**INSTITUT AMINUDDIN BAKI**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA**

**LAPORAN AUDIT KUALITI DALAMAN**

**1.0 MAKLUMAT ORGANISASI DAN AUDIT**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Organisasi | **INSTITUT AMINUDDIN BAKI** | Muka Surat | **1/7** |
|  |  | Bil. Audit | **1/2019** |
| Lokasi Audit | **INSTITUT AMINUDDIN BAKI CAWANGAN UTARA** | Skop | **Semua Prosedur Kualiti di IAB** |
| Auditi | 1. **DR. HJ. JOOHARI BIN ARIFFIN**
2. **PN. SURIATI BINTI SUHAIMI**
 | Jawatan | 1. **PENGARAH IABCU**
2. **TIMB. WAKIL PENGURUSAN IABCU**
 |
| Kriteria Audit | **Audit Proses MS ISO 9001:2015** |  |  |
| Objektif Audit | **Memastikan keseluruhan prosedur Sistem Pengurusan Kualiti IAB dipatuhi bagi tujuan penambahbaikan.** |
| Ketua Pasukan | **DR. TEOH HONG KEAN** | Juruaudit | **Lampiran A** |
| Tarikh Audit | **7 – 21 MEI 2019** | Tahap Kerumitan | **Sederhana** |
| Bil Orang / Hari | **37 ORANG / 11 HARI** |  |  |
| Skop Persijilan | **ISO 9001 : 2015** |
| Bil. Ketakakuran\* (CAR) | CAT. I (Major) |  | CAT. II(Minor) | **01** | CAT. III(Minor) | **03** |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.0** | **RUMUSAN AUDIT** |
|  | **2.1** | Pasukan Audit Dalaman IABCU 2019 telah merumuskan Dapatan Audit Dalaman 1/2019 secara objektif berdasarkan fakta yang sah. Semua bukti telah diverifikasikan sebelum keputusan audit dilaporkan. |
|  | **2.2** | Seramai 37 orang juruaudit yang dibahagikan kepada empat pasukan telah melaksanakan audit dalaman ini dalam tempoh 11 hari iaitu pada 7- 21 Mei 2019. |

|  |  |
| --- | --- |
| **3.0** | **CADANGAN AUDIT** |
|  | **3.1** | Secara umumnya, manual, prosedur dan borang kualiti mesti disemak dengan lebih teliti dan diperkemas.Namun, pegawai yang bertanggungjawab harus menampakkan ada penurunan kuasa di peringkat cawangan dan ketekalan serta keseragaman dalam keperihalan maklumat. Tambahan pula, borang kualiti yang tidak diguna pakai, tidak wujud dan bertindih seharusnya dikeluarkan daripada Dokumen Kualiti IAB.Contoh:  |
|  |  | PKOP 10 | Pengurusan PentaksiranMenyelaras dan memantau pelaksanaan pentaksiran yang dijalankan oleh JPN tentang proses pemilihan calon PBG ke program NPQEL. (Audit Pentaksiran)Pihak Bertanggungjawab Ketua Pusat Pentaksiran sahaja.Manakala dalam Pengurusan Program NPQEL (PKOP-12), Pegawai Bertanggungjawab ialah JPPP (Tindakan 6.4.4). |
|  |  | BK02 | Senarai Semak 5S |
|  |  | BK17a | Permohonan Menggunakan Bilik Penginapan Asrama IAB (untuk Pensyarah IAB) \* kepada Pendaftar / Asrama IAB Induk. |
|  |  | BK22 | Borang Pendaftaran Penginapan. IABCU pernah mencadangkan dalam **MKSP 2017** agar peserta mengakui (*check box*) status keselamatan kesihatan semasa berkursus di IAB. |
|  |  | BK58a | Semakan Kebersihan Bilik yang menggunakan Nama Inapan (Cendikia dan Setia Jasa). |
|  |  | BK58b | Senarai Semak Kebersihan Persekitaran Asrama Eksekutif (surau, gymnasium, bilik membasuh, Blok A & B). |
|  |  | BK58e | Senarai Semak Kebersihan Persekitaran Asrama Induk (Balai Islam, gymnasium, bilik membasuh). |
|  | **3.2** | BK42 Daftar Aduan Pelanggan dengan arahan penggunaan SISPAA oleh KPM. **MKSP Bil. 2/2018 dalam 4.5** Sistem i-Adu dan BK42 diguna pakai untuk aduan yang memerlukan tindakan penyelesaian segera (7 hari kerja). |
|  | **3.3** | BK16 ditambah baik (Borang Permohonan Penyelidikan) untuk **melaporkan status perkembangan** penyelidikan yang dijalankan itu (perancangan, pemantauan dan penilaian).**MKSP Bil. 1/2018** dalam **4.7.3** dan **Bil. 2/2018** dalam **4.7.1** pernahmengesyorkan Pengurusan Penyelidikan (PKOP 08) dimurnikan untuk melaporkan status perkembangan penyelidikan yang dijalankan itu. |
|  | **3.4** | Bengkel kerja (*mock audit*) harus diadakan agar staf IABCU kompeten dengan Dokumen Kualiti yang digunakan. |
|  | **3.5** | Tempoh pengauditan mencukupi dan tidak bertembung dengan cuti perayaan. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ketua Juruaudit: | **Dr. TEOH HONG KEAN** | Tarikh: | 23 Mei 2019 |
| Pengarah IABCU: | **Dr. JOOHARI BIN ARIFFIN** | Tarikh: | 23 Mei 2019 |

