**BK19c**



**LAPORAN AUDIT KUALITI DALAMAN**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Organisasi | Institut Aminuddin Baki Induk | | Muka surat | | | | | 1/11 |
| Bil. Audit | | | | | 1/2020 |
| Lokasi Audit | Institut Aminuddin Baki Induk (IABI) Bandar Enstek | | Skop | | Penyampaian Perkhidmatan Latihan; Pentaksiran; Konsultasi; Penyelidikan; dan Penerbitan dalam Bidang Kepimpinan dan Pengurusan Pendidikan. | | | |
| Auditi | Dr. Marzita binti Abu Bakar | | Jawatan | | Ketua Pusat, Pusat Pengurusan Dasar dan Inovasi, Menjalankan tugas Timbalan Pengarah  Kanan (Kluster Khidmat Profesional) | | | |
| Kriteria Audit | Audit Proses MS ISO 9001:2015 | | | | | | | |
| Audit Objektif | Memastikan keakuran terhadap ISO 9001: 2015, dokumen kualiti yang terlibat, peraturan dan undang-undang yang terlibat. Mengenal pasti ruang untuk penambahbaikan. | | | | | | | |
| Ketua Pasukan | Dr. Ekerim a/p Din Chen | | | Juruaudit | | | Rujuk Lampiran A | |
| Tarikh Audit | 24 hingga 28 Ogos 2020 | | |
| Bil. orang/hari | 31 orang (5 pasukan/ 5 hari | | | Tahap  Kerumitan | | | Sederhana | |
| Bil. Ketakuran | 0 | Bil. Peluang untuk Penambahbaikan | | | | 17 | | |

**1.0 MAKLUMAT ORGANISASI DAN AUDIT**

Audit Kualiti Dalaman Bil. 1/2020 IAB Induk, Bandar Enstek telah dijalankan pada 24 hingga 28 Ogos 2020. Skop pengauditan meliputi penyampaian perkhidmatan latihan, konsultasi, penyelidikan, pentaksiran dan penerbitan dalam bidang kepimpinan dan pengurusan pendidikan.

**2.0 RUMUSAN AUDIT**

**2.1 Analisis Data**

Pasukan audit telah merumuskan dapatan audit berdasarkan analisis data dan fakta yang sahih dan tepat. Semua data telah diverifikasi sebelum sesuatu keputusan audit dilaporkan.

**2.2 Komitmen Pasukan Audit**

Proses audit dalaman melibatkan lima pasukan audit dianggotai oleh 31 orang juruaudit dalaman yang terdiri daripada 30 orang pensyarah dan juga seorang anggota kumpulan pelaksana (AKP) IAB Induk. Semua Juruadit mempunyai Sijil Audit Kualiti Dalaman dan seramai 17 orang Juruaudit mempunyai Sijil Lead Auditor. Pasukan juruaudit sangat komited dan mempamerkan kompetensi yang tinggi dalam melaksanakan pengauditan. Semua auditi telah bekerjasama dan menunjukkan kefahaman yang baik tentang Sistem Pengurusan Kualiti IAB. Secara keseluruhan, Sistem Pengurusan Kualiti IAB Induk, Bandar Enstek berada dalam keadaan terkawal.

**2.3 Kawalan Aktiviti Kritikal (*Control of critical activities*)**

Organisasi telah merancang dan melaksanakan kawalan aktiviti kritikal (Penyampaian Latihan, Konsultasi, Penyelidikan, Pentaksiran dan Penerbitan) melalui pembentangan dan pelaporan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Teknikal Latihan dan Pembangunan, Jawatankuasa Teknikal Penyelidikan dan Pembangunan, Jawatankuasa Teknikal Peperiksaan dan Mesyuarat Lembaga Pengajian yang dijalankan di IAB Induk, Bandar Enstek.

**3.0 CADANGAN AUDIT**

Proses Audit Kualiti Dalaman IAB Induk telah dapat dilaksanakan dengan jayanya, namun beberapa cadangan yang perlu dilaksanakan:

* 1. Komitmen semua pihak yang terlibat dalam pengauditan perlu ditingkatkan kerana setiap tahun wujud isu keberadaan pihak pengurusan, juruaudit dan auditi kerana terlibat dengan program di luar IAB semasa tempoh pelaksanaan audit kualiti dalaman.
  2. Pihak pengurusan perlu memastikan juruaudit dan auditi berada di lokasi audit sepanjang tempoh audit berlangsung.
  3. Pihak pengurusan perlu memastikan kursus  *refresher* (*reskilling dan upskilling*) secara berkala dan berterusan diberikan kepada juruaudit bagi memantapkan kompetensi juruaudit.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ketua Juruaudit | Dr. Ekerim a/p Din Chen  Nama/Tandatangan | Tarikh | 28 Ogos 2020 |
| Wakil Auditi | Dr. Marzita binti Abu Bakar  Nama/Tandatangan | Tarikh | 28 Ogos 2020 |

**4.0 PENEMUAN AUDIT UTAMA**

4.1 Komitmen Pengurusan Atasan / Konteks

Pihak pengurusan atasan IAB Induk telah memberikan kerjasama dan sokongan serta komited dalam memastikan pelaksanaan skop audit yang ditetapkan. Ketua Pusat, Pusat Pengurusan Dasar dan Inovasi (Menjalankan Tugas, Timbalan Pengarah Kanan (Kluster Khidmat Profesional), Ketua Pusat, Pusat Pengurusan dan Pentadbiran Pendidikan (Menjalankan Tugas, Timbalan Pengarah Kanan (Kluster Khidmat Latihan), Pendaftar dan Ketua-Ketua Pusat telah hadir semasa Mesyuarat Pembukaan Audit Kualiti Dalaman dan Penutupan Audit Kualiti Dalaman.

4.2 Kajian Semula Pengurusan

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Bil. 2/2019 telah diadakan pada 22 Oktober 2019 di IAB Induk selepas audit dalaman Bil. 2/2019 dilaksanakan untuk memastikan tindakan penambahbaikan diambil. Walau bagaimanapun, Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Bil. 1/2020 yang sepatutnya berlangsung pada 13 Mei 2020, terpaksa ditunda kerana pandemik Covid-19.

4.3 Pelaksanaan Dasar dan Objektif Kualiti dan Perancangan

Pihak pengurusan sentiasa memantau pencapaian objektif melalui pengukuran dan pengawalan yang ditetapkan terutama melalui laporan kursus BK15a, BK15b, BK15c, BK15d, BK30, BK38, BK23, prestasi piagam pelanggan dan prestasi KPI Pelan Induk Kecemerlangan IAB (2017-2021). Dasar kualiti boleh diperoleh dan dibaca dalam Portal IAB.

4.5 Kawalan terhadap Aktiviti Kritikal

Aktiviti kritikal yang berfokus kepada proses latihan dikawal dan dipantau untuk memastikan perkara ini memenuhi keperluan organisasi dan memenuhi kepuasan pelanggan. Proses pengukuran dan aktiviti penilaian dilaksanakan mengikut prosedur.

4.6 Aduan Pelanggan, Maklum balas dan Komunikasi

Pihak pengurusan didapati telah menguruskan aduan pelanggan, maklum balas dan komunikasi dengan menggunakan Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) KPM.

4.7 Keutamaan terhadap Pelanggan

Pihak pengurusan didapati mengambil tindakan segera apabila berlaku aduan untuk memastikan kepuasan pelanggan.

4.8 Pengukuran, Analisis dan Pemantauan Data

Pihak pengurusan didapati melaksanakan pemantauan secara berkala mengikut keperluan selepas mendapatkan maklumat mengenai penilaian kursus berdasarkan analisis borang BK15a, BK15a, BK15b, BK15c, BK15d, BK30 dan BK38.

4.9 Tindakan Pembetulan/ Pengurusan Risiko

Tindakan Pembetulan

Berdasarkan hasil laporan Audit Dalaman Bil. 2/2019, TIADA ketakakuran. Berdasarkan Laporan Audit Pensijilan Semula oleh pihak Intertek pada 29 hingga 31 Oktober, TIADA ketakakuran.

Pengurusan Risiko

Pihak IAB Induk telah menyediakan Pelan Pengurusan Risiko IAB dengan khidmat nasihat dari Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU). Penilaian, strategi kawalan, komunikasi dan pemantauan pengurusan risiko IAB telah disediakan.

4.10 Pematuhan terhadap Keperluan Peraturan dan Arahan Kerajaan

Pihak IAB Induk telah melaksana tindakan berdasarkan peraturan dan pekeliling yang ditetapkan.

4.11. Penambahbaikan Berterusan

Objektif dan sasaran IAB Induk dapat dipantau daripada data yang diperoleh hasil penilaian oleh pelanggan dan seterusnya data dianalisis untuk tindakan penambahbaikan. Selain itu, objektif dan sasaran juga dipantau melalui pelaporan pencapaian KPI secara berkala.

4.12. Kawalan Dokumen dan Data/Kematangan Sistem

Pihak IAB Induk didapati telah melaksanakan sistem pengurusan kualiti dengan merujuk dokumen dalam Laman SP-Q Portal Rasmi IAB. Walau bagaimanapun, terdapat dokumen kualiti yang perlu dikemas kini.

4.13. Pengurusan Sumber/Pengetahuan Organisasi / Kekompetenan

Sumber, pengetahuan organisasi dan kekompetenan di IAB Induk telah diurus dengan baik.

4.14 Aktiviti Perolehan dan *outsourced*

Proses perolehan di IAB Induk dilaksanakan dengan baik dan mematuhi semua prosedur yang ditetapkan.

4. 15 Reka bentuk dan Pembangunan

Reka bentuk dan pembangunan kursus-kursus baharu banyak dibangunkan oleh pensyarah-pensyarah IAB dan akur pada prosedur kualiti yang telah ditetapkan iaitu PKOP-01 (Reka bentuk dan Pembangunan Program Latihan).

4.16 Audit Dalaman Lepas

Tindakan penambahbaikan sejak audit lepas dan tindakan susulan telah diambil oleh pihak pengurusan dan pihak auditi yang terlibat.

**5.0 KOMEN LAIN**

5.1 Komen Positif

Semua staf perlu diberikan pendedahan dan latihan yang berterusan tentang prosedur-prosedur kualiti melalui slot Sesi Perkongsian Ilmu dalam semua jabatan secara bulanan agar semua staf faham dan mahir dalam mengguna pakai prosedur kualiti dalam menjalankan proses kerja.

5.2 Pemerhatian/Peluang untuk Penambahbaikan

Pihak juruaudit telah mencadangkan tujuhbelas (17) Peluang Untuk Penambahbaikan**/** OFI.

4.9.1 OFI # 1: Objektif kualiti dipaparkan di laman sesawang IAB iaitu selepas Dasar Kualiti kerana objektif kualiti tidak dipaparkan di laman sesawang IAB iaitu di Portal Rasmi IAB.

4.9.2 OFI # 2: Penambahbaikan kepada Dasar Kualiti yang dipaparkan di laman sesawang IAB, di Portal Rasmi IAB kerana Dasar Kualiti yang dipaparkan mempunyai kesilapan tatabahasa dan kesilapan ejaan. Ejaan Dasar Kualiti, yang dipaparkan ialah “Dasar Kualti”.

4.9.3 OFI # 3: Prasarana-prasarana yang terdapat IAB dipaparkan di laman sesawang IAB, di Portal Rasmi IAB supaya dapat dirujuk oleh pihak berkepentingan dan juga pelanggan IAB.

4.9.4 OFI # 4: Satu garis panduan atau prosedur operasi standard disediakan dalam mereka bentuk program latihan dan melaksanakan *Training Needs Analysis* (TNA).

4.9.5 OFI # 5: Satu garis panduan tindakan susulan selepas sesi Semakan Pukal Latihan untuk membuat verifikasi komen yang diberi oleh penilai telah diambil tindakan seperti yang dicadangkan oleh panel penilai Semakan Pukal Latihan.

