



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian

Monitoring Proses Siste Manajemen Mutu

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.04

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

Instruksi Kerja CC Pegadaian	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
Monitoring Proses Sistem Manajemen Mutu	Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.04
	Revisi : 01

1. Rujukan

- 1.1 Klausul 9.2 ISO 9001:2015 Audit Internal
- 1.2 Klausul 10.2 ISO 9001:2015 Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif
- 1.3 Klausul 10.3 ISO 9001:2015 Peningkatan Berkelanjutan

2. Tujuan

- 2.1 Menjaga konsistensi dari proses pelaksanaan, konsistensi pengendalian dokumen dan pengendalian rekaman
- 2.2 Meningkatkan kedisiplinan pengendalian dokumen dan rekaman di masing-masing area tiap bulannya
- 2.3 Menigkatkan awareness tiap-tiap unit terhadapt ISO 9001:2015

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup instruksi kerja ini mengatur tentang proses pelaksanaan Monitoring proses yang dilakukan oleh PIC Monitoring

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1 Monitoring proses dilakukan sesuai jadwal yang ditetapkan dan di sepakati antara PIC monitoring dan fungsi atau unit yang akan dilakukan monitoring
- 4.2 Keseuaian antara proses yang dilakukan setiap fungsi atau unit dengan dokumen SOP, IK, atau Standar yang berlaku

5. Rincian Prosedur

- 5.1 Documen Control membuat program monitoring proses
- 5.2 Pelaksanaan monitoring proses dilakukan kepada seluruh unit
- 5.3 Apabila pada bulan yang sama dilaksanakan juga Audit Mutu Internal oleh pusat atau Audit External maka monitoring proses tidak perlu diadakan
- 5.4 PIC Monitoring memberikan informasi kepada unit yang menjadi subjek monitoring H-10 HK

Instruksi Kerja CC Pegadaian
Monitoring Proses Sistem Manajemen Mutu

Tanggal Berlaku	: 12 September 2025
Kode Dokumen	: SUP.PGDN.02.04
Revisi	: 01

- 5.5 PIC Monitoring melakukan monitoring proses dan dalam pelaksanaan monitoring proses digunakan *form checklist* monitoring proses
- 5.6 Lama pelaksanaan proses monitoring tergantung dari kebutuhan masing-masing unit
- 5.7 Ketidaksesuaian yang terjadi selama monitoring proses berlangsung dimasukan kedalam form laporan monitoring proses
- 5.8 Untuk monitoring proses pada DC area dilakukan oleh pihak yang ditunjuk dan disepakati oleh DQMR
- 5.9 Monitoring dilakukan oleh PIC monitoring sesuai dengan tanggal yang disepakati
- 5.10 Proses monitoring dilakukan dengan melihat rekaman dan proses yang dilakukan, dan disesuaikan dengan SOP atau IK yang telah ditetapkan
- 5.11 Temuan yang terdapat pada laporan monitoring proses harus dilakukan perbaikan dan dimasukan dalam laporan monitoring proses

6. Dokumen / rekaman pendukung *

No	Nama dokumen / rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1			
2			

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

7. Catatan perubahan dokumen

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