



**PEMERINTAH KOTA MALANG**  
**DINAS TENAGA KERJA, PENANAMAN MODAL**  
**DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**



Jl. Mayjen Sungkono, Perkantoran Terpadu Gedung A, Telp. (0341) 751942, Faks (0341) 754116  
www.disnakerpmtsp.malangkota.go.id email : [disnakerpmtsp@malangkota.go.id](mailto:disnakerpmtsp@malangkota.go.id)

**M A L A N G**

Kode Pos 65132

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS TENAGA KERJA, PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

**NOMOR: 100.3.5.4/0010/35.73.406/2024**

**TENTANG**

**PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA LAYANAN PADA LINGKUP**  
**DINAS TENAGA KERJA, PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU**  
**SATU PINTU**

**KEPALA DINAS TENAGA KERJA, PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN**  
**TERPADU SATU PINTU**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang, perlu diberikan kompensasi kepada pengguna layanan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur;
- b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu untuk menetapkan Keputusan Kepala Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang Tentang Pemberian Kompensasi kepada Pengguna Layanan pada Lingkup Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkup Instansi Pemerintah;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Malang Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kota Malang Nomor 30) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Malang Tahun 2019 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kota Malang Nomor 41);
6. Peraturan Walikota Malang Nomor 37 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang (Berita Daerah Kota Malang Tahun 2021 Nomor 37) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 34 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Malang Nomor 37 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
7. Peraturan Walikota Malang Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan Dari Walikota Kepada Kepala Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal, Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kota Malang Tahun 2022 Nomor 28).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS TENAGA KERJA, PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MALANG TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA LAYANAN PADA LINGKUP DINAS TENAGA KERJA, PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KESATU : Pelayanan publik yang diselenggarakan di Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang dilaksanakan dengan sebaik - sebaiknya secara akuntabel, transparan, efektif efisien dan profesional dengan berpedoman pada Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan.

KEDUA : Kompensasi diberlakukan kepada pengguna layanan di Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang dalam hal :

1. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan persyaratan layanan yang telah ditentukan;
2. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan sistem mekanisme prosedur yang telah ditentukan;
3. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan;
4. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan biaya atau tarif yang telah ditentukan;
5. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan produk pelayanan yang telah ditentukan;
6. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan penanganan pengaduan saran dan masukan yang telah ditentukan;

KETIGA : Kompensasi bagi pengguna layanan berupa permintaan maaf secara lisan/tertulis dan/atau pengantaran produk pelayanan ke alamat pengguna layanan oleh Petugas Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang;

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Malang  
pada tanggal : 2 Januari 2024

KEPALA DINAS TENAGA KERJA, PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,



**ARIF TRI SASTYAWAN, S.STP, M.Si**

Pembina Tingkat I

NIP. 19790709 199810 1 001