

## PENINGKATAN SOFT SKILL PELAYANAN PRIMA BAGI PEKERJA MIGRAN INDONESIA (PMI) DI JOHOR BAHRU MALAYSIA

Hasan S. Panigoro<sup>1</sup>, Femy M. Sahami<sup>2</sup>, Lanto Ningrayati Amali<sup>3</sup>, Harto Malik<sup>4</sup>

<sup>1</sup>FMIPA Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo

<sup>2</sup>FKTP Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo

<sup>3</sup>FT Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo

<sup>4</sup>FSB Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo

### ABSTRACT

**Alamat korespondensi:**  
Fakultas Kelautan dan  
Teknologi Perikanan UNG,  
Gorontalo. Email:  
2. femysahami@ung.ac.id  
koresponden author

Indonesian migrant workers play a vital role in the economy of Johor Bahru, Malaysia, but they face a variety of challenges in their daily lives, even though they often have adequate technical skills for their jobs. Language and cultural differences mean that migrant workers must be able to adjust to new work environments and face diverse job demands. Mastery of essential soft-skills, especially excellent service, is crucial to their success and well-being while living and working. Excellent service soft-skills such as empathy, adaptability, and conflict management often become obstacles, which can directly affect users' perceptions of the services they provide. The solution offered to overcome these problems is to conduct training to improve excellent service soft-skills, which aim to provide knowledge and understanding of the importance of excellent service, effective communication skills, conflict management, empathy, and patience skills, work quality and reliability, readiness to face changes, and ethics and integrity. The implementing activities using an approach method through providing materials and feedback. The material was provided through a short course with an interactive method approach and discussion. This community service activity has succeeded in increasing Indonesian migrant workers understanding of excellent service soft-skills. This is based on feedback from participants who stated that they understood and would strive to apply the concept of excellent service in their daily lives. It is hoped that the excellent service soft-skills improvement strategy that has been provided can become an effective and sustainable foundation and can contribute positively to the quality of their work and welfare in the future and create a harmonious and inclusive environment for Indonesian migrant workers in Johor Bahru, Malaysia.

Manuskrip:  
Diterima: 29 April 2024  
Disetujui: 19 Juni 2024

**Keywords:** *PMI; soft-skill; service-excellence*

### PENDAHULUAN

Pekerja Migran Indonesia (PMI) merupakan salah satu kelompok masyarakat yang berperan penting dalam mendukung perekonomian Indonesia melalui remitansi yang mereka kirimkan. Keberadaan para tenaga kerja di luar negeri, pada dasarnya bukan merupakan permasalahan, karena memberikan keuntungan yang besar terutama dari aspek ekonomis, berupa remittance yang tinggi ke daerah dan membantu pemerintah untuk mengurangi

pengangguran (Hidayat, 2016), berkontribusi sebesar 5% dari PDB negara berpendapatan menengah dan rendah (Munarni dkk., 2021). PMI telah berperan dalam peningkatan devisa negara melalui remitansi, dimana pada tahun 2022 terjadi perubahan trend PMI yaitu meningkat jauh lebih tinggi dibanding dua tahun sebelumnya (BP2MI, 2022a).

Menurut data dari Bank Indonesia, remitansi dari PMI mencapai miliaran dolar setiap tahun (Bank Indonesia, 2021). Remitansi yang mereka kirim ke Indonesia membantu

meningkatkan cadangan devisa negara dan menjadi sumber pendapatan bagi keluarga mereka. Pekerja migran berkontribusi secara signifikan terhadap pembangunan ekonomi kepada negara asal migran dan negara yang dituju (Miswanto & Arfa, 2016); Safitri & Wibisono, 2023). Namun di balik kontribusi tersebut, PMI sering menghadapi berbagai tantangan, baik dari segi sosial, budaya, maupun profesional.

Potensi yang memunculkan masalah adalah sebagian besar mereka bekerja dibidang nonformal karena hanya memiliki tingkat pendidikan yang rendah. Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh PMI adalah keterbatasan soft skill, khususnya dalam bidang pelayanan prima. Soft-skill ini merupakan keterampilan interpersonal dan komunikasi yang sangat penting dalam dunia kerja, terutama bagi PMI yang bekerja di sektor jasa dan pelayanan. Paradigma pelayanan prima (excellent service) merupakan hal baru (Supredi dkk., 2022).

