

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

*LAYANAN JASA PENERBITAN ISSUER IDENTIFICATION NUMBER (IIN)
PUSAT KERJASAMA STANDARDISASI*

**Badan Standardisasi Nasional
2015**

Daftar Isi

Daftar Isi.....	i
Daftar Istilah.....	ii
I Pendahuluan:	1
A Latar Belakang	1
B Visi	1
C Misi	2
D Motto.....	2
II Standar Pelayanan	2
1 Dasar hukum;	2
2 Persyaratan;	3
3 Sistem, mekanisme, dan prosedur;	3
4 Jangka waktu penyelesaian;	3
5 Waktu Layanan;	4
6 Tempat Layanan	4
7 Biaya/tarif;.....	4
8 Produk pelayanan;	4
9 Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;	4
10 Jumlah dan Kompetensi Pelaksana;.....	5
11 Pengawasan internal;.....	5
12 Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;.....	5
13 Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;.....	6
14 Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.....	6
15 Evaluasi kinerja Pelaksana	7
16 Daftar Pustaka	8

Daftar Istilah

Issuer Identification Number (IIN) adalah nomor identifikasi dimaksudkan untuk mendukung *interchange* antar lembaga sebagai identifikasi secara khusus bagi lembaga yang menerbitkan kartu, khususnya untuk keperluan transaksi data elektronik, dalam lingkungan *interchange* internasional dan/atau antar-*industry interchange*.

Verifikasi lapangan adalah kegiatan untuk memastikan keberadaan serta dokumen legalitas serta dokumen pendukung yang disampaikan pemohon kepada Sekretariat Layanan Jasa Penerbitan IIN

Verifikator lapangan adalah seseorang atau sekelompok orang yang ditugaskan berdasarkan Surat Tugas dari Kepala Pusat Kerjasama Standardisasi untuk melakukan verifikasi langsung atau pengecekan langsung ke pemohon sesuai dengan standar ISO/IEC 7812 part 1 dan 2

Pemohon adalah intitusi atau lembaga yang berencana akan menerbitkan suatu kartu guna keperluan intitusinya atau lembaganya dalam melakukan transaksi melalui data elektronik bagi anggota atau nasabahnya

Standar IEC adalah dokumen standar internasional yang ditetapkan dan diterbitkan oleh International Electrotechnical Commission (IEC) yang berkedudukan di Geneva, Switzerland.

Standar ISO adalah dokumen standar internasional yang ditetapkan diterbitkan oleh International Organization for Standardization (ISO) yang berkedudukan di Geneva, Switzerland.

Standar ITU adalah dokumen standar internasional yang ditetapkan dan diterbitkan oleh International Telecommunication Union (ITU) yang berkedudukan di Geneva, Switzerland.

I Pendahuluan:

A Latar Belakang

Issuer Identification Number (IIN) yang merupakan nomor identifikasi dimaksudkan untuk mendukung *interchange* antar lembaga sebagai identifikasi secara khusus bagi lembaga yang menerbitkan kartu, khususnya untuk keperluan transaksi data elektronik, dalam lingkungan *interchange* internasional dan/atau antar-*industry interchange*. Dalam mewujudkan hal tersebut, maka diperlukan standar yang mengatur parameter untuk identifikasi kartu.

Oleh karena materi standar yang dibahas mencakup dua aspek, yaitu aspek teknologi umum dan aspek elektronik, maka perlu dibahas bersama oleh ISO dan IEC. Untuk menghindari berbagai duplikasi dalam pembahasan atas suatu permasalahan persyaratan standar, maka ISO dan IEC membentuk *Joint Technical Committee*, yaitu: ISO/IEC JTC 1 *Information Technology*

Salah satu *Sub Committee (SC)* yang membahas identifikasi kartu untuk transaksi elektronik adalah ISO/IEC JTC 1 SC 17 (*Identification cards and related devices*) dan salah satu standar yang dihasilkannya adalah standar ISO/IEC 7812 *Identification Cards - Identification of Issuers* yang terdiri dari:

