



## Dinas Sosial

Jl. Usman Ambon no. 25 Kacang Pedang Kecamatan Gerunggang Kota Pangkalpinang 33173

081358734496

[sosialpangkalpinang.com](http://sosialpangkalpinang.com)

Pemerintah Kota Pangkal Pinang / Dinas Sosial

# Penanganan Keluhan pada Program Keluarga Harapan Melalui Sistem Layanan Rujukan Terpadu

No. SK : 08.a/KEP/SEKRT-DINSOS/I/2022

## Persyaratan

1. Wajib Masuk Data Terpadu Kesejahteraan Sosial
2. Fotocopy Kartu PKH (2 Lembar)
3. Fotocopy Kartu Keluarga (2 Lembar)
4. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Kepala Keluarga (2 Lembar)

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur



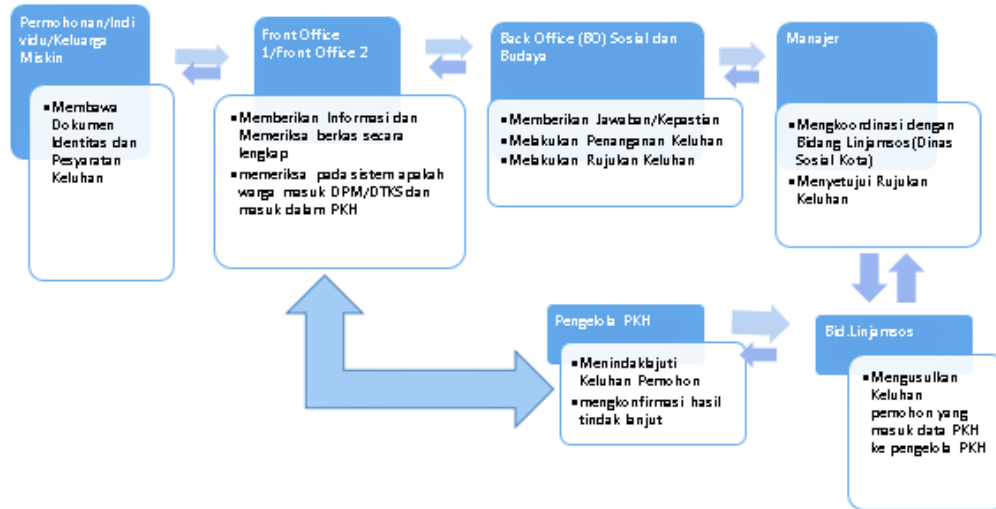
## Dinas Sosial

Jl. Usman Ambon no. 25 Kacang Pedang Kecamatan Gerunggang Kota Pangkalpinang 33173

081358734496

[sosialpangkalpinang.com](http://sosialpangkalpinang.com)

Pemerintah Kota Pangkal Pinang / Dinas Sosial



1. Pemohon datang mengajukan Keluhan PKH dengan membawa dokumen identitas dan dokumen persyaratan;
2. Bagian Front Office memberikan informasi dan memeriksa kelengkapan dokumen keluhan oleh pemohon dalam Program Keluarga Harapan;
3. Dokumen Pemohon yang masuk DTKS dan masuk dalam Program Keluarga Harapan akan diteruskan ke Back Office Sosial Budaya;
4. Back Office Sosial Budaya akan memberi jawaban kepastian dan merujuk ke bidang linjamsos dengan diteruskan ke manajer;
5. Manajer akan mengkoordinasi dengan bidang linjamsos tentang keluhan pemohon dalam Program Keluarga Harapan;
6. Bidang Linjamsos akan meneruskan ke pengelola Program Keluarga Harapan;
7. Pengelola Program Keluarga Harapan menindaklanjuti keluhan, mengkonfirmasi tinjakan lanjut ke pemohon melalui Front Office;
8. Petugas Front Office mengkonfirmasi ke pemohon tentang penyelesaian tindak lanjut keluhan yang diajukan oleh pemohon.

### Waktu Penyelesaian

18 Menit

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya



## Dinas Sosial

Jl. Usman Ambon no. 25 Kacang Pedang Kecamatan Gerunggang Kota Pangkalpinang 33173

081358734496

[sosialpangkalpinang.com](http://sosialpangkalpinang.com)

Pemerintah Kota Pangkal Pinang / Dinas Sosial

### Produk Pelayanan

1. Informasi

### Pengaduan Layanan

- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Dinas Sosial Kota Pangkalpinang yang beralamat di Jl. Usman Ambon No. 25 Pangkalpinang
- Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung ke Dinas Sosial atau melalui surel : [dinsos@pangkalpinangkota.go.id](mailto:dinsos@pangkalpinangkota.go.id)