**4.0 PENEMUAN AUDIT UTAMA**

|  |  |
| --- | --- |
| **4.1** | **Komitmen Pengurusan Atasan** |
|  | Pihak Pengurusan Atasan IABCU telah memberi kerjasama dan komitmen yang amat tinggi untuk memastikan pelaksanaan kerja buat teras di IABCU mematuhi prosedur kualiti yang ditetapkan. Pengarah dan Timbalan Pengaran IABCU turut hadir dalam mesyuarat pembukaan dan penutupan Audit Kualiti Dalaman Bil. 1/2019. |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.2** | **Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan** |
|  | Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Bil. 2/2018 telah dijalankan di IAB Induk, Bandar Enstek, Negeri Sembilan pada 15 Oktober 2018 yang lalu. |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.3** | **Pelaksanaan Dasar dan Objektif Kualiti** |
|  | Pihak pengurusan di IABCU sentiasa memastikan dasar kualiti dipaparkan di lokasi yang strategik dan semua staf dapat membaca dan menghayatinya dengan mudah. Di samping itu, data dirujuk dan dianalisis sebagai langkah pengawalan agar objektif kualiti tercapai. |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.4** | **Kawalan terhadap Aktiviti Kritikal** |
|  | **4.4.1.** | **Kawalan Kualiti Program Latihan (PKSI-03)** |
|  |  | Kerja buat teras IABCU adalah penyampaian latihan. Proses ini sentiasa dikawal dan dipantau dengan sistematik agar prosedur kualiti yang ditetapkan dipatuhi. BK15a Rumusan Penilaian Sesi Latihan dan BK15b Rumusan Penilaian Khidmat Sokongan sering dipantau dan mematuhi ketetapan KPI. |
|  | **4.4.2** | **Penilaian Sesi Latihan dan Khidmat Sokongan Program Latihan (PKOP-04)** |
|  |  | Tidak terdapat ketidakakuran dalam analisis data BK9. Sepanjang tempoh ini, tiada pensyarah yang mendapat markah prestasi yang kurang daripada 82% di IABCU. Tambahan pula, data tersebut juga dipantau oleh IAB Induk dari semasa ke semasa agar prosedur kualiti yang ditetapkan dicapai untuk kursus yang berdaftar. |
|  | **4.4.3** | **Persekitaran Tempat Latihan (PKOP-05)** |
|  |  | BK13a Borang Semakan Peralatan Asas dan Kebersihan, BK13b Borang Semakan Kemudahan Alatan Elektronik / ICT Kursus dan EKSA digunakan untuk memastikan kemudahan lengkap sebelum kursus bermula.Walau bagaimanapun, Borang Kualiti BK02 (Senarai Semak 5S) masih wujud dalam Dokumen Kualiti IAB. |
|  |  | ***Cadangan Penambahbaikan*** |
|  |  | Pengurus Dokumen Kualiti harus menyemak dan mengemas kini Dokumen Kualiti IAB dengan menyeluruh dan secara holistik. |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.5** | **Aduan Pelanggan, Maklum balas dan Komunikasi** |
