

ORIGINAL ARTICLE

PELATIHAN HOLISTIK GUNA MENINGKATKAN KOMPETENSI LAYANAN PRIMA UNTUK SISWA SMK PRODUKTIF AL-ISLAM MALANG

Devita Sari^{1*}, Rudy Joegijantoro²

^{1,2}STIKES Widyagama Husada Malang

Corresponding author:

Devita Sari

STIKES Widyagama Husada Malang

Email: devita.sari@widyagamahusada.ac.id

Article Info:

Dikirim: 27 November 2025

Ditinjau: 12 April 2026

Diterima: 27 April 2026

DOI:

<https://doi.org/10.33475/mhjcs.v5i1.66>

Abstrak

Pelatihan holistik kompetensi layanan prima ini bertujuan meningkatkan keterampilan soft skills siswa SMK Produktif Al-Islam Malang dalam menghadapi dunia kerja sektor jasa. Analisis awal menunjukkan pelatihan yang ada masih parsial, kurang terstruktur, dan minim praktik, sehingga kemampuan komunikasi, empati, dan kepercayaan diri siswa berada pada kategori cukup. Metode yang digunakan adalah pendekatan holistik berbasis experiential learning melalui analisis kebutuhan, pelatihan interaktif, simulasi, pengembangan modul cetak dan digital, serta evaluasi menggunakan pre-test, post-test, observasi, dan kuesioner. Hasil pre-test menunjukkan 90% siswa berada pada kategori cukup, 8,6% kurang, dan 1,4% baik. Setelah pelatihan, terjadi peningkatan signifikan dengan 98,6% siswa mencapai kategori baik, 1,4% cukup, dan tidak ada lagi kategori kurang (0%). Penguasaan praktik layanan mencapai 91,4%. Selain itu, pelatihan menanamkan nilai Islami dan mindset pelayanan yang memperkuat karakter profesional siswa. Pelatihan ini efektif menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik serta meningkatkan kesiapan siswa menjadi tenaga kerja kompeten dan profesional dalam memberikan layanan prima.

Kata Kunci: Kader kesehatan; Pemberdayaan masyarakat; Deteksi dini; Kepatuhan terapi hipertensi.

PENDAHULUAN

Kompetensi layanan prima (*service excellence*) merupakan keterampilan esensial yang menentukan kesiapan siswa SMK dalam memasuki dunia kerja, terutama pada sektor jasa, kesehatan, pelayanan publik, dan industri kreatif. Namun, mayoritas lulusan SMK masih mengalami kesenjangan soft skills seperti komunikasi efektif, etika pelayanan, handling complain, hingga kepercayaan diri (Syafuruddin et al., 2025).

Kondisi ini juga ditemukan pada siswa SMK Produktif Al Islam Malang. Hasil analisis awal menunjukkan bahwa pelatihan soft skills di sekolah masih bersifat parsial, tidak terstruktur, dan kurang memberikan pengalaman praktik yang mencerminkan kondisi nyata dunia kerja.

Survei kemampuan awal dilaksanakan pada tanggal 4 Agustus 2025 menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi, empati, dan kepercayaan diri siswa masih berada pada kategori “cukup”. Tantangan ini menunjukkan perlunya intervensi pelatihan yang bersifat holistik, mencakup aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini dirancang untuk menjawab kebutuhan tersebut melalui *Pelatihan Holistik Kompetensi Layanan Prima*, dengan keluaran berupa peningkatan kompetensi siswa serta penyediaan modul cetak dan digital sebagai panduan pembelajaran berkelanjutan. Pelatihan holistik layanan prima pada siswa SMK menjadi investasi penting untuk meningkatkan reputasi institusi pendidikan dan membekali siswa untuk beradaptasi dengan kebutuhan dunia kerja modern yang menuntut kombinasi keterampilan teknis dan kemampuan pelayanan yang manusiawi. Dengan pelatihan ini, harapannya siswa dapat memberikan layanan yang melebihi ekspektasi pelanggan serta membangun loyalitas yang positif.

