

PERSIAPAN PENERAPAN SNI ISO/IEC 20000-1 UNTUK Mendukung Peningkatan Kualitas Layanan di Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi Pusdatin BSN

Nisrina Aozora Evani¹, Dr. Purnawan Adi W., S.T., M.T.²

*Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

Abstrak

Pusat Data dan Sistem Informasi (Pusdatin) berupaya meningkatkan kualitas layanan kepada seluruh unit kerja yang ada di Badan Standardisasi Nasional (BSN). Dalam rangka mewujudkan upaya tersebut, maka Pusdatin menyusun strategi dengan penerapan SNI ISO/IEC 20000-1 yaitu Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi (SMLTI). Untuk menerapkan SNI ISO/IEC 20000-1 tersebut, maka penelitian melakukan persiapan dengan tahap-tahap sebagai berikut: evaluasi kualitas layanan yang berjalan selama ini, studi pustaka terkait manajemen layanan, penyusunan gap analysis, penyusunan dokumen untuk penerapan SNI ISO/IEC 20000-1. Dalam persiapan tersebut juga dilakukan studi tentang sistem manajemen layanan secara umum, maupun khusus yang terkait teknologi informasi. Dokumen disusun berpedoman kepada klausul-klausul yang terdapat dalam SNI ISO/IEC 20000-1, untuk dijadikan sebagai pedoman bagi Pusdatin dalam rangka peningkatan kualitas layanan kepada seluruh unit kerja di BSN. Terdapat 11 layanan di Pusdatin yang akan didukung dengan penerapan SNI ISO/IEC 20000-1, dengan dokumen dan prosedur yang telah disusun dan diharapkan untuk diterapkan secara konsisten dan konsekuen.

Kata kunci: *SNI 20000-1, Kualitas Layanan, Keamanan Informasi*

Abstract

[Preparation For The Implementation Of SNI ISO / IEC 20000-1 To Support The Improvement Of Service Quality In Infrastructure And Information Security Of Pusdatin Bsn] *The Center for Data and Information Systems (Pusdatin) seeks to improve the quality of services to all work units in the National Standardization Agency (BSN). In order to realize these efforts, Pusdatin has developed a strategy by implementing SNI ISO/IEC 20000-1, namely Information Technology Service Management System (SMLTI). To implement the SNI ISO/IEC 20000-1, the research carried out preparations with the following stages: evaluation of the quality of services that have been running so far, literature study related to service management, preparation of gap analysis, preparation of documents for the application of SNI ISO/IEC 20000-1. In this preparation, a study was also conducted on service management systems in general, as well as specifically related to information technology. The document is prepared based on the clauses contained in SNI ISO/IEC 20000-1, to be used as a guideline for Pusdatin in order to improve the quality of services to all work units in BSN. There are 11 services at Pusdatin that will be supported by the application of SNI ISO/IEC 20000-1, with documents and procedures that have been prepared and are expected to be applied consistently and consistently.*

Keywords: *SNI 20000-1, Quality of Service, Security Information*

1. Pendahuluan

Pusat Data dan Sistem Informasi (Pusdatin) di Badan Standardisasi Nasional (BSN) mempunyai tugas untuk melaksanakan pengelolaan sistem informasi dan tata kelola data standarisasi dan penilaian kesesuaian. Pusat Data dan Sistem Informasi membawahi 2 (dua) bidang, yaitu: Bidang Infrastruktur Keamanan Informasi (IKI); dan Bidang Sistem Informasi dan Tata Kelola Data (SITKD); 1 (satu) Subbagian Tata Usaha; dan kelompok jabatan fungsional. Bidang Infrastruktur dan Layanan Informasi Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian mempunyai tugas melaksanakan penyusunan program pengembangan, pengelolaan, evaluasi dan pelaporan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, serta pengelolaan keamanan informasi. Bidang Sistem Informasi dan Tata Kelola Data mempunyai tugas melaksanakan penyusunan program pengembangan, pengelolaan, evaluasi dan pelaporan sistem informasi dan tata kelola data di bidang standarisasi dan penilaian kesesuaian. Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha Pusat Data dan Sistem Informasi.

