

# Menumbuhkan Budaya Layanan Unggul melalui Pendekatan *Impressive Excellent Service* di Lingkungan Pendidikan

Endri Haryati<sup>1</sup>, Teguh Setiawan Wibowo<sup>2</sup>, Agus Purbo Widodo<sup>3</sup>

<sup>1</sup> STIE Yapan Surabaya-Indonesia, <sup>2</sup>\*STIE Mahardhika, <sup>3</sup> Universitas Teknologi Surabaya

\*Corresponding author

E-mail: [teguh10setiawan@gmail.com](mailto:teguh10setiawan@gmail.com)\*

## Article History:

Received: May, 2025

Revised: May, 2025

Accepted: May, 2025

**Abstract:** Budaya layanan unggul merupakan elemen penting dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang inklusif, empatik, dan responsif terhadap kebutuhan peserta didik. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada tanggal 10 Mei 2025 di SMKN 1 Boyolangu, Tulungagung, dengan melibatkan 34 guru Bimbingan dan Konseling (BK) dari berbagai sekolah di Kabupaten Tulungagung. Tujuan kegiatan ini adalah membekali para guru BK dengan pendekatan *Impressive Excellent Service* sebagai strategi peningkatan kualitas interaksi dan pelayanan terhadap siswa. Metode pelaksanaan meliputi pelatihan interaktif dan simulasi layanan prima berbasis empati, proaktif, dan komunikasi positif. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman peserta terhadap prinsip-prinsip layanan unggul serta adanya komitmen untuk mengintegrasikan nilai-nilai tersebut dalam praktik keseharian di sekolah. Pelatihan ini menjadi langkah awal dalam menumbuhkan budaya layanan yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan siswa secara holistik.

## Keywords:

*Layanan Unggul, Impressive Excellent Service, Guru BK, Pendidikan, Pengabdian Masyarakat*

## Pendahuluan

Layanan pendidikan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kurikulum dan sarana prasarana, tetapi juga oleh budaya pelayanan yang dikembangkan oleh para pendidik dan tenaga kependidikan. Di era transformasi pendidikan yang menekankan pada pendekatan holistik dan berpusat pada peserta didik, peran guru, khususnya guru Bimbingan dan Konseling (BK), menjadi semakin strategis. Guru BK tidak hanya menjadi fasilitator dalam proses konseling, tetapi juga sebagai representasi wajah layanan pendidikan yang harus tampil profesional, empatik, dan solutif dalam merespons kebutuhan psikososial siswa.

Dalam konteks tersebut, konsep *Impressive Excellent Service* menjadi pendekatan yang relevan dan dibutuhkan. Konsep ini menekankan pentingnya memberikan pelayanan secara luar biasa (*impressive*) dan prima (*excellent*), yang ditandai dengan kecepatan, ketepatan, keramahan, kepedulian, serta kemampuan membangun relasi interpersonal yang positif. Di lingkungan pendidikan, penerapan pendekatan ini berpotensi besar meningkatkan kualitas interaksi guru dengan siswa, orang tua, maupun sesama rekan kerja. Budaya layanan yang unggul akan menumbuhkan suasana sekolah yang suportif, aman, dan kondusif bagi tumbuh kembang peserta didik.

Namun, dalam kenyataannya, tidak semua pendidik memiliki bekal keterampilan dan pemahaman yang memadai mengenai prinsip-prinsip layanan prima. Masih ditemukan pola komunikasi yang kaku, respons yang tidak empatik, serta lemahnya keterampilan membangun hubungan antar pribadi yang positif. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi para guru BK, mengingat mereka menjadi garda terdepan dalam menangani dinamika psikologis dan sosial siswa di sekolah. Oleh karena itu, diperlukan intervensi berupa pelatihan yang mampu memberikan wawasan, pengalaman, dan keterampilan praktis mengenai penerapan *Impressive Excellent Service* dalam konteks pendidikan.

