PREVENTIVE AND CORRECTIVE ACTION PROCEDURE

ENGINEERING TECHNICAL STANDARDS & PROCEDURES

PT KILANG PERTAMINA INTERNASIONAL

DIREKTORAT PROYEK INFRASTRUKTUR

						RMD	RH
00	Issued for Record	12/2022	SFA/TH/PH	AMT/HOW/JS	AK		
Rev.	Description	Date	Prepared by	Checked by	Verified by	Validated by	Approved By

REVISION HISTORY
RIWAYAT REVISI

Page / Section *Hal. / Bagian*	Date *Tanggal*	Description *Deskripsi*	Revised by *Direvisi oleh*

TABLE OF CONTENTS
DAFTAR ISI

1. INTRODUCTION

This document provides general procedure for preventive and corrective action to meet the needs of projects of PT KPI.

1. PENGANTAR

Dokumen ini menjelaskan prosedur umum untuk tindakan korektif dan pencegahan untuk memenuhi kebutuhan di proyek PT KPI

2. SCOPE

2.1 Describing a system and assign responsibilities for initiating the corrective or preventive action required.

2.2 Investigating the root cause.

2.3 Documenting and evaluating the effectiveness of a corrective or preventive action taken.

2. LINGKUP

2.1 Penjelasan sistem dan penetapan tanggung jawab untuk menginisiasi tindakan korektif atau pencegahan yang diperlukan.

2.2 Investigasi akar penyebabnya.

2.3 Mendokumentasikan dan mengevaluasi efektivitas tindakan korektif atau pencegahan yang diambil.

3. CONFLICTS AND DEVIATIONS

3.1 Any conflicts between this standard and other applicable Engineering Technical Standards & Procedures (ETSP), or OWNER standard, codes, and forms shall be resolved in writing by OWNER

3.2 All direct requests to deviate from this standard (ETSP) in writing to OWNER, who shall follow internal OWNER procedure and forward such requests to OWNER for approval

3. KONFLIK DAN DEVIASI

3.1 Apabila terdapat konflik antara standar ini dengan *Engineering Technical Standards & Procedures* (ETSP) yang berlaku lainnya, atau standar, *codes* dan formulir PEMILIK, maka harus dibuatkan solusi secara tertulis oleh PEMILIK

3.2 Semua permintaan penggunaan standar yang berbeda dari standar ini (ETSP), harus diajukan kepada PEMILIK secara tertulis dengan mengikuti prosedur *internal* PEMILIK untuk mendapatkan persetujuan

4. ABBREVIATIONS

4.1 Abbreviations used for this specification shall have the following definitions:

NCR	Non-Conformance Report
PCAR	Preventive/Corrective Action Request

4. SINGKATAN

4.1 Singkatan yang digunakan pada spesifikasi ini harus memiliki definisi sebagai berikut:

NCR	*Non-Conformance Report*
PCAR	*Preventive/Corrective Action Request*

5. DEFINITIONS

5.1 The following words shall have these special meanings when used herein:

CONTRACTOR	Defined as the Organization to which PT Kilang Pertamina Internasional assign the work.
Corrective Action	The action taken to eliminate the cause of nonconformities. Corrective Action should be appropriate to the magnitude of the problem and commensurate with the risks encountered.
OWNER	Owner of the Plant is defined as PT Kilang Pertamina Internasional
Non-conformance	The non-fulfillment of specified requirements. A non-compliance that judgment and experience indicate is likely either to result in the failure of the quality system or materially reduce its ability to assure controlled processes or product.
Preventive Action	The action taken to eliminate the cause of potentialnonconformities. Preventive action will be appropriate to the magnitude of the potential nonconformity

