



PEMERINTAH KOTA TANGERANG
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

Nomor SOP	: 714 TAHUN 2025
Tanggal Pembuatan	: 07 Agustus 2025
Tanggal Revisi	:
Tanggal Efektif	:
Disahkan oleh	: KEPALA PERANGKAT DAERAH,  Dr. TIHAR, SE, M.Si
Nama SOP	: Layanan Mediasi 

Dasar Hukum <ol style="list-style-type: none">1 Undang-undang Nomor 2 tahun 1993 tentang Pembentukan Kotamadya Tangerang2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga3 Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah4 Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak5 Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2024 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak6 Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak7 Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah8 Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Kota Layak Anak9 Peraturan Walikota No. 31 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan Dan Anak Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana	Kualifikasi pelaksana <ol style="list-style-type: none">1 Tanggap terhadap layanan mediasi2 Memiliki integritas terhadap kerahasiaan informasi3 Dapat bekerjasama dalam tim4 Memahami tugas pokok dan fungsinya
Keterkaitan <ol style="list-style-type: none">1 SOP Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak2 SOP Layanan Pengaduan Masyarakat3 SOP Layanan Pengelolaan Kasus4 SOP Layanan Pendampingan Korban5 SOP Layanan Penjangkauan Korban6 SOP Layanan Penampungan Sementara	Peralatan/perlengkapan <ol style="list-style-type: none">1 Alat dan Jaringan Komunikasi2 Alat Tulis Kantor3 Komputer4 Surat Tugas Layanan Mediasi5 Surat Undangan para pihak6 Daftar Hadir peserta mediasi7 Berita Acara kesepakatan para pihak8 Formulir Terminasi
Peringatan <p>Kualifikasi Pelaksana dan Peralatan/Perlengkapan apabila tidak terpenuhi dapat mempengaruhi kualitas layanan</p>	Pencatatan dan pendataan <p>Disimpan sebagai data elektronik dalam Simfoni PPA dan manual</p>

FLOWCHART LAYANAN MEDIASI

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Kepala UPTD PPA	Mediator	Petugas Administrasi	Kelengkapan	Waktu (Menit)	Output	
1	Melakukan: a. Menerima Asesmen kasus yang bisa dilakukan Mediasi b. Memberikan Instruksi Layanan Mediasi kepada Mediator c. Melakukan koordinasi dan informasi kepada para pihak terkait persiapan pelaksanaan mediasi				Hasil Asesmen kasus	30 Menit	1. Surat Tugas Layanan Mediasi 2. Surat Undangan para pihak	
2	Melaksanakan Proses Mediasi, apakah terjadi kesepakatan atau tidak				1. Surat Tugas Layanan Mediasi 2. Surat Undangan para pihak	1 Hari	Daftar Hadir peserta mediasi	
3	Menyusun dan penandatanganan Berita Acara kesepakatan para pihak				Daftar Hadir peserta mediasi	30 Menit	Berita Acara kesepakatan para pihak	
4	Menyampaikan Hasil Mediasi ke Kasubag TU UPTD PPA/Petugas Administrasi untuk dilakukan Pencatatan				Berita Acara kesepakatan para pihak	10 Menit	Laporan Hasil Mediasi	
5	Melakukan Input data ke dalam Simfoni PPA, untuk selanjutnya disampaikan ke Mediator				Laporan Hasil Mediasi	20 Menit	Laporan Kasus pada Aplikasi Simfoni PPA	
6	Memberikan Laporan dan Permohonan Instruksi Tindak Lanjut Layanan kepada Kepala UPTD PPA				Laporan Kasus pada Aplikasi Simfoni PPA	10 Menit	Laporan dan Permohonan Instruksi Tindak Lanjut Layanan	
7	Menerima Laporan dan Memberikan Instruksi Tindak Lanjut Layanan				Laporan dan Permohonan Instruksi Tindak Lanjut Layanan	30 Menit	1. Instruksi Tindak Lanjut Layanan 2. Formulir Terminasi	
TOTAL WAKTU PELAYANAN						1 Hari 2 Jam 10 Menit		