



PELATIHAN PELAYANAN PRIMA BAGI KARYAWAN PDAM

EXCELLENT SERVICE TRAINING FOR PDAM EMPLOYEES

Wahira^{1*}, Romansyah², Mustafa³, Abd.Hamid⁴, Lukman HB⁵

^{1*,2,3} Universitas Negeri Makassar, Makassar

^{4,5} STKIP YPUP Makassar, Makassar

wahira@unm.ac.id^{1*}, romansyah@unm.ac.id², mustafa@unm.ac.id³,

⁴abdhamidypup@gmail.com, lukmanhb@gmail.com⁵

Article History:

Received: Maret 04th, 2026

Revised: April 10th, 2026

Published: April 15th, 2026

Abstract: *Quality public services are one of the signs of the success of an institution, including the Regional Drinking Water Company (PDAM). However, there are still various challenges in providing the best service to the community, such as the lack of communication skills and understanding of the concept of superior service. This Community Service Activity (PKM) aims to improve PDAM employees' ability to provide excellent service through planned, applicable training. The training methods include presentations, discussions, and question-and-answer sessions. The training materials include the basic principles of superior service, efficient communication, handling customer complaints, and service norms. The results of this activity show that participants' knowledge and ability have increased, leading to more alert, friendly, and professional services. With this training, PDAM employees can improve the quality of service to the community so that it can increase customer satisfaction and company reputation. Excellent service training has become the primary method for improving the quality of PDAM services. By applying the principles of superior service, effective communication, and complaint handling in accordance with norms, the quality of service is expected to increase significantly, enabling the creation of satisfied and loyal customers.*

Keywords: *Excellent service, PDAM, Employee Training customer satisfaction.*

Abstrak

Pelayanan umum yang berkualitas adalah salah satu tanda keberhasilan sebuah lembaga, termasuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Namun, masih ada berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, seperti minimnya kemampuan komunikasi dan pemahaman mengenai konsep pelayanan yang unggul. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan karyawan PDAM dalam memberikan layanan yang prima melalui pelatihan yang terencana dan aplikatif. Metode yang digunakan dalam pelatihan adalah presentasi, diskusi dan tanya jawab. Materi pelatihan meliputi prinsip dasar layanan unggul, komunikasi yang efisien, cara menangani keluhan pelanggan, serta norma-norma

layanan. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan dan kemampuan peserta dalam memberikan layanan yang lebih sigap, bersahabat, dan profesional. Dengan pelatihan ini, pegawai PDAM dapat memperbaiki mutu layanan kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan. Pelatihan pelayanan prima sudah menjadi metode utama untuk meningkatkan kualitas layanan PDAM. Dengan penerapan prinsip layanan unggul, komunikasi efektif, serta penanganan keluhan yang sesuai norma, kualitas pelayanan diharapkan meningkat secara signifikan dan mampu menciptakan pelanggan yang puas dan loyal.

Kata Kunci: Pelayanan prima, PDAM, pelatihan, kepuasan pelanggan.

PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai penyedia layanan air bersih memiliki posisi penting dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Sebagai lembaga pelayanan publik, PDAM dituntut untuk bisa tidak hanya menyediakan air bersih dalam jumlah dan kualitas yang baik, tetapi juga memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya (Pitiporntapin et al., 2023). Dengan meningkatnya kesadaran dan harapan masyarakat terhadap kualitas layanan publik, permintaan untuk profesionalisme serta mutu layanan PDAM menjadi semakin besar. Namun, dalam realitanya masih terdapat sejumlah masalah dalam layanan PDAM, seperti lambatnya tanggapan terhadap keluhan dari pelanggan, kurangnya efektivitas komunikasi antara petugas dan pelanggan, serta rendahnya tingkat empati dalam menyelesaikan isu pelanggan. Situasi ini mencerminkan adanya perbedaan antara ekspektasi pelanggan dan layanan yang disediakan. Sering kali, ketidakpuasan pelanggan tidak hanya disebabkan oleh masalah teknis, tetapi juga karena kualitas interaksi layanan yang tidak memuaskan. Salah satu elemen penting yang menentukan mutu pelayanan adalah kemampuan sumber daya manusia, terutama dalam hal keterampilan lunak seperti komunikasi antarpribadi, empati, dan kemampuan untuk menangani keluhan (Albareda-Tiana et al., 2018; Sjiolen & Ludji, 2020). Selama ini, pengembangan SDM di area PDAM lebih fokus pada aspek teknis operasional, sementara perhatian terhadap pelayanan yang berkualitas tinggi belum cukup optimal. Hal ini mengakibatkan karyawan, terutama yang berada di posisi terdepan, sering kali kurang memiliki keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan.