Sebagai bentuk kontribusi nyata dalam peningkatan kualitas layanan pendidikan, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di SMKN 1 Boyolangu, Tulungagung, Jawa Timur, pada tanggal 10 Mei 2025. Kegiatan ini melibatkan 34 orang guru BK dari berbagai sekolah di Kabupaten Tulungagung. Pelatihan dirancang dalam bentuk penyampaian materi interaktif dan simulasi layanan, agar peserta tidak hanya memahami teori, tetapi juga dapat mempraktikkan secara langsung prinsip-prinsip layanan unggul. Kegiatan berlangsung mulai pukul 08.00 hingga 15.00 WIB, dengan suasana pembelajaran yang partisipatif dan kolaboratif.

Tujuan dari kegiatan ini adalah menumbuhkan kesadaran dan kapasitas guru BK dalam menginternalisasi nilai-nilai *Impressive Excellent Service* dalam tugas keseharian mereka di sekolah. Dengan membangun budaya layanan yang unggul, diharapkan para guru mampu menciptakan iklim sekolah yang lebih ramah, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan peserta didik. Lebih jauh lagi, pelatihan ini diharapkan menjadi pemicu gerakan perubahan dalam budaya organisasi sekolah secara keseluruhan, di mana setiap individu berkomitmen untuk melayani dengan hati, profesionalisme, dan integritas tinggi.

## Metode

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk pelatihan dan simulasi layanan yang dirancang secara partisipatif dan aplikatif. Pemilihan metode ini didasarkan pada kebutuhan peserta yang merupakan praktisi pendidikan, yaitu guru Bimbingan dan Konseling (BK), yang membutuhkan pendekatan pembelajaran yang kontekstual dan dapat langsung diimplementasikan dalam lingkungan kerja mereka. Dengan demikian, metode yang digunakan tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga menekankan pada aspek keterampilan dan pengalaman langsung (*experiential learning*).

Pelatihan ini dilaksanakan pada tanggal 10 Mei 2025 bertempat di Aula SMKN 1 Boyolangu, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur. Kegiatan dimulai pada pukul 08.00 WIB dan berakhir pada pukul 15.00 WIB. Sebanyak 34 guru BK dari berbagai Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di Kabupaten Tulungagung menjadi peserta aktif dalam kegiatan ini. Sebelum kegiatan dimulai, dilakukan registrasi peserta dan pembukaan secara resmi oleh pihak sekolah dan tim pelaksana pengabdian.

Sesi pelatihan dibagi menjadi dua bagian utama, yaitu pemaparan materi dan sesi simulasi. Pada sesi pertama, narasumber memberikan pengantar mengenai pentingnya budaya layanan unggul di lingkungan pendidikan. Penekanan diberikan pada konsep *Impressive Excellent Service*, yang mencakup lima pilar utama: (1) pelayanan dengan empati, (2) komunikasi positif dan terbuka, (3) ketepatan dan kecepatan dalam merespons kebutuhan siswa, (4) kemampuan membangun relasi yang konstruktif, dan (5) komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). Materi disampaikan secara interaktif dengan menggunakan studi kasus, refleksi pengalaman peserta, serta diskusi kelompok kecil.

Pada sesi kedua, peserta mengikuti kegiatan simulasi layanan. Dalam kegiatan ini, peserta dibagi ke dalam beberapa kelompok kecil dan diberikan skenario layanan konseling atau interaksi dengan siswa yang menggambarkan situasi nyata di sekolah. Setiap kelompok diminta untuk memainkan peran sebagai pemberi layanan dan siswa, dengan menerapkan prinsip-prinsip *Impressive Excellent Service* yang telah dipelajari. Setelah simulasi, dilakukan sesi refleksi dan umpan balik yang difasilitasi oleh tim pelaksana untuk mengevaluasi efektivitas komunikasi, sikap empatik, dan solusi yang ditawarkan oleh peserta.

Selama kegiatan berlangsung, suasana pelatihan dijaga agar kondusif,

inklusif, dan mendorong partisipasi aktif. Tim pelaksana juga menyiapkan lembar evaluasi awal dan akhir untuk mengukur perubahan pemahaman peserta terhadap konsep layanan prima. Selain itu, dokumentasi kegiatan dilakukan melalui foto, video, dan catatan lapangan sebagai bagian dari pelaporan dan refleksi program.

Metode pelaksanaan yang menggabungkan unsur kognitif, afektif, dan psikomotorik ini dirancang agar peserta tidak hanya memahami konsep, tetapi juga merasakan pengalaman memberikan layanan yang berkesan. Dengan pendekatan ini, diharapkan hasil pelatihan tidak berhenti pada tataran pengetahuan, tetapi dapat diterjemahkan dalam tindakan nyata di lingkungan sekolah masing-masing

## Hasil

Pelaksanaan pelatihan dan simulasi *Impressive Excellent Service* bagi guru Bimbingan dan Konseling (BK) se-Kabupaten Tulungagung memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pemahaman dan kesiapan peserta dalam menerapkan prinsip-prinsip layanan unggul di lingkungan sekolah. Kegiatan ini tidak hanya membekali peserta dengan pemahaman konseptual, tetapi juga mendorong terjadinya refleksi kritis terhadap praktik pelayanan yang selama ini dijalankan.

Hasil awal diperoleh melalui observasi interaktif dan lembar evaluasi pre-test yang diberikan sebelum sesi pelatihan dimulai. Sebagian besar peserta mengaku belum familiar secara sistematis dengan istilah *Impressive Excellent Service*, meskipun mereka telah menjalankan fungsi layanan dalam peran mereka sebagai guru BK. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara praktik lapangan dengan pendekatan teoritis yang dapat memperkuat kualitas layanan. Oleh karena itu, pelatihan ini menjadi sarana penting dalam membangun kerangka konseptual yang kuat sekaligus memperkaya keterampilan interpersonal mereka.

Selama sesi pemaparan materi, peserta menunjukkan antusiasme tinggi, terutama ketika diberikan contoh-contoh kasus yang relevan dengan dinamika layanan konseling di sekolah. Diskusi yang berkembang menunjukkan bahwa banyak guru BK menghadapi tantangan dalam membangun komunikasi yang efektif dengan siswa, khususnya dalam situasi yang melibatkan masalah sensitif atau emosi tinggi. Dalam konteks ini, prinsip-prinsip layanan seperti empati, mendengarkan aktif, serta penggunaan bahasa yang suportif menjadi sangat relevan dan diapresiasi oleh

peserta.

Simulasi layanan menjadi momen penting yang menandai pergeseran dari pemahaman pasif ke praktik aktif. Para peserta berperan secara bergantian sebagai guru dan siswa, menghadapi skenario yang telah disiapkan oleh tim pelaksana. Dari simulasi ini teridentifikasi beberapa area penguatan, antara lain pentingnya kesadaran terhadap ekspresi non-verbal, konsistensi antara sikap dan ucapan, serta pengendalian emosi dalam menghadapi siswa dengan latar belakang permasalahan yang kompleks. Refleksi pasca-simulasi memperlihatkan bahwa sebagian besar peserta merasa tertantang namun terbantu dalam memahami bagaimana pelayanan yang impresif dan profesional dapat membangun kepercayaan siswa terhadap guru BK.

Setelah seluruh rangkaian kegiatan selesai, peserta mengisi lembar evaluasi akhir (post-test) yang menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman terhadap prinsip *Impressive Excellent Service*. Rata-rata peserta menyatakan komitmen untuk mulai mengintegrasikan prinsip-prinsip tersebut dalam praktik keseharian, seperti menyapa siswa dengan lebih ramah, memperhatikan bahasa tubuh saat berinteraksi, serta memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap keluhan siswa.

Dari sisi sosial, kegiatan ini juga mendorong terjadinya kolaborasi lintas sekolah melalui pertukaran pengalaman dan praktik baik antar guru BK. Beberapa peserta bahkan menyampaikan inisiatif untuk mereplikasi kegiatan serupa di tingkat gugus atau wilayah kerja masing-masing, sebagai bagian dari upaya membangun budaya layanan yang lebih luas di dunia pendidikan.

Secara keseluruhan, hasil pelatihan menunjukkan bahwa pendekatan *Impressive Excellent Service* relevan dan aplikatif dalam meningkatkan kualitas layanan guru BK di sekolah. Pelatihan ini juga membuka ruang bagi pembentukan budaya organisasi sekolah yang lebih humanis, komunikatif, dan profesional, sehingga dapat menjadi fondasi dalam menciptakan lingkungan belajar yang aman dan suportif bagi seluruh peserta didik.



Gambar 1. Penjelasan Materi Oleh Narasumber



Gambar 2. Diskusi Narasumber dan Guru BK se kabupaten Tulungagung



Gambar 3. Foto Bersama di Akhir Sesi

## Kesimpulan

Pelatihan dan simulasi *Impressive Excellent Service* yang dilaksanakan di SMKN 1 Boyolangu, Tulungagung, pada 10 Mei 2025, terbukti memberikan dampak positif terhadap peningkatan pemahaman dan keterampilan guru Bimbingan dan Konseling (BK) dalam memberikan layanan yang unggul dan berkesan kepada siswa. Melalui pendekatan partisipatif yang melibatkan penyampaian materi dan praktik simulasi, peserta tidak hanya memperoleh wawasan baru, tetapi juga mengalami proses refleksi terhadap praktik layanan mereka selama ini.

Penerapan prinsip-prinsip *Impressive Excellent Service*, seperti empati,

komunikasi positif, kecepatan merespons, dan kepedulian tulus, dinilai sangat relevan untuk memperkuat peran guru BK sebagai ujung tombak pelayanan psikososial di sekolah. Kegiatan ini juga menjadi langkah awal dalam menumbuhkan budaya layanan yang lebih profesional, inklusif, dan humanis di lingkungan pendidikan.

Lebih dari sekadar pelatihan teknis, kegiatan ini membangun kesadaran kolektif bahwa kualitas layanan di sekolah sangat dipengaruhi oleh sikap dan perilaku individu dalam berinteraksi dengan siswa dan lingkungan sekitar. Oleh karena itu, pembudayaan nilai-nilai layanan unggul perlu dilakukan secara berkelanjutan, terintegrasi dalam sistem pembinaan guru, dan didukung oleh manajemen sekolah.

Sebagai tindak lanjut dari kegiatan ini, disarankan agar:

1. Pelatihan serupa direplikasi secara berkala di tingkat gugus atau wilayah kerja, untuk menjangkau lebih banyak guru dan tenaga kependidikan.
2. Sekolah-sekolah mengembangkan standar layanan internal yang mengacu pada prinsip *Impressive Excellent Service* sebagai bagian dari peningkatan mutu layanan pendidikan.
3. Evaluasi berkala dilakukan untuk memantau implementasi nilai-nilai layanan unggul di lingkungan sekolah serta menyesuaikan program pembinaan sesuai dengan dinamika kebutuhan peserta didik.

Dengan komitmen bersama dari seluruh elemen pendidikan, penerapan *Impressive Excellent Service* diyakini mampu membentuk budaya sekolah yang lebih positif, ramah siswa, dan mendukung pencapaian tujuan pendidikan secara menyeluruh.

## Referensi

- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1991). *Marketing Services: Competing through Quality*. New York: The Free Press.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition* (3rd ed.). Chichester: John Wiley & Sons.
- Haryati, E., Wibowo, T.S., Widodo, A.P. 2025. Penguatan Peran Guru Bimbingan Konseling Dalam Pendidikan Karakter Berbasis OBE di Kota Surabaya. *Jurnal Pengabdian West Science*, 4(01), 195-206. <https://doi.org/10.58812/jpws.v4i01.1996>
- Hermawati, A., Fatmawati, E., Wibowo, T. S., Syamsul Bahri, S. 2023. Eksistensi

- Produktivitas Usaha Melalui Implementasi Aspek Manajemen Pada Ukm Bengkel Las Bubut. *Resona: Jurnal Ilmiah Pengabdian Masyarakat*. 7(1): 21 – 34. <http://dx.doi.org/10.35906/resona.v7i1.1367>
- Intan, A. E. K., Solihah, S., Aini, S. Q., & Wibowo, T. S. (2023). Clitoria ternatea L (Butterfly Pea) Making Education in Banangkah Village (Benangkah), Burneh District, Bangkalan, East Java. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Formosa*, 2(1), 9–12. <https://doi.org/10.55927/jpmf.v2i1.3251>
- Intan, A. E. K., Zuhroh, F., & Wibowo, T. S. (2023). Stunting Prevention through Training and Assistance in Making Moringa Noodles in Bancaran Village, Bangkalan Regency. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bestari*, 2(8), 671–678. <https://doi.org/10.55927/jpmb.v2i8.5771>
- Labrecque, L. I., Markos, E., & Milne, G. R. (2011). *Online personal branding: Processes, challenges, and implications*. *Journal of Interactive Marketing*, 25(1), 37–50. <https://doi.org/10.1016/j.intmar.2010.09.002>
- Layli, A. N., Nikmah, R. Y., Ulfa, I. F., & Wibowo, T. S. (2023). Education on Vegetable and Fruit Processing to Keep Maintaining Nutritional Levels in Benangkah Village, Burneh, Bangkalan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Formosa*, 2(1), 17–20. <https://doi.org/10.55927/jpmf.v2i1.3253>
- Layli, A. N., Fahira, D., & Wibowo, T. S. (2023). Empowerment of Parents and Guardians of Yannas TK and KB Students Regarding Nutritional Eating Patterns for Early-Age Children" Isi Piringku". *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mandira Cendikia*, 2(11), 136-141. <https://journal.mandiracendikia.com/index.php/pkm/article/view/997>
- Layli, A. N., Arum, A., & Wibowo, T. S. (2023). How to Wash Rice Properly to Keep the Nutrition in Kencat Village, Bancaran, Bangkalan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bestari*, 2(8), 685–690. <https://doi.org/10.55927/jpmb.v2i8.5775>
- Ministry of Education and Culture of the Republic of Indonesia. (2021). *Panduan Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah.
- Montoya, P., & Vandehey, T. (2002). *The Brand Called You: The Ultimate Brand-Building and Business Development Handbook to Transform Anyone into an Indispensable Personal Brand*. Personal Branding Press.
- Mubarokah, F. A., Noraini, Z., Adawiyah, R., & Wibowo, T. S. (2023). Simple Borax Qualitative Test in Benangkah Village, Bangkalan Regency. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Formosa*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.55927/jpmf.v2i1.3250>



- Mubarokah, F. A., Silvia, M., & Wibowo, T. S. (2023). Training on Making Soap from Kitchen Herbs in Bancaran Village, Bangkalan Regency. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bestari*, 2(8), 661–666. <https://doi.org/10.55927/jpmb.v2i8.5769>
- Mubarokah, F. A., Putri, S., & Wibowo, T. S. (2024). Making Soap from Coconut Oil and Canola Oil for Asman Toga Temulawak in Singopadu Village, Tulangan District, Sidoarjo Regency. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mandira Cendikia*, 3(1), 302-306. <https://journal.mandiracendikia.com/index.php/pkm/article/view/894>
- Najib, S. Z., Arum, A., Adi Febrianty, A. P., & Wibowo, T. S. (2024). Pelatihan Penggunaan Obat dan Alat Laboratorium yang Benar Terhadap Pelajar SMPIT Mutiara Ilmu Bangkalan. *Jurnal Pengabdian West Science*, 3(12), 1306–1312. <https://doi.org/10.58812/jpws.v3i12.1826>
- Najib, S. Z., Hotimah, K., & Wibowo, T. S. (2024). Education Use of Herbal Medicine for Dharma Wanita Persatuan (DWP) Bangkalan Madura. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mandira Cendikia*, 3(1), 362-367. <https://journal.mandiracendikia.com/index.php/pkm/article/view/910>
- Ngete, A. F., Wibowo, T. S., & Lepakari, J. (2025). Pemberdayaan Ekonomi dan Peningkatan Kapasitas Perempuan Melalui Pelatihan Pembuatan Sabun Batang Bersama Aliansi Peduli Perempuan Sukowati (APPS) dan Jaringan Perempuan Usaha Kecil (JARPUK). *Eastasouth Journal of Impactive Community Services*, 3(02), 51–60. <https://doi.org/10.58812/ejimcs.v3i02.321>
- Parwati, D., Solihah, S., Noraini, Z., & Wibowo, T. S. (2024). Counseling on Antibiotic Medicines for Business Manager Employees at Kimia Farma Pharmacy Surabaya Business Unit. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mandira Cendikia*, 3(1), 294-301. <https://journal.mandiracendikia.com/index.php/pkm/article/view/893>
- Peters, T. (1997). *The Brand Called You*. Fast Company. Retrieved from <https://www.fastcompany.com/28905/brand-called-you>
- Rahman, P. K., Masruroh, Q., & Wibowo, T. S. (2023). Training on Making Avocado Leaf Stew (*Persea americana* Mill.) in Socah Village, Bangkalan Regency. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bestari*, 2(8), 679–684. <https://doi.org/10.55927/jpmb.v2i8.5774>
- Rahman, P. K., Aini, Z. N & Wibowo, T. S. (2023). Education on the Use of Antibiotics in the Community of Macege Village, Bone Regency. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mandira Cendikia*, 2(11), 142–145. Retrieved from <https://journal.mandiracendikia.com/index.php/pkm/article/view/999>

- Rampersad, H. K. (2008). *Authentic Personal Branding: A New Blueprint for Building and Aligning a Powerful Leadership Brand*. Information Age Publishing.
- Shepherd, I. D. H. (2005). *From cattle and coke to Charlie: Meeting the challenge of self-marketing and personal branding*. *Journal of Marketing Management*, 21(5-6), 589-606. <https://doi.org/10.1362/0267257054307381>
- Schawbel, D. (2009). *Me 2.0: Build a Powerful Brand to Achieve Career Success*. Kaplan Publishing.
- Syukur, M., Latief, S. M., & Wibowo, T. S. (2024). Simposium Bintara Utama TNI AL (SIMBAL) Tahun 2024. *Jurnal Pengabdian West Science*, 3(12), 1323–1337. <https://doi.org/10.58812/jpws.v3i12.1866>
- Wibowo, T. S. (2023). Socialization of Introduction to Campus Life for New Students (PKKMB) Academic Year 2023/2024 Yannas Husada Bangkalan Pharmacy Academy. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bestari*, 2(11), 1025–1032. <https://doi.org/10.55927/jpmb.v2i11.6794>
- Wibowo, T. S., Takaendengan, F. E., & Syukur, M. (2023). Community Service at Leadership Training II for Naval Polytechnic Cadets, Kindergarten. IV Ta. 2023 “Millennial Leadership in Facing Golden Indonesia 2045”. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bestari*, 2(12), 1113–1134. <https://doi.org/10.55927/jpmb.v2i12.7160>
- Wibowo, T. S., Fitria., Winingsih, G. A. M., Dewi, A. A. S., (2024). Pelatihan Dan Pendampingan Implementasi Akupresur Dalam Kebidanan. *Proficio: Jurnal Abdimas*, 5(1): 211-218. <https://doi.org/10.36728/jpf.v5i1.2960>
- Wibowo, T. S., Winingsih, G. A. M., Darmayanti, N. M., Widiastuti, N. M. R., Noviani, N. W., Praningrum, I. G. A. R. (2024). Pelatihan dan Pendampingan Penggunaan Herbal Indonesia dan Akupresur Guna Memperlancar Air Susu Ibu (ASI). *Proficio: Jurnal Abdimas*, 5(1): 366-373. <https://doi.org/10.36728/jpf.v5i1.2963>
- Wibowo, T. S. Competency Test Preparation Assistance Indonesian Pharmacy Diploma Students 2024. (2024). *Journal of Digital Community Services*, 1(2), 33-39. <https://doi.org/10.69693/dcs.v1i2.14>
- Wibowo, T. S., & Negara, S. B. S. M. K. (2024). Collagen Drink Entrepreneurship Training and Mentoring. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bestari*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.55927/jpmb.v3i1.6795>
- Wibowo, T. S., & Negara, S. B. S. M. K. (2024). Training on Determining Beyond Use Date (BUD) on Pharmacy Practice at Surabaya Health Vocational School. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Formosa*, 3(2), 125–134. <https://doi.org/10.55927/jpmf.v3i2.9203>

- Wibowo, T. S., & Syukur, M. (2024). Peran Ketangguhan Mental PNS Dalam Mendukung Tugas TNI AL di Era Digital. *Jurnal Pengabdian West Science*, 3(12), 1338–1349. <https://doi.org/10.58812/jpws.v3i12.1867>
- Wibowo, T. S., Aswitami, N. G. A. P., Udayani, N. P. M. Y., & Martini, N. M. D. A. (2024). Community Service Through Training and Mentoring “Traditional Herbal Recipes for Pregnancy and Postnatal Care”. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bestari*, 3(3), 203–212. <https://doi.org/10.55927/jpmb.v3i3.8531>
- Wibowo, T. S., Khotimah, K., & Af'idah, B. M. (2024). Socialization of Natural Medicines and New Perspectives on Traditional Indonesian Medicine for Pharmaceutical Workers. *Eastasouth Journal of Effective Community Services*, 3(02), 73–80. <https://doi.org/10.58812/ejecs.v3i02.298>
- Wibowo, T. S., Sari, D. I. K., & Negara, S. B. S. M. K. (2024). Training and Assistance in Tablet Manufacturing and Tablet Quality Control. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bestari*, 3(1), 13–24. <https://doi.org/10.55927/jpmb.v3i1.6854>
- Wibowo, T. S. 2025. Pelatihan Pembekalan Pra Praktik Kerja Lapangan (PKL) Siswa Kelas XI Bidang Keahlian Farmasi SMK Kesehatan Surabaya. *East Journal of Innovative Community Services*, 3(02), 47–55. <https://doi.org/10.58812/ejincs.v3i02.310>
- Wibowo, T. S., & Mubarakah, F. A. 2025. Pemanfaatan Daun Sirih Hijau Sebagai Bahan Baku Minyak Atsiri: Inovasi dan Pemberdayaan Masyarakat. *East Journal of Innovative Community Services*, 3(02), 94–104. <https://doi.org/10.58812/ejincs.v3i02.309>
- Wibowo, T. S., Negara, S.B.S.M.K., Wulansari, C. 2025. Meningkatkan Kualitas Usaha Kecil Obat Tradisional (UKOT) Melalui Pelatihan Pengolahan Simplisia di CV. Sangkuriang Sidoarjo. *Jurnal Pengabdian West Science*, 4(01), 139-153. <https://doi.org/10.58812/jpws.v4i01.1997>
- Wibowo, T. S., Wardani, S.A., Halimah, S.N., Noraini, Z., Hotimah, K., Aprilia, J.P., Adawiyah, R. 2025. Praktik Kerja Lapangan (PKL) Sebagai Salah Satu Upaya Menyelaraskan Pembelajaran Dengan Dunia Kerja. (2025). *Jurnal Pengabdian West Science*, 4(01), 154-162. <https://doi.org/10.58812/jpws.v4i01.1993>
- Wibowo, T. S., & Hidayati, N. 2025. Dari Limbah ke Nilai Tambah: Pelatihan Sabun Jelantah sebagai Upaya Pengelolaan Lingkungan Berkelanjutan. *Jurnal Pengabdian West Science*, 4(01), 163-172. <https://doi.org/10.58812/jpws.v4i01.1998>
- Wibowo, T. S., Ngete, A.F., Mubarakah, F.A. 2025. Pendampingan Pengolahan Tanaman Sereh Dapur Menjadi Lemongrass Essential Oil. *Jurnal Pengabdian West*

*Science*, 4(01), 173-185. <https://doi.org/10.58812/jpws.v4i01.1999>

Wibowo, T. S., Wardani, S.A., Ulfa. I.F., Aini, S.Q., Solihah, S., Nikmah, R.Y. 2025. Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur: Sinkronisasi Teori dan Praktik Dalam Dunia Kefarmasian. *Jurnal Pengabdian West Science*, 4(01), 186-194. <https://doi.org/10.58812/jpws.v4i01.1994>

Wibowo, T. S., Wardani, S.A., Hilwah, P.R., Ferdiani, A., Jumiati., Sepdianti, E.P., Fitria. 2025. Implementasi Ilmu Kefarmasian Melalui Praktik Kerja Lapangan di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Pengabdian West Science*, 4(01), 207-217. <https://doi.org/10.58812/jpws.v4i01.1995>

Wibowo, T.S., Arif, F., Pramono, J., Firdiansyah, M.R., Ardiansyah, M.Y., Purwantoro, G. 2024.

