



Pegadaian

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian

Pengendalian Catatan Mutu

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.03

Revisi : 01

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
Nama : Gadhang Pangenggar Jabatan : Staff Tanggal : 25 September 2025	Nama : Franskel Wawan Ardiansyah Jabatan : Kepala Departemen Contact Center Tanggal : 25 September 2025	Nama : Rosyid Hamidi Jabatan : Kepala Divisi Jaringan & Operasional Tanggal : 25 September 2025



Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Pengendalian Catatan Mutu

Tanggal Berlaku	: 25 September 2025
Kode Dokumen	: SUP.PGDN.01.03
Revisi	: 01

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 7.5.3 ISO 9001:2015 Pengendalian Informasi Terdokumentasi

2. Tujuan

Sebagai acuan bagi seluruh fungsi/unit terkait dengan Layanan CC Pegadaian dalam melakukan Pengendalian Catatan Mutu.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari prosedur ini adalah hanya mengatur pengajuan, perubahan, dan pemberlakuan catatan mutu.

4. Pihak Terkait

- 4.1. User
- 4.2. QMR
- 4.3. DQMR
- 4.4. DC Pusat
- 4.5. DC Area

5. Kebijakan Umum

- 5.1. Semua catatan mutu harus dikendalikan secara konsisten dengan melakukan proses *update* apabila terjadi perubahan.
- 5.2. Perubahan-perubahan yang terjadi pada catatan mutu harus dilakukan melalui proses MPR yang diatur pada Pengendalian Informasi Terdokumentasi Pengendalian Dokumen.
- 5.3. Bentuk-bentuk catatan/rekaman dapat berupa *Soft Copy* maupun *Hard Copy* yang semuanya dicatatkan pada Daftar Catatan Mutu.
- 5.4. Pemusnahan catatan dapat dilakukan setelah masa simpan berakhir. Proses pemusnahan nya dilakukan oleh DC dengan diketahui oleh pemilik catatan dan QMR/DQMR. Bentuk pemusnahan nya antara lain dengan mesin penghancur, *Recycle*, dibakar, dihapus. Proses dilakukan dengan menggunakan Berita Acara Pemusnahan Dokumen yang diketahui oleh QMR/DQMR.



Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Pengendalian Catatan Mutu

Tanggal Berlaku	: 25 September 2025
Kode Dokumen	: SUP.PGDN.01.03
Revisi	: 01

6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. *User* adalah Fungsi/unit pemilik catatan mutu
- 6.2. *QMR* adalah *Quality Management Representative*
- 6.3. *DQMR* adalah *Deputy Quality Management Representative*
- 6.4. *DC Pusat* adalah *Document Control Pusat*
- 6.5. *DC Area* adalah *Document Control Area*
- 6.6. Catatan Mutu terdiri dari Catatan Mutu Internal (Daftar Catatan Mutu) dan Eksternal (Daftar Dokumen Eksternal)
- 6.7. *RC* yaitu *Reality Chart*

7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. Akurasi Data (Daftar Catatan Mutu/Daftar Dokumen Eksternal vs realisasi penyimpanan).
- 7.2. Memastikan Daftar Catatan Mutu/Daftar Dokumen Eksternal sesuai kebutuhan *User*.

