571	0,197	Valid
	PP5	0,701254	0,197	Valid
	PP6	0,699918	0,197	Valid
Psikologi Pelayanan	PSP1	0,874904	0,197	Valid
	PSP2	0,8816	0,197	Valid
	PSP3	0,880896	0,197	Valid
	PSP4	0,879031	0,197	Valid
	PSP5	0,875335	0,197	Valid
Pengembangan Sumber Daya	PSD1	0,848188	0,197	Valid
	PSD2	0,855075	0,197	Valid
	PSD3	0,854306	0,197	Valid
	PSD4	0,855567	0,197	Valid

Sumber: Olahan Data, 2025

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwasanya semua  $r$  hitung dari setiap indikator di setiap variabel lebih besar dari  $r$  tabel ( $r$  hitung  $\geq r$  tabel) yang artinya semua item pertanyaan bersifat valid.

### Pengujian Reabilitas

Uji realibilitas adalah untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$

**Tabel 4. Hasil Pengujian Reabilitas**

Variabel		<i>Role of Thumb</i>	Keterangan
Pemahaman Pancasila	1,198	0,90	Sangat Reliebel
Psikologi Pelayanan	1,248	0,90	Sangat Reliebel
Pengembangan SDM	1,332	0,90	Sangat Reliebel

Berdasarkan pada tabel dapat dikatakan bahwa setiap variabel bersifat sangat reliabel karena nilai Cronbach's Alpha  $> 90$

### Uji Korelasi Pearson

Korelasi pearson product moment ini digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan

antara korelasi kedua variabel dimana variabel lainnya yang dianggap berpengaruh dikendalikan atau dibuat tetap (sebagai variabel kontrol).

**Tabel 5. Hasil Uji Korelasi Pearson**

Variabel	$r$	Sig.	Interpretasi
Pemahaman Pancasila (X1) → Pengembangan SDM (Y)	0.59	0.001	Korelasi Kuat, Signifikan
Psikologi Pelayanan (X2) → Pengembangan SDM (Y)	0.65	0.001	Korelasi Kuat, Signifikan

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwasanya hubungan antara variabel Pemahaman Pancasila (X1) dengan Pengembangan SDM (Y) bersifat kuat dan signifikan, begitu juga hubungan antara variabel Psikologi Pelayanan (X2) dengan variabel pengembangan SDM (Y) bersifat kuat dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwasanya dalam pengembangan sumber daya manusia desa, pemahaman Pancasila dan psikologi pelayanan memberikan peran penting dalam peningkatan

kualitas SDM. Dan Hal ini tentu saja patut menjadi perhatian jika sebuah desa ingin berkembang, kualitas keduanya (pehamanan Pancasila dan psikologi pelayanan) harus ditingkatkan.

### Uji Regresi Linier Berganda

Alat yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah analisis regresi berganda. Analisis ini digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, serta untuk menunjukkan arah hubungan variabel-variabel tersebut. Analisis ini akan membentuk sebuah persamaan yang dapat dijelaskan hasilnya dibawah ini:

**Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Unstand ardized Coefficie nts (B)	Standa rdized Coeff icients (Beta)	t	Si g.
(Const ant)	1.422	-	-	-
X1 (Panc asila)	0.265	0.34	3 .5	0. 00 1
X2 (Pelay anan)	0.463	0.49	5 .0	0. 00 0

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda antara Pemahaman Pancasila (X1) dan Psikologi Pelayanan (X2) terhadap Pengembangan SDM Desa (Y), diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y=1.422+0.265X1+0.463X2$$

Koefisien Konstanta bernilai positif artinya bahwa ketika Pengembangan SDM Desa tetap akan bergerak positif meskipun tidak mempertimbangkan pemahaman pancasila dan pemahaman terhadap psikolohi pelayanan. Koefisien Pemahaman Pancasila bernilai positif artinya setiap kenaikan pemahaman pancasila pada masyarakat desa, akan disertai dengan peningkatan pengembangan sumber daya manusia desa. Sedangkan setiap penurunan pemahaman pancasila pada masyarakat, akan disertai penurunan kualitas pengembangan SDM Desa.

Koefisien psikologi pelayanan bernilai positif artinya setiap kenaikan penerapan psikologi pelayanan oleh masyarakat, akan disertai dengan peningkatan pengembangang sumber daya manusia desa dan begitu juga sebaliknya.