- *Part 1. Numbering system*
- *Part 2. Application and registration procedures*

Standar ini telah mengalami revisi teknis dari publikasi sebelumnya, yaitu standar yang diterbitkan tahun 1993 yang kemudian menjadi standar ISO/IEC 7812:2000

Menurut aturan standar internasional ISO/IEC 7812 Part 2, khususnya Part 2 poin 4.1. *Application procedure for assignment of a single IIN*, maka setiap pihak yang ingin mengajukan aplikasi IIN, maka harus ditujukan kepada **National Standards Body** (NSB) yang ada dinegara bersangkutan, dalam hal ini untuk Indonesia adalah melalui Badan Standardisasi Nasional (BSN). Tiap NSB selanjutnya bertindak sebagai **Sponsoring Authority** yang memproses untuk setiap aplikasi IIN, dan selanjutnya diteruskan kepada *Registration Authority* yang ditunjuk oleh ISO dan IEC.

Sementara itu oleh institusi perumus standar internasional ISO dan IEC, lembaga yang ditunjuk dan berwenang sebagai **Registration Authority** untuk pemrosesan IIN ini adalah **American Banking Association (ABA)**, sehingga setiap *Sponsoring Authority/NSB* yang mengurus aplikasi IIN harus menyampaikannya ke ABA selaku *ISO/IEC 7812 Registration Authority*. Tujuan dari pengelolaan penerbitan IIN ini adalah Meningkatkan peran serta kalangan bisnis dalam implementasi standar ISO/IEC 7812 dan mendukung kelancaran transaksi bisnis secara elektronik.

B Visi

Visi BSN adalah “menjadi lembaga terpercaya dalam mengembangkan Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk meningkatkan daya saing perekonomian nasional sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi”. Sedangkan Kedeputian Penelitian dan Kerjasama Standardisasi (PKS) menurunkan visi BSN tersebut menjadi sebagai berikut: “Mengembangkan Standar Nasional Indonesia (SNI).

C Misi

Sejalan dengan visinya tersebut di atas, maka misi BSN adalah memberikan kontribusi nyata dalam melaksanakan kegiatan standardisasi dan penilaian kesesuaian untuk mendukung pembangunan ekonomi yaitu:

1. Mengembangkan Standar Nasional Indonesia (SNI);
2. Mengembangkan sistem penerapan standar dan penilaian kesesuaian;
3. Meningkatkan persepsi dan partisipasi masyarakat (pemangku kepentingan) dalam bidang standardisasi dan penilaian kesesuaian; dan
4. Mengembangkan kebijakan dan peraturan perundang-undangan standardisasi dan penilaian kesesuaian.

D Motto

“Melayani Layanan Jasa Penerbitan IIN dengan dengan mudah, cepat dan tepat sesuai prosedur pelayanan yang telah ditetapkan”.

II Standar Pelayanan

1 Dasar hukum;

- a. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- c. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia;
- d. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional;
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 5149);
- g. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 103 Tahun 2001 Tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, Dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen;

- h. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
- i. Keputusan Ka BSN nomor 965/BSN-I/HK.35/05/2001 tentang Organisasi Badan Standardisasi Nasional;
- j. Peraturan Kepala Badan Standardisasi Nasional Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Badan Standardisasi Nasional;
- k. Peraturan Kepala Badan Standardisasi Nasional Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Rencana Strategis Badan Standardisasi Nasional Tahun 2010-2014;
- l. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2007 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Standardisasi Nasional.

2 Persyaratan;

Persyaratan untuk mendapatkan Nomor IIN adalah :

- a. Lembaga yang mengajukan aplikasi belum memiliki IIN atas nama lembaga yang bersangkutan;
- b. IIN yang diperoleh wajib digunakan paling lambat 12 bulan setelah diterbitkan;
- c. Kartu elektronik yang diterbitkan oleh lembaga harus dimaksudkan untuk keperluan transaksi data elektronik antar lembaga (*interchange environment*);
- d. Aplikasi harus merupakan entitas tunggal berdasar ketentuan hukum yang berlaku.