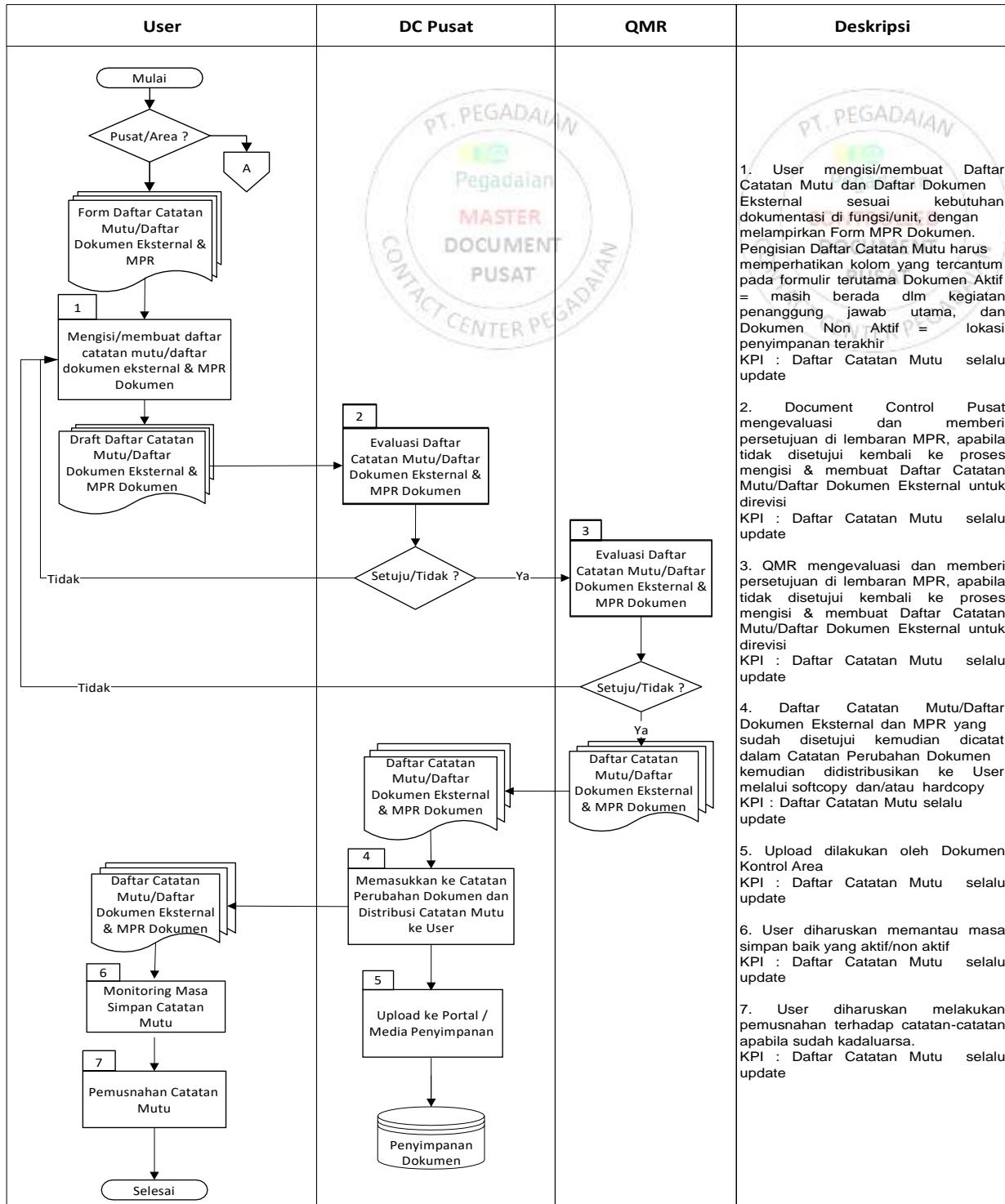




Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Pengendalian Catatan Mutu

Tanggal Berlaku : 25 September 2025
Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.03
Revisi : 01

