



 <p>UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung</p>	<b>PEDOMAN MUTU</b>	No. Dokumen : FPBS/PdM-MR/01
	<b>KOSAKATA DAN ACUAN NORMATIF</b>	No. Revisi : 00
		Tgl. Berlaku : 02 September 2013

## KOSA KATA

### 1. Mutu :

Mutu adalah tingkat pemenuhan suatu persyaratan.

*(Catatan : Istilah "mutu" dapat dipakai dengan kata sifat seperti buruk, baik, atau baik sekali).*

### 2. Sistem Manajemen Mutu (selanjutnya disebut SMM) :

Sistem Manajemen dibuat untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu.

### 3. Kebijakan Mutu :

Kebijakan mutu adalah maksud dan arahan secara menyeluruh sebuah organisasi yang terkait dengan mutu seperti yang dinyatakan secara resmi oleh manajemen puncak.

### 4. Sasaran Mutu/Rencana Manajemen Mutu (RMM) :

Sasaran mutu/RMM adalah target yang dituju berkaitan dengan mutu.

*(Catatan : 1. Sasaran Mutu biasanya didasarkan pada Kebijakan Mutu organisasi; 2. Sasaran Mutu biasanya ditentukan bagi fungsi dan tingkatan tertentu dalam organisasi).*

### 5. Peningkatan Berkelanjutan :

Peningkatan berkelanjutan adalah kegiatan berulang untuk meningkatkan kemampuan memenuhi persyaratan.

*(Catatan : Proses menetapkan sasaran dan menemukan peluang perbaikan adalah proses berkelanjutan melalui penggunaan temuan audit dan kesimpulan audit, analisis data, Tinjauan Manajemen atau sarana lain dan biasanya mengarah ke tindakan perbaikan atau tindakan pencegahan).*

### 6. Organisasi :

Organisasi berkenaan dengan kelompok orang dan fasilitas dengan pengaturan tanggung jawab, wewenang dan hubungannya.

 UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung	<b>PEDOMAN MUTU</b>	No. Dokumen : FPBS/PdM-MR/01
	<b>KOSAKATA DAN ACUAN NORMATIF</b>	No. Revisi : 00
		Tgl. Berlaku : 02 September 2013

### **7. Struktur Organisasi :**

Struktur organisasi adalah pengaturan tanggung jawab, hubungan dan wewenang antar orang.

### **8. Infrastruktur :**

Infrastruktur adalah sistem organisasi terkait fasilitas peralatan dan jasa yang diperlukan untuk mengoperasikan sebuah organisasi.

### **9. Lingkungan Kerja :**

Lingkungan kerja berkenaan dengan kumpulan dari kondisi tempat pekerjaan dilakukan.

*(Catatan : Kondisi mencakup faktor-faktor fisik, sosial dan psikologis).*

### **10. Pelanggan :**

Pelanggan berkenaan dengan organisasi atau orang yang menerima hasil pekerjaan.

### **11. Supplier/Pemasok**

Supplier/Pemasok adalah orang atau individu yang menyediakan produk.

*(Catatan : Kelompok dapat terdiri dari sebuah organisasi, bagian dari organisasi atau lebih dari satu organisasi).*

### **12. Proses :**

Proses adalah kegiatan atau beberapa kegiatan yang saling terkait dan/atau berinteraksi yang mengubah masukan menjadi keluaran.

### **13. Hasil Pekerjaan :**

Hasil pekerjaan merupakan hasil suatu proses.

### **14. Hasil Pekerjaan Tidak Sesuai :**

Hasil Pekerjaan Tidak Sesuai adalah hasil pekerjaan tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.

 <p>UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung</p>	<b>PEDOMAN MUTU</b>	No. Dokumen : FPBS/PdM-MR/01
	<b>KOSAKATA DAN ACUAN NORMATIF</b>	No. Revisi : 00
		Tgl. Berlaku : 02 September 2013

**15. Prosedur :**

Prosedur merupakan cara tertentu untuk melaksanakan suatu kegiatan atau proses.

**16. Tindakan Pencegahan :**

Tindakan pencegahan merupakan tindakan untuk menghilangkan penyebab potensi ketidaksesuaian agar tidak menjadi ketidaksesuaian.

**17. Tindakan perbaikan :**

Tindakan perbaikan adalah tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian agar tidak berulang kembali.

**18. Dokumen :**

Dokumen adalah informasi dan media pendukungnya.

**19. Pedoman Mutu :**

Pedoman Mutu adalah dokumen yang merincikan Sistem Manajemen Mutu suatu organisasi.

**20. Rekaman atau Arsip :**

Rekaman atau Arsip adalah dokumen yang menyatakan hasil yang dicapai atau memberi bukti pelaksanaan.

**ACUAN NORMATIF**

1. ISO 9000:2005 tentang Sistem Manajemen Mutu - Dasar dan Kosa kata
2. ISO 9001:2008 tentang Persyaratan Sistem Manajemen Mutu
3. ISO 19011:2011 tentang Pedoman Audit Mutu dan Lingkungan Internal