Pelayanan prima adalah layanan yang disampaikan kepada pelanggan dengan cara yang terbaik dan melebihi ekspektasi pelanggan (Tjiptono & Gergorius, 2016). Pelayanan prima biasanya berhubungan erat dengan upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar (Daryanto & Setyobudi, 2014). Pelayanan prima mencakup sikap profesional, etika kerja, keterampilan komunikasi, dan empati terhadap pelanggan atau rekan kerja. Dalam dunia kerja yang kompetitif, PMI perlu memiliki soft skill ini untuk memberikan layanan yang unggul dan memastikan kepuasan pelanggan. PMI dituntut untuk dapat memahami kebutuhan pelanggan dan menyampaikan informasi dengan jelas dan akurat. PMI sering kali bekerja dalam lingkungan yang multikultural dan dinamis, di mana konflik bisa terjadi. Kemampuan manajemen konflik yang baik akan membantu PMI menangani permasalahan dengan cara yang profesional dan efektif, sehingga menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan dan rekan kerja.

Pelayanan prima membutuhkan kemampuan untuk memahami kebutuhan pengguna dan menunjukkan empati serta kesabaran dalam menghadapi berbagai situasi. PMI yang mampu mengembangkan keterampilan ini akan lebih berhasil dalam memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna/

pelanggan. Dalam dunia kerja yang terus berubah, PMI harus siap beradaptasi dengan tuntutan baru dan situasi yang tidak terduga. Hal ini membutuhkan keterampilan yang dapat memungkinkan mereka untuk tetap fleksibel dan responsif terhadap semua situasi.

Di era globalisasi saat ini, PMI dituntut untuk memiliki kompetensi pendidikan formal dan nonformal serta keahlian yang memadai agar dapat bersaing dengan tenaga kerja dari negara lain. Kompetensi yang sangat penting, namun sering terabaikan oleh PMI adalah soft-skill pelayanan prima. Pelayanan prima mencakup penyediaan layanan yang efisien, akurat, ramah, dan sopan, dengan tujuan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Pelayanan ini tidak hanya mencakup kemampuan teknis, tetapi juga sikap, etika, dan kemampuan berkomunikasi yang baik (Tjiptono & Gergorius, 2016). Soft-skill pelayanan prima merupakan keterampilan non-teknis yang penting untuk dimiliki oleh PMI guna mencapai etos kerja yang baik.

Johor Bahru, Malaysia merupakan salah satu kota tujuan utama bagi PMI. Di kota ini, banyak PMI yang bekerja di sektor informal seperti pembantu rumah tangga, pelayan restoran, dan pelayanan kesehatan, serta banyak yang menjadi kuli di perkebunan kelapa sawit. PMI di Malaysia merupakan tulang punggung dalam berbagai sektor pekerjaan terutama sektor jasa dan manufaktur di negara tersebut.

Keberadaan PMI di Malaysia dan negara tujuan lainnya memegang peranan vital dalam perekonomian bagi negara tujuan maupun bagi Indonesia, namun PMI sering menghadapi tantangan dalam kehidupan sehari-hari mereka. PMI harus dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja baru dan menghadapi tuntutan pekerjaan yang beragam. Pelayanan prima kepada pelanggan dan rekan kerja menjadi aspek penting yang dapat meningkatkan kualitas kerja dan memperkuat citra PMI di Malaysia. Saat ini, peningkatan soft-skill pelayanan prima menjadi pilihan yang tepat untuk membantu PMI meningkatkan kualitas kerja dan kesejahteraan mereka. Hal ini dapat bermanfaat bagi pengembangan karir dan usaha mereka di masa depan (BP2MI, 2022b). Oleh karena itu kegiatan PkM ini bertujuan untuk meningkatkan soft-skill pelayanan prima bagi pekerja migran Indonesia di Malaysia melalui pemberian pengetahuan dan pemahaman tentang pentingnya pelayanan prima, keterampilan komunikasi yang efektif,

manajemen konflik, keterampilan empati dan kesabaran, kualitas kerja dan keandalan, kesiapan menghadapi perubahan, serta etika dan integritas. Melalui kegiatan ini, diharapkan PMI dapat memberikan layanan yang unggul, meningkatkan citra PMI di Malaysia, dan memperkuat hubungan bilateral antara kedua negara.

