



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK  
INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI  
KANTOR WILAYAH SULAWESI BAGIAN SELATAN  
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI  
TIPE MADYA PABEAN B MAKASSAR**

**INSTRUKSI KERJA  
LAYANAN MARAGA CARE**

No. IK : 4/WBC.17/KPP.MP. 01/2021	Tanggal Penetapan : 25 Januari 2021	Tanggal Revisi	Revisi Ke -
---	--	----------------	-------------

**1. Deskripsi**

- a. Instruksi Kerja ini menjelaskan proses pelayanan melalui WhatsApp Group “Maraga Care” KPPBC TMP B Makassar yang dimulai sejak Pemohon menyampaikan pertanyaan, keluhan dan/atau masalah sampai dengan adanya respon dari Petugas Bea Cukai sebagai admin;
- b. Layanan Maraga Care adalah layanan KPPBC TMP B Makassar secara daring sebagai saluran publikasi dan konsultasi resmi yang dapat diakses oleh pemangku kepentingan (*Stakeholder*) dan masyarakat umum melalui media WhatsApp Group;
- c. Unit Pelaksana Instruksi Kerja ini adalah Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi.

**2. Dasar Hukum**

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- c. Keputusan Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Makassar Nomor KEP-310/WBC.17/KPP.MP.01/2018 tentang Media Sosial Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Makassar

**3. Ketertautan**

Instruksi Kerja ini memiliki ketertautan dengan proses pengawasan dan pelayanan kepabeanan dan cukai.

**4. Pihak-pihak yang Terlibat**

- a. Pemohon;
- b. Pelaksana pada Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi

**5. Persyaratan dan Perlengkapan**

Persyaratan :

Pertanyaan, Masalah dan/atau Keluhan telah disampaikan pada media sosial

Perlengkapan:

- a. Komputer yang tersambung dengan internet dan intranet;
- b. Handphone yang tersambung dengan internet dan intranet;

**6. Keluaran (Output)**

Pemohon menerima respon, jawaban, dan/atau konsultasi.

**7. Jangka Waktu Penyelesaian**

Jangka waktu layanan Instruksi Kerja ini dimulai sejak Pemohon menyampaikan pertanyaan, keluhan dan/atau masalah sampai dengan adanya respon dari Petugas Bea Cukai sebagai admin paling lama 10 menit (selama jam kerja) dan 1 jam (di luar jam kerja).

**8. Perhatian**

Instruksi Kerja ini bermanfaat bagi kinerja Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi dalam mendukung kelancaran operasional penyediaan layanan informasi kepabeanan dan cukai yang responsif kepada pemangku kepentingan (*Stakeholder*) dan masyarakat umum di KPPBC TMP B Makassar.

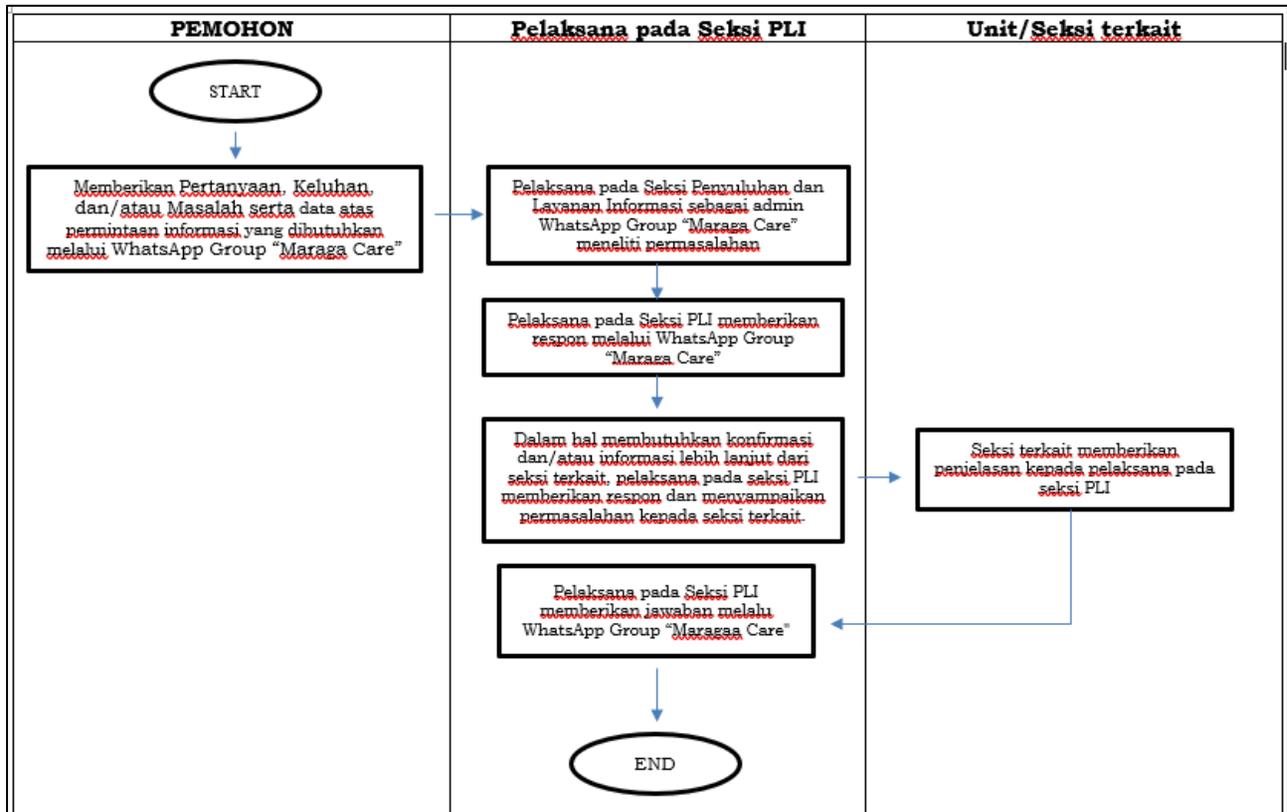
## 9. Matriks RASCI

Layanan Maraga Care	Pemohon	Pelaksana Seksi PLI	Seksi Terkait
Menyampaikan Pertanyaan, Keluhan, dan/atau Masalah	R	I	
Merespon Pertanyaan, Keluhan dan/atau Masalah	I	R	I/C

## 10. Prosedur Kerja

- a. Pemohon informasi memberikan Pertanyaan, Keluhan, dan/atau Masalah serta data atas permintaan informasi yang dibutuhkan melalui WhatsApp Group “Maraga Care”
- b. Pelaksana pada Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi sebagai admin WhatsApp Group “Maraga Care” meneliti permasalahan
- c. Pelaksana memberikan respon melalui WhatsApp Group “Maraga Care”
- d. Dalam hal membutuhkan konfirmasi dan/atau informasi lebih lanjut dari seksi terkait, pelaksana pada seksi PLI memberikan respon dan menyampaikan permasalahan kepada seksi terkait.
- e. Seksi terkait memberikan penjelasan kepada pelaksana pada seksi PLI
- f. Pelaksana Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi Memberikan Respon pada WhatsApp Group “Maraga Care” KPPBC TMP B Makassar.

## 11. Bagan Alur (Flowchart)



Disahkan oleh  
Kepala Kantor



Eva Arifah Aliyah