Pada saat ini, Pusat Data dan Sistem Informasi belum mempunyai dokumen tersusun untuk penerapan SNI ISO/IEC 20000-1:2018 yang berupa prosedur, instruksi kerja, maupun form standar pelayanan. Maka dari itu Pusat Data dan Sistem Informasi memerlukan persiapan untuk menyusun dokumen-dokumen tersebut.

Rumusan Masalah

Dalam penelitian yang dilakukan di Pusdatin BSN terhadap Persiapan Penerapan SNI 20000-1, maka rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana menyusun prosedur untuk mendukung peningkatan kualitas layanan Pusat Data dan Sistem Informasi di seluruh unit kerja Badan Standardisasi Nasional (BSN)?
2. Bagaimana mempersiapkan dokumen SNI ISO/IEC 20000-1 untuk mendukung peningkatan kualitas layanan Pusat Data dan Sistem Informasi di seluruh unit kerja Badan Standardisasi Nasional (BSN)?

Sedangkan batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian dilakukan dengan mengacu pada standar SNI ISO/IEC 20000-1:2018 di Pusat Data dan Informasi BSN.
2. Obyek yang diteliti dalam penelitian ini adalah Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi (SMLTI) di Badan Standardisasi Nasional (BSN), khususnya di Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi yang ada di Pusat Data dan Sistem Informasi.

2. Studi Literatur

Manajemen Layanan Teknologi Informasi

Manajemen layanan merupakan sekumpulan kemampuan organisasional (organizational capabilities) khusus untuk menyampaikan value bagi pelanggan dalam wujud layanan. Manajemen layanan diimplementasikan dalam wujud fungsi organisasi yang dimiliki dan proses yang dijalankan dalam mengelola dan mengubah sumber daya menjadi layanan (Moenir, 2008). Layanan merupakan penyampaian sesuatu yang memiliki nilai (value) bagi pelanggan (customer) oleh penyedia layanan (provider) dengan cara membantu pelanggan mencapai apa yang mereka inginkan tanpa menanggung resiko dan biaya-biaya tertentu. Value merupakan sesuatu yang bernilai bagi pelanggan yang diharapkan dari keluaran (outcome) sebuah layanan (Darmali, 2019).

Manajemen layanan teknologi informasi merupakan suatu cara untuk menyelaraskan antara penyedia layanan TI dengan kebutuhan bisnis organisasi, sehingga mampu memberikan layanan TI lebih efektif serta efisien yang berorientasi kepada kebutuhan bisnis organisasi (Dipalokareswara, 2011). Secara filosofis terpusat pada perspektif konsumen layanan TI terhadap bisnis suatu organisasi. Mengelola layanan TI harus dari sudut pandang bisnis, membutuhkan kombinasi PPT yaitu people, process, technology, dan menjaga hubungan antara penyedia layanan TI dengan pelanggan. Pada era digital, TI telah dimanfaatkan hampir di semua aktivitas kehidupan manusia dan aktivitas bisnis perusahaan, sehingga hampir semua orang dan organisasi sangat tergantung pada TI. Pengguna TI seringkali menganggap penyediaan layanan TI adalah hal yang mudah dan sederhana sehingga harapan pelanggan terhadap kualitas layanan TI semakin meningkat. Permasalahan TI di organisasi telah bergeser dari masalah teknologi menjadi masalah manajemen (Setjen.pu.go.id).

Penyedia layanan merupakan organisasi/perusahaan yang menyediakan layanan TI untuk pelanggan, baik internal customer maupun external customer Terdapat 3 jenis penyedia layanan TI yaitu (Ali Yazici, 2015) :

1. Internal service provider merupakan departemen atau unit organisasi yang menyediakan layanan TI khusus untuk satu departemen bisnis dalam organisasi yang sama.
2. Shared service unit merupakan sebuah departemen atau unit TI yang menyediakan layanan TI untuk banyak unit bisnis dalam organisasi yang sama.
3. External service provider merupakan sebuah perusahaan yang menyediakan layanan TI untuk pelanggan di luar perusahaan.

Nilai sebuah layanan merupakan kombinasi antara fungsi layanan (utility) dan kualitas layanan (warranty).

Value = Utility + Warranty

Utility adalah apa yang pengguna peroleh dari layanan dan diukur dari seberapa banyak manfaat (benefit) yang dapat diperoleh oleh pengguna. Warranty adalah bagaimana layanan disediakan, atau bagaimana kualitas layanan, atau jaminan bahwa sebuah layanan benar-benar memenuhi SLA. Manfaat dari utility dapat berupa *increasing performance* yaitu dukungan terhadap pencapaian unjuk kerja, kebutuhan, atau keinginan pelanggan dan *reducing constraint* yaitu mengatasi keterbatasan pelanggan mencapai tujuan tertentu. Warrantansi layanan TI mencakup 4 aspek yaitu (Ali Yazici, 2015) :

- a. Availability
Apakah layanan selalu ada atau dapat selalu digunakan di waktu dan tempat akses layanan yang telah disepakati?
- b. Capacity
Apakah kapasitas layanan sistem tersedia cukup untuk semua pengguna? Apakah sistem bekerja cukup cepat?
- c. Continuity
Jika sistem rusak apakah pelanggan dapat memperoleh layanan kembali dengan cepat atau adakah alternatif sistem lain yang memastikan pelanggan tetap dapat menikmati layanan?
- d. Security
Apakah sistem/layanan aman? Apakah sistem melindungi informasi dan kepentingan pelanggan.

Standar Nasional Indonesia (SNI)

Standar Nasional Indonesia merupakan standar yang ditetapkan oleh pemerintah untuk berbagai hasil produksi yang dibuat oleh masyarakat Indonesia, baik itu yang diproduksi secara perseorangan maupun yang diproduksi oleh sebuah badan atau perusahaan. Hal ini telah diatur di dalam Peraturan Menteri Perdagangan No.72/M-DAG/PER/9/2015 yang mewajibkan barang-barang dalam kategori tertentu harus diproduksi sesuai dengan SNI. Terkait dengan daftar barang yang masuk dalam kategori tersebut, bisa dilihat di situs Kementerian Perdagangan. SNI adalah satu-satunya standar yang berlaku secara nasional di Indonesia. SNI dirumuskan oleh Komite Teknis (dulu disebut sebagai Panitia Teknis) dan ditetapkan oleh Badan Standardisasi Nasional (BSN) (Bsn.go.id, 2017).

Agar SNI memperoleh keberterimaan yang luas antara para stakeholder, maka SNI dirumuskan dengan memenuhi WTO Code of good practice. WTO Code of good practice adalah metode yang digunakan dalam perumusan SNI, penggunaannya adalah dengan maksud agar SNI diterima secara luas diantara para stakeholder.

Metode tersebut yaitu sebagai berikut (Bsn.go.id, 2017) :

1. *Openess* (keterbukaan), terbuka bagi agar semua stakeholder yang berkepentingan dapat berpartisipasi dalam pengembangan SNI.
2. *Transparency* (transparansi), transparan agar semua stakeholder yang berkepentingan dapat mengikuti perkembangan SNI mulai dari tahap pemrograman dan perumusan sampai ke tahap penetapannya. Dan dapat dengan mudah memperoleh semua informasi yang berkaitan dengan pengembangan SNI.
3. *Consensus and impartiality* (konsensus dan tidak memihak), T(tidak memihak dan konsensus agar semua stakeholder dapat menyalurkan kepentingannya dan diperlakukan secara adil.
4. *Effectiveness and relevance*, efektif dan relevan agar dapat memfasilitasi perdagangan karena memperhatikan kebutuhan pasar dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. *Coherence*, koheren dengan pengembangan standar internasional agar perkembangan pasar negara kita tidak terisolasi dari perkembangan pasar global dan memperlancar perdagangan internasional.
6. *Development dimension* (berdimensi pembangunan), berdimensi pembangunan agar memperhatikan kepentingan publik dan kepentingan nasional dalam meningkatkan daya saing perekonomian nasional.