Workshop on Natural Medicine Ingredients for Digestive System Disorders. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bestari (JPMB)* Vol. 3, No. 12: 903-912. <https://doi.org/10.55927/jpmb.v3i12.12662>

Wibowo., T.S., Larasaty, H., Ramadhan, M.R.L. 2025. Enhancing the Quality and Competitiveness of Indonesian Traditional Medicine Practitioners, Members of ASPETRI East Java, through Standardization. *Jurnal Pengabdian West Science*, 4(03), 354-365. <https://doi.org/10.58812/jpws.v4i03.2097>

Wibowo., T.S., Larasaty, H., Ramadhan, M.R.L. 2025. Strengthening the Role of ASPETRI East Java in Indonesian Herbal Medicine: Training New Members for the Sustainability of Natural Medicine Development in Indonesia. *Jurnal Pengabdian West Science*, 4(03), 366-379. <https://doi.org/10.58812/jpws.v4i03.2098>

Wibowo., T.S., Arif, F., Pramono, J., Firdiansyah, M.R., Purwantoro, G., Putri, R.R.D.E. 2025. Peningkatan Kapasitas Wirausahawan Pemula dalam Produksi dan Pemasaran Obat Bahan Alam. *Jurnal Pengabdian West Science*, 4(03), 380-400. <https://doi.org/10.58812/jpws.v4i03.2099>

Wibowo., T.S., Febrianti, A.P.A., Arum, A., Rofiki, A. 2025. From Campus to Community: The Ramadan Spirit of Yannas Husada Pharmacy Academy Students in A Sharing Action. *Jurnal Pengabdian West Science*, 4(03), 401-411. <https://doi.org/10.58812/jpws.v4i03.2100>

Wibowo, T.S., Larasaty, H., Priyono, K.B. Optimization of Traditional Jamu Utilization in Health Services at Terminal Purabaya by DPC ASPETRI Sidoarjo. (2025). *Jurnal Pengabdian West Science*, 4(04), 488-500. <https://doi.org/10.58812/jpws.v4i04.2139>

Wibowo, T.S., Rahmawati, R.P. CPOB 2024: Kunci Sukses Produksi Obat yang Aman

- dan Berkualitas. (2025). *Jurnal Pengabdian West Science*, 4(04), 412-423. <https://doi.org/10.58812/jpws.v4i04.2112>
- Wibowo, T.S., Zakaria, M., Oktavianis, H. Jamu as a Preventive Health Solution: Community Service by DPC ASPETRI Ngawi at Maospati Terminal in Commemoration of Eid al-Fitr 1446 H. (2025). *Jurnal Pengabdian West Science*, 4(04), 461-472. <https://doi.org/10.58812/jpws.v4i04.2137>
- Wibowo, T.S., Larasaty, H., Nawawi, I. Jamu as a Healthy Solution for Travelers: The Initiative of DPD Aspetri East Java at the Health Post in Purabaya Terminal. (2025). *Jurnal Pengabdian West Science*, 4(04), 473-487. <https://doi.org/10.58812/jpws.v4i04.2138>
- Wibowo, T.S., Hidayati, N., Irawan, R. J. Revitalization of Traditional Jamu as a Support for Public Health at Malang Station: A Case Study of DPC ASPETRI Malang City Activities. (2025). *Jurnal Pengabdian West Science*, 4(04), 501-511. <https://doi.org/10.58812/jpws.v4i04.2140>
- Wibowo, T.S., Wulansari, C., Hidayati, N. The Role of DPC ASPETRI Surabaya in Improving Community Health through the Distribution of Jamu at the Health Post in Joyoboyo Terminal. (2025). *Jurnal Pengabdian West Science*, 4(04), 512-523. <https://doi.org/10.58812/jpws.v4i04.2141>
- Widyaningsih, R. A., Aprilia, J. P., Nurhalimah, S., & Wibowo, T. S. (2023). Education on the Making of Ginger Powder Herbal Drink in the Benangka Community in Banangkah Village (Benangkah), Burneh District, Bangkalan, East Java. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Formosa*, 2(1), 13–16. <https://doi.org/10.55927/jpmf.v2i1.3252>
- Widyaningsih, R. A., Rodiyah, S., & Wibowo, T. S. (2023). Education on the Making of Milkfist Crackers in Kencak Village (Bancaran), Bancaran District, Bangkalan, East Java. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bestari*, 2(8), 667–670. <https://doi.org/10.55927/jpmb.v2i8.5770>
- Widyaningsih, R. A., Britonang, A., & Wibowo, T. S. (2024). Introduction to the Canva Application for High School Teachers in English Subjects. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mandira Cendikia*, 3(1), 565-569. <https://journal.mandiracendikia.com/index.php/pkm/article/view/996>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill.