



KEPUTUSAN SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KOTA PEKALONGAN
NOMOR 175/04/Setwan/III/2022
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KOTA PEKALONGAN

SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA PEKALONGAN,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan ;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pekalongan tentang Standar Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pekalongan;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat, dan Daerah Istimewa Jogjakarta, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 16 dan 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Kota-kota besar dan Kota-kota Ketjil di Djawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1988 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II

Pekalongan, Kabupaten Daerah Tingkat II Pekalongan dan Kabupaten Daerah Tingkat II Batang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3381);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

Memperhatikan: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pekalongan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU Keputusan ini meliputi:
1. Pelayanan Penerimaan Tamu Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pekalongan;
 2. Pelayanan Penerimaan Tamu Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pekalongan;
 3. Pelayanan Pelaksanaan Reses Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pekalongan;

4. Pelayanan Public Hearing Rancangan Peraturan Daerah Kota Pekalongan;
5. Pelayanan Fasilitasi Penerimaan Pengaduan dan/atau Aspirasi Masyarakat.

KETIGA : Standar Pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pekalongan wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat perubahan peraturan akan diadakan perbaikan/revisi sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pekalongan
pada tanggal 23 Maret 2022

SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
DAERAH KOTA PEKALONGAN



Dikuatkan dengan pengesahan oleh

WALIKOTA PEKALONGAN,

ACHMAD AFZAN ARSLAN DJUNAID

LAMPIRAN :

Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pekalongan.

NOMOR : 175/04/Setwan/III/2022

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA PEKALONGAN

Satuan Kerja : SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA PEKALONGAN

Jenis Pelayanan : FASILITASI PENERIMAAN TAMU DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA PEKALONGAN

Dasar Hukum : - Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 67 Tahun 2020 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pekalongan;
- Peraturan DPRD Kota Pekalongan Nomor 1 Tahun 2019 tentang Tata Tertib DPRD Kota Pekalongan.

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan 2. Kartu Tanda Penduduk
2.	Prosedur	Uraian : a. Pemohon mengirimkan surat permohonan kepada Ketua DPRD Kota Pekalongan. b. Staf Sekretariat DPRD Kota Pekalongan mengagendakan surat permohonan tersebut sebagai surat masuk, kemudian di serahkan kepada Ketua DPRD untuk diberikan disposisi atau arahan selanjutnya. c. Sekretaris DPRD Kota Pekalongan menerima disposisi dari Ketua DPRD Kota Pekalongan untuk menindaklanjuti permohonan tersebut. d. Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-undangan menerima disposisi dari Sekretaris DPRD Kota Pekalongan dan melanjutkan untuk memberikan disposisi kepada Analis Humas Untuk menindaklanjuti sesuai arahan Sekretaris DPRD Kota Pekalongan. e. Analis Humas berkoordinasi dengan pemohon, terkait dengan konfirmasi dari Permohonan yang diajukan oleh pemohon. f. Analis Humas beserta staf menyiapkan dan melaksanakan penerimaan tamu.
3.	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja. - Senin – Kamis 08.00 – 15.45 WIB Istirahat 12.00 – 12.30 WIB - Jum'at 08.00 – 11.00 WIB
4.	Waktu Penyelesaian	1 Hari Kerja
5.	Biaya Pelayanan	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Penerimaan Tamu DPRD Kota Pekalongan.
7.	Pengelolaan Pengaduan	a. Pengaduan Tak Langsung 1. Telepon : (0285) 421984 2. Email : setwan@pekalongankota.go.id 3. Website : setwan.pekalongankota.go.id 4. Pejabat Pengaduan : Mikail Thalathov, SH b. Pengaduan Langsung 1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas / staf. 2. Petugas / staf merespon pengaduan pemohon sampai mendapatkan solusi. 3. Apabila petugas / staf tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengaduan diteruskan ke Pejabat Sekretariat DPRD Kota Pekalongan. 4. Pejabat Sekretariat DPRD Kota Pekalongan menyelesaikan

		permasalahan sampai tuntas dan mendapatkan solusi.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Surat Permohonan. 2. Komputer dan ATK. 3. Ruang rapat.
9.	Kompetensi Pelaksana	1. SMA, S1, S2. 2. Mampu berkomunikasi dengan baik.
10.	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-undangan
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kondisi ruang rapat yang nyaman dan kondusif.
14.	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan setiap tiga bulan sekali oleh pimpinan.

- Satuan Kerja : SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA PEKALONGAN
- Jenis Pelayanan : FASILITASI PENERIMAAN TAMU SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA PEKALONGAN
- Dasar Hukum : - Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 67 Tahun 2020 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pekalongan;
 - Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekalongan.
 - Peraturan DPRD Kota Pekalongan Nomor 1 Tahun 2019 tentang Tata Tertib DPRD Kota Pekalongan.

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan 2. Kartu Tanda Penduduk
2.	Prosedur	Uraian : a. Pemohon mengirimkan surat permohonan kepada Sekretariat DPRD Kota Pekalongan. b. Staf Sekretariat DPRD Kota Pekalongan mengagendakan surat permohonan tersebut sebagai surat masuk, kemudian di serahkan kepada Sekretaris DPRD untuk diberikan disposisi atau arahan selanjutnya. c. Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-undangan menerima disposisi dari Sekretaris DPRD Kota Pekalongan dan melanjutkan untuk memberikan disposisi kepada Analis Humas Untuk menindaklanjuti sesuai arahan Sekretaris DPRD Kota Pekalongan. d. Analis Humas berkoordinasi dengan pemohon, terkait dengan konfirmasi dari Permohonan yang diajukan oleh pemohon. e. Analis Humas beserta staf menyiapkan dan melaksanakan penerimaan tamu.
3.	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja. - Senin – Kamis 08.00 – 15.45 WIB Istirahat 12.00 – 12.30 WIB - Jum'at 08.00 – 11.00 WIB
4.	Waktu Penyelesaian	1 Hari Kerja
5.	Biaya Pelayanan	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Penerimaan Tamu Sekretariat DPRD Kota Pekalongan.
7.	Pengelolaan Pengaduan	a. Pengaduan Tak Langsung 1. Telepon : (0285) 421984 2. Email : setwan@pekalongankota.go.id 3. Website : setwan.pekalongankota.go.id 4. Pejabat Pengaduan : Mikail Thalathov, SH b. Pengaduan Langsung 1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas / staf. 2. Petugas / staf merespon pengaduan pemohon sampai mendapatkan solusi. 3. Apabila petugas / staf tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengaduan diteruskan ke Pejabat Sekretariat DPRD Kota Pekalongan. 4. Pejabat Sekretariat DPRD Kota Pekalongan menyelesaikan permasalahan sampai tuntas dan mendapatkan solusi.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Surat Permohonan. 2. Komputer. 3. Ruang rapat.
9.	Kompetensi	1. SMA, S1, S2.

	Pelaksana	2. Mampu berkomunikasi dengan baik.
10.	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-undangan
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kondisi ruang rapat yang nyaman dan kondusif.
14.	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan setiap tiga bulan sekali oleh pimpinan.

- Satuan Kerja : SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA PEKALONGAN
- Jenis Pelayanan : PELAKSANAAN RESES DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA PEKALONGAN
- Dasar Hukum : - Pasal 18 Ayat (6) dan Pasal 28 H Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
 - Peraturan DPRD Kota Pekalongan Nomor 1 Tahun 2019 tentang Tata Tertib DPRD Kota Pekalongan.