3 Sistem, mekanisme, dan prosedur

Sistem Layanan Jasa Penerbitan IIN menggunakan sistem **On line** dan **Langsung**. Sistem *On line* yang ada untuk saat ini baru memfasilitasi informasi terkait persyaratan pemohon, prosedur pengajuan serta formulir yang harus dilengkapi. Untuk sistem **Langsung**, pemohon/aplikan dapat langsung mengunjungi Sekretariat Layanan Jasa Penerbitan IIN.

4 Jangka waktu penyelesaian;

Pemrosesan Layanan Jasa Penerbitan IIN dilaksanakan maksimal 30 hari kerja setelah dokumen persyaratan diterima dan dinyatakan lengkap dan informasi persetujuan *sponsoring authority* diinformasikan kepada pemohon maksimal 7 hari kerja setelah notifikasi diterima dari *Central Registration Authority* sesuai diatur dalam dokumen standar ISO/IEC terkait.

5 Waktu Layanan;

Sekretariat Layanan Jasa Penerbitan IIN - BSN melayani aplikasi permohonan dengan jam buka layanan sebagai berikut:

Senin – Kamis	: 08:00 WIB – 15:00 WIB (Istirahat 12:00 WIB – 13:00 WIB)
Jumat	: 08:00 WIB – 14:30 WIB (Istirahat 11:00 WIB – 13:00 WIB)

6 Tempat Layanan

Pelayanan informasi berkaitan dengan informasi Layanan Jasa Penerbitan IIN dapat dilakukan di Ruang Layanan Informasi Terpadu (LITE) - Badan Standardisasi Nasional Lantai 1 atau Sekretariat Layanan Jasa Penerbitan IIN Lantai 12 Pusat Kerjasama Standardisasi, Gedung I BPPT, Jl. MH. Thamrin No. 8 Jakarta.

7 Biaya/tarif;

Tarif Layanan Jasa Penerbitan IIN mengikuti tarif yang ditetapkan oleh Peraturan Pemerintah nomor 62 tahun 2007 (Struktur tarif terlampir).

8 Produk pelayanan;

Produk layanan adalah Penerbitan nomor Issuer Identification Number (IIN) atau perbankan di Indonesia lebih mengenalnya adalah Bank Indetifikasi Number (BIN) dan Proses Penerbitan Nomor lainnya yang sesuai dengan kewenangan BSN selaku *Sponsoring Authority*.

9 Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;

Sarana yang diperlukan untuk melayani penerbitan nomor IIN adalah:

- a. Komputer
- b. Mesin pencetak (printer)
- c. Mesin faksimili
- d. Jaringan internet

10 Jumlah dan Kompetensi Pelaksana;

Jumlah SDM Layanan Jasa Penerbitan IIN adalah 8 orang terdiri dari:

- Bersasarkan Jabatan
 - Kepala Pusat = 1 orang
 - Kepala Bidang = 1 orang
 - Kepala subbidang = 2 orang
 - Staf pelaksana = 4 orang
- Berdasarkan pendidikan
 - Magister/Master (S2) = 2 orang S2
 - Sarjana (s1) = 5 orang
- Berdasarkan golongan
 - Golongan IV = 2 orang
 - Golongan III = 5 orang

Pelaksana Layanan Jasa Penerbitan IIN harus telah mengikuti pengenalan dan tata cara pelaksanaan verifikasi lapangan sesuai dengan ISO/IEC 7812 part 1 dan 2.

11 Pengawasan internal;

Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap permohonan aplikasi Layanan Jasa Penerbitan IIN dilakukan oleh pejabat eselon IV. Pengawasan terhadap pejabat eselon IV dilakukan oleh pejabat eselon III, dan pejabat eselon III dilakukan oleh pejabat eselon II, selanjutnya kepala pusat sebagai pejabat eselon II diawasi oleh deputi selaku pejabat eselon I. Seluruh pelaksanaan tersebut diawasi oleh Inspektorat Badan Standardisasi Nasional.