## METODE PELAKSANAAN

### Tempat dan Waktu.

Kegiatan pengabdian internasional ini dilaksanakan di Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Johor Bahru, Malaysia selama 3 (tiga) hari (23-25 Mei 2024). Johor Bahru secara geografis terletak di Selatan Semenanjung Malaysia dan berdekatan dengan Singapura dan berjarak kurang lebih lima ribu kilometer dari Universitas Negeri Gorontalo.

### Khalayak sasaran.

Kelompok sasaran dari pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) internasional ini adalah PMI di Johor Bahru Malaysia.

### Metode Kegiatan.

Pemberdayaan kelompok masyarakat PMI dilakukan melalui model transfer ilmu pengetahuan tentang pelayanan prima. Metode pelaksanaan yang digunakan dalam program kemitraan masyarakat ini adalah partisipatori. Participatory training yaitu mitra dilibatkan penuh dan ditekankan partisipasi aktifnya dalam seluruh kegiatan (Hao et al., 2023). Kegiatan ini menggunakan pendekatan pelatihan singkat (short course). Pelaksanaan kegiatan dibagi dalam dua tahap, tahap pertama yaitu persiapan dan tahap kedua adalah pelaksanaan kegiatan yang meliputi pemberian materi dan umpan balik. Sebagaimana (Mulyono dkk., 2024) juga melakukan kegiatan pengabdian dalam beberapa tahapan. Adapun yang yang diselesaikan bersama adalah bidang pendidikan nonformal mengenai strategi penerapan pelayanan prima dalam dunia kerja dan kehidupan sehari-hari. Setelah pelaksanaan kegiatan, peserta diharapkan dapat mengimplementasikan hasil pelatihan dalam keseharian mereka yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan mereka. Pendidikan merupakan kegiatan yang

kompleks dan meliputi berbagai komponen yang saling berkaitan dengan erat (Anggreni, 2019).

### Indikator Keberhasilan.

Indikator keberhasilan kegiatan PkM dinilai dari sikap antusias peserta dan peningkatan tingkat pemahaman peserta.

### Metode Evaluasi.

Tingkat pemahaman peserta PMI dilihat dari kemampuan mereka dalam berpartisipasi secara interaktif selama penyajian materi dan diskusi. Metode diskusi dapat menjadikan pembelajaran lebih menyenangkan dan tidak membosankan karena adanya interaksi di dalamnya (Kertiari dkk., 2020). Evaluasi peningkatan pemahaman terhadap materi dilakukan melalui metode penilaian langsung respon peserta melalui pretest dan posttest (Sahami & Aneta, 2021), secara lisan berupa pengukuran kemampuan berbicara dan interaksi dalam proses pembelajaran.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan PkM pada dasarnya dilakukan untuk meningkatkan keterampilan dan kesejahteraan serta mengurangi permasalahan kelompok masyarakat PMI di Johor Bahru Malaysia. Kegiatan ini dilakukan melalui peningkatan pemahaman kepada PMI mengenai pentingnya soft-skill pelayanan prima dalam pengembangan karir mereka. Program kegiatan ini dilakukan dalam dua tahapan sebagai berikut:

### Persiapan

Kegiatan PkM ini berskala internasional, sehingga sebagai tahapan awal adalah perlu adanya persiapan segala hal yang terkait dengan pelaksanaan PkM. Persiapan yang dilakukan adalah koordinasi dengan pihak KJRI Johor Bahru Malaysia terkait pelaksanaan kegiatan termasuk kesiapan peserta PkM yaitu PMI yang ada di Johor Bahru Malaysia. Dalam tahapan ini dilakukan pula koordinasi tentang jadwal pelaksanaan kegiatan dengan mitra sebagai tempat pelaksanaan kegiatan. Tahapan ini tujuan untuk menentukan kebutuhan peserta, sehingga kegiatan dapat disesuaikan dan dioptimalkan sesuai dengan kemampuan dan potensi dari peserta. Kegiatan yang meliputi persiapan alat dan bahan pelatihan serta persiapan tempat pelatihan berjalan bersamaan dengan saat

pelaksanaan (Rahayu, 2018). Dalam tahapan persiapan ini dilakukan pula sosialisasi oleh panitia pelaksana kepada seluruh tim yang akan terlibat terkait dengan tahapan semua program yang akan dilaksanakan.

### Pemberian Materi

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pelatihan kilat kepada PMI di Johor Bahru dalam rangka meningkatkan soft-skill pelayanan prima. Pelatihan adalah proses untuk mengejar keterampilan yang diperlukan dalam melakukan pekerjaan, memberikan pengetahuan praktis, dan penerapannya dapat membantu meningkatkan efisiensi kerja (Constantin & Kartika, 2023). Metode pelatihan kilat dipilih karena efektif dalam memberikan pengetahuan dan keterampilan dalam waktu singkat, serta memungkinkan partisipasi aktif dari para peserta.

Pelatihan dapat dijadikan program yang dapat menjadi bagi semua orang untuk mengembangkan potensi yang dimiliki serta untuk membentuk pribadi menjadi sumber daya manusia yang berkompoten dan berkualitas (Constantin & Kartika, 2023). Pelatihan singkat ini dirancang untuk memberikan PMI keterampilan praktis yang dapat langsung diterapkan di tempat kerja mereka di Johor bahru Malaysia. Dalam pelaksanaannya kegiatan ini dilakukan melalui pendekatan metode pembelajaran interaktif dengan diskusi, untuk meningkatkan keterlibatan dan pemahaman peserta. Metode diskusi merupakan suatu strategi yang digunakan dalam penyampaian materi pembelajaran dengan melibatkan peserta didik secara aktif untuk membicarakan dan menemukan alternatif pemecahan suatu topik bahasan yang bersifat problematis (Anggreni, 2019).

Materi pelatihan yang diberikan mencakup beberapa aspek soft-skill pelayanan prima, antara lain keterampilan komunikasi efektif, manajemen waktu, etika kerja, dan manajemen konflik. Pelayanan prima dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan dengan kualitas terbaik, memenuhi atau bahkan melampaui harapan penerima layanan. Pelayanan ini mencakup respons yang cepat, ramah, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan serta kepuasan pelanggan. Dalam kegiatan ini, Tim PkM menekankan pada pentingnya pelayanan prima dalam semua bidang pekerjaan yang digeluti. Apapun profesi (guru, mahasiswa,

siswa, Asisten Rumah Tangga, pelayan toko dan lain sebagainya) semuanya harus dilakukan dengan mengedepankan pelayanan prima. Untuk menunjang pemahaman PMI, tim PkM telah menyediakan pula leaflet yang diharapkan kiranya dapat menjadi bahan bacaan yang dapat meningkatkan pemahaman mereka.

Pelayanan prima merujuk pada serangkaian keterampilan personal yang memungkinkan seseorang untuk memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi. Tiga prinsip dalam pelayanan prima yang harus dijalankan selaras disingkat dengan 3-A yaitu Attitude (sikap), Attention (perhatian) dan Action (tindakan) (Djuka dkk., 2022); (Supredi dkk., 2022). Namun sejatinya bahwa pelayanan prima (excellent service) menurut (Supredi dkk., 2022) tidak hanya 3-A tetapi harus mencakup konsep *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), *action* tindakan, *accountability* (tanggung jawab), *appearance* (penampilan), dan *sympathy* (simpati). Prinsip ini dapat membantu PMI untuk lebih adaptif dan resilient menghadapi tantangan di tempat kerja dan kehidupan sehari-hari di negara manapun mereka berada.



Gambar 1. a. pemberian materi; b. penandatangan berita acara; c. Leaflet untuk peserta.