|  | Prosedur Kualiti PKSI-05 diperkemas dengan penggunaan SISPAA yang diarahkan oleh Kementerian Pendidikan Malaysia pada 2017. Dalam tempoh pengauditan ini, IABCU tidak apa sebarang aduan dalam SISPAA. |
|  |  | ***Cadangan Penambahbaikan*** |
|  |  | Sistem i-Adu dan BK42 akan diguna pakai untuk aduan yang memerlukan tindakan penyelesaian segera (7 hari kerja). |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.6** | **Keutamaan terhadap Pelanggan** |
|  | IABCU didapati memberi fokus dan mengambil berat tentang kepuasan pelanggan. Tindakan segera diambil untuk setiap aduan yang diterima. |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.7** | **Pengukuran, Analisis dan Pemantauan Data** |
|  | **4.7.1** | **Pengurusan Penyelidikan (PKOP-08)** |
|  |  | Penyelidik IAB hanya mengisi BK16 untuk memohon menjalankan penyelidikan. |
|  |  | **Cadangan Penambahbaikan** |
|  |  | Adakan satu borang baharu atau penambahbaikan BK16 untuk melaporkan status perkembangan penyelidikan yang dijalankan itu (perancangan, pemantauan dan penilaian). |
|  |  | **MKSP Bil. 1/2018** dalam **4.7.3** dan **Bil. 2/2018** dalam **4.7.1** pernahmengesyorkan Pengurusan Penyelidikan (PKOP 08) dimurnilan untuk melaporkan status perkembangan penyelidikan yang diajalankan itu. |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.8** | **Tindakan Pembetulan / Tindakan Pencegahan** |
|  | **4.8.1** | **Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan (PKSI-04)** |
|  |  | Semua tindakan pembetulan dan tindakan pencegahan dalam *Audit Surveillance 2018* dan Audit Kualiti Dalaman 2/2018 yang lalu telah dilaksanakan dengan baik.Walau bagaimanapun, audit mendapati terdapat Borang Kualiti (BK22, Borang Aduan Pelanggan) yang tidak wujud digunakan sebagai perantara. |
|  |  | ***Cadangan Penambahbaikan*** |
|  |  | Pengurus Dokumen Kualiti harus menyemak dan mengemas kini Dokumen Kualiti IAB dengan lebih teliti. |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.9** | **Pematuhan terhadap Keperluan Peraturan dan Arahan Kerajaan** |
|  | IABCU mematuhi segala peraturan dan arahan kerajaan berlandaskan pekeliling dan surat siaran perbendaharaan yang ditetapkan dari semasa ke semasa. |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.10** | **Penambahbaikan Berterusan** |
|  | IABCU menyemak dan memantau objektif dan sasaran dengan merujuk kepada data yang terkumpul. Tindakan penambahbaikan diambil berdasarkan data penilaian peserta. |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.11** | **Kawalan Dokumen dan Data / Kematangan Sistem** |
|  | **4.11.1** | **Dokumen Kualiti** |
