

Prosedur Operasi Pengendalian Ketidaksesuaian dan Tindakan Koreksi

Procedure for Controlling Nonconformities and Corrective Actions

Pernyataan

Dokumen ini merupakan *Prosedur Operasi Pengendalian Ketidaksesuaian dan Tindakan Koreksi* PT Perusahaan Gas Negara Tbk yang disusun sesuai dengan proses bisnis perusahaan dan mengacu pada regulasi serta standar yang relevan terkait penjagaan kualitas sistem manajemen perusahaan. Pedoman ini mencerminkan komitmen PT Perusahaan Gas Negara Tbk dalam menetapkan pengendalian ketidaksesuaian dan tindakan koreksi di lingkungan perusahaan berdasarkan hasil Audit Internal dan/atau Audit Badan Sertifikasi berupa temuan ketidaksesuaian maupun saran untuk potensi ketidaksesuaian/risiko ataupun peningkatan berkelanjutan.

Statement

This document is the *Procedure for Controlling Nonconformities and Corrective Actions* of PT Perusahaan Gas Negara Tbk, prepared in accordance with the company's business processes and referring to relevant regulations and standards related to maintaining the quality of the company's management system. This guideline reflects the commitment of PT Perusahaan Gas Negara Tbk in establishing the control of nonconformities and corrective actions within the company environment based on the results of Internal Audits and/or Certification Body Audits in the form of nonconformity findings as well as suggestions for potential nonconformities/risks or continuous improvement.

Pendahuluan

PT Perusahaan Gas Negara Tbk, yang selanjutnya disebut sebagai "PGN", telah menyatakan komitmennya untuk mewujudkan proses bisnis berkelanjutan yang bertanggung jawab kepada lingkungan dan masyarakat. Dalam melaksanakan visi ini, PGN memahami pentingnya menjaga mutu sistem manajemen perusahaan dengan menyediakan panduan tindakan koreksi bagi ketidaksesuaian yang ditemukan serta mengidentifikasi kausa yang terlibat guna mencegah pengulangan.

Introduction

PT Perusahaan Gas Negara Tbk, hereinafter referred to as "PGN," has declared its commitment to realizing sustainable business processes that are responsible to the environment and society. In carrying out this vision, PGN understands the importance of maintaining the quality of the company's management system by providing corrective action guidelines for identified nonconformities and identifying the causes involved in order to prevent recurrence.

Definisi

- **Audit Internal Sistem Manajemen**
Audit Internal Sistem Manajemen merupakan audit yang dilaksanakan oleh Auditor Sistem Manajemen dari internal perusahaan atau pihak ketiga yang ditunjuk, untuk mengaudit kesesuaian pelaksanaan sistem manajemen di Kantor Pusat dan/atau Sales Area sesuai ruang lingkup sistem manajemennya masing-masing.
- **Penanggung Jawab**
Penanggung jawab adalah pejabat sebagai wakil dari Satuan Kerja yang diberikan tugas dan tanggung jawab sebagai pengelola Sistem Manajemen sesuai ruang lingkup Sistem Manajemennya masing-masing.
- **Pengusul**
Pengusul adalah pekerja PT Perusahaan Gas Negara Tbk
- **PTKP**
PTKP adalah Permintaan Tindakan Koreksi & Pencegahan, yang ditindaklanjuti dan diselesaikan sesuai batas waktu yang ditetapkan. PTKP dalam hal Sistem Manajemen K3 dapat juga disebut sebagai Risk Containment Audit (RCA).

Prosedur

Dalam upaya mempertahankan kualitas sistem manajemen perusahaan, Pedoman ini merincikan tahapan koreksi yang mencakup:

1. Auditor/Pengusul yang menemukan ketidaksesuaian atau potensi ketidaksesuaian mengisi formulir PTKP (O-004/O.20/F01) dan menyerahkannya

Definitions

- **Internal Management System Audit**
Internal Management System Audit is an audit carried out by Management System Auditors from within the company or appointed third parties, to audit the conformity of management system implementation at the Head Office and/or Sales Areas in accordance with the scope of each management system.
- **Person in Charge**
A Person in Charge is an official representing the Work Unit who is assigned duties and responsibilities as the manager of the Management System in accordance with the scope of each Management System.
- **Proposer**
The Proposer is an employee of PT Perusahaan Gas Negara Tbk.
- **PTKP**
PTKP is a Request for Corrective & Preventive Action, which is followed up and completed within the specified deadline. PTKP in terms of the Occupational Health and Safety Management System may also be referred to as Risk Containment Audit (RCA).