METODE

Metode pengabdian dilakukan melalui pendekatan holistik-*experiential learning* yang mengintegrasikan teori, praktik simulasi, dan penguatan mindset. Peserta dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah seluruh siswa/wi kelas 1-3 SMK Produktif Al Islam dengan jumlah 70 siswa. Adapun tahapan pelaksanaan kegiatan ini meliputi:

1. Analisis Kebutuhan.

Melakukan wawancara, observasi, dan self-assessment kepada siswa dan guru untuk memetakan kompetensi awal layanan prima.

2. Pelatihan Holistik (*Workshop* Interaktif 3 Hari)

- Ceramah partisipatif mengenai konsep layanan prima.
- Diskusi kelompok terarah.
- Simulasi *role-play* situasi layanan: komunikasi, handling complain, etika, dan penampilan profesional.
- Sesi refleksi nilai Islami dan mindset pelayanan.

3. Simulasi Realistik.

Praktik layanan di laboratorium sekolah menggunakan skenario pelanggan/pasien, diobservasi oleh guru produktif dan fasilitator.

4. Pengembangan Modul

Penyusunan modul cetak dan digital “Pelatihan Holistik Layanan Prima” yang berisi teori, latihan, studi kasus, dan lembar evaluasi diri. Modul divalidasi oleh guru dan diuji coba kepada siswa.

5. Evaluasi Program

Menggunakan:

- *Pre-test* dan *post-test* pengetahuan
- Observasi keterampilan melalui rubrik
- Penilaian praktik (*role-play*)
- Kuesioner kepuasan peserta
- Dokumentasi video simulasi

Partisipasi mitra meliputi penyediaan fasilitas, seleksi peserta, serta pendampingan oleh guru produktif dan BK.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan berdasarkan kebutuhan mitra, yaitu SMK Produktif Al Islam Malang, untuk meningkatkan kompetensi layanan prima siswa sebagai bekal kesiapan kerja. Dalam proposal, telah dijelaskan bahwa lulusan SMK menghadapi tantangan berupa rendahnya penguasaan soft skills seperti komunikasi efektif, etika pelayanan, dan kepercayaan diri dalam menghadapi pelanggan.

Analisis situasi awal menunjukkan bahwa:

- Pelatihan soft skills di SMK masih bersifat *parsial* dan tidak berkelanjutan.
- Siswa menunjukkan keterbatasan dalam komunikasi, empati, dan handling complain.
- Kesiapan kerja siswa belum sesuai tuntutan industri jasa.

Oleh karena itu, tim pengabdian merancang sebuah pelatihan holistik yang mencakup aspek kognitif, afektif, psikomotorik, dan nilai-nilai Islami. Program ini sejalan dengan SDGs 4 dan 8, IKU #2, serta Asta Cita tentang penguatan pendidikan karakter dan peningkatan kualitas lulusan vokasi.

Tujuan kegiatan ini adalah meningkatkan kompetensi layanan prima siswa SMK Produktif Al Islam Malang secara holistik untuk menyiapkan lulusan yang siap kerja, kompetitif, dan berkarakter.

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan elemen penting dalam mempersiapkan lulusan SMK agar mampu bersaing di dunia kerja, khususnya pada sektor jasa, kesehatan, perhotelan, dan layanan publik. Analisis permasalahan dalam proposal menunjukkan bahwa siswa SMK Produktif Al Islam Malang memiliki keterbatasan pada aspek kompetensi layanan prima, di antaranya: komunikasi, etika profesi, penanganan keluhan, rasa

percaya diri, dan kemampuan menyampaikan informasi secara profesional.

Pelatihan soft skills yang pernah dilakukan di sekolah masih bersifat tidak berkelanjutan, hanya berupa seminar singkat, dan tidak difasilitasi dengan praktik simulatif yang mencerminkan kondisi kerja nyata. Kondisi ini memperkuat kebutuhan akan intervensi pelatihan holistik, yakni pelatihan yang mengintegrasikan *knowledge-attitude-skill* melalui modul, pembangunan mindset, dan simulasi interaktif.

Program Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan menilai sejauh mana solusi program yang diusulkan dalam proposal PKM mampu meningkatkan kompetensi layanan prima siswa melalui pendekatan holistik yang terukur, terstruktur, dan berkelanjutan. PKM ini diikuti oleh sebanyak 70 siswa kelas X,XI, dan kelas XII.

