



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian

Pengendalian Informasi Terdokumentasi

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.06

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
Pengendalian Informasi Terdokumentasi

Tanggal Berlaku	: 25 September 2025
Kode Dokumen	: SUP.PGDN.02.06
Revisi	: 01

1. Rujukan

1.1 SOP Pengendalian Informasi Terdokumentasi

2. Tujuan

2.1 Mengendalikan dokumentasi sistem manajemen mutu CC Pegadaian

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari proses pengendalian dokumen ini adalah mulai dari proses pengajuan dokumen (penambahan, perubahan, maupun pengurangan) sampai dengan pendistribusianya baik dokumentasi nasional maupun dokumentasi area, dokumen internal maupun eksternal

4. Indikator Kinerja Prosedur

4.1 Dokumen diregistrasikan sesuai dengan waktu dan prosedur yang telah ditetapkan

4.2 Dokumen didistribusikan ke pihak-pihak yang terkait

5. Rincian Prosedur

5.1 Pengajuan dokumen

Dokumen diajukan baik oleh pembuat dokumen di area maupun di pusat ke DC pusat / DC area sesuai fungsi masing-masing, dengan menyertakan dokumen sebagai berikut:

- *Draft* usulan dokumen & dokumen yang saat ini masih berlaku (jika pengajuan dokumen berupa perubahan dokumen)
- *Draft MPR* (Memo Permintaan Registrasi) dokumen

Dokumen nasional diusulkan oleh pembuat dokumen nasional ke DC pusat, sedangkan dokumen area diusulkan pembuat dokumen area ke DC area untuk kemudian diteruskan kepada pembuat dokumen nasional dengan tembusan ke DC pusat. Dokumen area yang diusulkan harus sudah ditandatangani oleh pihak terkait di area sebelum diperiksa oleh pembuat dokumen nasional.

5.2 Pemeriksaan Dokumen

Dokumen Control (DC) pusat/area melakukan pemeriksaan kecukupan dokumen yang diusulkan, baik *draft* MPR maupun usulan dokumen, yaitu meliputi :

- Pengkodean dokumen

Instruksi Kerja CC Pegadaian

Pengendalian Informasi Terdokumentasi

Tanggal Berlaku	: 25 September 2025
Kode Dokumen	: SUP.PGDN.02.06
Revisi	: 01

- Keseuaian penggunaan dokumen yang telah distandarisasi
Dokumen Control memeriksa apakah dokumen yang digunakan sesuai dengan form standardnya (MPR, SOP, IK, dll) yaitu:
 - Pengkodean dokumen
 - Logo yang digunakan
 - *Header & footer*
 - Bab / sub bab atau item-item lainnya, misalnya: pada IK hanya ada 2 bab yaitu rujukan dan uraian
- Pengisian dokumen sesuai standar yang telah ditentukan
- Korelasinya dengan dokumen lain (kalau ada)
- Korelasi antar proses didalam dokumen

Konten dokumen / proses merupakan tanggung jawab pemilik proses (user) sedangkan DC pusat / area hanya melihat sejauh mana korelasi antar proses yang diusulkan.

Pemeriksaan dokumen dilakukan H+2HK setelah dokumen diajukan oleh user atau direvisi oleh user

5.3 Persetujuan Dokumen

Dokumen yang telah sesuai pada proses pemeriksaan disetujui (ditanda-tangani) oleh user dan *Quality Management Representative* / Wakil Manajemen (QMR) untuk dokumen pusat atau *Deputy Management Representative* / Deputi Wakil Manajemen (DQMR) untuk dokumen area. Rincian pihak yang menandatangani dokumen, baik MPR maupun usulan dokumen dapat dilihat pada Pengkodean Dokumen.

a. Persetujuan dokumen nasional

Persetujuan dokumen nasional oleh QMR dilakukan H+3HK setelah pemeriksaan dokumen selesai dilakukan

b. Persetujuan dokumen area

No	Proses	SLA
1	Persetujuan oleh pembuat dokumen nasional	H+2HK setelah pemeriksaan dokumen selesai

Instruksi Kerja CC Pegadaian
Pengendalian Informasi Terdokumentasi

Tanggal Berlaku	: 25 September 2025
Kode Dokumen	: SUP.PGDN.02.06
Revisi	: 01

2	Persetujuan oleh DQMR	H+1HK setelah dokumen dikirimkan oleh pembuat dokumen nasional
---	-----------------------	--

5.4 Pengendalian Dokumen

Dokumen yang telah disetujui dikendalikan dengan rincian aktivitas :

a. Pemberian stempel

Stempel digunakan sebagai simbol pengendalian dokumen. Stempel yang digunakan dapat berupa stempel asli maupun soft copy. Stempel pada dokumen diberikan pada setiap halaman dokumen