Upaya untuk meningkatkan pendidikan nonformal soft-skill pelayanan prima ini dilakukan dengan harapan PMI dapat mengembangkan diri dan memberikan pelayanan yang lebih baik dalam setiap pekerjaan mereka. Diharapkan PMI di Johor Bahru Malaysia dapat meningkatkan soft-skill pelayanan prima mereka, sehingga mampu memberikan layanan yang lebih baik dan memuaskan bagi pengguna di lingkungan kerja mereka, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan mereka sendiri.

Pelatihan peningkatan soft-skill pelayanan prima bagi PMI ini sangat relevan dan penting untuk beberapa alasan utama antara lain untuk kebutuhan pasar yang dinamis, meningkatkan profesionalisme dan kepercayaan diri, merupakan tuntutan dari jasa pengguna, dan untuk memperkuat hubungan bilateral. Kegiatan pelatihan soft-skill pelayanan prima ini sangat relevan dan strategis karena selain untuk memenuhi kebutuhan pasar kerja di Malaysia, pelatihan ini juga memberikan nilai tambah yang signifikan bagi PMI sendiri. Peningkatan soft-skill ini dapat membantu mereka dalam beradaptasi dengan lebih baik di lingkungan kerja, dapat meningkatkan kesejahteraan pribadi, dan dapat membuka peluang karir yang lebih baik di masa depan.

### **Keberhasilan Kegiatan**

Pelayanan prima merupakan salah satu keterampilan penting yang dapat meningkatkan kualitas kerja dan kepuasan pelanggan, serta membangun citra positif bagi pekerja migran. Berdasarkan kondisi di lapangan, penilaian tingkat keberhasilan kegiatan PkM ini dilakukan melalui pretest dan posttest secara lisan untuk mengukur tingkat pemahaman peserta pada awal dan akhir kegiatan. Sebagaimana dalam Teori Vigotsky dijelaskan bahwa pretest dan posttest lisan dapat dilakukan secara berpasangan atau kelompok untuk mendorong interaksi dan kolaborasi antar peserta didik dan sangat penting dalam membangun interaksi sosial dan kolaborasi dalam proses belajar (Wardani dkk., 2023).

Hasil evaluasi pretest menunjukkan bahwa semua peserta menyatakan telah mengetahui tentang pelayanan prima. Namun, saat ditanyakan apakah mereka memahaminya dan dapat memberikan contoh, ternyata para peserta tidak dapat memberikan jawaban yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun peserta memiliki pengetahuan dasar tentang konsep pelayanan prima, namun pemahaman yang mendalam dan implementasinya dalam kehidupan sehari-hari belum optimal, sehingga mereka belum dapat dikatakan memahami dalam artian bahwa tingkat pemahaman awal peserta masih rendah (sekitar 50%). Sebagaimana dalam (Holis et al., 2022). dijelaskan bahwa menurut pandangan para ahli psikolog kognitif, materi biasanya masih ada di dalam subsistem akal permanen siswa akan tetapi sangat lemah jika diingat kembali, sehingga diperlukan suatu

pendekatan yang dapat membuat system memori peserta dapat berfungsi secara maksimal.

Pemberian materi telah disajikan secara interaktif dengan melibatkan peserta dalam diskusi dan simulasi, Tim PkM menjelaskan konsep pelayanan prima, pentingnya dalam konteks pekerjaan mereka, serta memberikan contoh-contoh konkret yang dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Peserta juga diajak untuk berbagi pengalaman dan mendiskusikan cara-cara meningkatkan pelayanan prima. Hasil evaluasi posttest menunjukkan adanya peningkatan yang relatif cukup signifikan dalam pemahaman peserta tentang pelayanan prima. Semua peserta secara serentak menjawab telah memahami konsep pelayanan prima dengan baik. Hanya saja masih terdapat kendala yaitu ada peserta yang menyatakan bahwa masih sering lupa dan mengabaikan hal-hal kecil yang terkait dengan pelayanan prima, sehingga tingkat keberhasilan dapat dikatakan 95% berhasil membuka kembali pengetahuan dasar peserta. Dalam (Asmiyati, 2020) dijelaskan bahwa persentasi penilaian keberhasilan pembelajaran pada kisaran  $\geq 80\%$  adalah standar yang sangat baik dalam penilaian pencapaian tujuan pembelajaran.