Cara mengidentifikasi suatu barang produksi sudah bersertifikat SNI adalah dengan adanya label "SNI". Label tersebut berfungsi untuk memberikan jaminan standar kualitas dan kelayakan bahwa barang tersebut sudah lulus dan sesuai dengan standar yang diberlakukan oleh pemerintah. Stempel ini juga menjadi jaminan keamanan bagi konsumen yang menggunakan barang-barang tersebut dan perlindungan bagi hak dan kewajiban produsen barang tersebut.



Gambar 1. Logo SNI

Sejalan dengan perkembangan kemampuan nasional di bidang standardisasi dan dalam mengantisipasi era globalisasi perdagangan dunia, AFTA (2003) dan APEC (2010/2020), kegiatan standardisasi yang meliputi

standar dan penilaian kesesuaian (conformity assessment) secara terpadu perlu dikembangkan secara berkelanjutan khususnya dalam memantapkan dan meningkatkan daya saing produk nasional, memperlancar arus perdagangan dan melindungi kepentingan umum. Untuk membina, mengembangkan serta mengkoordinasikan kegiatan di bidang standardisasi secara nasional menjadi tanggung jawab **Badan Standardisasi Nasional**.

SNI ISO/IEC 20000-1

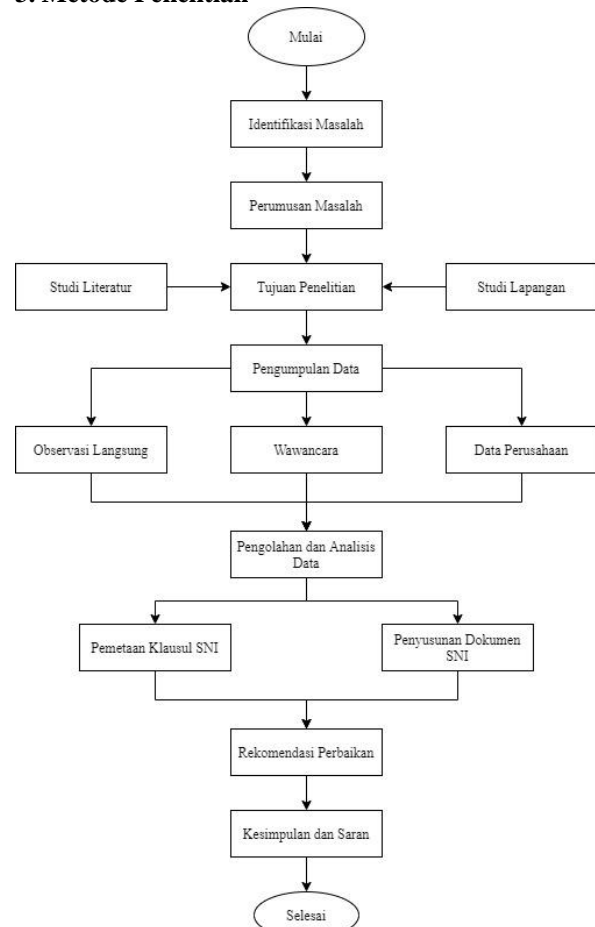
SNI ISO/IEC 20000-1 adalah standar yang diadopsi dari ISO/IEC 20000 yang digunakan untuk Manajemen Layanan Teknologi Informasi (ITSM – IT Service Management). ISO/IEC 20000 adalah standar internasional pertama untuk manajemen layanan teknologi informasi (ITSM, *IT Service Management*). Standar ini didasari dan ditujukan untuk menggantikan British Standards BS 15000. Standar ini pertama kali dipublikasikan pada Desember 2005 dan seperti pendahulunya, BS 15000, awalnya dikembangkan untuk menggambarkan pedoman praktik terbaik yang terdapat dalam kerangka kerja ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) walaupun standar ini juga mendukung kerangka kerja dan pendekatan ITSM lainnya (Id.wikipedia.org)