5.1. Pelatihan Holistik Layanan Prima

Kegiatan PKM pelatihan holistik layanan prima diikuti oleh seluruh siswa/wi SMK Produktif Al Islam yang berjumlah 70 siswa. Dalam kegiatan PKM ini dilakukan beberapa tahapan yaitu : pretest dan posttest, observasi kegiatan, praktik layanan prima oleh siswa. Adapun hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Pretest dan Posttest Pengetahuan Siswa tentang Layanan Prima

Kategori	Pretest Persentase	Posttest Persentase
Baik	1,4 %	98,6 %
Cukup	90 %	1,4 %
Kurang	8,6 %	0 %

Tabel 1. Menunjukkan bahwa sebelum pelatihan (pretest), mayoritas siswa berada pada kategori “cukup” sebanyak 90% dan “kurang” sebanyak 8,6%, hal ini menunjukkan bahwa kompetensi layanan prima siswa masih perlu ditingkatkan. Tabel 1. juga menunjukkan hasil posttest siswa setelah mengikuti pelatihan holistik kompetensi layanan prima, terdapat perubahan yang sangat signifikan yaitu sebesar 98,6% meningkat ke kategori “baik”, dan tidak ada siswa yang berkategori “kurang”. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan holistik

berhasil meningkatkan pemahaman, sikap, dan keterampilan siswa dalam memberikan layanan prima.

Peningkatan ini menunjukkan efektivitas pembelajaran layanan prima yang diterapkan, menandakan bahwa siswa memperoleh pemahaman dan keterampilan yang jauh lebih baik setelah proses pembelajaran atau pelatihan (Kanyakan et al., 2024). Hasil serupa ditemukan oleh Putra et al. (2025) yang menunjukkan bahwa intervensi pembelajaran aktif dan kontekstual dapat meningkatkan pengetahuan siswa secara signifikan di bidang vokasi. Efek positif perubahan skor pretest dan posttest juga didukung oleh hasil penelitian dari Aprilyani et al. (2024) yang menegaskan bahwa metode pembelajaran berbasis praktik dan simulasi layanan prima mampu meningkatkan kompetensi dan profesionalisme siswa SMA.

Tabel 2. Hasil Observasi dan Praktik Layanan Prima Siswa saat Pelatihan Holistik Kompetensi Layanan Prima

Kategori	Hasil Observasi	Hasil Tes Praktik
	Persentase	Persentase
Baik	91,4%	91,4%
Cukup	8,6%	8,6%
Kurang	0%	0%

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa 91,4 % siswa selama pelatihan holistik berlangsung tingkat keterlibatan, sikap, kerjasama, penerapan materi, serta etika dan komunikasi yang baik. Hasil yang ditunjukkan pada kemampuan praktik, mengindikasikan bahwa pendekatan pelatihan holistik yang diterapkan terbukti efektif. Keberhasilan ini tidak terlepas dari desain pelatihan yang mengintegrasikan tidak hanya konsep teoretis (*know-what*) tetapi juga pembangunan karakter dan *mindset* (*know-why*), serta simulasi dan umpan balik langsung (*know-how*). Pelatihan yang bersifat holistik berhasil menjembatani kesenjangan antara pengetahuan dan tindakan (*theory-practice gap*) dengan menciptakan lingkungan belajar yang imersif, di mana siswa tidak sekadar menghafal prosedur, tetapi juga internalisasi nilai-nilai empati, integritas, dan tanggung jawab (Choudhury et al., 2025). Efektivitas pelatihan vokasi

meningkat secara eksponensial ketika pendekatan psikomotorik dan afektif diberikan porsi yang seimbang dengan aspek kognitif (Harahap et al., 2024; Muhamad Sori & Wan Mustapha, 2025).

Peningkatan hingga 91,4% pada kemampuan praktik mengisyaratkan sebuah transformasi yang fundamental dalam profil kompetensi siswa. Siswa tidak lagi hanya melihat dirinya sebagai calon tenaga teknis, tetapi sebagai *service provider* dalam bidangnya masing-masing. Misalnya, siswa jurusan Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ) kini tidak hanya mampu memperbaiki perangkat, tetapi juga mampu mengomunikasikan kerusakan dengan jelas, menunjukkan empati atas ketidaknyamanan yang dialami pengguna, dan memberikan solusi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Transformasi ini secara langsung meningkatkan daya saing dan nilai jual (*added value*) lulusan di pasar kerja. Lulusan SMK yang dilengkapi dengan kompetensi layanan prima yang kuat memiliki daya serap yang lebih tinggi karena mereka dipersepsikan sebagai aset yang dapat merepresentasikan brand image perusahaan, terlepas dari posisi teknis mereka (Nurfaizah et al., 2024).

