

**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	Nama : Franskel Wawan Ardiansyah	Nama : Rosyid Hamidi
Jabatan : Staff	Jabatan : Kepala Departemen Contact Center	Jabatan : Kepala Divisi Jaringan & Operasional
Tanggal : 25 September 2025	Tanggal : 25 September 2025	Tanggal : 25 September 2025

<b>Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian</b> 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.

<b>Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian</b> 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*.



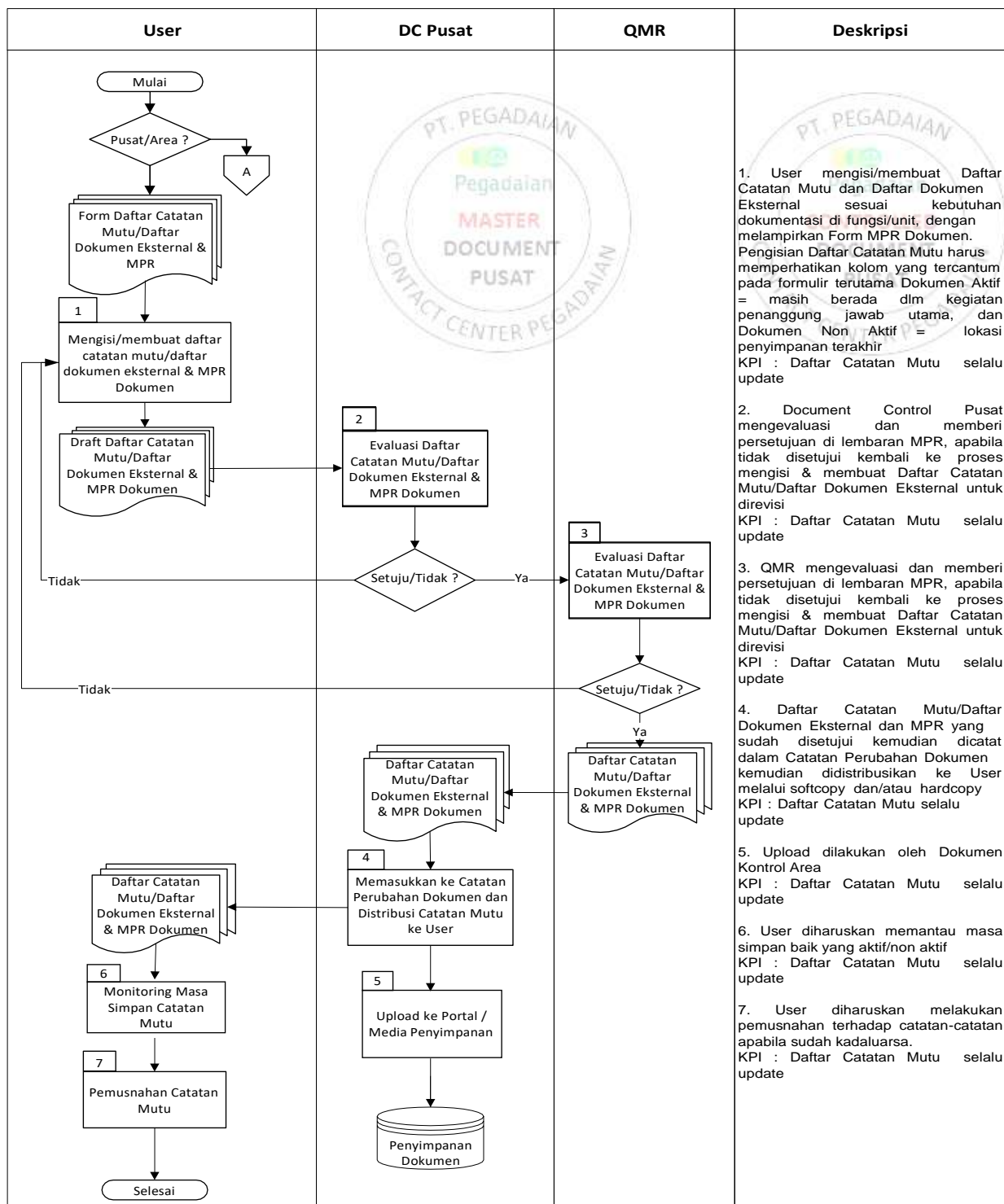
**Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian**  
Pengendalian Catatan Mutu

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.03

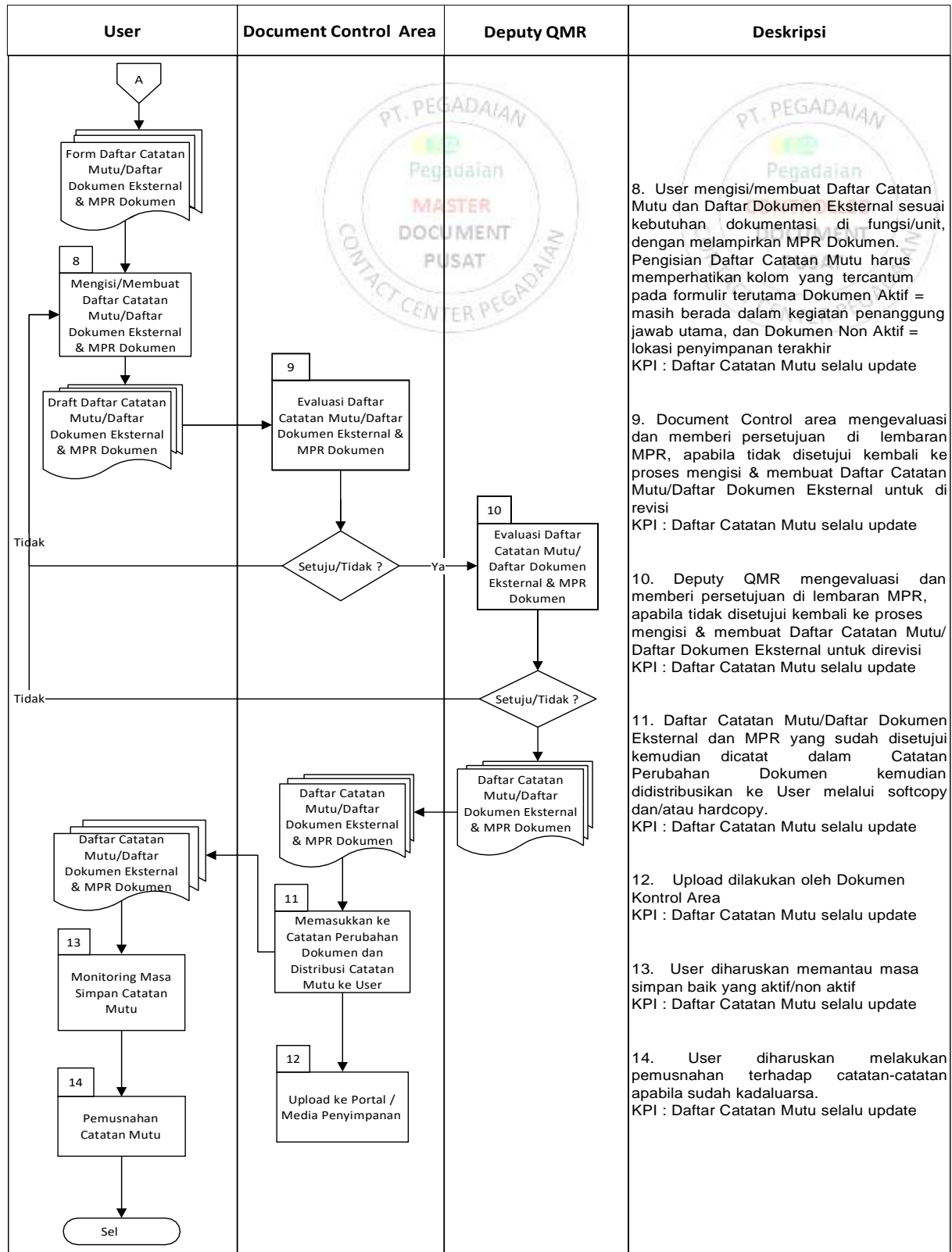
Revisi : 01

**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



<b>Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian</b> 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		-