



PEMERINTAH PROVINSI GORONTALO  
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK

Jln. Tinaloga Ds Toto Utara No. 4 Kecamatan Tilongkabila Kabupaten Bone Bolango

**STANDAR PELAYANAN**

**2. LAYANAN MEDIASI**

| No | NAMA KOMPONEN                           | Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                             | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Data Korban</li><li>2. Kronologis Kasus</li><li>3. Disposisi Kepala Bidang ditujukan ke <u>Pejabat Penata Pengelola Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak</u></li><li>4. Tindak Lanjut Kasus</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"><li>a. Melakukan Koordinasi dengan Kepala Bidang Perlindungan Perempuan dan Perlindungan Khusus Untuk Melakukan Mediasi Kepada Korban/Pelapor dan Terlapor.</li><li>b. Membuat Jadwal Mediasi</li><li>c. Menghadirkan Korban/Pelapor dan Terlapor di Ruang Mediasi Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak</li><li>d. Melaksanakan Proses Mediasi Terhadap Korban/Pelapor dan Terlapor Secara Bersama Maupun Secara Terpisah.</li><li>e. Menuangkan Hasil Mediasi Dalam Kesepakatan Bersama dan Di tandatangani Kedua Belah Pihak dan <u>Pejabat Penata Pengelola</u> Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Khusus Anak Diketahui Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Khusus Anak</li><li>f. Membuat Laporan Hasil Layanan Mediasi.</li><li>g. Memonitoring Pelaksanaan Hasil Kesepakatan Bersama Selama 3 Bulan.</li></ol> |
| 3  | Jangka Waktu                            | 3 (tiga) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4  | Biaya / Tarif                           | Tidak di pungut biaya                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5  | Produk layanan                          | Pelayanan Mediasi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Website : <a href="https://pppa.gorontaloprov.go.id/">https://pppa.gorontaloprov.go.id/</a><br>Email:<br>Facebook: DINAS PPPA PROVINSI GORONTALO<br>Telp : sapa 129                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| B  | NAMA KOMPONEN                           | Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1  | Dasar Hukum                             | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 12 tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual</li><li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan;</li><li>4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | <p>Perlindungan Anak Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;</p> <p>5. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2016 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak dari Tindak Kekerasan;</p> <p>6. Peraturan Gubernur Provinsi Gorontalo Nomor 61 tahun 2023 tentang Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak dari Tindak Kekerasan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2  | Sarana dan Prasarana atau Fasilitas        | <p>1. Ruang Pelayanan</p> <p>2. ATK</p> <p>3. Komputer</p> <p>4. Koneksi internet</p> <p>5. Kelengkapan lain yang menunjang Pelayanan Informasi</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3  | Kopetensi Pelaksana                        | <p>1. Petugas memiliki pengetahuan serta memahami tugas pokok dan fungsi organisasi perangkat daerah</p> <p>2. Petugas memiliki perspektif HAM serta gender dan anak</p> <p>3. Mengetahui dan memahami prinsip prinsip penanganan perempuan dan anak prosedur layanan, prosedur rujukan dan input data base</p> <p>4. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dan benar</p> <p>5. Memiliki kemampuan melakukan konserling</p> <p>6. Memiliki kemampuan hukum yang terkait dengan perempuan dan anak korban</p> <p>7. Memiliki kemampuan berkoordinasi dengan berbagai pihak</p> <p>8. Memiliki kemampuan dasar bahasa isyarat untuk korban berkebutuhan khusus ( disabilitas )</p> |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <p>1. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>2. Pegawai yang menangani kasus</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | 3 ( tiga ) Orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6  | Jaminan pelayanan                          | Diwujudkan dalam kualitas pelayanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, dan santun. sehingga tamu terlayani dengan baik.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan | Jaminan keamanan dan aksesibilitas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Secara berkala dilaporkan kepada pengawas internal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



Kepala Dinas,

dr. Yana Yanti Suleman, SH, MH. M. KM

Pembina Utama Muda/IVc

NIP. 197001012000032010