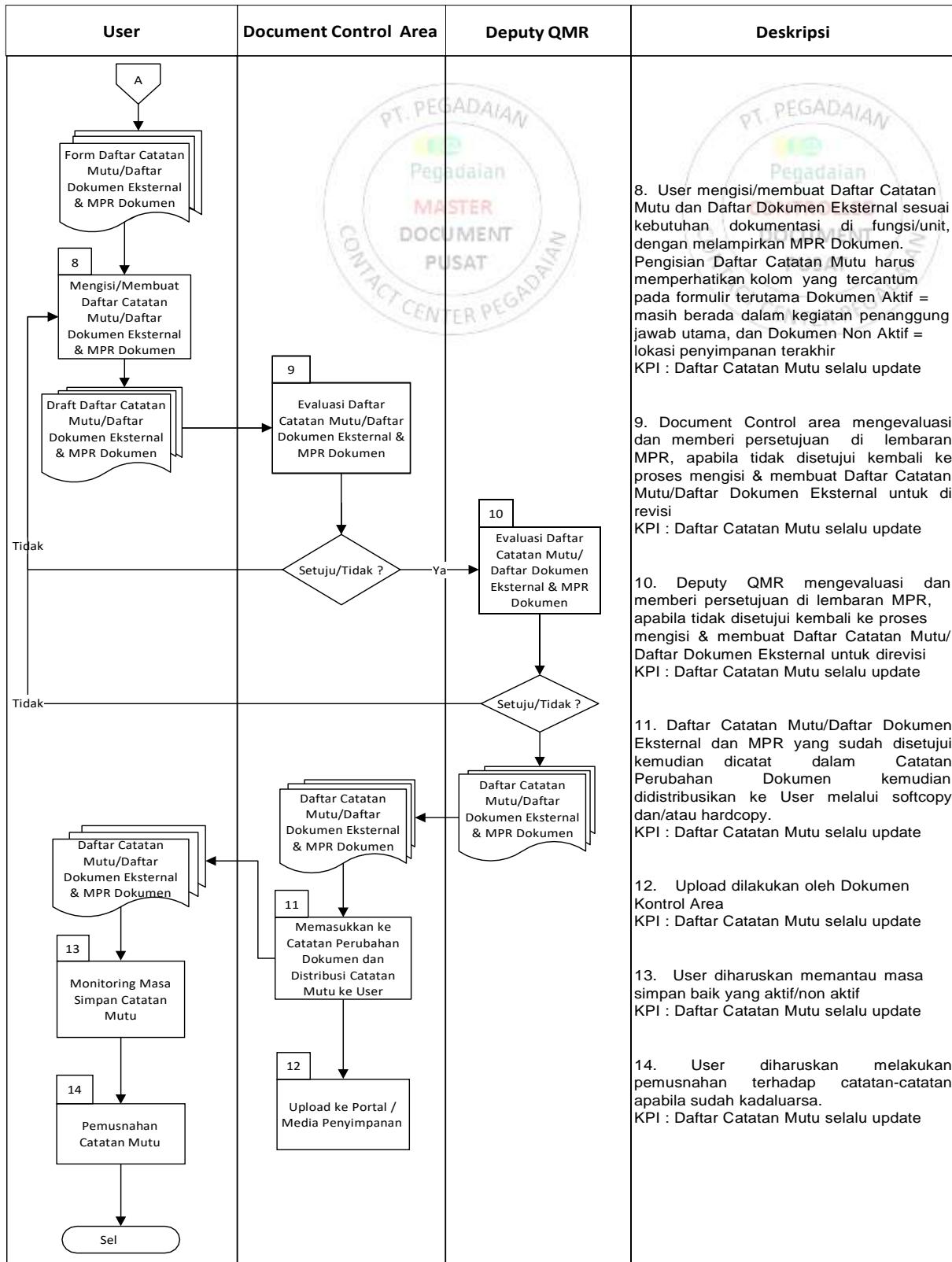
8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)





Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Pengendalian Catatan Mutu

Tanggal Berlaku : 25 September 2025
Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.03
Revisi : 01





Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Pengendalian Catatan Mutu	Tanggal Berlaku : 25 September 2025 Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.03 Revisi : 01
---------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

9. Instruksi Kerja Pendukung

-

10. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Form MPR Dokumen	3 Tahun	Dokumen Area
2	Catatan Perubahan Dokumen	3 Tahun	Dokumen Area
3	Daftar Distribusi dan Penarikan Dokumen	3 Tahun	Dokumen Area
4	Daftar Catatan Mutu	Sesuai PKS	Dokumen Area

*) dokumen bisa berupa dokumen-dokumen yang telah ditetapkan pada SMM ataupun di luar SMM yang mendukung prosedur operasional standar terkait.

11. Aplikasi Pendukung

-

12. Catatan

-

13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
1	25 September 2025	Perubahan tandatangan dan nama pembuat
2		
dst		-