

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	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

Instruksi Kerja CC Pegadaian Monitoring Proses Sistem Manajemen Mutu	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	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 Meningkatkan *awareness* tiap-tiap unit terhadap 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 Dokumen 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 dimasukkan 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 dimasukkan 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	-	-