



NOTA KESEPAKATAN  
ANTARA  
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH  
DENGAN  
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH  
TENTANG  
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA  
KOMUNIKASI ELEKTRONIK DI JAWA TENGAH

Nomor: \_\_\_\_\_

Nomor: Tahun 2019

Pada hari ini, Rabu 11 Desember Tahun 2019, bertempat di Semarang, kami yang bertanda tangan di bawah ini:

1. GANJAR PRANOWO : Gubernur Jawa Tengah, berkedudukan di Semarang, Jalan Pahlawan Nomor 9, berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 158/P Tahun 2018 Tanggal 29 Agustus 2018 tentang Pengesahan Pengangkatan Gubernur Jawa Tengah Masa Jabatan Tahun 2018 sampai dengan Tahun 2023, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, selanjutnya disebut PIHAK KESATU.
2. AHYANI : Pelaksana Tugas Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, berkedudukan di Semarang, Jl. Sisingamangaraja No. 5 Semarang, berdasarkan Surat Perintah Menteri Agama Republik Indonesia Nomor B.II/3/35676 Tahun 2019 Tanggal 5 November 2019, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah disebut PIHAK KEDUA.

Biro Organisasi	Biro Hukum	Biro Pem, Otda & Kerjasama	Dinkominfo	KANWIL KEMENAG PROV. JATENG	
				Kasubbag Hukum & KUB	Kabag TU
				/	↓

PIHAK KESATU dan PIHAK KEDUA secara bersama-sama disebut PARA PIHAK menerangkan terlebih dahulu sebagai berikut:

1. Bahwa PIHAK KESATU merupakan Penyelenggara administrasi pemerintahan di Provinsi Jawa Tengah di dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Bahwa PIHAK KEDUA merupakan Kementerian dalam Pemerintah Republik Indonesia yang membidangi urusan Pembangunan di Bidang Agama di Wilayah Provinsi Jawa Tengah.

Dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. 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);
2. Undang Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2011, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
3. Undang-undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 97, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 62);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Gubernur Sebagai Wakil Pemerintah Pusat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 109);
6. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010 – 2025;
7. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah;
8. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 28 Tahun 2019 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Provinsi Jawa Tengah 2019-2023.
9. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 8510);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah, sebagaimana telah diubah dengan

Biro Organisasi	Biro Hukum	Biro Pem, Otda & Kerjasama	Dinkominfo	KANWIL KEMENAG PROV. JATENG	
				Kasubbag Hukum & KUB	Kabag TU
				1	1

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1148);

11. Keputusan Menteri Agama Nomor 777 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Keputusan dan Instrumen Hukum Lainnya pada Kementerian Agama;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 765 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Whistleblowing pada Kementerian Agama;

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas dan untuk menindaklanjuti pengelolaan pengaduan masyarakat melalui media komunikasi elektronik di Jawa Tengah, PARA PIHAK sepakat untuk membuat dan melaksanakan Nota Kesepakatan tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Dengan ketentuan sebagai berikut:

Pasal 1  
MAKSUD DAN TUJUAN

- (1) Maksud Nota Kesepakatan ini sebagai pedoman bagi PARA PIHAK untuk melaksanakan koordinasi penanganan pengaduan masyarakat secara terintegrasi dengan menggunakan teknologi informasi;
- (2) Tujuan Nota Kesepakatan adalah untuk mewujudkan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat secara efektif dan efisien.