British Standards 15000 adalah suatu standar yang diterbitkan oleh British Standards Institute, yang berlaku di wilayah Inggris Raya. Keberadaannya dinyatakan dalam suatu *Royal Charter* dan secara formal ditunjuk sebagai badan standardisasi nasional (*national standards body*) untuk Britania Raya. *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), adalah suatu rangkaian konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan, serta operasi teknologi informasi (TI). ITIL memberikan deskripsi detail tentang beberapa praktik TI penting dengan daftar cek, tugas, serta prosedur yang menyeluruh yang dapat disesuaikan dengan segala jenis organisasi TI (Kurniawati, 2013).

Pada awalnya ISO/IEC 20000 adalah seri standar internasional mengenai manajemen layanan teknologi informasi atau Information Technology Service Management (ITSM). Standar tersebut dikeluarkan oleh 2 organisasi internasional yaitu ISO dan IEC sehingga penulisannya menjadi ISO/IEC 20000, namun boleh juga jika ingin dituliskan menjadi ISO 20000 atau IEC 20000 saja jika keperluannya untuk lingkup yang lebih kecil (Ridho, 2018). ISO/IEC 20000 terdiri dari dua bagian: satu spesifikasi untuk manajemen layanan TI dan satu aturan pelaksanaan untuk manajemen layanan. Bagian pertama, ISO 20000-1, menganjurkan penggunaan pendekatan proses terintegrasi untuk secara efektif menyediakan layanan terkelola sesuai kebutuhan bisnis dan pelanggan. Bagian kedua, ISO 20000-2, adalah

suatu 'aturan pelaksanaan' dan menjelaskan praktik-praktik terbaik untuk manajemen layanan dalam lingkup ISO 20000-1.

3. Metode Penelitian



Gambar 2. Flowchart Penelitian

4. Hasil dan Pembahasan

Jenis Layanan di Pusdatin BSN

Jenis layanan yang ada di Pusdatin dan dijadikan obyek penelitian ialah sebagai berikut:

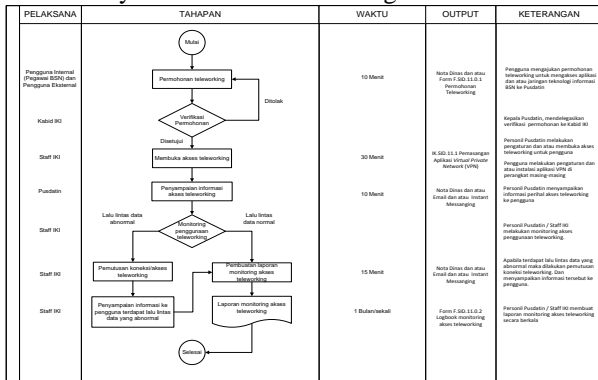
1. Layanan Akses Teleworking
2. Layanan Email
3. Layanan Pengelolaan Server Penyimpanan Mandiri
4. Layanan Penyelenggaraan Video Conference
5. Layanan Penyambungan Koneksi LAN dan Wifi

NO	JENIS LAYANAN	KONDISI SAAT INI	KONDISI YANG DIHARAPKAN	KETERANGAN	PIC
1	Layanan Akses Teleworking	- Tidak ada batas waktu penyelesaian - Tidak ada metode pemohonan - Tidak ada prosedur laporan hasil pekerjaan	- Layanan ini selesai dalam waktu 65 menit - Terdapat laporan dan dokumentasi - Terdapat monitoring selama pemanfaatan teleworking - Layanan ini selesai dalam waktu 7 hari 185 menit - Terdapat laporan dan dokumentasi - Terdapat monitoring selama pengelolaan server	Diperlukan suatu SOP untuk mengimplementasikan dan mencapai kondisi yang diharapkan	Rizki Mulai Akbar, Anang Tri Setyo
2	Layanan Pengelolaan Server Penyimpanan Mandiri				Rizki Mulai Akbar
3	Layanan Email				M. Zidni Ilman
4	Layanan Penyelenggaraan Video Conference				Indra Hikmahwan, Akbar Aryanto
5	Layanan Penyambungan Koneksi LAN dan Wifi				Yopi Sunarya