Pelatihan layanan prima mencakup materi seperti pelayanan dengan hati (*heartly service*), memahami kebutuhan pelanggan secara mendalam, penggunaan bahasa yang sopan dan membangun, serta menciptakan atmosfer kerja yang positif dan menyenangkan. Pendekatan holistik dalam pelatihan ini menitikberatkan pada pembentukan karakter, pengembangan sikap dan mental positif, serta peningkatan keterampilan interpersonal siswa, yang berkontribusi pada pembentukan budaya pelayanan prima di tempat kerja (Simatupang et al., 2025). Menurut konsep pendidikan holistik, pengembangan siswa harus meliputi keseluruhan aspek kehidupan siswa yaitu kognitif, afektif, sosial, dan fisik sehingga mereka tidak hanya cakap secara teknis, tetapi juga siap menjadi pribadi yang seimbang dan produktif di

masyarakat. Hal ini sejalan dengan tujuan pelatihan layanan prima yang menekankan kepuasan pelanggan dan kualitas interaksi yang bermakna antara penyedia layanan dengan pelanggan.

Gambar 1. Pelaksanaan Pelatihan Holistik Pelayanan Prima

Pendekatan pelatihan holistik telah banyak diakui dalam literatur sebagai metode efektif dalam pengembangan sumber daya manusia, terutama dalam meningkatkan aspek teknis dan non-teknis sekaligus. Metode ini mendorong pembelajaran yang menyeluruh dan berkesinambungan, yang tidak hanya berfokus pada keterampilan teknis tetapi juga sikap, etika, dan mental profesional yang esensial dalam layanan prima. Hasil nyata berupa peningkatan keterampilan praktik dan perilaku yang teramati selama pelatihan merupakan bukti



konkret akan keberhasilan pembinaan karakter dan kompetensi yang seimbang.

Integrasi simulasi dan pemberian umpan balik secara langsung dalam pelatihan layanan prima memberikan pengalaman belajar yang mendalam bagi siswa sehingga meningkatkan kemampuan penerapan materi secara nyata. Proses ini menumbuhkan kesiapan siswa dalam menghadapi situasi pelayanan sesungguhnya di dunia kerja, sekaligus membangun budaya kerja sama dan profesionalisme yang lebih kuat.

Secara keseluruhan, hasil observasi dan praktik ini mendukung asumsi bahwa pelatihan dengan pendekatan holistik mampu meningkatkan kualitas kompetensi layanan prima siswa, sehingga pelatihan tersebut sangat layak dijadikan bagian integral dari

kurikulum vokasi di SMK guna menghasilkan lulusan yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga unggul dalam pelayanan pelanggan.

5.2. Penyediaan Modul & Panduan Berkelanjutan

Pengembangan modul pelatihan holistik merupakan salah satu solusi strategis dalam mengatasi permasalahan pelatihan soft skills yang selama ini bersifat terfragmentasi dan tidak berkelanjutan di lingkungan SMK. Modul pelatihan yang dikembangkan berhasil disusun dalam dua format, yaitu versi cetak dan digital, sehingga memudahkan akses bagi guru maupun siswa. Penyusunan modul ini dirancang secara sistematis, memuat konsep layanan prima, keterampilan komunikasi, handling complain, etika profesi, serta skenario simulasi praktik yang dapat langsung diterapkan dalam pembelajaran. Guru menyatakan bahwa modul tersebut mudah dipahami, aplikatif, dan memiliki struktur yang jelas sehingga siap untuk diintegrasikan ke dalam kurikulum pembiasaan siswa, khususnya pada kegiatan penguatan soft skills dan layanan prima.

Selain itu, sekolah telah menyusun dokumen Rencana Aksi Integrasi Modul sebagai bentuk komitmen keberlanjutan program.