Pasal 2  
OBJEK DAN RUANG LINGKUP

- (1) Objek Nota Kesepakatan adalah Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah.
- (2) Ruang lingkup Nota Kesepakatan ini meliputi :
  - a. tukar menukar data dan atau informasi terkait pengaduan masyarakat secara elektronik;
  - b. mekanisme penanganan pengaduan masyarakat secara elektronik;
  - c. penyelesaian tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat;
  - d. peningkatan kapasitas sumber daya manusia;

Pasal 3  
PELAKSANAAN

- (1) PARA PIHAK saling melakukan tukar menukar data dan informasi dalam kaitannya penanganan pengaduan masyarakat dengan tetap memperhatikan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Biro Organisasi	Biro Hukum	Biro Pem, Otda & Kerjasama	Dinkominfo	KANWIL KEMENAG PROV. JATENG	
				Kasubbag Hukum & KUB	KABAG TU
				/	t

- (2) PARA PIHAK sepakat bersama-sama membangun mekanisme penanganan pengaduan masyarakat secara elektronik yang berkesinambungan dengan tetap berdasar pada aturan Instansi terkait.
- (3) PARA PIHAK sepakat untuk penyelesaian tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat disesuaikan dengan aturan pada instansi masing-masing dengan kewajiban melaporkan progress penyelesaian dalam aplikasi atau sistem yang telah disepakati bersama dalam rencana kerja.
- (4) PARA PIHAK sepakat menjalin kerja sama, saling membantu, dan berkomitmen untuk meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia, pengetahuan, dan profesionalisme dalam penanganan pengaduan masyarakat.
- (5) Nota Kesepakatan akan ditindak lanjuti dengan Perjanjian Kerjasama yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini
- (6) Pelaksanaan Perjanjian Kerjasama dimaksud PIHAK KEDUA dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kabupaten/Kota dibawah tanggungjawab Kepala sub bagian Tata Usaha.

#### Pasal 4

#### JANGKA WAKTU

Nota Kesepakatan ini berlaku untuk jangka waktu 1 tahun terhitung sejak tanggal ditandatangani oleh PARA PIHAK, dan dapat diperpanjang atau diubah atas kesepakatan PARA PIHAK.

#### Pasal 5

#### ADENDUM

Hal-hal yang belum diatur dalam Nota Kesepakatan ini maupun perubahan yang perlu dilakukan, akan diatur lebih lanjut dalam suatu Adendum yang disepakati bersama oleh PARA PIHAK yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini.

#### Pasal 6

#### PEMBIAYAAN

Semua biaya yang timbul akibat pelaksanaan Nota Kesepakatan ini dibebankan kepada:

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
- b. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Jawa Tengah; dan
- c. Sumber dana lainnya yang sah dan tidak mengikat.

#### Pasal 7

#### PENYELESAIAN PERSELISIHAN

Apabila dikemudian hari terjadi perselisihan akan diselesaikan secara musyawarah untuk mufakat.

Biro Organisasi	Biro Hukum	Biro Pem, Otda & Kerjasama	Dinkominfo	KANWIL KEMENAG PROV. JATENG	
				Kasubbag Hukum & KUB	Kabag TU
				/	f

Pasal 8

MONITORING DAN EVALUASI

- (1) PARA PIHAK melakukan monitoring pelaksanaan Nota Kesepakatan secara berkala.
- (2) PARA PIHAK melakukan rapat koordinasi dalam rangka evaluasi pelaksanaan Nota Kesepakatan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (3) Hasil monitoring dan evaluasi dilaporkan kepada PARA PIHAK untuk ditindaklanjuti dengan rekomendasi perbaikan implementasi Nota Kesepakatan dari masing-masing pihak.

Pasal 9

PENUTUP

- (1) Nota Kesepakatan ini dibuat dalam rangkap 2 (dua) asli dan ditandatangani di atas kertas yang bermeterai cukup, serta masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama.
- (2) Nota Kesepakatan ini mulai berlaku dan mengikat sejak tanggal ditandatangani oleh PARA PIHAK.

PIHAK KESATU  
GUBERNUR JAWA TENGAH

PIHAK KEDUA  
PELAKSANA TUGAS KEPALA  
KANWIL KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI JAWA TENGAH

GANJAR PRANOWO

AHYANI

Biro Organisasi	Biro Hukum	Biro Pem, Otda & Kerjasama	Dinkominfo	KANWIL KEMENAG PROV. JATENG	
				Kasubbag Hukum & KUB	Kabag TU
				/	↓