Gambar 3. Gap Analysis

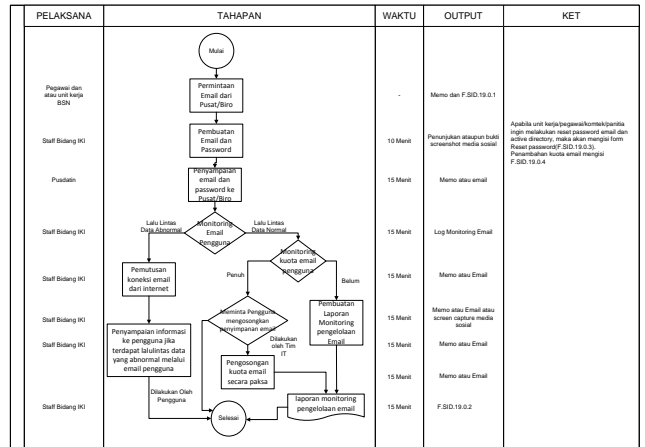
Dari hasil pengolahan data (gap analysis) yang dibahas di atas, maka dilakukan analisa data dan arah perbaikan untuk menjembatani gap antara harapan dan kenyataan yang ada di lapangan. Untuk mencapai target peningkatan kualitas layanan Pusdatin terhadap seluruh unit kerja yang ada di BSN, maka diperlukan adanya standarisasi pelayanan, sehingga seluruh pegawai Pusdatin melaksanakan pekerjaan layanan dengan berpedoman kepada standar yang disepakati bersama. Berikut hasil analisis data terhadap layanan yang ada di Pusdatin, dan kemungkinan peningkatan kualitas layanan tersebut:

1. Layanan Akses Teleworking



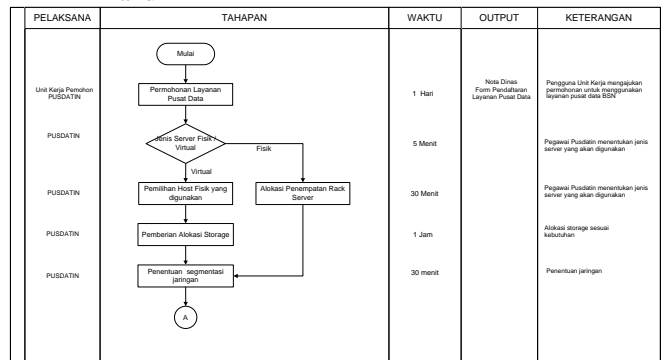
Gambar 4. Prosedur Layanan Akses Teleworking