12 Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;

Pemohon dapat menyampaikan pengaduan atas ketidakpuasan layanan yang diberikan oleh Sekretariat Layanan Jasa Penerbitan IIN melalui kotak pengaduan yang tersedia di website BSN. Selain itu pelanggan dapat menyampaikan ketidakpuasan atas layanan yang diberikan oleh Sekretariat Layanan Jasa Penerbitan IIN melalui surat elektronik yang dikirimkan ke alamat email: kerjasama@bsn.go.id

Surat-surat baik tertulis maupun melalui elektronik yang berisi pengaduan, saran dan masukan akan diolah dan dianalisis oleh Kepala Subbidang Kerjasama Teknis Standardisasi. Tindakan yang merupakan respon langsung kepada pelanggan akan segera dilakukan oleh Kepala Subbidang dengan tembusan kepada Kepala Bidang Kerjasama Standardisasi Dalam Negeri dan Kepala Pusat Kerjasama Standardisasi sebagai laporan. Tindakan korektif yang memerlukan persetujuan pimpinan akan dibawa ke rapat Sekretariat Layanan Jasa Penerbitan IIN untuk mendapatkan saran dan persetujuan pimpinan tingkat eselon II. Tindakan penyelesaian dilakukan oleh pimpinan eselon II dengan tembusan kepada

pejabat eselon I sebagai laporan. Apabila tindakan korektif tersebut memerlukan persetujuan eselon I atau Kepala BSN, maka persoalan tersebut akan dibawa ke rapat pimpinan tingkat II (Rapim II).

Secara rinci prosedur penanganan pengaduan di PUSIDO BSN dilaksanakan sebagai berikut:

1. Pihak pengadu melakukan pengaduan atau keluhan kepada sekretariat jasa layanan IIN sesuai apa yang diinginkan;
2. Sekretariat menyampaikan formulir pengaduan kepada pihak pengadu untuk dapat diisi dan dilengkapi (F.PKS.8.3.1);
3. Pihak pengadu memberikan formulir pengaduan yang telah diisi lengkap kepada sekretariat jasa layanan IIN dan menerima bukti copy dari formulir tersebut (formulir asli diserahkan ke sekretariat jasa layanan IIN);
4. Sekretariat jasa layanan IIN akan membukukan ke dalam log book pengaduan dan menyampaikan formulir tersebut kepada Kepala Bidang KSDN dan diteruskan kepada Kepala PKS selaku penanggung jawab Layanan Jasa Penerbitan IIN;
5. Kepala PKS akan memberikan arahan/masukkan dalam penyelesaian pengaduan yang ada dan jika dipandang perlu akan melakukan rapat internal dalam mengambil keputusan;
6. Sekretariat jasa layanan IIN akan membuatkan surat resmi tanggapan pengaduan atau keluhan kepada pihak pengadu;
7. Sekretariat jasa layanan IIN mengarsip dan merekam data pengaduan.

13 Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;

Sekretariat Layanan Jasa Penerbitan IIN memberikan jaminan kepastian layanan yang diberikan sesuai dengan waktu dan kualitas yang sudah dijanjikan. Waktu yang dijanjikan adalah Pemrosesan Layanan Jasa Penerbitan IIN dilaksanakan maksimal 30 hari kerja setelah dokumen persyaratan diterima dan dinyatakan lengkap dan informasi persetujuan *sponsoring authority* diinformasikan kepada pemohon maksimal 7 hari kerja setelah notifikasi diterima dari *Central Registration Authority* sesuai diatur dalam dokumen standar ISO/IEC terkait.