|  |  | Dokumen dan Prosedur Kualiti MS ISO 9001:2015 disemak dan dikemas kini dengan bidang tugas utama IAB yang terkini. Walau bagaimanapun, pegawai bertanggungjawab tidak diturunkan kuasa di peringkat cawangan.Tambahan pula, Borang Kualiti yang tidak diguna pakai tidak dikeluarkan daripada Dokumen Kualiti IAB. Rujuk 3.1. |
|  | **NC 1** | **Cadangan Penambahbaikan** |
|  |  | Pengurus Dokumen Kualiti harus menyemak dan mengemas kini Dokumen Kualiti IAB dengan lebih teliti secara menyeluruh dan holistik. |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.12** | **Pengurusan Sumber** |
|  | Sumber-sumber di IABCU telah diurus dengan baik. |
| **4.13** | **Aktiviti Perolehan dan *Outsourced*** |
|  | **4.13.1** | **Perolehan Secara Pembelian Terus** |
|  |  | Urusan perolehan telah menguna pakai sistem ePerolehan yang diarahkan oleh KPM dengan tatacara yang ditetapkan. Audit mendapati bahawa BK77a (Penilaian Kontraktor / Pembekal) tidak digunakan untuk membuat penilaian secara berkala walaupun penilaian tersebut diadakan dalam sistem ePerolehan. |
|  | **OFI 1** | **Cadangan Penambahbaikan** |
|  |  | Pegawai bertanggungjawab harus memastikan keperluan BK77a dipatuhi selari dengan arahan perbendaharaan yang ditetapkan. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **4.13.2** | **Pengurusan Asrama (PKSO-09)** |
|  |  | Pengurusan asrama dijalankan dengan kemas dan sistematik. Walau bagaimanapun, audit mendapati Borang Kualiti BK58a, BK58b dan BK58e tidak diguna pakai untuk membuat semakan kebersihan kerana borang tersebut kurang sesuai. Borang yang diguna pakai harus diseragamkan (**MKSP Bil. 1/2017 dalam klausa 4.10.8**). Rujuk 3.1. Tambahan pula, **MKSP Bil. 1/2018** dalam klausa **4.12.1** pernah menyaran untuk mengadakan kluasa tambahan dalam BK17b (Pendaftaran Menduduki Asrama) adalah menjadi tanggungjawab peserta menjaga keselamatan dan kesihatan diri semasa berkursus di IAB. IABCU pernah mencadangkan dalam **MKSP 2017** agar peserta mengakui (*check box*) status keselamatan kesihatan semasa berkursus di IAB.Disaran juga mengadakan senarai harga barangan yang disediakan dalam bilik asrama. |
|  | **OFI 2** | **Cadangan Penambahbaikan** |
|  |  | Pengurus Dokumen Kualiti harus menyemak dan mengemak kini Dokumen Kualiti IAB dan lebih peka dengan keperluan di cawangan.  |
|  | **4.13.3** | **Pengurusan Perkhidmatan Kebersihan dan Kawalan Keselamatan (PKSO-10)** |
|  |  | Pengurusan Perkhidmatan Kebersihan dan Kawalan Keselamatan di IABCU dijalankan dengan baik. Namun, pemautauan dan penilaian kontraktor tidak dijalankan. |
|  | **OFI 3** | **Cadangan Penambahbaikan** |
|  |  | Pegawai bertanggungjawab perlu mengemukakan bukti pemantauan dilakukan untuk menilai perkhidmatan yang dibekalkan oleh kontraktor luar. |

|  |  |
| --- | --- |
| **5.0** | **KOMEN LAIN** |

|  |  |
| --- | --- |
| **5.1** | **Komen Positif** |
|  | Semua staf di IABCU menunjukkan kematangan dan komitmen yang tinggi terhadap Audit Kualiti DalamanBil. 1/2019. Dokumen dan Prosedur Kualiti MS ISO 9001:2015 dipatuhi agar pelaksanaan kerja di IABCUsentiasa bermutu tinggi dan berkesan menepati objektif yang ditetapkan. Urus setia SPK IABCUmelaksanakan Audit Kualiti Dalaman Bil. 1/2019 dengan cemerlang. |

|  |  |
| --- | --- |
| **5.2** | **Pemerhatian / Peluang untuk Penambahbaikan** |
|  | Pengurusan Atasan IABCU dan Jabatan Pengurusan Inovasi harus mengadakan taklimat dan bengkel kerja yang berbentuk *mock audit* agar pengamalan diabadikan untuk *familiarize* Dokumen dan Prosedur Kualiti MS ISO 9001:2015 baharu ini. |
| **5.3** | **Penambahbaikan sejak audit lepas (termasuk susulan terhadap KETIDAKAKURAN)** |
|  | Kursus Juruaudit Kualiti Dalaman MS ISO 9001:2015 harus dijalankan untuk menambah bilangan pensyarah yang berkompeten untuk melaksanakan Audit Kualiti Dalaman dan pada masa yang sama memantapkan prosedur kerja di IABCU. |

**LAMPIRAN A**

**Senarai Juruaudit Kualiti Dalaman IABCU Bil. 1/2019**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Dr. Teoh Hong Kean | Ketua Juruaudit |
| 2. | Khairul Badri bin Ahmad | Penolong Ketua Juruaudit |
| 3. | Dr. Hajah Nor Asikin binti Salleh | Ketua Kumpulan |
| 4. | Dr. Balasandran A. Ramaiah | Ketua Kumpulan |
| 5. | Syed Putra bin Syed Ali | Ketua Kumpulan |
| 6. | Norleha binti Ibrahim | Ketua Kumpulan |
| 7. | Hajah Norihan binti Azizan | Juruaudit |
| 8. | Haji Hamzah bin Said | Juruaudit |
| 9. | Haji Zamri bin Abu Bakar | Juruaudit |
| 10. | Haji Ishak bin Ibrahim | Juruaudit |
| 11. | Haji Faudzi bin Saad | Juruaudit |
| 12. | Amran bin Mahadi | Juruaudit |
| 13. | Dr. Hajah Noor Fauza binti Zabidi | Juruaudit |
| 14. | Hajah Shuhaida binti Shaari | Juruaudit |
| 15. | Dr. Hajah Maimunah binti Husien | Juruaudit |
| 16. | Dr. Ahmad Hanizar bin Abdul Halim | Juruaudit |
| 17. | Mohd Anuar bin Kamaruddin | Juruaudit |
| 18. | Dr. Haji Zahari bin Ahamad | Juruaudit |
| 19. | Adz Jamros binti Jamali | Juruaudit |
| 20. | Mardiana binti Muhamad | Juruaudit |
| 21. | Dr. Fakhri bin Abdul Khalil | Juruaudit |
| 22. | Hajah Hilmun binti Baharudin | Juruaudit |
| 23. | Zuraidi bin Che Ya | Juruaudit |
| 24. | Fazil bin Ahmad | Juruaudit |
| 25. | Dr. Ilham binti Ismail | Juruaudit |
| 26. | Haji Rahimi bin Abdul Majid | Juruaudit |
| 27. | Jamal bin Ishak | Juruaudit |
| 28. | Azman bin Abdan | Juruaudit |
| 29. | Abdul Razak bin Majid | Juruaudit |
| 30. | Dr. Noor Hashimah binti Hashim | Juruaudit |
| 31. | Hajah Noor Ashikin binti Shahrom | Juruaudit |
| 32. | Mohd Shukri bin Md Jaafar | Juruaudit |
| 33. | Fakhrul Anwar bin Ishak | Juruaudit / Urus Setia |
| 34. | Suriati binti Suhaimi | Juruaudit / Urus Setia |
| 35. | Juhaimi bin Abd Rasid | Juruaudit |
| 36. | Hasitoh binti Shuib | Juruaudit |
| 37. | Koy a/p Akun | Juruaudit |