2. Layanan Email

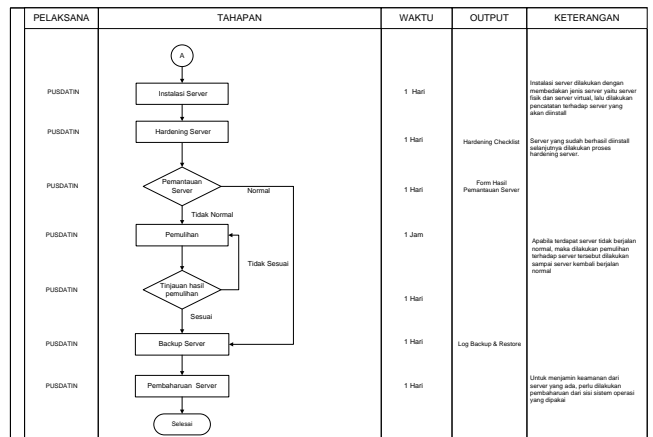


Gambar 5. Prosedur Layanan Email

3. Layanan Pengelolaan Server Penyimpanan Mandiri

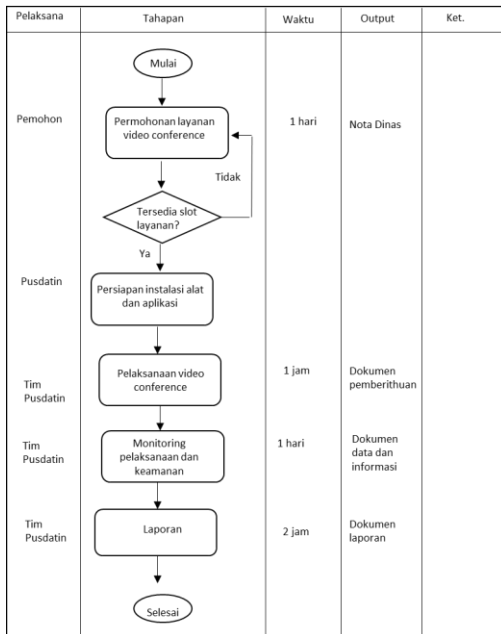


Gambar 6. Prosedur Layanan Pengelolaan Server Penyimpanan Mandiri



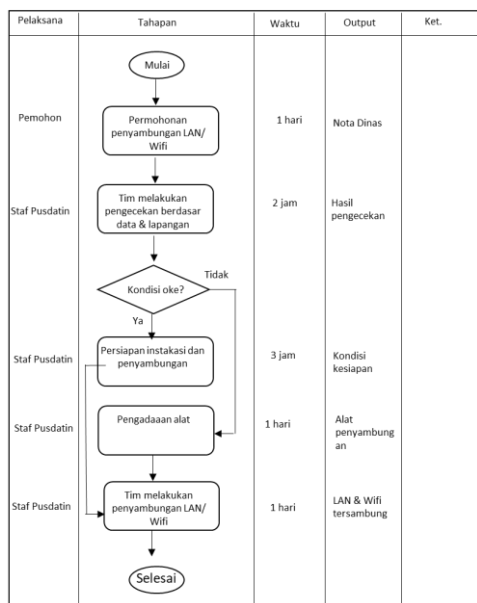
Gambar 6. Prosedur Layanan Pengelolaan Server Penyimpanan Mandiri (Lanjutan)

4. Layanan Penyelenggaraan Video Conference



Gambar 7. Penyelenggaraan Video Conference

5. Layanan Penyambungan Koneksi LAN dan Wifi



Gambar 8. Penyambungan Koneksi LAN dan Wifi

Rekomendasi Perbaikan

Dari hasil pengolahan dan analisa data, maka dari itu perlu diberikan rekomendasi perbaikan sebagai berikut:

- Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja internal Pusdatin dan kualitas layanan kepada seluruh pegawai BSN, maka Pusdatin perlu menyusun suatu dokumen *standar operation procedure* (SOP) untuk dijadikan sebagai pedoman bagi seluruh pegawai dalam

melakukan/ memberikan layanan kepada seluruh pegawai BSN.

- Sistem manajemen layanan di Pusdatin BSN sebagian besar atau seluruhnya adalah berhubungan dengan teknologi informasi, sehingga disarankan untuk menerapkan suatu standar, yaitu SNI ISO/IEC 20000-1 tentang Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi (SMLTI).
- Untuk dapat menerapkan SMLTI, maka langkah awal yang harus dilakukan adalah membentuk tim di Pusdatin BSN yang bertugas mempelajari konten/isi dari SMLTI tersebut. Setelah memahami isi SMLTI, selanjutnya dibentuk tim untuk menerapkan SMLTI di Pusdatin BSN dengan tahap-tahap sebagai berikut :
 - Menentukan gap analisis
Menyusun dokumen SMLTI sesuai dengan klausul-klausul yang ada dalam SNI ISO/IEC 20000-1 (SMLTI).