14 Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

Jaminan terhadap keamanan penerbitan nomor IIN adalah nomor IIN yang diberikan kepada pemohon adalah benar-benar nomor yang telah teregistrasi oleh *American Banking Association* (ABA) di Washington, DC atas nama pemohon yang bersangkutan dan tidak ada duplikasi pemohon lainnya disertai dengan lampiran Annex A dari pihak ABA (To Be Completed By The Iso/Iec 7812 Registration Authority).

15 Evaluasi kinerja Pelaksana.

- a. Evaluasi dilakukan oleh tim yang dibentuk oleh Kepala Pusat Kerjasama Standardisasi
- b. Laporan bulanan disampaikan oleh Kepala Pusat Kerjasama Standardisasi kepada Sekretaris Utama BSN
- c. Indeks Kepuasan pelanggan diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para penerima nomor IIN, khususnya terkait layanan sekretariat jasa IIN.
 1. Penyebaran kuesioner dilakukan sekali dalam satu tahun selama 1 (satu) bulan;
 2. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima nomor IIN. Pengumpulan data kuesioner mengacu pada Petunjuk Teknis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Petugas merekap kuesioner baik yang dikirim melalui fasimili atau email setelah kuesioner terisi;
 3. Kuesioner yang sudah diisi diserahkan kepada Sub Bidang Kerjasama Teknis Standardisasi untuk diproses lebih lanjut;
 4. Sub Bidang Kerjasama Standardisasi menganalisa hasil kuesioner tersebut untuk memperoleh gambaran tingkat pemenuhan kepuasan pelanggan terhadap layanan sekretariat Layanan Jasa Penerbitan IIN;
 5. Berdasarkan Pedoman Pengolahan Data IKM akan diperoleh Indeks kepuasan pelanggan yang menyatakan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan sekretariat Layanan Jasa Penerbitan IIN;
 6. Hasil analisa dapat disajikan dalam nilai Indeks Kepuasan Pelanggan yang dipantau dari berbagai unsur;
 7. Hasil analisa di evaluasi, terkait pertanyaan mana yang masih harus diberi perhatian khusus sebagai rekomendasi tindak lanjut untuk tahun;
 8. Dari hasil analisa data yang telah dilakukan, untuk menjaga agar tingkat kepuasan pelanggan dapat dipertahankan atau bahkan ditingkatkan, dibuat perencanaan tindak lanjut untuk terus-menerus melakukan perbaikan.
 9. Target nilai capaian IKP ini minimal adalah 80 %.

16 Daftar Pustaka

- Republik Indonesia. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kemenpan RB, 2009.
- Republik Indonesia. Kementerian Hukum dan HAM. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Jakarta: Kemenkum HAM, 2008.
- Republik Indonesia. Kementerian Hukum dan HAM. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman. Jakarta: Kemenkum HAM, 2008.
- Republik Indonesia. Badan Standardisasi Nasional. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional, 2000.
- Republik Indonesia. Badan Standardisasi Nasional. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 103 Tahun 2001 Tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, Dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen. Jakarta: BSN, 2001.
- Republik Indonesia. Kementerian Komunikasi dan Informatika. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Jakarta: Kemkominfo, 2010.
- Republik Indonesia. Kementerian Komunikasi dan Informatika. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik. Jakarta: Kemkominfo, 2010.
- Republik Indonesia. Badan Standardisasi Nasional. Keputusan Ka BSN nomor 965/BSN-I/HK.35/05/2001 tentang Organisasi Badan Standardisasi Nasional. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional.
- Republik Indonesia. Badan Standardisasi Nasional. Peraturan Kepala Badan Standardisasi Nasional Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Badan Standardisasi Nasional.
- Republik Indonesia. Badan Standardisasi Nasional. Peraturan Kepala Badan Standardisasi Nasional Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Rencana Strategis Badan Standardisasi Nasional 2010-2014. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional.
- Republik Indonesia. Badan Standardisasi Nasional. Peraturan Pemerintah nomor 62 Tahun 2007 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Standardisasi Nasional. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional.