

**Standar CC Pegadaian**  
 Penilaian Kinerja Document Control

**Tanggal Berlaku** : 02 Oktober 2023

**Kode Dokumen** : HSC.PGDN.04.05

**Revisi**                      01



Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Dina Kusumawardani	Nama : Franskel Wawan Ardiansyah	Nama : Rosyid Hamidi
Jabatan : Pranata 4	Jabatan : Kepala Departemen Contact Center	Jabatan : Kepala Divisi Jaringan & Operasional
Tanggal : 02 Oktober 2023	Tanggal : 02 Oktober 2023	Tanggal : 02 Oktober 2023

**Standar CC Pegadaian**  
Penilaian Kinerja Document Control

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023  
Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.05  
Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
<b>PRODUKTIVITAS</b>		<b>30%</b>						
1	Kedisiplinan	15%	Tidak Terlambat			Datang Terlambat $5 \geq n > 1$ Menit dalam 1 bulan	Datang Terlambat >5 Menit dalam 1 bulan dengan frekuensi 2 kali	Waktu Keterlambatan : Akumulasi jumlah keterlambatan (mnt) dalam satubulan. Formulasi : Keterlambatan H1 + H2 + H3 ...+Hn (menit) Frekuensi H1 + H2 + H3 ...+ Hn Source : Mesin Absensi / login di aplikasi yang ditentukan
2	Kehadiran	15%	100% Hadir				<100%	Ketidakhadiran : Frekuensi Ketidakhadiran Agent dalamsatu

**Standar CC Pegadaian**  
Penilaian Kinerja Document Control

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.05

Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN	
			5	4	3	2	1		0
									bulan Formulasi : $\Sigma$ Sakit + $\Sigma$ Alpa + $\Sigma$ Cudak (tidak termasuk $\Sigma$ Cutah) Source : Mesin Absensi / login diaplikasi yang ditentukan Jika terdapat ALFA/MANGKIR maka Parameter PRODUKTIFITAS dinilai 0
<b>KUALITAS</b>		<b>70%</b>							
3	Monitoring Implementasi Dokumentasi SMM	10%	Sampling dokumen >1 kali dilakukan pd bulan berjalan		Sampling dokumen 1 kali dilakukan pd bulan berjalan		Sampling dokumen tidak dilakukan pd 1 bulan		Hanya untuk 1 unit pada bulan berjalan

**Standar CC Pegadaian**  
Penilaian Kinerja Document Control

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023  
Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.05  
Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
							berjalan	
4	Monitoring Implementasi audit SMM	10%	Audit proses dilakukan pd bulan berjalan dan verifikasi/monitoring rekomendasi dijalankan 100%		Audit proses dilakukan pd bulan berjalan dan verifikasi/monitoring rekomendasi dijalankan <100%		Audit proses tidak dilakukan pd bulan berjalan	Sesuai program kerja perbulan disubmit ke <i>Manager Ops</i> selambatnya tgl 5 tiap bulan
5	Jumlah dan waktu revisi dokumen SMM (FASILITATOR)	10%	Mengakomodir 100% perubahan dokumen yg diusulkan oleh unit terkait dg waktu < 3HK sudah diproses	Mengakomodir 100% perubahan dokumen yg diusulkan oleh unit terkait dg	Mengakomodir 100% perubahan dokumen yg diusulkan oleh unit terkait dg waktu >3HK sudah diproses	Mengakomodir 80%-99% perubahan dokumen yang diusulkan oleh unit terkait	Mengakomodir < 80% perubahan dokumen yang diusulkan oleh unit terkait	Jika Tidak ada Revisi Dokumen, maka nilai adalah 5

**Standar CC Pegadaian**  
Penilaian Kinerja Document Control

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.05

Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN	
			5	4	3	2	1		0
				waktu 3 HK sudah diproses					
6	Distribusi DokumenSMM	10%	Didistribusikan 1 HKdan disosialisasikan ke seluruh level dan pemahaman >80%	Didistribusikan1 HK dan disosialisasikan kepada 80% pekerja dan pemahaman >80%	Didistribusikan 1 HKdan disosialisasikan kepada 75% pekerjadan pemahaman >80%	Didistribusikan1 HK dan disosialisasikan kepada <75% pekerja dan pemahaman >80%	Didistribusikan >3HK		Jika Tidak ada distribusi dokumen (baik internal, maupun eksternal), maka Nilai adalah 5
7	Akurasi/kemutakhiran dokumen SMM	10%	Seluruh dokumenSMM yang dikendalikan				Dokumen SM yang dikendalikan <100%		Data diambil dari bukti monitoring dan/atau hasil audit (internal, cross

**Standar CC Pegadaian**  
Penilaian Kinerja Document Control

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023  
Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.05  
Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN	
			5	4	3	2	1		0
			akurat 100%						audit, dll)
8	Keberhasilan Audit Eksternal dan atau Audit Internal	10%	Tidak ditemukannya temuan kategori major		Ditemukannya temuan kategori minor sebanyak $\leq 4$		Temuan minor $> 4$	Ditemukan kategori major	Hasil Audit Eksternal dan atau Audit Internal
9	Usulan/rekomendasi perbaikan per bulan	5%	Membuat usulan perbaikan dan 100% diimplementasikan		Membuat usulan perbaikan dan diimplementasikan $90\% \leq n < 100\%$		Membuat usulan perbaikan dan diimplementasikan $< 90\%$		<ol style="list-style-type: none"> <li>Usulan rencana</li> <li>waktu pelaksanaan</li> <li>Ukuran keberhasilan</li> <li>Implementasi rencana</li> <li>Apabila tidak menyusun rencana perbaikan, nilai 0.</li> </ol>
10	Kecepatan eskalasi ke DC Pusat	5%	$< 12$ jam		$< 24$ jam		$> 24$ jam		