**Tabel 4.7 Model Summary**

Model	R	R Square	Adjust ed R Square	Std. Error of the Estimat e
	0.678	0.460	0.448	-

Nilai R Square = 0.460 menunjukkan bahwa sebesar 46% variasi Pengembangan SDM Desa dapat dijelaskan oleh variabel Pemahaman Pancasila dan Psikologi Pelayanan. Sisanya sebesar 54% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak

dimasukkan dalam model.

**Tabel 4.8 Uji Annova**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	-	2	-	41.7	0.000
Residual	-	97	-		
Total	-	99			

Hasil uji ANOVA menunjukkan nilai **F = 41.7 dengan Sig. 0.000 (< 0.05)**, sehingga model regresi secara keseluruhan signifikan. Artinya, Pemahaman Pancasila dan Psikologi Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Pengembangan SDM Desa.

## PEMBAHASAN

### Internalisasi Pemahaman Nilai-Nilai Pancasila, Psikologi Pelayanan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Desa

Berdasarkan data yang telah diolah dari penelitian ini dapat dilihat bahwasanya masyarakat desa Dolok Panribuan memiliki pemahaman yang baik mengenai nilai-nilai Pancasila, psikologi pelayanan dan pengembangan sumber daya manusia. Internalisasi nilai-nilai Pancasila tercermin melalui keseharian mereka hidup bertetangga dan bermasyarakat antara lain saling membantu, saling bermusyawarah, saling menjaga kerukunan antar warga. Selain itu, masyarakat desa juga memahami internalisasi psikologi pelayanan

dalam kehidupan mereka di desa sangatlah penting. Hal ini juga tercermin melalui perilaku keseharian mereka dalam bermasyarakat contohnya mereka senang membantu tetangga yang membutuhkan, berusaha untuk saling bertegur sapa dan bersikap ramah.

Dalam hal pengembangan sumber daya manusia desa, masyarakat desa pun memahami bahwa hal ini sangat penting. Mereka sangat antusias untuk mengembangkan dirinya dan mendukung jika ada program-program pengembangan sumber daya manusia desa dan ingin ikut berperan aktif didalamnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan Zwell dalam Wibowo (2017:283) yang menyatakan bahwasanya ada 6 faktor yang mempengaruhi kecakapan sumber daya manusia dan salah satunya adalah karakteristik kepribadian. Pemahaman yang baik mengenai nilai-nilai Pancasila dan psikologi pelayanan akan mempengaruhi pola pikir dan kepribadian dari masyarakat dan tercermin melalui perilaku keseharian mereka.

### Pengaruh Pemahaman Nilai-nilai Pancasila terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia Desa

Hasil analisis data pada



penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman Pancasila memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Pengembangan SDM Desa. Artinya ketika internalisasi nilai-nilai Pancasila semakin mengakar pada pemikiran masyarakat maka perilaku yang baik pun akan muncul, dan hal ini tentu saja berpengaruh pada kualitas sumber daya masyarakat desa.

Hal ini sejalan dengan jurnal yang berjudul Implikasi Nilai Pancasila dalam Membangun Sumber Daya Manusia Yang Berkarakter (Ruth Theresia: Fatma Ulfatun, 2023) yang menyatakan bahwasanya Pancasila sebagai ideologi negara mengandung nilai-nilai yang dapat menjadi landasan bagi pengembangan dan pembangunan SDM yang berkualitas. Nilai-nilai Pancasila, seperti dimensi spiritual, kemanusiaan, persatuan, partisipasi masyarakat, dan keadilan sosial sangat penting dalam menciptakan pembangunan sumber daya manusia yang berkarakter.

### **Pengaruh pemahaman Psikologi Pelayanan terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia Desa**

Dari analisis data, dapat terlihat bahwasanya pemahaman terhadap psikologi pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengembangan SDM Desa. Dengan kata lain, ketika masyarakat diberikan

kesempatan untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang psikologi pelayanan dan menerapkannya dalam kehidupan keseharian mereka, maka kualitas sumber daya manusia desa akan semakin meningkat.

Banyak penelitian yang menunjukkan bahwasanya ada hubungan saling terkait antara kualitas pelayanan dan kualitas sumber daya manusia. Penelitian yang dilakukan oleh Samuel Frangky M. Silitonga, Siswati Saragi; 2020 dengan judul Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Siempat Rube Kabupaten Pakpak Bharat menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antar kualitas SDM terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Siempat Rube Kabupaten Pakpak Bharat.