Pelatihan pelayanan prima adalah salah satu langkah strategis untuk meningkatkan mutu layanan melalui transformasi sikap kerja karyawan. (Cochran-Smith et al., 2022; Halim Masnan et al., 2021; Harvey et al., 2020). Program ini tidak hanya bertujuan untuk menambah wawasan, tetapi juga untuk membangun sikap dan kemampuan pelayanan yang lebih responsif, komunikatif, serta fokus pada solusi. Dengan pelatihan yang disusun secara terencana dan sesuai dengan kebutuhan, diharapkan ada perubahan dalam perilaku kerja karyawan yang secara langsung dapat meningkatkan kualitas layanan. Pelatihan layanan utama merupakan salah satu cara strategis untuk memperbaiki kualitas layanan melalui perubahan sikap karyawan. Program ini tidak hanya fokus pada penambahan pengetahuan, tetapi juga ingin mengembangkan sikap dan keterampilan dalam memberikan layanan yang lebih tanggap, komunikatif, serta berorientasi pada solusi. Melalui pelatihan yang dirancang dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan, diharapkan akan terjadi perubahan pada perilaku karyawan yang dapat secara langsung meningkatkan kualitas layanan.

Pelayanan publik yang berkualitas adalah kebutuhan utama di zaman globalisasi dan terbukanya informasi (Birdi, 2021; Cebrián & Junyent, 2015). PDAM sebagai penyedia air bersih memiliki peranan yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Akan tetapi, mutu pelayanan sering kali menjadi perhatian karena adanya komplain dari pelanggan mengenai tingginya waktu respons, kurangnya sikap ramah, dan minimnya komunikasi yang efisien. Pelayanan yang berkualitas tinggi menjadi solusi untuk memperbaiki kualitas layanan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan program pelatihan yang dapat meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Meningkatkan pemahaman karyawan tentang pelayanan yang berkualitas tinggi. Tujuan dari pelatihan ini adalah untuk memperbaiki kemampuan komunikasi dan pelayanan; meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan PDAM. Pelatihan ini memberikan keuntungan dalam meningkatkan mutu pelayanan dan citra perusahaan sehingga kompetensi dan profesionalisme pelayanan dapat ditingkatkan, serta kemampuan komunikasi dan pelayanan menjadi lebih baik sehingga kepuasan pelanggan PDAM bisa terpenuhi dengan baik. Pelatihan ini mampu meningkatkan mutu pelayanan dan citra perusahaan, serta memperbaiki kompetensi dan profesionalisme. Pelatihan ditujukan untuk mengatasi perbedaan antara standar layanan yang diharapkan dan kenyataan yang ada. Meskipun sejumlah program pelatihan layanan terbaik telah dilaksanakan di PDAM melalui aktivitas pengabdian kepada masyarakat, pelaksanaan layanan masih memperlihatkan adanya perbedaan antara ekspektasi pelanggan dan hasil layanan yang diberikan. Ini terjadi karena keterampilan interpersonal karyawan belum maksimal, analisis kebutuhan pelatihan yang kurang memadai, serta belum adanya pendekatan pelatihan yang berkelanjutan dan disesuaikan dengan kebutuhan di lapangan. Oleh karena itu, ada kebutuhan untuk suatu program pengabdian kepada masyarakat yang berupa pelatihan pelayanan terbaik bagi pegawai PDAM, yang direncanakan secara terstruktur, didasarkan pada kebutuhan di lapangan, dan disertai dengan penilaian terhadap perubahan perilaku kerja serta pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Diharapkan program ini mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan mutu

METODE

Pelatihan ini dilakukan pada karyawan PDAM Kab. Gowa, Sulawesi Selatan. Pelatihan *service excellence* menggunakan pendekatan andragogi (pembelajaran orang dewasa) dan metode role play, studi kasus, experiential learning. Pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan efektivitas layanan pegawai PDAM. Subjek pelatihan adalah karyawan PDAM pada bidang pelayanan pelanggan yang ada di Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan. Tahapan pelaksanaan PKM yg dilakukan sebagai berikut:

Tahap (1) Persiapan dilakukan dengan koordinasi dengan pihak PDAM, penentuan peserta, penyusunan instrumen (kuesioner, observasi), penyusunan modul pelatihan. Hasilnya, ada rencana kegiatan dan modul pelatihan siap pakai. Tahap (2) Identifikasi Masalah & Kebutuhan (TNA) dilakukan dengan kegiatan melakukan observasi pelayanan, wawancara karyawan dan manajemen penyebaran kuesioner awal, hasilnya ada peta masalah pelayanan, kebutuhan pelatihan spesifik Tahap (3) Pelaksanaan Pelatihan dilakukan penyampaian materi pelayanan prima, simulasi pelayanan (role play), latihan komunikasi dan complaint handling, diskusi kasus nyata, dengan materi *service excellence*, komunikasi efektif, empati dalam pelayanan, penanganan keluhan

pelanggan, hasilnya peningkatan pengetahuan dan keterampilan, perubahan mindset pelayanan.

Tahap (4) Pendampingan (Follow-up) dilakukan dengan monitoring penerapan di tempat kerja, diskusi lanjutan dengan peserta, coaching singkat, penerapan nyata di lapangan, penguatan perilaku baru. Tahap (5) Evaluasi dan pengukuran dampak dilakukan dengan post-test, observasi perubahan perilaku, dan survei kepuasan pelanggan sederhana untuk peningkatan komunikasi karyawan, kecepatan respons layanan, penurunan keluhan, peningkatan kepuasan pelanggan, dengan data keberhasilan program dan rekomendasi perbaikan. Tahap (6) Pelaporan dan Diseminasi, dilakukan penyusunan laporan PkM, publikasi (jurnal/presentasi), penyampaian rekomendasi ke PDAM, laporan akhir, rekomendasi kebijakan pelayanan.

HASIL

Pelatihan pelayanan prima pada karyawan PDAM, adalah kegiatan yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di tingkat dasar. Di bawah ini adalah gambaran hasil pelatihan pelayanan prima pada karyawan PDAM. Di mana pelatihan ini diharapkan adanya peningkatan pemahaman karyawan tentang pelayanan prima, tingginya partisipasi dan respons positif peserta, dan adanya perubahan mindset pelayanan.

Table 1. Hasil Pre Test dan Post test Pelatihan

Materi Pelatihan	Sebelum		Sesudah	
	Rerata	Kategori	Rerata	Kategori
Prinsip dasar layanan unggul	2.63	Baik	3.42	Sangat baik
Komunikasi yang efektif	2.16	Kurang baik	3.10	Baik
Cara menangani keluhan pelanggan	2.13	Kurang baik	3.15	Baik
Norma-norma layanan	2.90	Baik	3.20	Sangat baik
	2.45	Baik	3.21	Sangat baik

Berdasarkan tabel di atas, dapat dikatakan bahwa prinsip dasar layanan unggul sebelum pelatihan pada rerata 2.63 atau kategori baik, dan sesudah pelatihan pada rerata 3.42 atau kategori sangat baik. Komunikasi yang efektif sebelum pelatihan rerata 2.16 kategori kurang baik dan sesudah pelatihan rerata 3.10 kategori baik. Cara menangani keluhan pelanggan sebelum pelatihan rerata 2.13 kategori kurang baik, dan setelah pelatihan rerata 3.15 kategori baik. Norma-norma layanan sebelum pelatihan rerata 2.90 kategori baik dan setelah pelatihan rerata 3.20 kategori sangat baik. Layanan unggul, komunikasi efektif, dan penanganan keluhan yang baik adalah satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan. Jika ketiganya diterapkan dengan benar dan didukung oleh norma layanan yang kuat, maka kepuasan pelanggan meningkat. Loyalitas terbentuk; Reputasi organisasi semakin baik.



Gambar 1. Peserta sedang mengerjakan Lembar kerja kelompok

PEMBAHASAN

Prinsip dasar layanan (*service excellence*) mencakup hal-hal seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, kejujuran, dan konsistensi. Layanan yang unggul bukan sekadar “baik”, tetapi mampu melampaui harapan pelanggan. (Rosenbaum et al., 2021b; Suyitno et al., 2021). Menciptakan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung kembali dan menggunakan layanan secara berulang. Membangun loyalitas. L(Urbancová et al., 2021) layanan unggul membuat pelanggan tidak mudah berpindah ke kompetitor, bahkan jika harga sedikit lebih tinggi. Meningkatkan citra dan reputasi. Pengalaman positif akan menyebar dari mulut ke mulut, memperkuat kepercayaan publik. Diferensiasi dari pesaing. Di pasar yang kompetitif, kualitas layanan sering menjadi pembeda utama. Efisiensi jangka panjang. Layanan yang baik mengurangi kesalahan, komplain, dan biaya perbaikan. Dampak langsung pada keuntungan. Pelanggan loyal, reputasi baik, peningkatan penjualan dan profit.

Komunikasi adalah inti dari pelayanan, tanpa komunikasi yang baik, layanan terbaik pun bisa disalahpahami. Fungsi komunikasi efektif yaitu menghindari kesalahpahaman; informasi yang jelas mencegah kesalahan dalam pelayanan; membangun hubungan (*relationship*); komunikasi yang sopan dan empatik membuat pelanggan merasa dihargai; menyampaikan informasi dengan tepat; produk, prosedur, atau kebijakan harus disampaikan dengan cara yang mudah dipahami. Meningkatkan kepercayaan; pelanggan lebih percaya pada penyedia layanan yang transparan dan komunikatif; mempermudah penyelesaian masalah; komunikasi yang baik membantu memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan secara akurat. Ciri komunikasi efektif yaitu jelas dan tidak berbelit; menggunakan bahasa yang sesuai dengan pelanggan; mendengarkan secara aktif; empati (memahami perasaan pelanggan); responsif dan tepat waktu.(Bartlett et al., 2020; Rosenbaum et al., 2021a). Keluhan bukan ancaman, melainkan peluang untuk memperbaiki layanan dan memperkuat hubungan. Langkah-langkah efektif yaitu dengarkan dengan penuh perhatian; jangan memotong pembicaraan pelanggan; tunjukkan empati. Misalnya: “Kami memahami ketidaknyamanan yang Anda alami.”Jangan defensif atau menyalahkan; fokus pada solusi, bukan

mencari siapa yang salah; klarifikasi masalah; pastikan Anda benar-benar memahami inti keluhan; berikan solusi yang cepat dan tepat. Jika perlu, tawarkan alternatif atau kompensasi; tindak lanjut (follow-up); pastikan masalah benar-benar selesai dan pelanggan puas; jadikan bahan evaluasi; keluhan adalah sumber perbaikan sistem layanan.(Malibari & Bajaba, 2022; Siruwa et al., 2023, 2023).



Gambar 1. Peserta sedang mengerjakan Lembar kerja kelompok

Norma layanan adalah aturan atau standar perilaku yang harus diikuti dalam memberikan pelayanan. Contohnya: sopan santun; menggunakan bahasa yang ramah dan menghormati pelanggan; penampilan profesional; berpakaian rapi dan sesuai standar; ketepatan waktu; tidak membuat pelanggan menunggu tanpa alasan jelas; kejujuran dan transparansi; tidak memberikan informasi yang menyesatkan; tanggung jawab; menyelesaikan tugas hingga tuntas; keadilan (fairness); melayani semua pelanggan tanpa diskriminasi; kerahasiaan; menjaga data dan informasi pelanggan.

Berdasarkan pelaksanaan pengabdian yang mencakup materi mengenai prinsip dasar layanan berkualitas, komunikasi yang efektif, cara menangani keluhan pelanggan, serta norma-norma pelayanan, pemahaman peserta mengalami peningkatan. Peserta mulai menyadari bahwa pelayanan bukan hanya sekadar memenuhi kebutuhan, tetapi juga harus mampu melebihi ekspektasi pelanggan dengan menunjukkan sikap yang profesional, cepat, dan bersahabat. (Siruwa et al. , 2023) Kunci utama dalam layanan adalah komunikasi.

Komunikasi yang baik sangat krusial untuk menyampaikan pesan dengan tepat, menghindari kesalahpahaman, mempererat hubungan dengan pelanggan, serta menangani keluhan sebagai peluang untuk perbaikan. Para peserta menyadari bahwa keluhan yang datang dari pelanggan bukanlah suatu ancaman, melainkan sebuah sumber untuk evaluasi, kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan cara untuk membangun kepercayaan pelanggan (Gil-Lacruz et al. , 2019). Norma layanan menjadi landasan perilaku profesional. Penerapan norma-norma seperti kesopanan, kejujuran, tanggung jawab, dan keadilan merupakan fondasi penting dalam

menciptakan pelayanan yang konsisten dan berkualitas. Ada perubahan dalam sikap dan cara berpikir. Terjadi pergeseran dari pola pikir yang hanya fokus pada pelayanan ke arah memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan.

KESIMPULAN

Hasil dari program pelatihan menunjukkan adanya dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan kemampuan para karyawan dalam memberikan layanan pelanggan, Kegiatan yang serupa perlu dilakukan secara rutin untuk memperkuat keterampilan, menjaga keseragaman kualitas layanan, serta menerapkan prosedur operasional standar (SOP) untuk layanan. Organisasi harus merancang dan mengimplementasikan SOP yang jelas mengenai komunikasi, penanganan keluhan, etika pelayanan, praktik langsung, dan simulasi (permainan peran). Peserta perlu sering berlatih dengan kasus nyata agar lebih siap dalam berinteraksi dengan pelanggan dan menghindari kekakuan saat bekerja. Selain itu, evaluasi dan pemantauan secara berkala harus dilakukan melalui penilaian kinerja layanan, umpan balik dari pelanggan, serta perbaikan yang berkelanjutan. Untuk membangun budaya pelayanan yang kuat (service culture), pimpinan harus mendorong lingkungan kerja yang berfokus pada pelanggan. Mematuhi norma layanan, mengutamakan profesionalisme, serta menyediakan fasilitas penunjang layanan seperti sistem pengaduan pelanggan, media komunikasi yang efektif, dan fasilitas layanan yang nyaman juga sangat penting..

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Kami menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah berperan dalam pelaksanaan program pengabdian masyarakat berupa pelatihan untuk meningkatkan kualitas layanan. Pelatihan ini mencakup materi tentang prinsip dasar layanan yang baik, komunikasi yang efektif, cara penanganan keluhan pelanggan, dan penerapan standar layanan. Kami secara khusus mengungkapkan penghargaan setinggi-tingginya kepada manajemen serta semua staf PDAM Kabupaten Gowa atas dukungan dan kerja sama yang diberikan. Selain itu, saya juga berterima kasih kepada seluruh peserta pelatihan yang telah berpartisipasi dengan semangat, serta aktif dalam setiap sesi diskusi dan praktik. Keterlibatan mereka memiliki peran penting dalam mencapai tujuan kegiatan ini.

REFERENSI

- Albareda-Tiana, S., Vidal-Raméntol, S., Pujol-Valls, M., & Fernández-Morilla, M. (2018). Holistic approaches to developing sustainability and research competencies in pre-service teacher training. *Sustainability (Switzerland)*, *10*(10). <https://doi.org/10.3390/su10103698>
- Bartlett, M., Couper, I., Poncelet, A., & Worley, P. (2020). The do's, don'ts and don't knows of establishing a sustainable longitudinal integrated clerkship. *Perspectives on Medical*

