



# UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

<b>No. Dokumen :</b> UNPAS-ISO 9001:2015 - 03	<b>PEDOMAN 3</b>	<b>Tgl Berlaku :</b> 16-04-2018	
<b>PEDOMAN SMM ISO 9001:2015</b> <b>KLAUSUL 3 TERINTEGRASI</b> <b>DENGAN SNPT</b>	<b>ISTILAH DAN DEFINISI</b>	<b>Revisi :</b> 00	<b>Hal :</b> 1 dari 4

## PEDOMAN PENERAPAN ISO 9001:2015 KLAUSUL 3 ISTILAH DAN DEFINISI

### Pengesahan

Disiapkan Oleh	Diperiksa Oleh	Disahkan Oleh
<b>Dr. H. Jaja Suteja, SE., M.Si</b> Wakil Rektor I	<b>H. Rasman Sonjaya, S.Sos. M.Si.</b> Ketua SPI	<b>Prof. Dr. Ir. H. Eddy Jusuf Sp., M.Si, M.Kom</b> Rektor

Dokumen Sistem Mutu ini milik **UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG** dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin Ketua Satuan Penjaminan Mutu



# UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

<b>No. Dokumen :</b> UNPAS-ISO 9001:2015 - 03	<b>PEDOMAN 3</b>	<b>Tgl Berlaku :</b> <b>16-04-2018</b>	
<b>PEDOMAN SMM ISO 9001:2015</b> <b>KLAUSUL 3 TERINTEGRASI</b> <b>DENGAN SNPT</b>	<b>ISTILAH DAN DEFINISI</b>	<b>Revisi :</b> 00	<b>Hal :</b> 2 dari 4

## 3.1. ISTILAH DAN DEFINISI PENJAMINAN MUTU

- 1) Sistem Penjaminan Mutu didefinisikan sebagai sistem penjaminan untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu.
- 2) Kebijakan Mutu didefinisikan sebagai maksud dan arahan secara menyeluruh sebuah organisasi yang terkait dengan mutu yang dinyatakan secara formal oleh Top Manajemen (Pimpinan Puncak).
- 3) Sasaran Mutu didefinisikan sebagai sesuatu yang ingin dicapai, atau dituju berkaitan dengan mutu.
- 4) Kepuasan Pelanggan didefinisikan sebagai persepsi pelanggan tentang derajat telah dipenuhinya persyaratan pelanggan.
- 5) Perencanaan Mutu didefinisikan sebagai bagian dari manajemen mutu yang difokuskan ke penetapan sasaran mutu dan merinci proses operasional dan sumber daya terkait yang diperlukan untuk memenuhi sasaran mutu.
- 6) Perbaikan berkesinambungan didefinisikan sebagai kegiatan yang terus menerus dilakukan untuk meningkatkan kemampuan memenuhi persyaratan.
- 7) Kesesuaian (*conformity*) didefinisikan sebagai dipenuhinya persyaratan
- 8) Ketidaksesuaian didefinisikan sebagai tidak dipenuhinya suatu persyaratan.
- 9) Tindakan Pencegahan didefinisikan sebagai tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang potensial atau situasi potensial lain yang tidak dikehendaki.
- 10) Tindakan Korektif didefinisikan sebagai tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan atau situasi yang tidak dikehendaki.
- 11) Koreksi didefinisikan sebagai tindakan menghilangkan ketidaksesuaian.
- 12) Pedoman Mutu didefinisikan sebagai dokumen yang merinci sistem manajemen mutu suatu organisasi.
- 13) Prosedur didefinisikan sebagai cara tertentu untuk melaksanakan suatu kegiatan atau proses.
- 14) Rekaman didefinisikan sebagai dokumen yang menyatakan hasil yang dicapai atau memberi bukti pelaksanaan kegiatan.



# UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

<b>No. Dokumen :</b> UNPAS-ISO 9001:2015 - 03	<b>PEDOMAN 3</b>	<b>Tgl Berlaku :</b> <b>16-04-2018</b>	
<b>PEDOMAN SMM ISO 9001:2015</b> <b>KLAUSUL 3 TERINTEGRASI</b> <b>DENGAN SNPT</b>	<b>ISTILAH DAN DEFINISI</b>	<b>Revisi :</b> 00	<b>Hal :</b> 3 dari 4

## 3.2. ISTILAH DAN DEFINISI PENDIDIKAN

- 1) Akreditasi adalah pengakuan atas suatu lembaga pendidikan yang menjamin standar minimal.
- 2) Program studi merupakan unit pelaksana akademik dilingkungan Fakultas yang menyelenggarakan pendidikan akademik dan/atau profesi dalam sebagian atau satu cabang ilmu.
- 3) Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SNPT), dimana Standar Nasional Pendidikan adalah kriteria minimal tentang pembelajaran pada jenjang pendidikan tinggi di perguruan tinggi di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia
- 4) Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) bertugas melakukan penilaian terhadap perguruan tinggi secara berkala yang meliputi kurikulum, mutu dan jumlah tenaga kependidikan, keadaan mahasiswa, pelaksanaan pendidikan, sarana dan prasarana, tatalaksana administrasi akademik, kepegawaian, keuangan dan kerumah-tanggaan.
- 5) Borang akreditasi merupakan seperangkat rambu-rambu kriteria penilaian dan unsur-unsur yang dinilai, untuk menjangkau dan menelusuri data dan/atau informasi mengenai Norma pendidikan tinggi, dan substansi akademik dan administratif perguruan tinggi
- 6) Evaluasi dilakukan dalam rangka pengendalian mutu pendidikan secara nasional sebagai bentuk akuntabilitas penyelenggara pendidikan kepada pihak yang berkepentingan. Evaluasi dilakukan terhadap peserta didik, lembaga, dan program pendidikan pada jalur formal dan nonformal untuk semua jenjang, satuan, dan jenis pendidikan.



# UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

<b>No. Dokumen :</b> UNPAS-ISO 9001:2015 - 03	<b>PEDOMAN 3</b>	<b>Tgl Berlaku :</b> <b>16-04-2018</b>	
<b>PEDOMAN SMM ISO 9001:2015</b> <b>KLAUSUL 3 TERINTEGRASI</b> <b>DENGAN SNPT</b>	<b>ISTILAH DAN DEFINISI</b>	<b>Revisi :</b> 00	<b>Hal :</b> 4 dari 4

## 3.3. ISTILAH DAN DEFINISI AUDIT MUTU

- 1) Audit Mutu adalah suatu pemeriksaan yang sistematis dan independent untuk menentukan apakah kegiatan menjaga mutu serta hasilnya telah dilaksanakan secara efektif sesuai dengan rencana yang ditetapkan untuk mencapai tujuan.
- 2) Audit Produk/Pelayanan adalah audit berdasarkan karakteristik.
- 3) Audit Mutu Proses adalah audit berdasarkan atas indicator kinerja kunci.
- 4) Audit Mutu Sistem adalah audit berdasarkan pada elemen-elemen dari Sistem.
- 5) Auditor Internal adalah orang yang bertugas untuk memverifikasi bahwa kegiatan sistem mutu sesuai dengan aturan yang dibakukan.
- 6) Auditee adalah orang/bagian yang sedang diaudit dan bertanggung jawab terhadap area yang diaudit untuk memastikan bahwa sistem mutu berjalan sesuai dengan aturan yang dibakukan
- 7) Bukti audit adalah rekaman/arsip pernyataan fakta atau informasi lain yang relevan dengan kriteria audit dan dapat diverifikasi.
- 8) Temuan audit adalah hasil penilaian bukti audit yang terkumpulkan terhadap kriteria audit.
- 9) Tindakan koreksi adalah segala tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan.
- 10) *Verifikasi* adalah penegasan, melalui penyediaan bukti obyektif bahwa persyaratan yang ditentukan telah dipenuhi.
- 11) Bukti obyektif (*Objective Evidence*) adalah segala informasi kualitatif atau kuantitatif, catatan atau pernyataan yang mendukung / membuktikan adanya atau kebenaran sesuatu.