Hal ini sejalan dengan Amstrong (2020) menjelaskan bahwa lingkup pengembangan SDM mencakup berbagai aspek yang mendukung pertumbuhan dan pengembangan individu dalam organisasi, antara lain: pengembangan soft skill.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Berdasarkan data yang telah diolah dari penelitian ini dapat dilihat bahwasanya masyarakat desa Dolok Panribuan memiliki pemahaman yang baik mengenai nilai-nilai Pancasila, psikologi pelayanan dan pengembangan sumber daya manusia. Internalisasi



nilai-nilai Pancasila tercermin melalui keseharian mereka hidup bertetangga dan bermasyarakat antara lain saling membantu, saling bermusyawarah, saling menjaga kerukunan antar warga. Selain itu, masyarakat desa juga memahami internalisasi psikologi pelayanan dalam kehidupan mereka di desa sangatlah penting. Hal ini juga tercermin melalui perilaku keseharian mereka dalam bermasyarakat contohnya mereka senang membantu tetangga yang membutuhkan, berusaha untuk saling bertegur sapa dan bersikap ramah. Dalam hal pengembangan sumber daya manusia desa, masyarakat desa pun memahami bahwa hal ini sangat penting. Mereka sangat antusias untuk mengembangkan dirinya dan mendukung jika ada program-program pengembangan sumber daya manusia desa dan ingin ikut berperan aktif didalamnya.

2. Hasil analisis data pada penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman Pancasila memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Pengembangan SDM Desa. Artinya ketika internalisasi nilai-nilai Pancasila semakin mengakar pada pemikiran masyarakat maka perilaku yang baik pun akan muncul, dan hal ini tentu saja berpengaruh pada kualitas sumber daya masyarakat desa.

3. Dari analisis data, dapat terlihat bahwasanya pemahaman terhadap psikologi pelayanan

memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengembangan SDM Desa. Dengan kata lain, ketika masyarakat diberikan kesempatan untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang psikologi pelayanan dan menerapkannya dalam kehidupan keseharian mereka, maka kualitas sumber daya manusia desa akan semakin meningkat.

### Saran

1. Pemahaman masyarakat setempat mengenai nilai-nilai Pancasila, psikologi pelayanan dan pentingnya pengembangan sumber daya manusia desa menunjukkan indikasi positif untuk pengembangan desa lebih lanjut. Ditambah dengan hasil dari penelitian bahwasanya adanya hubungan positif antara pemahaman nilai-nilai Pancasila dan pemahaman terhadap psikologi pelayanan dengan kualitas sumber daya manusia. Hal ini menuntut aksi nyata dari pihak desa untuk memanfaatkan momentum ini demi perkembangan desa, antara lain dengan membuat program-program tepat untuk kemajuan desa dalam berbagai aspek, antara lain pariwisata. Beberapa potensi wisata yang ada di desa ini dapat makin dikembangkan dengan memanfaatkan pemahaman Pancasila dan psikologi masyarakat yang sesungguhnya sudah berakar dalam kehidupan keseharian masyarakat itu sendiri

2. Selain itu desa harus terus

mengembangkan dan menjaga pengetahuan dan keterampilan masyarakat desa dengan memberikan banyak sosialisasi dan pelatihan yang mendukung, misalnya pelatihan pelayanan terbaik (excellent service), pelatihan komunikasi, pelatihan pemasaran dan sebagainya. Desa dapat melakukan kerjasama dengan berbagai pihak, universitas, akademisi, lembaga pemerintahan untuk mewujudkan hal ini. Oleh karena itu membangun relasi dengan berbagai pihak harus menjadi prioritas

3. Desa ini memiliki potensi wisata yang cukup banyak namun belum banyak dieksplorasi dan dikembangkan. Dengan bekal pemahaman nilai Pancasila dan psikologi pelayanan yang baik, potensi wisata dapat digarap dengan keseriusan penanganan oleh pemerintah setempat dengan memberdayakan masyarakat desa.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. (2010). *Kamus besar bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2012). *Organizations: Behavior, structure, processes* (14th ed.). McGraw-Hill Education.
- Handoko, T. H. (2001). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. BPFE Yogyakarta.
- Kaelan. (2013). *Pendidikan Pancasila*. Paradigma.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2015). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. (2016). *Psikologi pelayanan: Teori dan aplikasi dalam pelayanan publik*. Pustaka Pelajar.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (4th ed.). Jossey-Bass.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- UNESCO. (2015). *Rethinking education: Towards a global common good?* UNESCO Publishing.
- Werther, W. B., & Davis, K. (1996). *Human resources and personnel management* (5th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.