5. DEFINISI

5.1 Penggunaan kata-kata berikut harus memiliki arti khusus sebagai berikut:

KONTRAKTOR	Didefinisikan sebagai Organisasi yang ditunjuk oleh PT Kilang Pertamina Internasional untuk melakukan suatu pekerjaan.
Tindakan Korektif	Tindakan untuk mengatasi penyebab ketidaksesuaian. Tindakan korektif harus disesuaikan dengan besarnya masalah dan sepadan dengan risiko yang dihadapi.
PEMILIK	Pemilik Pabrik adalah PT Kilang Pertamina Internasional
Ketidaksesuaian	Tidak terpenuhinya persyaratan yang ditentukan. Ketidakpatuhan yang ditunjukkan dari penilaian dan pengalaman, dimana kemungkinan besar akan mengakibatkan kegagalan sistem mutu atau secara material mengurangi kemampuannya untuk memastikan proses atau produk yang terkendali.
Tindakan Pencegahan	Tindakan yang diambil untuk mengatasi penyebab potensi ketidaksesuaian. Tindakan pencegahan disesuaikan dengan besarnya potensi

	and commensurate with the potential risks that may be encountered		ketidaksesuaian dan potensi risiko yang mungkin dihadapi
PROJECT	Engineering, Procurement and Construction (EPC) Inside Battery Limits (ISBL) and Outside Battery Limit (OSBL)	*PROJECT*	*Engineering, Procurement and Construction (EPC) Inside Battery Limits (ISBL) and Outside Battery Limit (OSBL)*
SUBCONTRACTOR	means any and all persons, firms, partnerships, companies, bodies, entities or a combination who are hired by CONTRACTOR to perform a specific site activity as part of the overall project	SUBKONTRAKTOR	mempunyai arti setiap dan semua orang, firma, kemitraan, perusahaan, badan, entitas atau kombinasi yang dikontrak oleh KONTRAKTOR untuk melakukan aktivitas pada lokasi tertentu sebagai bagian dari keseluruhan proyek
VENDOR	means any and all persons, firms, partnerships, companies, bodies, entities or a combination thereof including manufacturer, sub-vendors and suppliers, who are providing GOODS, and the successors and assigns of such persons, firms, partnerships, companies, bodies, entities or a combination thereof	VENDOR	mempunyai arti setiap dan semua orang, firma, kemitraan, perusahaan, badan, entitas atau kombinasinya termasuk pabrikan, sub-vendor dan pemasok, yang menyediakan BARANG, dan penerusnya dengan penugasan dari orang, firma, kemitraan, perusahaan, badan, entitas atau kombinasinya
SHALL	Indicates that the statement is mandatory	*shall*	Menunjukkan bahwa pernyataan itu wajib
SHOULD	Indicates a recommendation	*should*	Menunjukkan rekomendasi

6. CODES AND STANDARDS

The following Codes, Standard and Specifications apply to this specification. When an edition date is not indicated for a code or standard or any update in codes and standards in this specification document, the latest edition and addendum in force at the time of purchase shall apply.

ISO 9001:2015	Quality Management System - Requirements
RP-ETP-QA-GP-0003-00-2022	Project Quality Management System
RP-ETP-QA-GP-0001-00-2022	Project Quality Plan
RP-ETP-QA-GP-0002-00-2022	Site Quality Assurance and Quality Control Plan
RP-ETP-QA-GP-0006-00-2022	Quality Records Control Procedure

7. RESPONSIBILITY

7.1 Project QA/QC Manager

Project QA/QC Manager or his representative is responsible for assuring that condition adverse to quality or nonconformity are promptly identified and corrected.

7.2 Quality Control Engineer

Quality Control Engineer is responsible for:

1) Preparing the Preventive / Corrective Action Request (PCAR) and distributing to responsible organization.
2) Evaluating PCAR responses, conducting verification of corrective action implementation, and closing or rejecting PCAR response.
3) Verify all proposed preventive/ corrective action is implemented.

6. KODE DAN STANDAR

Kode, standar, dan spesifikasi berikut berlaku untuk spesifikasi ini. Kode dan standar harus menggunakan edisi yang terbaru atau edisi yang berlaku pada saat pembelian. *Material* & peralatan harus sesuai spesifikasi atau setara dengan yang disetujui oleh PEMILIK.

ISO 9001:2015	*Quality Management System – Requirements*
RP-ETP-QA-GP-0003-00-2022	*Project Quality Management System*
RP-ETP-QA-GP-0001-00-2022	*Project Quality Plan*
RP-ETP-QA-GP-0002-00-2022	*Site Quality Assurance and Quality Control Plan*
RP-ETP-QA-GP-0006-00-2022	*Quality Records Control Procedure*

7. TANGGUNG JAWAB

7.1 *Project QA/QC Manager Menejer*

Project QA/QC Manager atau yang mewakili bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kondisi yang merugikan kualitas atau ketidaksesuaian segera diidentifikasi dan diperbaiki.

7.2 *Quality Control Engineer*

Quality Control Engineer bertanggung jawab pada :

1) Membuat *Preventive/Corrective Action Request* (PCAR) dan mendistribusikan ke organisasi yang bertanggung jawab.
2) Mengevaluasi tanggapan PCAR, melakukan verifikasi pelaksanaan tindakan pencegahan/korektif, dan menutup atau menolak tanggapan PCAR.
3) Verifikasi semua usulan implementasi tindakan pencegahan/korektif.

7.3 Function Manager

Each Function Manager is responsible :

1) Ensuring that root cause of non-conforming product is promptly analysed and effective corrective actions are taken to prevent recurrence.

2) Response to NCRs, customer complaints, audit recommendations etc., shall be made within 72hrs.

3) Identifying any potential product quality problem and initiating preventive actions to prevent its occurrence.

4) Preventive/corrective action implementation shall be done within seven (7) days. In the event of not implementing within 7 days, extension can be allowed with the approval of the Project QA/QC Manager.

8. PROCEDURE

8.1 Issue of PCAR

QC Engineer shall determine the necessity of a PCAR after a problem has been identified.

Source for identification of necessity for Preventive / Corrective Action Request

a. Result of trend analysis of the nonconforming reports (NCR) and repetitive deficiencies
b. Process, operating system, and procedural deficiencies affecting to quality
c. Audit results
d. Quality records, inspection and surveillance data
e. Concerns of COMPANY or other involved organizations

7.3 *Function Manager*

Setiap *Function Manager* bertanggung jawab:

1) Memastikan bahwa akar penyebab produk yang tidak sesuai dianalisis dengan segera dan dilakukan tindakan korektif yang efektif untuk mencegah terulangnya kembali.

2) Tanggapan terhadap NCR, keluhan pelanggan, rekomendasi audit dll, harus dilakukan dalam waktu 72 jam.

3) Mengidentifikasi potensi masalah kualitas dan menginisiasi tindakan pencegahan untuk mencegah terjadinya masalah tersebut

4) Pelaksanaan tindakan pencegahan/ tindakan korektif harus dilakukan dalam waktu 7 (tujuh) hari. Jika tidak diterapkan dalam 7 hari, perpanjangan dapat diizinkan dengan persetujuan *Project QA/QC Manager.*

8. PROSEDUR

8.1 Penerbitan PCAR

QC Engineer harus memastikan perlunya PCAR setelah masalah diidentifikasi.

Dasar identifikasi perlunya *Preventive / Corrective Action Request*:

a. Hasil tren analisis pada *nonconforming report* (NCR) dan kegagalan berulang.
b. Kegagalan proses, sistem operasi dan prosedur yang mempengaruhi kualitas.
c. Hasil audit.
d. Laporan kualitas, inspeksi dan pengamatan data.
e. Masukan dari PERUSAHAAN atau organisasi lain yang terlibat.

If the problem has been determined, the QC Engineer shall prepare the PCAR identifying the condition adverse to quality, recommended action to eliminate the cause, due date, signature and date and shall assign the number.

Attachment 1 Preventive/Corrective Action Request format shall be used.

QC Engineer shall issue the original PCAR to the responsible organization with one copy and register in PCAR Log which is in Attachment 2 – PCAR Log.

CONTRACTOR shall submit a copy of the PCAR to OWNER for information at the issue of the original PCAR.

8.2 Root Cause Analysis

Each Function Manager shall analyze and evaluate the underlying reason for the occurrence of the reported nonconformity and state the Root Cause Code (refers to Table 1) including explanation unless Project QA/QC Manager determine that only correction is necessary as the reward is smaller than the effort.

Jika masalah telah ditetapkan, *QC Engineer* harus menerbitkan PCAR yang mengidentifikasi kondisi yang merugikan kualitas, memberi rekomendasi untuk mengatasi penyebab, tanggal jatuh tempo, tanda tangan dan tanggal serta harus menetapkan nomornya.
Lampiran 1 Formulir *Preventive/Corrective Action Request* yang harus digunakan.

QC Engineer harus menerbitkan PCAR asli kepada organisasi yang bertanggung jawab dengan satu salinan dan mencatat pada PCAR *Log* yang ada di Lampiran 2 – PCAR *Log*.

KONTRAKTOR harus menyerahkan salinan PCAR kepada PEMILIK untuk informasi tentang penerbitan PCAR asli.

8.2 Analisa Akar Penyebab

Setiap *Function Manager* harus menganalisa dan mengevaluasi alasan yang mendasari terjadinya ketidaksesuaian yang dilaporkan dan menyatakan Kode Akar Penyebab (mengacu Tabel 1) termasuk penjelasannya kecuali Project *QA/QC Manager* menentukan bahwa hanya koreksi yang diperlukan karena hasil nya lebih kecil daripada upayanya.

Table 1. Root Cause Code

Root Cause Code ***Kode Akar Penyebab***	**Description** ***Uraian***
1	Client Driven *Client Driven*
2	Communication Driven *Communication Driven*
3	Equipment or Material *Peralatan atau bahan*
4	External Phenomenon *Fenomena Eksternal*
5	Location Driven *Location Driven*
6	Management Driven *Management Driven*

7	Procedure (except procedure not followed) *Prosedur (kecuali prosedur tidak diikuti)*
8	Procedure/Work Process not followed *Prosedur/Proses Kerja tidak diikuti*
9	People Driven *People Driven*
10	Systems Driven *Systems Driven*
11	Work Environment *Lingkungan Kerja*
99	Others *Lain – lain*

It shall be asked for the question “why?” until the underlying reason has been revealed. If codes 7 or 8 are used, list the procedure identified as the root cause.

Harus diajukan pertanyaan "mengapa?" sampai alasan yang mendasari terungkap. Bila menggunakan kode 7 atau 8, identifikasi daftar prosedur yang menjadi akar penyebab.

8.3 Response to PCAR

Responsible organization shall determine the problem cause and implement the required preventive/corrective action and provide a prompt response within the PCAR reply due date specified.

Responsible organization shall take action to avoid long term prevention and repetition by using the method like tool box talks, posters, requalification or replacement of personnel etc.

After completion of "Action Taken to Preventive Recurrence" on the PCAR, responsible organization shall sign and date on the PCAR and return it to the originator, and CONTRACTOR shall submit a copy of the signed PCAR to OWNER for information.

8.3 Tanggapan terhadap PCAR

Organisasi yang bertanggung jawab harus menentukan penyebab masalah dan menerapkan tindakan pencegahan/ tindakan korektif yang diperlukan dan memberikan tanggapan PCAR yang cepat dalam batas waktu yang ditentukan.

Organisasi yang bertanggung jawab harus mengambil tindakan untuk pencegahan dan menghindari pengulangan pada jangka panjang dengan menggunakan metode seperti *toolbox talk*, poster, kualifikasi ulang atau penggantian personel dll.

Setelah menyelesaikan "Tindakan yang Dilakukan untuk Pencegahan Berulang" pada PCAR, organisasi yang bertanggung jawab harus menandatangani dan memberi tanggal pada PCAR dan mengembalikannya kepada pembuatnya, dan KONTRAKTOR harus menyerahkan salinan PCAR yang telah ditandatangani kepada PEMILIK sebagai informasi.

8.4 Following Action of PCAR

On the receipt of completed PCAR, QC Engineer shall determine whether the

8.4 Tindak Lanjut PCAR

Pada penerimaan PCAR yang telah selesai, *QC Engineer* harus menentukan apakah

proposed or implemented corrective action and/or preventive action are adequate and sufficient to preclude recurrence of the problem originally identified.

tindakan korektif dan/atau tindakan pencegahan yang diusulkan atau dilaksanakan sudah memadai dan cukup untuk mencegah terulangnya masalah yang semula diidentifikasi.

If the preventive/corrective action response is satisfactory, QC Engineer shall verify the implementation of preventive/corrective action.

Jika tanggapan tindakan pencegahan/ tindakan korektif memuaskan, *QC Engineer* harus memverifikasi pelaksanaan tindakan pencegahan/ tindakan korektif.

If the preventive/corrective action response is not satisfactory, QC Engineer shall return the PCAR with “Reason for Rejection”. In that case, the reply request date shall be recorded on PCAR.

Jika tanggapan tindakan pencegahan/ tindakan korektif tidak memuaskan, *QC Engineer* harus mengembalikan PCAR dilengkapi dengan “Alasan Penolakan”. Dalam hal ini, tanggal permintaan balasan harus dicatat pada PCAR.

When the extension of response due date is required, responsible organization shall notify the extended response due date to the QC department by use of formal correspondence justifying the reason(s) why additional time is required.

Ketika perpanjangan tanggal tanggapan diperlukan, organisasi yang bertanggung jawab memberi tahu tanggal jatuh tempo yang harus diajukan kepada departemen QC dengan menggunakan korespondensi formal yang membenarkan alasan mengapa waktu tambahan diperlukan.

PCAR Log shall be utilized to allocate the PCAR numbers and track the status of PCAR implementation.

PCAR *Log* harus digunakan untuk mengalokasikan nomor PCAR dan melacak status implementasi PCAR.

8.5 Closing Out of PCAR

On the completion of preventive/corrective action, QC Engineer shall sign and date on PCAR and close-out the PCAR.

8.5 Penyelesaian PCAR

Pada penyelesaian tindakan pencegahan/ tindakan korektif, *QC Engineer* harus menandatangani dan memberi tanggal pada PCAR dan menutup PCAR.

8.6 Document Control

PCAR shall be filed and maintained as QA Record and it shall be controlled in accordance with the Quality Records Control Procedure.
The preventive/corrective action reports shall be submitted to OWNER within five (5) working days of the date of issue of the PCAR

8.6 Pengendalian Dokumen

PCAR harus disimpan dan dijaga sebagai Laporan QA dan harus dikendalikan sesuai dengan Prosedur Pengendalian Catatan Mutu.

Laporan tindakan pencegahan/korektif harus disampaikan kepada PEMILIK dalam waktu 5 (lima) hari kerja sejak tanggal diterbitkannya PCAR

8.7 Analysis of PCAR

Analysis of preventive/corrective action shall be fed into the CONTRACTOR Management Review process in accordance with the Project Quality Management Plan.

The Project QA/QC Manager should review the preventive/corrective actions taken on an annual basis to identify the cases of any further recurrence/occurrence thereafter. He shall evaluate the effectiveness of the relevant processes for those preventive/corrective actions from thereafter.

8.7 Analisa PCAR

Analisis tindakan pencegahan/korektif harus dimasukkan pada proses Tinjauan Manajemen KONTRAKTOR sesuai dengan Rencana Manajemen Mutu Proyek.

Project QA/QC Manager harus meninjau tindakan pencegahan/korektif yang dilakukan setiap tahun untuk mengidentifikasi kasus-kasus yang terulang kembali/terjadi setelahnya. *Project QA/QC Manager* harus mengevaluasi keefektifan proses yang relevan untuk tindakan pencegahan/korektif dari sesudahnya.

ATTACHMENT – 1 Preventive/Corrective Action Request

PERTAMINA	PREVENTIVE/CORRECTIVE ACTION REQUEST (PCAR)	(other logo)
PCAR No.	☐Preventive Action ☐Corrrective Action	Date:

A. Detail to be completed by originator

Issued to: (signature) _____ (name) / (department)	Issued by: (signature) _____ (name) / (department)	
Description of Product / Process	Reference to this CA being generated ☐ Customer Complaint ☐ NCR	☐ Internal Quality Audit ☐ Others ……
Description of Non-conformity		
Recommmended action to be taken: 1. …….. 2. …….. 3. ……..	Response due date:	

B. Details to be completed by responsible function

Root Cause Code:	Detailed Explaination on Root Cause:
Action taken to prevent recurrence:	Timeframe for PA/CA to be taken (by date) Change in procedure (if any):
Responded by: (signature) _____ (name) / (department) / (date)	Completed by: (signature) _____ (name) / (department) / (date)

C. Detail to be completed by verification and follow-up authority

Verified close-out by Originator ☐Accept ☐Reject (signature) _____ (name) / (department) / (date)	Follow-up (if necessary) by Originator (signature) _____ (name) / (department) / (date)
Reason for rejection:	Further action required:

ATTACHMENT – 2 Preventive/Corrective Action Request

PREVENTIVE/CORRECTIVE ACTION REPORT LOG

C/P	PCAR No.	Issued Date	Issued by	Responsible Organization	Description of NC	Recommended action to be taken	Response due date	Response date	Close-out date	Follow-up date	Remark