Hasil penilaian menunjukkan bahwa kegiatan ini berhasil meningkatkan pemahaman dan keterampilan pelayanan prima bagi PMI di Johor Bahru Malaysia. Interaksi dan diskusi aktif terbukti efektif dalam menyampaikan materi dan meningkatkan keterlibatan peserta. Meskipun tidak dilakukan pretest dan posttest secara tertulis, evaluasi secara verbal/lisan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas tentang peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta. Karena keterbatasan waktu pelaksanaan kegiatan, maka hasil evaluasi disajikan secara deskriptif. Walaupun demikian kegiatan pengabdian masyarakat melalui pelatihan singkat ini dapat dikatakan berhasil meningkatkan pemahaman tentang soft skill pelayanan prima bagi PMI di Johor Bahru Malaysia.

Upaya berkelanjutan dalam mengembangkan soft skill ini menjadi investasi berkelanjutan dalam mewujudkan lingkungan kerja yang inklusif dan harmonis bagi PMI khususnya di Johor Bahru Malaysia. Ke depan peningkatan soft skill pelayanan prima bagi PMI di Malaysia membutuhkan kolaborasi antara pemerintah, lembaga terkait, dan stakeholders terkait lainnya. Dengan upaya bersama, diharapkan PMI dapat

menjadi agen perubahan positif dalam lingkungan kerja mereka dan terus memberikan pelayanan prima yang memenuhi harapan pengguna yang pada akhirnya dapat berkontribusi positif terhadap kualitas kerja dan kesejahteraan PMI.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan dapat disimpulkan bahwa metode pemberian materi dan diskusi interaktif dapat meningkatkan pemahaman dan minat peserta dengan lebih baik terhadap konsep pelayanan prima. Pendidikan non-formal soft-skill pelayanan prima menjadi pilihan penting untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi PMI di Johor Bahru Malaysia.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terutama kepada Forum ALPTKNI dan KJRI Johor Bahru Malaysia yang telah memfasilitasi pelaksanaan kegiatan ini dan kepada PMI di Johor Bahru yang telah berpartisipasi. Ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya disampaikan kepada Rektor dan Pimpinan LPPM UNG yang telah memberikan izin kepada tim pelaksana serta dukungan dana kegiatan melalui anggaran PNBPN 2024.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggreni, N. L. O. 2019. Prestasi Belajar Bahasa Indonesia Siswa Sekolah Dasar Dapat Ditingkatkan Melalui Optimalisasi Penerapan Metode Diskusi Kelompok Kecil (Small Group Discussion). *Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Pembelajaran*. 3(2): 201–208. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JIPP/article/>.
- Asmiyati, S. 2020. Peningkatan Hasil Belajar Siswa Kelas SD Negeri Praja Taman Sari dengan Metode Diskusi PKN pada Materi Sistem Pemerintahan Desa dan Kecamatan. *Jurnal Pendidikan Indonesia*. 1(4): 2746–1920. <https://media.neliti.com/media/publications/>.
- Bank Indonesia. 2021. Laporan Tahunan Bank Indonesia 2020. Bank Indonesia, 1–844. <https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Documents/Laporan-Akuntabilitas-Bank-Indonesia-2020.pdf>
- BP2MI. 2022a. Data Penempatan dan Perlindungan PMI Tahun 2022. Pusat Data Dan Informasi BP2MI, 2013–2015.
- BP2MI. 2022b. Laporan Kinerja BP2MI Tahun 2022. Laporan Kinerja BP2MI. 2022(9): 1–152.
- Constantin, F.A., & Kartika, L. 2023. Evaluasi Efektivitas Program Short Course Manajemen Sumberdaya Manusia Melalui Program Collaborative Online International Learning Ipb University Dan Ums. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*. 9(18): 267–280.
- Daryanto & Setyobudi, I. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima (Bintoro (ed.)). Gava Media.
- Djuka, W. R. K., Fithriana, N., Larasati, D. C. 2022. Pelayanan Prima dan Faktor-Faktornya dalam Pemberian Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang. *PANOPTIKON: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*. 2(1): 1–14.
- Hao, Y., Fletcher, J. D., Chatelier, P. R., Lawrence, M. J., Stemberger, H. L. J., Zolderdo, A. J., Struthers, D. P., Cooke, S. J., Ojanen, T., Finnish, T., Forces, D., Santtila, M., Heikkinen, R., Vaara, J. P., Illeris, K., Events, K., Liseanu, R., National, C. I., Thomas, C. G., & Okolie, U. C. 2023. Articipatory Training Methodology and Materials (pp. 157–172). Mandakin Pant.
- Hidayat, D. R. 2016. Pencegahan Tki Kembali Ke Luar Negeri Melalui Pelatihan Untuk Dapat Berwirausaha. *Sarwahita*. 13(1): 34–39. <https://doi.org/10.21009/sarwahita.131.06>.
- Holis, A. M., Suryana N, N., & Dimiyati, A. 2022. Survei Tingkat Keberhasilan Belajar Menggunakan Metode Pembelajaran Mind

- Mapping Materi Lari Estafet Kelas XI SMAN 1 Rengasdengklok. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*. 8(15): 32–37. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7039737>.
- Kertiari, L.P., Bayu, G. W., Sumantri, M. 2020. Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Scramble Berbantuan Media Kartu Gambar Berpengaruh Terhadap Hasil Belajar IPA. *Jurnal Pedagogi dan Pembelajaran*. 3(3): 335–347. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JP2/article/view/26982/16553>.
- Miswanto, & Arfa, D. 2016. Perdagangan dan Penyelundupan Pekerja Migran Indonesia di Malaysia. *Jurnal Antropologi: Isu-Isu Sosial Budaya*. 18(1): 1–11. <https://doi.org/10.24903/fpb.v6i1.1256>.
- Mulyono, H. B., Jembise, T. L., & Iswanto, D. 2024. Edukasi Osteoarthritis (OA) dengan Intervensi E-Booklet Bagi Jamaah Al Manshuurin Kelurahan Yabansai, Distrik Heram Kota Jayapura, Papua. *Jurnal Pengabdian Papua*. 8(1): 1–7.
- Munarni, A., Hanita, M., & Simon, A. J. 2021. Kerentanan dan Ketahanan Pekerja Migran Indonesia di Malaysia pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Lemhannas RI*. 9(1): 1–10. <https://doi.org/10.55960/jlri.v9i1.372>.
- Rahayu, Y.T. 2018. Penerapan Metode Partisipatori untuk Meningkatkan Prestasi Belajar Bahasa Indonesia Kelas VI SDN 6 Tamanagung Kecamatan Cluring Kabupaten Banyuwangi Tahun Pelajaran 2016-2017. *ELSE: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Sekolah Dasar*. 2(2): 79–89. <https://doi.org/10.30651/else.v2i2.1820>.
- Safitri, D., & Wibisono, A. A. 2023. Keamanan Manusia Pekerja Migran Indonesia: Ketidakamanan dan Perlindungannya. *Intermestic: Journal of International Studies*. 7(2): 741–769. <https://doi.org/10.24198/intermestic.v7n2.17>.
- Sahami, F. M., & Aneta, A. 2021. Pelatihan Pengolahan Ikan Malalugis (*Decapterus macarellus*) kepada Ibu-Ibu PKK Desa Tihu Kecamatan Bonopantai Kabupaten Bone Pantai. *Panrita Abdi-Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*. 5(3): 466–474. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/panritaabdi/>.
- Supredi, C., Indra Kertati, I., Kunawi. 2022. Pelayanan Prima (Excellent Service) pada Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Research and Development on Public Policy (Jarvic)*. 1(1): 26–41.
- Tjiptono, F., & Gergorius, C. 2016. Service, Quality & Satisfaction -(ed.). Andi Offset. <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/205209/s>