Procedure

In its efforts to maintain the quality of the company's management system, this Guideline details the corrective stages which include:

1. The Auditor/Proposer who finds a nonconformity or potential nonconformity fills out the PTKP form (O-004/O.20/F01) and submits it to the relevant Work Unit with a copy to

ke Satuan Kerja terkait dengan tembusan ke Penanggung Jawab;

2. Satuan Kerja penerima formulir PTKP mengkaji penyebab potensi ketidaksesuaian, membuat rencana tindak lanjut, menetapkan batas waktu penyelesaian, dan memberitahukannya ke Auditor/Pengusul dan Penanggung Jawab;
3. Satuan Kerja terkait menangani ketidaksesuaian dengan: menghilangkan ketidaksesuaian, menerima penggunaan melalui konsesi pihak berwenang (dan pelanggan jika memungkinkan), melakukan pencegahan, atau mengambil tindakan terhadap dampak ketidaksesuaian yang ditemukan setelah proses;
4. Penanggung Jawab menerima tembusan formulir PTKP, mencatatnya dalam PTKP Log (O-004/O.20/F02), memantau pelaksanaan tindak lanjut oleh Satuan Kerja sesuai batas waktu, dan meminta Auditor/Pengusul melakukan verifikasi jika PTKP sudah jatuh tempo;
5. Auditor/Pengusul melakukan verifikasi hasil tindak lanjut PTKP; jika sesuai maka PTKP ditutup, jika belum sesuai maka PTKP tetap dibuka dan diberikan batas waktu baru; jika Auditor/Pengusul tidak dapat melakukan verifikasi maka Penanggung Jawab berwenang melakukan verifikasi;
6. Auditor/Pengusul menutup PTKP jika hasil tindak lanjut sudah sesuai dan menyampaikan hasil verifikasi ke Penanggung Jawab; jika Auditor/Pengusul tidak dapat menutup PTKP maka Penanggung Jawab berwenang menutupnya;

the Person in Charge;

2. The Work Unit receiving the PTKP form reviews the cause of the potential nonconformity, prepares a follow-up plan, sets a deadline for completion, and informs the Auditor/Proposer and the Person in Charge;
3. The relevant Work Unit handles the nonconformity by: eliminating the nonconformity, accepting use through concession by the authorized party (and the customer if possible), taking preventive action, or taking action against the impact of the nonconformity found after the process;
4. The Person in Charge receives a copy of the PTKP form, records it in the PTKP Log (O-004/O.20/F02), monitors the implementation of follow-up by the Work Unit according to the deadline, and requests the Auditor/Proposer to carry out verification if the PTKP has reached its due date;
5. The Auditor/Proposer verifies the results of the PTKP follow-up; if in conformity then the PTKP is closed, if not yet in conformity then the PTKP remains open and a new deadline is given; if the Auditor/Proposer is unable to carry out verification then the Person in Charge has the authority to conduct verification;
6. The Auditor/Proposer closes the PTKP if the follow-up results are in conformity and submits the verification results to the Person in Charge; if the Auditor/Proposer is unable to close the PTKP then the Person in Charge has the authority to

7. Penanggung Jawab menerima hasil verifikasi dan memperbarui PTKP Log sesuai hasil verifikasi tersebut.

close it;

7. The Person in Charge receives the verification results and updates the PTKP Log according to the verification results.

Pemantauan dan Evaluasi

Sesuai dengan Laporan Keberlanjutan 2024, PGN secara konsisten melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan lingkungan yang mencakup aspek material, air, emisi, dan limbah, sebagai dasar perbaikan berkelanjutan untuk senantiasa memperbaiki upaya keberlanjutan korporat. Kegiatan ini dilaksanakan sesuai dengan dokumen Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) dan Upaya Pengelolaan Lingkungan dan Upaya Pemantauan Lingkungan (UKL-UPL), serta dilaporkan secara berkala kepada instansi pemerintah tanpa adanya sanksi atau denda selama periode pelaporan. PGN juga menilai efektivitas sistem manajemen lingkungan melalui berbagai indikator seperti Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan Dalam Pengelolaan Lingkungan (PROPER), audit internal dan eksternal, serta tingkat kepatuhan terhadap regulasi, guna mengidentifikasi peluang peningkatan kinerja lingkungan perusahaan.

Kesimpulan

Pedoman Prosedur Operasi Pengendalian Ketidaksesuaian dan Tindakan Koreksi PGN ini dibuat untuk menjaga mutu sistem manajemen perusahaan melalui penanganan cepat, terukur, dan terdokumentasi terhadap ketidaksesuaian atau potensi ketidaksesuaian yang ditemukan dalam Audit Internal maupun eksternal. Dokumen ini mengacu pada berbagai standar ISO dan regulasi nasional, serta menjelaskan definisi peran, istilah, dan mekanisme PTKP

Monitoring and Evaluation

In accordance with the 2024 Sustainability Report, PGN consistently conducts monitoring and evaluation of environmental management covering aspects of materials, water, emissions, and waste, as the basis for continuous improvement to always enhance corporate sustainability efforts. This activity is carried out in accordance with the Environmental Impact Assessment (EIA) document and Environmental Management and Monitoring Efforts (UKL-UPL), and is reported periodically to government agencies without any sanctions or fines during the reporting period. PGN also assesses the effectiveness of the environmental management system through various indicators such as the Company Performance Rating Program in Environmental Management (PROPER), internal and external audits, as well as the level of compliance with regulations, in order to identify opportunities for improving the company's environmental performance.

Conclusion

This PGN Guideline for the Procedure of Controlling Nonconformities and Corrective Actions is made to maintain the quality of the company's management system through rapid, measurable, and documented handling of nonconformities or potential nonconformities found in both Internal and external Audits. This document refers to various ISO standards and national regulations, as well as explains the definitions of roles, terms, and the PTKP (Request for

(Permintaan Tindakan Koreksi & Pencegahan). Setiap tahapan dirancang untuk mencegah pengulangan masalah, memastikan kesesuaian standar, dan mendukung perbaikan berkelanjutan di seluruh lingkup sistem manajemen PGN.

Corrective & Preventive Action) mechanism. Each stage is designed to prevent recurrence of problems, ensure conformity with standards, and support continuous improvement throughout the scope of PGN's management system.

Referensi

Referensi yang digunakan dalam penyusunan pedoman ini antara lain:

1. Standar ISO 9001, Persyaratan Sistem Manajemen Mutu;
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 50 Tahun 2012 Tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja;
3. Peraturan Kapolri no 24 tahun 2007 tentang Sistem Manajemen Pengamanan;
4. Standar ISO 45001, Persyaratan Sistem Manajemen K3;
5. Standar ISO 14001, Persyaratan Sistem Manajemen Lingkungan;
6. Standar ISO 27001, Persyaratan Sistem Manajemen Keamanan Informasi;
7. Standar ISO 37001, Persyaratan Sistem Manajemen Anti Penyuapan;
8. Standar ISO 19011, Panduan Pelaksanaan Audit Sistem Manajemen;
9. Pedoman Sistem Dokumentasi, P-001/0.20;
10. Pedoman Sistem Manajemen Mutu, P-002/0.20;
11. Pedoman Sistem Manajemen Anti Penyuapan, P-006/0.20;
12. Prosedur Operasi Audit Internal Sistem Manajemen, O-003/0.20.

References

The references used in the preparation of this guideline include:

1. ISO 9001 Standard, Quality Management System Requirements;
2. Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 50 of 2012 concerning the Implementation of Occupational Safety and Health Management System;
3. Regulation of the Chief of the Indonesian National Police No. 24 of 2007 concerning Security Management System;
4. ISO 45001 Standard, Occupational Health and Safety Management System Requirements;
5. ISO 14001 Standard, Environmental Management System Requirements;
6. ISO 27001 Standard, Information Security Management System Requirements;
7. ISO 37001 Standard, Anti-Bribery Management System Requirements;
8. ISO 19011 Standard, Guidelines for Auditing Management Systems;
9. Documentation System Guideline, P-001/0.20;
10. Quality Management System Guideline, P-002/0.20;
11. Anti-Bribery Management System Guideline, P-006/0.20;
12. Internal Management System Audit Operating Procedure, O-003/0.20.