No	Jenis Stempel	Keterangan
1	<i>Master Document</i>	Dokumen yang distempel <i>Master Document</i> adalah dokumen yang disimpan oleh <i>Document Control</i> (DC) dan di upload ke portal
2	<i>Controlled Document</i>	Dokumen yang distempel <i>Controlled Document</i> merupakan bukti dari dokumen yang dikendalikan oleh <i>Document Control</i> , yaitu dokumen yang sedang berlaku dan dapat didistribusikan kepada pihak yang terkait. Stempel diberikan pada seluruh dokumen yang didistribusikan kecuali formulir yang akan digunakan oleh pihak terkait
3	<i>Uncontrolled Document</i>	Merupakan dokumen yang berada diluar kendali DC, misalnya adalah dokumen yang diberikan kepada <i>client</i> atau pihak lain yang memerlukan, dengan stempel ini maka <i>Document Control</i> tidak mempunyai kewajiban untuk menarik dokumen dari pihak yang sudah didistribusikan dan tidak menjamin keabsahan dari dokumen tersebut
4	<i>Expired Document</i>	Dokumen yang sudah tidak berlaku, tidak diperkenankan untuk beredar dan distempel <i>expired</i> ,

Instruksi Kerja CC Pegadaian
Pengendalian Informasi Terdokumentasi

Tanggal Berlaku	: 25 September 2025
Kode Dokumen	: SUP.PGDN.02.06
Revisi	: 01

	dokumen yang distempel <i>expired document</i> hanya boleh disimpan oleh DC
5	<p><i>External Document</i></p> <p>Adalah dokumen-dokumen yang diluar kendali Sistem Manajemen Mutu Layanan CC Pegadaian dan dijadikan referensi sebagai operasional CC Pegadaian pada proses kerjanya baik <i>hard copy</i> maupun <i>softcopy</i>, misalnya pertauran perundangan</p>

Penggunaan Stempel

Jenis Dokumen	Jenis Stempel	Keterangan
Dokumen Master Pusat	<ul style="list-style-type: none"> - Master Document - Controlled Pusat - Controlled Area (dilakukan oleh DC Area) 	Dokumen master pusat adalah dokumen-dokumen nasional, didistribusikan ke DC area, QMR/DQMR dan di upload ke portal oleh DC pusat dan atau area
Dokumen Master Area	<ul style="list-style-type: none"> - Master Document - Controlled Area 	Dokumen master area adalah dokumen-dokumen area
Dokumen Expired Nasional & Area	Expired	
Dokumen yang didistribusikan oleh DC ke unit terkait / pihak lain	<ul style="list-style-type: none"> - Master Document - Uncontrolled 	
Dokumen External	- External Document	

b. Upload (unggah) dokumen

Document Control adalah pelaksana dan penanggung jawab proses *upload* (unggah) dan penghapusan dokumen ke aplikasi pengendalian dokumen.

Instruksi Kerja CC Pegadaian
Pengendalian Informasi Terdokumentasi

Tanggal Berlaku	: 25 September 2025
Kode Dokumen	: SUP.PGDN.02.06
Revisi	: 01

Document Control harus memastikan dokumentasi yang ditampilkan lengkap dan benar, yaitu :

- Berbentuk format PDF / format lain yang memiliki keamanan yang baik (tidak dapat disalin dan dicetak / *print*)
- Lengkap seluruh halaman
- Dokumen telah terstempel (lihat penggunaan stempel)
- Kesesuaian antara daftar dokumen pada portal dengan dokumen yang telah terbuka (kesesuaian link file)

Proses *upload* dokumen di pusat dilakukan maksimal H+2HK setelah persetujuan dokumen oleh QMR sedangkan upload dokumen diarea dilakukan maksimal H+2HK setelah dokumen didistribusikan oleh DC pusat.

Proses *upload* dokumen & perubahan dokumen misalkan revisi dokumen / pengurangan dokumen, didokumentasikan pada *form* daftar input perubahan dokumen internal.

Proses *upload* dilakukan jika sudah ada aplikasi pengendalian dokumen dan aplikasi tersebut berfungsi dengan baik (jika aplikasi rusak, maka tidak perlu diupload dokumen)

c. Penambahan Dokumen

- Dokumen baru (dokumen master) yang sudah di sahkan disimpan oleh DC
- Salinan dokumen baru diberikan stempel sebelum didistribusikan (lihat penggunaan stempel)
- Dokumen baru diupload ke portal / aplikasi
- Pemutakhiran daftar dokumen internal

d. Perubahan Dokumen

- Dokumen baru (dokumen master) yang sudah disahkan, disimpan oleh DC
- Dokument Control melakukan penarikan dokumen lama yang beredar dan diganti dengan dokumen baru
- Dokumen lama yang sudah ditarik, dimusnahkan (lihat pemusnahan dokumen)
- Dokumen baru diberikan stempel sebelum didistribusikan (lihat penggunaan stempel)

Instruksi Kerja CC Pegadaian
Pengendalian Informasi Terdokumentasi

Tanggal Berlaku	: 25 September 2025
Kode Dokumen	: SUP.PGDN.02.06
Revisi	: 01

- Dokumen baru diupload ke portal / aplikasi
- Pemutakhiran daftar dokumen internal (daftar dokumen internal aktif)

- e. Pengurangan dokumen
 - *Document Control* melakukan penarikan seluruh *copy* dokumen lama yang beredar
 - *Copy* dokumen lama yang sudah ditarik, dimusnahkan berdasarkan masa simpan dokumen, dan diberikan stempel (lihat penggunaan stempel)
 - Penghapusan dokumen dari portal / aplikasi
 - Pemutakhiran daftar dokumen internal

- f. Pemusnahan Dokumen
 - Pemusnahan dilakukan setelah proses distribusi revisi baru
 - Sebelum pemusnahan DC pusat menyimpan satu dokumen yang akan dimusnahkan tersebut minimal 1 eksemplar pada tempat tersendiri selama maksimal 1 kali revisi setelahnya dan diberikan stempel *expired*, misalnya rev.00 disimpan dan dimusnahkan jika sudah ada revisi rev.01
 - *Dokumen Control* melakukan penarikan seluruh *copy* dokumen lama yang beredar
 - *Copy* Dokumen lama yang sudah ditarik, dimusnahkan berdasarkan masa simpan dokumen, kecuali dokumen master diberi stempel *expired*
 - Proses pemusnahan dilakukan setelah ada proses revisi atau pengurangan dengan menggunakan mesin penghancur/ *Re-Cycle* / Dibakar / Dihapus
 - Proses pemusnahan didokumentasikan pada form berita Acara Pemusnahan Dokumen dan Catatan

- g. *Edit Logbook*

Setelah pengesahan dokumen selesai, maka dilakukan pemutakhiran daftar dokumen aktif, jika ada perubahan pada nama, perubahan tersebut juga harus diinformasikan di *logbook*. Dokumen yang sudah tidak digunakan dilakukan penghapusan dalam dokumen aktif

Instruksi Kerja CC Pegadaian
Pengendalian Informasi Terdokumentasi

Tanggal Berlaku	: 25 September 2025
Kode Dokumen	: SUP.PGDN.02.06
Revisi	: 01

h. Dokumen *External*

Dokumen *external* adalah dokumen yang diluar kendali sistem manajemen mutu CC Pegadaian dan dijadikan referensi bagi operasional CC Pegadaian pada proses kerjanya baik *hardcopy* maupun *softcopy*, misalnya peraturan perundangan.

Dokumen korporat juga digolongkan kedalam dokumen *eksternal*

Pengendalian dokumen *eksternal* dilakukan dengan cara pencatatan pada daftar dokumen *eksternal*

i. Monitoring validitas dokumen

Monitoring validitas dokumen dilakukan untuk memastikan kesesuaian dokumen yang digunakan. Berikut adalah rincian aktivitas monitoring validitas dokumen:

1. Kegiatan harus mencakup monitoring validitas terhadap seluruh dokumen pada satu semester (6 bulan) dan dilakukan setiap bulan serta terjadwal
2. Sampling dokumen dilakukan terhadap dokumen *hardcopy* (umumnya formulir) dan/atau *softcopy* dengan metode *random* / acak
3. Monitoring validitas dilakukan juga terhadap aplikasi pengendalian dokumen dengan memastikan kesesuaian *link* (dokumen yang dibuka sesuai dengan nama dokumen yang ditampilkan) tanggal berlaku, tanggal *upload*, dll
4. Meng-update tanggal pada kolom verifikasi terakhir yang ada di aplikasi pengendalian dokumen pada saat setelah selesai dilakukan monitoring validasi dokumen

5.5 Distribusi dan Sosialisasi Dokumen

Proses distribusi dilakukan setelah pemberian stempel pada dokumen (lihat penggunaan dokumen dan penambahan/perubahan/pengurangan dokumen)

a. Distribusi Dokumen

Distribusi Dokumen	DC Pusat	DC Area
Dokumen Nasional	1. Pemberian stempel master dokumen & controlled dokumen pusat	1. DC Area memberikan respon yang menyatakan telah menerima

Instruksi Kerja CC Pegadaian Pengendalian Informasi Terdokumentasi	Tanggal Berlaku : 25 September 2025 Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.06 Revisi : 01
--	---

		distribusi dokumen dari pusat (maksimal H+1HK)
	2. Distribusi ke DC Area dengan tumbusan ke QMR & DQMR	2. Dokumen diberikan stempel uncontrolled area (controlled document pusat dihilangkan)
	3. Dokumen salinan (copy) diberikan stempel uncontrolled document (stempel controlled document dihilangkan)	3. Dokumen didistribusikan kepada fungsi terkait dan pihak lain (jika ada permintaan)
	4. Dokumen didistribusikan ke pembuat dokumen di pusat atau pihak lain (jika ada permintaan)	4. Memutakhirkan daftar distribusi dokumen
	5. Memutakhirkan daftar distribusi dokumen	
Dokumen Area		1. Dokumen diberikan stempel uncontrolled 2. Dokumen didistribusikan kepada fungsi terkait dan pihak lain (jika ada permintaan) 3. Memutakhirkan daftar distribusi dokumen

b. Sosialisasi Dokumen

Sosialisasi dokumen dilakukan setelah dokumen didistribusikan.

Sosialisasi dapat dilakukan melalui pengiriman email / sosialisasi langsung / remote dan bukti sosialisasi berupa email / daftar hadir / dokumen pendukung lainnya disimpan oleh DC dan dicatat pada Berita Acara Sosialisasi Dokumen. Pihak-pihak yang harus diberikan sosialisasi dokumen adalah pihak-pihak yang terkait pada proses yang tertulis pada dokumen.

Berikut adalah tahapan sosialisasi dokumen yang dilakukan:

- Dokumen Nasional : DC pusat ke DC area & departemen pembuatan dokumen nasional
- Dokumen area : DC area kefungsi terkait

Sosialisasi yang dilakukan oleh DC sesuai dengan perubahan yang tertera pada MPR, jika dibutuhkan sosialisasi lebih lanjut, maka sosialisasi dilakukan oleh pembuat dokumen

Instruksi Kerja CC Pegadaian
Pengendalian Informasi Terdokumentasi

Tanggal Berlaku	: 25 September 2025
Kode Dokumen	: SUP.PGDN.02.06
Revisi	: 01

5.6 Pemutakhiran Daftar Dokumen *Eksternal*

- a. User memutakhirkan dokumen *eksternal* pada daftar dokumen *eksternal*
- b. Jika ruang lingkup dokumen *eksternal* adalah nasional, maka user mengirimkan *softcopy* daftar dokumen *eksternal*nya kepada DC pusat untuk didokumentasikan dan didistribusikan ke area untuk pemutakhiran data
- c. Jika ruang lingkup dokumen *eksternal* adalah area, maka user mengirimkan *softcopy* daftar dokumen *eksternal*nya ke DC area untuk didokumentasikan. DC area mengirimkan daftar dokumen *eksternal* area tersebut ke DC pusat untuk didokumentasikan
- d. Untuk dokumen *eksternal* dilakukan proses stempel, jika diperlukan dokumen *eksternal* ini dapat di *upload* kedalam aplikasi yang sama seperti yang berlaku pada dokumen *internal*

5.7 Masa Berlaku dan Transisi

Masa berlaku dokumen ditetapkan sejak pembuatan MPR dokumen. Diberlakukan masa transisi dokumen selama 3 hari setelah tanggal berlaku untuk dokumen formulir, pada saat tersebut diperbolehkan untuk menggunakan dokumen sebelum perubahan, dan tentunya dokumen setelah perubahan juga dapat digunakan sesuai dengan masa berlaku.

5.8 Mengendalikan data history percakapan nasabah pada aplikasi Omni Channel

- a. Backup data history percakapan nasabah
 - Data history percakapan nasabah disimpan pada aplikasi cloud yang aman
 -
- b. Penghapusan data history percakapan nasabah
 - Pemusnahan dilakukan setelah proses backup data history diatas 2 tahun
 - Proses penghapusan dilakukan setelah ada persetujuan dari pihak client dengan cara dihapus data file history percakapan nasabah tersebut
 - Proses penghapusan didokumentasikan pada form berita Acara Pemusnahan Dokumen dan Catatan

5.9 Mengendalikan data recording nasabah pada aplikasi Omni Channel

- a. Backup data history recording nasabah
 - Data history recording nasabah disimpan pada aplikasi cloud yang aman

Instruksi Kerja CC Pegadaian
Pengendalian Informasi Terdokumentasi

Tanggal Berlaku	: 25 September 2025
Kode Dokumen	: SUP.PGDN.02.06
Revisi	: 01

- b. Penghapusan data history recording nasabah
- Pemusnahan dilakukan setelah proses backup data history diatas 2 tahun
 - Proses penghapusan dilakukan setelah ada persetujuan dari pihak client dengan cara dihapus data file history recording nasabah tersebut
 - Proses penghapusan didokumentasikan pada form berita Acara Pemusnahan Dokumen dan Catatan

6. Dokumen / rekaman pendukung *

No	Nama dokumen / rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1			
2			
3			

*) 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	-	-