Dokumen ini mengatur bagaimana modul akan digunakan secara berkala dalam kegiatan semesteran, baik melalui pembelajaran kelas, praktik laboratorium, maupun kegiatan ekstrakurikuler yang mendukung



pembentukan karakter pelayanan. Modul dalam bentuk buku saku digital juga diberikan kepada siswa diharapkan efektif membantu siswa mengulang materi secara

mandiri, karena dilengkapi dengan penjelasan konseptual, contoh kasus, latihan refleksi, dan lembar evaluasi diri. Dengan demikian, pengembangan modul tidak hanya menjadi luaran fisik, tetapi juga menjadi instrumen pedagogis yang memperkuat pola pembelajaran holistik dan mendukung keberlanjutan pelatihan di sekolah. Luaran penelitian ini sepenuhnya sesuai dengan rencana dalam proposal, yaitu tersedianya modul pelatihan holistik beserta rencana integrasinya ke kegiatan sekolah.

Penyediaan modul dan panduan berkelanjutan untuk layanan prima menjadi elemen penting dalam mendukung keberlanjutan kualitas pelatihan layanan prima bagi siswa SMK. Modul pembelajaran yang komprehensif dan mudah diakses berfungsi sebagai sumber referensi utama yang membimbing siswa secara mandiri maupun dibimbing oleh guru dalam memahami konsep, prinsip, dan aplikasi layanan prima secara sistematis (Ali et al., 2025). Selain itu, modul yang disusun secara berkelanjutan dengan pembaruan isi dan metode pembelajaran yang adaptif terhadap kebutuhan zaman dapat memperkuat pemahaman dan keterampilan siswa secara konsisten. Panduan pelatihan yang berkelanjutan juga memungkinkan guru dan pelatih untuk melakukan evaluasi dan pengembangan kurikulum secara efektif, termasuk memfasilitasi praktik simulasi layanan, penugasan langsung, serta pemberian umpan balik yang konstruktif. Melalui modul dan panduan yang berkelanjutan, pelatihan layanan prima tidak hanya menjadi kegiatan sekali waktu, melainkan menjadi proses pembelajaran yang terus menerus meningkatkan kompetensi layanan siswa sehingga mereka siap menghadapi tantangan dunia kerja dengan profesionalisme tinggi.

Gambar 1. Pelaksanaan Pelatihan Holistik Pelayanan Prima

KESIMPULAN

Pelatihan holistik pelayanan prima yang diikuti oleh seluruh siswa SMK Produktif Al Islam dengan jumlah 70 siswa berbasis praktik terbukti efektif dan

signifikan dalam meningkatkan kompetensi layanan prima siswa SMK Produktif Al Islam Malang. Keberhasilan program ini tidak hanya terlihat dari peningkatan pengetahuan dan keterampilan siswa, tetapi juga dari pemahaman mendalam mereka terhadap etika dan standar pelayanan profesional. Pengembangan modul pelatihan dalam bentuk cetak dan digital menjadi instrumen penting yang menjamin keberlanjutan program serta memungkinkan guru dan siswa untuk mengakses materi secara berkelanjutan. Selain itu, penggunaan simulasi role-play mampu menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik, sehingga siswa dapat menginternalisasi konsep layanan prima dalam situasi nyata. Program ini juga berhasil menanamkan mindset pelayanan dan nilai-nilai Islami yang memperkuat pembentukan karakter profesional siswa sehingga mereka lebih siap menghadapi tuntutan dunia kerja di masa depan.

Untuk mendukung keberlanjutan dan peningkatan efektivitas program, sekolah disarankan untuk mengintegrasikan modul pelatihan holistik ke dalam kurikulum pembiasaan dan kegiatan belajar mengajar secara rutin, sehingga penguatan kompetensi layanan prima dapat berlangsung secara sistematis. Guru juga perlu melaksanakan sesi praktik dan simulasi role-play secara berkala dengan skenario yang lebih beragam agar siswa terus mengasah keterampilan komunikasi, etika, dan penanganan keluhan dalam konteks nyata. Selain itu, pendampingan lanjutan dan monitoring berkala sangat diperlukan untuk menilai perkembangan kompetensi siswa serta memastikan implementasi modul berjalan optimal. Sekolah juga diharapkan menjalin kemitraan dengan dunia usaha dan dunia industri (Du/Di) agar siswa memperoleh kesempatan praktik yang lebih luas dan relevan dengan kebutuhan pasar kerja. Dengan upaya berkelanjutan tersebut, diharapkan kompetensi layanan prima siswa semakin kuat dan mampu meningkatkan daya saing lulusan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada STIKES Widyagama Husada yang telah mendanai Program Pengabdian Kepada Masyarakat. Tak lupa ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada Kepala Sekolah SMK Produktif Al Islam beserta jajaran dan siswa-siswinya yang berkenan untuk menjadi mitra kegiatan.