4.9.6 OFI # 6: Bina mekanisme tindakan pembetulan yang berkesan iaitu prosedur (flow) dan borang yang sesuai serta rekod pelaksanaan tindakan dan penilaian tindakan.

4.9.7 OFI # 7: Penganjur Kursus LCML menghantar BK-23 (Cadangan Tindakan Pembetulan/ Pencegahan) untuk pindaan dokumen kualiti berkaitan (Pemilihan Peserta dan Pelaksanaan Kursus/ PKOP-02).

4.9.8 OFI # 8: Penambahbaikan PKOP-02 dari segi tata cara pengambilan peserta kursus.

4.9.9 OFI # 9: Pihak pustakawan mengadakan kursus/bengkel atau sesi perkongsian ilmu untuk warga IAB berkaitan akses/sumber-sumber dalam talian yang terkini sebagai pendedahan akses ilmu terkini / e-pustaka dengan kerjasama pihak luar seperti pihak Perpustakaan Negara Malaysia bagi memantapkan pengetahuan warga IAB selain lawatan penandaarasan ke institusi latihan seperti INTAN dan universiti bagi meningkatkan kebolehgunaan sumber pendidikan terkini dan pengurusan pusat sumber.

4.9.10 OFI # 10: Pusat Sumber Pendidikan meneroka peluang penyediaan *e-book* untuk menambah koleksi bahan bacaan dan rujukan namun perlu mematuhi undang-undang sedia ada yang berkuat kuasa seperti Akta Hak Cipta dan sebagainya. Cadangan: pihak pustakawan memohon sumbangan buku daripada kumpulan NPQEL ambilan tahun 2020 diteruskan dan mengalakkan setiap jabatan di IAB Induk menyumbang sebuah buku terkini dalam bidang Kepimpinan dan Pengurusan Pendidikan untuk menambahkan koleksi pada tahun semasa dan juga melaksanakan inisiatif baharu seperti Program Perpustakaan Bergerak @ *Book on Wheel Program* secara dalaman di mana pihak pustakawan membawa buku-buku terkini ke setiap Pusat untuk diwar-warkan dan dipinjam oleh staf IAB Enstek.

4.9.11 OFI # 11: Mengemas kini carta Jawatankuasa Kerja Pengurusan Portal (JKP) dan menyediakan senarai pengurus kandungan yang baharu.

4.9.12 OFI # 12: Membaiki carta alir mengikut proses kerja dan menggunakan simbol yang betul bagi tindakan dalam carta alir Lampiran 2 (Pengurusan Portal Rasmi IAB/ PK-SO-12).

4.9.13 OFI # 13: Mengenal pasti mekanisme mengukur kepuasan pelanggan dan memasukkan petunjuk yang menunjukkan kepuasan pelanggan dalam Portal Rasmi IAB.

4.9.14 OFI # 14: Keaslian kandungan bahan manuskip yang diterima dari penulis dengan menggunakan perisian pencegahan plagiat berlesen seperti *Turnitin* atau seumpamanya dan merekodkan maklumat tersebut khususnya manuskrip bagi penerbitan jurnal/ prosiding terbitan IAB.

4.9.15 OFI # 15: Auditi diberikan kursus atau *on job training* untuk meningkatkan penguasaan proses pengurusan maklum balas pelanggan.

4.9.16 OFI # 16: Membaiki pengurusan rekod maklum balas dan aduan supaya lebih teratur dan datanya boleh dicapai apabila diperlukan dan juga mewujudkan kaedah merekod maklum balas dan aduan yang lebih berkesan.

4.9.17 OFI # 17: Pensyarah yang terlibat dalam program konsultasi IAB mempunyai sijil *Certified Coach* kecuali Pembimbang Program NPQEL. Pengurusan mengkaji keperluan untuk menetapkan syarat minima bagi penyertaan dalam program konsultasi IAB iaitu memiliki sijil kehadiran kursus *Coaching* dan *Mentoring*, atau Sijil *Certified Coach*.

5.3 Penambahbaikan Sejak Audit Lepas (termasuk Tindakan Susulan terhadap

Ketakakuran)

Berdasarkan Laporan Audit Pensijilan Semula oleh pihak Intertek pada 29 hingga 31 Oktober, TIADA ketakakuran, namun begitu terdapat enam (6) Peluang Untuk Penambahbaikan (Opportunities for improvement/OFI) di IAB Induk yang dicadangkan oleh pihak Intertek. Kesemua OFI yang dicadangkan telah diambil tindakan susulan.

Tindakan penambahbaikan sejak audit lepas dan tindakan susulan telah diambil oleh pihak pengurusan dan pihak auditi yang terlibat.

**LAMPIRAN A**

**SENARAI JURUAUDIT IAB INDUK, BANDAR ENSTEK 2020**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bil** | **Nama** | **Jawatan** | **Sijil**  **Lead**  **Auditor** | **Sijil**  **Audit**  **Kualiti**  **Dalaman** |
| 1. | Dr. Ekerim a/p Din Chen | Ketua Juruaudit | √ | √ |
| 2. | Puan Suriani binti Sulaiman | Penolong Ketua Juruaudit | √ | √ |
| 3. | Encik Mahathir Fansuri bin Azizan | Ketua Pasukan Juruaudit | √ | √ |
| 4. | Encik Indran a/l Subrumanian | Ketua Pasukan Juruaudit | √ | √ |
| 5. | Encik Dharmalingam a/l Vyapury | Ketua Pasukan Juruaudit | √ | √ |
| 6. | Puan Sarina binti Che Ariff | Ketua Pasukan Juruaudit | √ | √ |
| 7. | Encik Shamsuri bin Jamil | Ketua Pasukan Juruaudit | √ | √ |
| 8. | Puan Wan Mimi binti Wan Omar | Juruaudit | √ | √ |
| 9. | Dr. Rahayu binti Ahamad Bakhtiar | Juruaudit | √ | √ |
| 10. | Hajah Mariza binti Alias | Juruaudit | √ | √ |
| 11. | Puan Norfadzlianawaty binti Mohd Fathel | Juruaudit | √ | √ |
| 12. | Dr. James Ang Jit Eng | Juruaudit | √ | √ |
| 13. | Encik Ahmad Termizi bin Mohd Yusof | Juruaudit | √ | √ |
| 14. | Puan Noor Azimah binti Abdul Aziz | Juruaudit | √ | √ |
| 15. | Cik Lim Siew Ngen | Juruaudit | √ | √ |
| 16. | Puan Noraizan binti Noor | Juruaudit | √ | √ |
| 17. | Puan Noriza binti Mohamed Nasir | Juruaudit | √ | √ |
| 18. | Encik Sahrul bin Sulaiman | Juruaudit |  | √ |
| 19. | Encik Amalludin bin Sufian | Juruaudit |  | √ |
| 20. | Puan Latifah binti Othman | Juruaudit |  | √ |
| 21. | Dr. Samsiah binti Si-Rajab | Juruaudit |  | √ |
| 22. | Puan Misliah binti Mesran | Juruaudit |  | √ |
| 23. | Puan Ainol Hidayah binti Abdul Rauof | Juruaudit |  | √ |
| 24. | Encik Mohammadnor Basri bin Shafe | Juruaudit |  | √ |
| 25. | Encik Manoharan a/l Muthusamay |  |  |  |
| 26. | Puan Sabariah binti Ab Ghani | Juruaudit |  | √ |
| 27. | Dr. Haji Mohd Asran bin Hj Amisah | Juruaudit |  | √ |
| 28. | Puan Siti Suhaini binti Zaharin | Juruaudit |  | √ |
| 29. | Dr. Shuhaida binti Shamsudin | Juruaudit |  | √ |
| 30. | Puan Marsilah Anum binti Marham | Juruaudit |  | √ |
| 31. | Tuan Hj. Md Rahaimi bin Rashid@Yaacob | Juruaudit |  | √ |