Kesimpulan

Dari pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- Untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja di lingkungan Pusdatin BSN dan peningkatan kualitas layanan kepada seluruh pegawai BSN, maka perlu disusun prosedur dan standar pelayanan yang menjadi pedoman bagi seluruh pegawai Pusdatin BSN untuk melakukan pelayanan kepada seluruh pegawai BSN. Secara umum, beberapa poin yang harus diperhatikan dalam penyusunan prosedur layanan adalah :
 - Alur permohonan.
 - Alur persetujuan permohonan.
 - Target waktu penyelesaian setiap tahap kegiatan.
 - Target yang dihasilkan untuk setiap tahap kegiatan.
 - Prosedur monitoring.
 - Laporan.
- Bahwa untuk mempermudah penyusunan prosedur pelayanan, maka sebaiknya mengacu kepada standar yang sudah ditetapkan, dalam hal ini Pusdatin BSN mengacu kepada SNI ISO/IEC 20000-1. Jadi Pusdatin BSN harus menyusun pedoman dan prosedur pelayanan berdasar kepada klausul-klausul yang terdapat dalam SNI ISO/IEC 20000-1.
 - Pusdatin membentuk tim untuk penyusunan dokumen dan penerapan SNI ISO/IEC 20000-1.

- b. Tim yang dibentuk melakukan studi pustaka atau mempelajari SNI ISO/IEC 20000-1.
- c. Melakukan penyusunan dokumen layanan untuk Pusdatin BSN, berdasar kapada SNI ISO/IEC 20000-1.
- d. Melakukan sosialisasi penerapan SNI ISO/IEC 20000-1 terhadap seluruh pegawai Pusdatin BSN dan juga seluruh pegawai BSN.
- e. Penerapan SNI ISO/IEC 20000-1 untuk layanan yang ada di Pusdatin BSN.

Retrieved January 2021, from <https://setjen.pu.go.id/>.

Retrieved January 2021, ISO/IEC 20000, from https://id.wikipedia.org/wiki/ISO/IEC_20000.

Ridho. (2018). *ISO 20000-1:2018 – Sistem Manajemen Layanan – IT*. <https://isoindonesiacenter.com/iso-20000-12018-sistem-manajemen-layanan-it/>

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam membantu pelaksanaan penelitian ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Adapun pihak-pihak yang terlibat adalah sebagai berikut.

1. Bapak Purnawan Adi W., S.T., M.T., selaku Koordinator Kerja Praktik Teknik Industri
2. Universitas Diponegoro 2021 sekaligus Dosen Pembimbing Kerja Praktik.
3. Bapak Slamet Aji Pamungkas selaku Kepala Pusat Data dan Informasi BSN.
4. Seluruh staff dan karyawan Pusat Data dan Informasi BSN.

Daftar Pustaka

Ali Yazici, P. K. (2015). *IT Service Management (ITSM) Education and Research: Global View**. International Journal of Engineering Education, 1071.

Atmosudirdjo. (2012). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : STIA-Lembaga Administrasi Niaga Press.

Darmali, V. (2021). *Konsep Dasar Layanan Teknologi Informasi*. <https://slideplayer.info/slide/14819017>.

Dipalokareswara, A. (2011). *Integrasi Arsitektur dan Manajemen Layanan TI untuk Pencapaian Fleksibilitas Teknologi Informasi*. Conference: Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi. ISSN: 1907-5022.

Kurniawati, R. (2013). *Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi dengan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library Versi 3 (ITIL V.3) Domain Service Transition : Studi kasus pada Kantor Costumer Service Area (CSA)Telkom Salatiga*. Program Studi Sistem Informasi FTI-UKSW.

Moenir, H.AS. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Retrieved January 2021, from <https://bsn.go.id/>.