DAFTAR RUJUKAN

- Ali, M. K., Ali, A. M., Ali, F. F., Ali, R. I., & Arrahmil Hasanah. (2025). Membangun Kompetensi Berpikir Tinggi dan Keterampilan Kerja: Analisis Perbandingan Taksonomi Bloom Revisi dan Taksonomi Simpson/Harrow dalam Konteks Pendidikan SMA dan SMK. *Cognoscere: Jurnal Komunikasi Dan Media Pendidikan*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.61292/cognoscere.260>
- Aprilyani, I., Fitriani, L., & Wahyuni, S. (2024). Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) Pakusari. *SRODJA*, 1(2), 80–91. <https://doi.org/10.70079/srodja.v1i2.31>.
- Choudhury, P. K., Mallick, H., & Kumar, A. (2025). Vocational education, skill training and self-employment: evidence from India's non-farm sector. *Journal of Vocational Education & Training*, 77(4), 912–938. DOI: <https://doi.org/10.1080/13636820.2024.2359369>
- Harahap, R. R., Harahap, D. A., Ashari, E., & Husna, A. (2024). Effectiveness of Teaching Factory on Learning Outcomes. *2nd International Conference on Multidisciplinary Studies Universitas Riau Kepulauan ,Batam*, 2, 251–257. <https://doi.org/10.13189/ujer.2021.091104>
- Kanyakan, P., Masena, C., Singhapphan, P., Taochan, S., & Khantharee, N. (2024). Strategies to Manage Vocational Education to Excellence. *Journal of Education and Learning*, 14(2), 230. <https://doi.org/10.5539/jel.v14n2p230>
- Muhamad Sori, Z., & Wan Mustapha, W. H. (2025). Bloom's Taxonomy for Effective Teaching and Learning. *SSRN Electronic Journal*, August 2024. <https://doi.org/10.2139/ssrn.5114914>
- Nurfaizah, S., Trigono, A., & Garnida, A. P. (2024). Hubungan Pelatihan Service Excellent Karyawan Di Instalasi Rawat Jalan Tahun 2024. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 8(3), 334–342. <https://doi.org/10.52643/marsi.v8i3.4931>.
- Putra, R. C., Dwi, A., Janata, P., Dongoran, I. M., Thomas, F., Sultan, U., Tirtayasa, A., Royhan, U. A., & Utara, S. (2025). Integrating Teaching Factory and Green TVET for Green Skills Development : A Systematic Review. *Journal of Mechanical Engineering Education*, 12(1), 49–72. <https://doi.org/10.17509/jmee.v12i1.83887>
- Simatupang, D. T., Kurnia, O., Sukmamedian, H., & Suciadi, P. N. (2025). Workshop Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kinerja Dan Loyalitas Bagi Staf Di Pacific Palace Hotel Batam. *Journal of Community Research & Engagement*, 1(2), 152–165. <https://doi.org/10.60023/9b2p7773>
- Syafruddin, S., Syarif, E., Sukandar, E. R., & Kustiyono, K. (2025). Bridging the Skills Gap: The Role of Vocational Education in Developing Competent Human Resources for Sustainable Tourism. In *The Journal of Academic Science* (Vol. 2, Issue 1, pp. 290–299). <https://doi.org/10.59613/1b5r2w86>

Cite this article as: Sari et al., (2026). Pelatihan Holistik Guna Meningkatkan Kompetensi Layanan Prima Untuk Siswa Smk Produktif Al-Islam Malang. *Media Husada Journal of Community Service*. Vol. 5(No.1), 12-18. <https://doi.org/10.33475/mhjcs.v5i1.66>