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat Undangan
2.	Prosedur	<p>Uraian :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Analis Kebijakan Muda melakukan permintaan data terkait dengan pelaksanaan reses kepada masing-masing Anggota DPRD Kota Pekalongan. b. Staf Bagian Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan melakukan pemesanan terkait Bahan dan Alat guna pelaksanaan Reses DPRD Kota Pekalongan. c. Staf Bagian Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan membuat Undangan Reses, daftar hadir, daftar tamu yang diundang, lembar aspirasi, Daftar Nama Pendamping, dan Rincian Anggaran Reses. d. Staf Bagian Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan melakukan pembagian Daftar Tamu yang diundang, daftar nama pendamping, lembar aspirasi, dan format Undangan Reses kepada Seluruh Anggota DPRD Kota Pekalongan. e. Staf Bagian Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan melakukan pembagian daftar nama pendamping kepada masing-masing pendamping reses. f. Staf Bagian fasilitasi Penganggaran dan pengawasan melakukan pengecekan dan koordinasi dengan masing-masing Pendamping Reses terkait dengan kesiapan pelaksanaan reses. g. Masing-masing pendamping reses mendampingi kegiatan reses Anggota DPRD, dengan membagikan lembar aspirasi, meminta kembali undangan reses dan meminta tamu undangan untuk mengisi daftar hadir reses. h. Masyarakat menyampaikan aspirasi baik secara langsung maupun dengan cara mengisi lembar aspirasi yang sudah dibagikan. i. Masyarakat menyerahkan kembali lembar aspirasi yang sudah di isi kepada Pendamping Reses. j. Pendamping reses menyusun laporan reses yang telah dilaksanakan.
3.	Waktu Pelayanan	Sesuai yang tertera di undangan.
4.	Waktu Penyelesaian	21 Hari Kerja
5.	Biaya Pelayanan	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Reses DPRD Kota Pekalongan.
7.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan Tak Langsung <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0285) 421984 2. Email : setwan@pekalongankota.go.id 3. Website : setwan.pekalongankota.go.id 4. Pejabat Pengaduan : Mikail Thalathov, SH b. Pengaduan Langsung <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas / staf. 2. Petugas / staf merespon pengaduan pemohon sampai mendapatkan solusi. 3. Apabila petugas / staf tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengaduan diteruskan ke Pejabat Sekretariat DPRD.

		4. Pejabat Sekretariat DPRD menyelesaikan permasalahan sampai tuntas dan mendapatkan solusi.
8.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi Reses DPRD Kota Pekalongan. 2. ATK. 3. MMT / Backdrop Reses DPRD Kota Pekalongan. 4. Undangan Reses. 5. Daftar tamu yang diundang. 6. Lembar aspirasi masyarakat.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMA, S1, S2. 2. Mampu berkomunikasi dengan baik.
10.	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan
11.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya. Aspirasi masyarakat tersampaikan langsung kepada DPRD Kota Pekalongan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kondisi lokasi reses yang nyaman dan kondusif.
14.	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan setiap tiga bulan sekali oleh pimpinan.

Satuan Kerja : SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA PEKALONGAN
 Jenis Pelayanan : LAYANAN PUBLIC HEARING RANCANGAN PERATURAN DAERAH KOTA PEKALONGAN
 Dasar Hukum : Peraturan DPRD Kota Pekalongan Nomor 1 Tahun 2019 tentang Tata Tertib DPRD Kota Pekalongan

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat Undangan
2.	Prosedur	Uraian : a. Pendamping Pansus melaksanakan koordinasi dengan Pimpinan Pansus terkait dengan pelaksanaan Public Hearing. b. Pendamping Pansus melakukan koordinasi dengan Narasumber dan Moderator Public Hearing. c. Pendamping Pansus membuat surat undangan pelaksanaan Public Hearing dan membagikannya kepada seluruh peserta Public Hearing. d. Pendamping Pansus melakukan koordinasi dan pemantauan dengan seluruh petugas yang bertugas dalam kegiatan Public Hearing. e. Peserta datang ke Public hearing sesuai dengan waktu dan tempat yang dicantumkan dalam undangan. f. Peserta mengisi daftar kehadiran Public Hearing. g. Pendamping Pansus dan Seluruh Peserta mengikuti Public Hearing Rancangan Peraturan Daerah Kota Pekalongan.
3.	Waktu Pelayanan	Sesuai yang tertera di undangan.
4.	Waktu Penyelesaian	2 Hari Kerja
5.	Biaya Pelayanan	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Public Hearing Rancangan Peraturan Daerah Kota Pekalongan.
7.	Pengelolaan Pengaduan	a. Pengaduan Tak Langsung 1. Telepon : (0285) 421984 2. Email : setwan@pekalongankota.go.id 3. Website : setwan.pekalongankota.go.id 4. Pejabat Pengaduan : Mikail Thalathov, SH b. Pengaduan Langsung 1. Peserta menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas. 2. Petugas merespon pengaduan pemohon sampai mendapatkan solusi. 3. Apabila petugas tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengaduan diteruskan ke Pejabat Sekretariat DPRD. 4. Pejabat Sekretariat DPRD menyelesaikan permasalahan sampai tuntas dan mendapatkan solusi.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Draft Rancangan Peraturan Daerah Kota Pekalongan. 2. Komputer. 3. Ruang rapat
9.	Kompetensi Pelaksana	1. SMA, S1, S2. 2. Mampu berkomunikasi dengan baik. 3. Memiliki pengetahuan tentang rancangan peraturan daerah yang di Public Hearingkan.
10.	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-undangan
11.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kondisi ruang rapat yang nyaman dan kondusif.
14.	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan setiap tiga bulan sekali oleh pimpinan.

- Satuan Kerja : SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA PEKALONGAN
- Jenis Pelayanan : FASILITASI PENERIMAAN PENGADUAN DAN/ATAU ASPIRASI MASYARAKAT
- Dasar Hukum : - Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekalongan;
 - Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 67 Tahun 2020 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pekalongan;
 - Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pekalongan Nomor 1 Tahun 2019 tentang Tata Tertib DPRD Kota Pekalongan.

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan 2. Kartu Tanda Penduduk
2.	Prosedur	Uraian : a. Masyarakat mengajukan surat permohonan kepada DPRD Kota Pekalongan atau Sekretariat DPRD Kota Pekalongan. b. Staf Sekretariat DPRD Kota Pekalongan menindaklanjuti penyampaian pengaduan dan/atau aspirasi masyarakat c. Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-undangan mengagendakan waktu pelaksanaan dan bentuk forum Rapat/pertemuan yang akan dilaksanakan setelah berkonsultasi dan mendapat persetujuan Pimpinan Dewan atau Pimpinan Alat Kelengkapan d. Staf Sekretariat DPRD Kota Pekalongan menyiapkan dan mendistribusikan undangan bagi pelaksanaan rapat/pertemuan. e. Staf Sekretariat DPRD Kota Pekalongan menyiapkan bahan-bahan, ruang/tempat, presensi rapat dan jamuan makan bagi pelaksanaan rapat / pertemuan. f. Masyarakat / Pemohon mengikuti jalannya rapat / Pertemuan. g. Staf Sekretariat DPRD Kota Pekalongan mendistribusikan hasil rapat/pertemuan kepada yang bersangkutan / pihak lain dan menyimpan hasil rapat sebagai bahan arsip.
3.	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja. - Senin – Kamis 08.00 – 15.45 WIB Istirahat 12.00 – 12.30 WIB - Jum'at 08.00 – 11.00 WIB
4.	Waktu Penyelesaian	30 Hari Kerja
5.	Biaya Pelayanan	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Fasilitasi Penerimaan Pengaduan dan/atau Aspirasi Masyarakat.
7.	Pengelolaan Pengaduan	a. Pengaduan Tak Langsung 1. Telepon : (0285) 421984 2. Email : setwan@pekalongankota.go.id 3. Website : setwan.pekalongankota.go.id 4. Pejabat Pengaduan : Mikail Thalathov, SH b. Pengaduan Langsung 1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas / staf. 2. Petugas / staf merespon pengaduan pemohon sampai mendapatkan solusi. 3. Apabila petugas / staf tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengaduan diteruskan ke Pejabat Sekretariat DPRD Kota Pekalongan. 4. Pejabat Sekretariat DPRD Kota Pekalongan menyelesaikan permasalahan sampai tuntas dan mendapatkan solusi.

8.	Sarana dan Prasarana	1. Surat Permohonan. 2. Komputer. 3. Ruang rapat.
9.	Kompetensi Pelaksana	1. SMA, S1, S2. 2. Mampu berkomunikasi dengan baik.
10.	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya. Aspirasi masyarakat dapat disampaikan langsung kepada DPRD Kota Pekalongan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kondisi ruang rapat yang nyaman dan kondusif.
14.	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan setiap tiga bulan sekali oleh pimpinan.