Education, 9(1), 5–19. <https://doi.org/10.1007/s40037-019-00558-z>

- Birdi, K. (2021). Insights on impact from the development, delivery, and evaluation of the CLEAR IDEAS innovation training model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 30(3), 400–414. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2020.1770854>
- Cebrián, G., & Junyent, M. (2015). Competencies in Education for Sustainable Development. *Sustainability*, 7(3), 2768–2786. <https://doi.org/10.3390/su7032768> T4 - Exploring the Student Teachers' Views M4 - Citavi
- Cochran-Smith, M., Craig, C. J., Orland-Barak, L., Cole, C., & Hill-Jackson, V. (2022). Agents, Agency, and Teacher Education. *Journal of Teacher Education*, 73(5), 445–448. <https://doi.org/10.1177/00224871221123724>
- Gil-Lacruz, M., Gracia-Pérez, M. L., & Gil-Lacruz, A. I. (2019). Learning by doing and training satisfaction: An evaluation by health care professionals. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(8). <https://doi.org/10.3390/ijerph16081397>
- Halim Masnan, A., Haziq Mohd Sharif, M., Dzainuddin, M., Mokhzani Ibrahim, M., Yahaya, A., Nidzam Che Ahmad, C., Taha, H., Ramli, S., Taib, R. M., Siraj, S., & Che Mustafa, M. (2021). The concept of professional identity: Kindergarten teachers' professionalism requirement in Malaysian preschool curriculum. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, 10(1), 126. <https://doi.org/10.11591/ijere.v10i1.20849>
- Harvey, S., Spurr, P., Sidebotham, M., & Fenwick, J. (2020). Describing and evaluating a foundational education/training program preparing nurses, midwives and other helping professionals as supervisors of clinical supervision using the Role Development Model. *Nurse Education in Practice*, 42(April 2018), 102671. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2019.102671>
- Malibari, M. A., & Bajaba, S. (2022). Journal of Innovation. *Journal of Innovation & Knowledge*, 7(4), 100255. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100255>
- Pitiporntapin, S., Butkatanyoo, O., Piyapimonsit, C., Thanarachataphoom, T., Chotitham, S., & Lalitpasan, U. (2023). The development of a professional development model focusing on outdoor learning resources to enhance in-service teachers' STEM literacy. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 44(2), 489–496. <https://doi.org/10.34044/j.kjss.2023.44.2.19>
- Rosenbaum, J. N., Berry, A. B., Church, A. J., Crooks, K., Gagan, J. R., López-Terrada, D., Pfeifer, J. D., Rennert, H., Schrijver, I., Snow, A. N., Wu, D., & Ewalt, M. D. (2021a). A Curriculum for Genomic Education of Molecular Genetic Pathology Fellows: A Report of the Association for Molecular Pathology Training and Education Committee. *Journal of Molecular Diagnostics*, 23(10), 1218–1240. <https://doi.org/10.1016/j.jmoldx.2021.07.001>
- Rosenbaum, J. N., Berry, A. B., Church, A. J., Crooks, K., Gagan, J. R., López-Terrada, D., Pfeifer, J. D., Rennert, H., Schrijver, I., Snow, A. N., Wu, D., & Ewalt, M. D. (2021b). A Curriculum for Genomic Education of Molecular Genetic Pathology Fellows. *The Journal of Molecular Diagnostics*, 23(10), 1218–1240. <https://doi.org/10.1016/j.jmoldx.2021.07.001>
- Siruwa, W., Hamid, A., & Lukman, H. B. (2023). The Importance of Social Competence Training Model Development to Improve the Performance of the Elementary School Teacher Working Group. *Journal of Innovation in Educational and Cultural Research*, 4(1), 150–156. <https://doi.org/10.46843/jiecr.v4i1.531>

- Sjioen, A. E., & Ludji, S. R. (2020). Analisis Efektivitas Pengelolaan Bantuan Operasional Sekolah (Bos) Pada Sekolah Dasar Negeri Bonipoi 2 Kota Kupang. *Inspirasi Ekonomi: Jurnal Ekonomi Manajemen*, 2(3), 12–18. <https://doi.org/10.32938/jie.v2i3.732>
- Suyitno, I., Andayani, K., Anggari, P. D., Kurniawan, T., & Arista, H. D. (2021). FOREIGN LEARNERS' PERCEPTION, SATISFACTION, AND LEARNING OUTCOME IN LEARNING THE INDONESIAN LANGUAGE. *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 40(1), 133–146. <https://doi.org/10.21831/cp.v40i1.32311>
- Urbancová, H., Vrabcová, P., Hudáková, M., & Petrů, G. J. (2021). Effective training evaluation: The role of factors influencing the evaluation of the effectiveness of employee training and development. *Sustainability (Switzerland)*, 13(5), 1–14. <https://doi.org/10.3390/su13052721>