



KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA
Institut Aminuddin Baki

LAPORAN AUDIT KUALITI DALAMAN

Organisasi	Institut Aminuddin Baki Induk	Muka surat		1/13
		Bil. Audit		1/2021
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	YBhg. Dato' Dr. Tajuddin bin Mohd Yunus	Jawatan	Pengarah, Institut Aminuddin Baki, Bandar Enstek, Negeri Sembilan.	
Kriteria Audit	MS ISO 9001: 2015 dan Dokumen Kualiti IAB (secara proses)			
Audit Objektif	Memastikan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti IAB menunjukkan keakuran terhadap memenuhi keperluan standard ISO 9001: 2015, undang-undang dan peraturan-peraturan yang relevan serta dokumen kualiti yang telah ditetapkan oleh organisasi; untuk mengenal pasti risiko dan peluang penambahbaikan.			
Ketua Pasukan	Sahrul bin Sulaiman	Juruaudit		Rujuk Lampiran A
Tarikh Audit	27 hingga 30 April 2020			
Bil. orang/hari	31 orang auditor (27 juruaudit dalam / 4 juruaudit silang) dan 7 juruaudit dalam latihan	Tahap Kerumitan		Sederhana
Bil. Ketakuran	0	Bil. Peluang untuk Penambahbaikan		17

1.0 MAKLUMAT ORGANISASI DAN AUDIT

Audit Kualiti Dalam Bil. 1/2021 IAB Induk, Bandar Enstek telah dijalankan pada 27 hingga 30 April 2021. 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 merujuk kepada penemuan audit dan bukti audit yang ditemui. Semua penemuan dianalisis dalam Mesyuarat Penemuan Audit untuk menentu-sahkan status penemuan untuk di bawa keputusannya dalam Mesyuarat Penutupan Audit Bil 1/2021.

2.2 Komitmen Pasukan Audit

Proses audit dalaman melibatkan lima pasukan audit dianggotai oleh 32 orang juruaudit dalaman yang terdiri daripada 28 orang staf IAB Enstek dan 4 orang dari cawangan Genting Highlands, Utara, Sarawak dan Sabah masing-masing. Seramai 7 orang juruaudit dalam latihan turut serta melakukan pemantauan (*under study*). Semua Juruaudit mempunyai Sijil Audit Kualiti Dalam dan seramai 24 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.

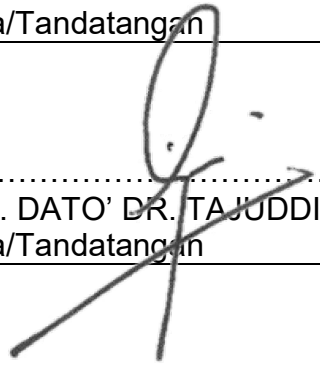
2.3 Kawalan Aktiviti Kritikal (*Control of critical activities*)

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 Dalam IAB Induk telah dapat dilaksanakan dengan jayanya, namun beberapa cadangan yang perlu dilaksanakan:

- 3.1 Komitmen semua pihak yang terlibat dalam pengauditan dan penyediaan bukti audit perlu ditingkatkan kerana setiap tahun berlaku ketirisan dalam menyediakan bukti audit.
- 3.2 Pihak pengurusan perlu memastikan juruaudit dan auditi berada di lokasi audit sepanjang tempoh audit berlangsung dan proses audit boleh dilaksanakan dengan lebih anjal lagi.
- 3.3 Pihak pengurusan perlu memastikan kursus *refresher (reskilling dan upskilling)* secara berkala dan berterusan diberikan kepada juruaudit bagi memantapkan kompetensi juruaudit.
- 3.4 Taklimat pemakluman awal audit dalaman (*awareness*) kepada semua warga perlu diuar-uarkan lagi supaya semua warga lebih bersedia dan memahami keperluan audit.
- 3.5 Organisasi perlu membuat kajian semula terhadap semua borang-borang kualiti supaya ia masih relevan dan akur kepada perubahan undang-undang dan peraturan-peraturan semasa dari pihak Kerajaan Malaysia.

Ketua Juruaudit	 SAHRUL BIN SULAIMAN Nama/Tandatangan	Tarikh: 05 Mei 2021
Wakil Auditi	 YBhg. DATO' DR. TAJUDDIN BIN MOHD YUNUS Nama/Tandatangan	Tarikh: 05 Mei 2021

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. Pengarah Institut Aminuddin Baki, Timbalan-timbalan Pengarah Institut Aminuddin Baki, Pendaftar, Ketua-Ketua Pusat, Ketua-ketua Jabatan telah hadir semasa Mesyuarat Pembukaan Audit Kualiti Dalam dan Penutupan Audit Kualiti Dalam; secara bersemuka atau dalam talian.

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. Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Bil 1/2020 telah diadakan pada 24 September 2020

Satu mesyuarat persediaan untuk Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan telah diadakan pada 05 Mei 2021 sebagai langkah penyelarasan bagi semua yang terlibat dalam Audit Dalaman Bil. 1/2021 untuk bersedia dengan cadangan penambahbaikan atau tindakan penambahbaikan yang telah dilaksanakan.

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 dan Helpdesk KPM (bagi perkhidmatan ICT)

4.7 Keutamaan terhadap Pelanggan

Pihak pengurusan didapati mengambil tindakan segera apabila berlaku aduan untuk memenuhi keperluan 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. 1/2020, TIADA ketakakuran. Berdasarkan Laporan Audit Pensijilan Semula oleh pihak Intertek pada 29 hingga 31 Oktober, TIADA ketakakuran. Semua cadangan penambahbaikan dalam penemuan audit dalaman Bil 1/2020 telah dilaksanakan.

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 supaya relevan dengan perubahan semasa keperluan berkanun dan peraturan.

4.13. Pengurusan Sumber/Pengetahuan Organisasi / Kekompetenan

Sumber, pengetahuan organisasi dan kekompetenan di IAB Induk telah diurus dengan baik. Walau bagaimanapun, pasukan audit menasihatkan agar maklumat yang tersedia didokumentasikan perlu diselenggara, dikomunikasikan dengan lebih baik, difahami dan digunakan dalam organisasi.

4.14 Aktiviti Perolehan dan *outsourced*

Proses perolehan di IAB Induk dilaksanakan dengan baik dan mematuhi semua prosedur yang ditetapkan. Namun dicadangkan penggunaan borang-borang berkanun dan peraturan seperti Arahan Perbendaharaan adalah lebih diutamakan.

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).

Namun begitu, aspek kejelekitan kandungan modul perlu diperkukuhkan untuk memastikan kualiti kursus yang dibangunkan.

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 menggunakan pakai prosedur kualiti dalam menjalankan proses kerja.

5.2 Pemerhatian/Peluang untuk Penambahbaikan

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

5.2.1 OFI # 1: Penemuan/ Bukit Audit - Tiada maklumat didokumentasikan dinyatakan dari 9 sumber kepuasan pelanggan yang lain seperti yang dinyatakan carta aliran kerja PKSI05 (Klausa 5.1.2, 9.1.2)

5.2.2 OFI # 2: Penemuan/Bukti Audit. Dinyatakan oleh Auditi, salah satu sumber aduan/maklum balas pelanggan diperoleh melalui Indeks Kepuasan Pelanggan (*Staff Satisfaction Index*) tetapi eviden tidak dapat dikemukakan semasa proses audit. (Klausu 9.1.2)

5.2.3 OFI # 3: Penemuan/Bukti Audit : Auditi memaklumkan keputusan untuk menggunakan data Star Rating menggantikan Indeks Kepuasan Pelanggan (*Staff Satisfaction Index*) tetapi tiada mengemukakan eviden perubahan proses dalam sistem pengurusan organisasi (PKSI 05). (Klausu 5.2.2)

5.2.4 OFI # 4: Penemuan/Bukti Audit : Soal Selidik untuk pelawat Portal Rasmi IAB telah dilaksanakan sebagai pengukur kepuasan pelanggan Portal IAB. Proses berkaitan tiada di dalam sistem pengurusan organisasi (PKSO 12). (Klausu 5.2.2)

5.2.5 OFI # 5: Penemuan/Bukti Audit : Dalam fitur di Portal IAB - Maklum Balas IAB disediakan ruang untuk pelanggan mengemukakan pertanyaan, cadangan dan ulasan secara umum tentang IAB. Walau bagaimanapun dalam sistem pengurusan organisasi (PKSO) tidak dinyatakan proses cara pengendaliannya. (Klausu 5.2.2)

5.2.6 OFI # 6: Penemuan/Bukti Audit : Kursus STEM – Tiada maklumat didokumentasikan kriteria Pakar yang menyemak dokumen kandungan modul latihan baru sebelum dibentangkan dalam JKTLP. (Klausu 6.1)

5.2.7 OFI # 7: Penemuan : Ketirisan dalam proses kawalan Rekabentuk dan Pembangunan di dalam proses PK-OP-O1. Di dalam carta alir atau prosedur tiada dinyatakan bagaimana sesuatu modul Latihan itu dipantau dan disahkan semasa proses Latihan itu dijalankan. Bukti Audit : Semasa Latihan sebenar dilaksanakan, keperluan pengesahan muka oleh pakar sebagai aktiviti kawalan kualiti produk. Aktiviti penentusahkan dijalankan bagi memastikan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan memenuhi keakuran keperluan. (Klausu 8.1)

5.2.8 OFI # 8: Penemuan : Mekanisme kawalan (JKLTP) penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan dalam menentukan kualiti produk oleh organisasi kurang jelas. Bukti Audit : Tiada mekanisma atau instrumen untuk mengawal kualiti rekabentuk (Borang senarai semak terhadap proses rekabentuk organisasi iaitu 43a, 43b dan 43c). (Klausu 8.3)

5.2.9 OFI # 9: Penemuan / Bukti Audit : Sebanyak 36 program latihan didaftarkan dalam Sistem Insyst dari tarikh 1 Jan 2021 hingga 9 Apr 2021. 4 kursus sahaja telah menghantar Laporan (BK38 & BK30). Laporan sepatutnya dihantar kepada Pendaftar/UPP selewat-lewatnya dua (2) minggu selepas tarikh tamat kursus (PKOP 04). (Klausu 8.1, 8.5)

5.2.10 OFI # 10: Penemuan: Terdapat 64 indikator “merah” dan 2 indikator “kuning” hasil semakan (Insyst) dalam pelaksanaan program (01 Jan – 29 April). Bukti Audit : Tiada maklumat didokumentasikan perubahan perancangan pelaksanaan program (BK04). (Klausu: 6.2.2 c), 6.2.2 d)

5.2.11 OFI # 11: Penemuan Audit : Penambahbaikan kursus tidak dapat dilakukan secara berkesan dan menyeluruh kerana Pegawai Meja bagi kursus kepimpinan STEM tidak mempunyai tahap capaian untuk semakan status keberkesanan kursus terutama apabila P/ PB dari kalangan luar pusat yang bertanggungjawab. Bukti Audit : Maklumat yang didokumentasikan tidak dapat dicapai oleh pegawai meja kerana tiada tahap capaian semakan dalam Insyst. Klausu 9.1.2

5.2.12 OFI # 12: Penemuan : Data BK09 item V10 (Apakah aspek dalam sesi latihan yang perlu penambahbaikan?) Bukti Audit : Tiada rekod analisis ditemui di UPP. (Klausu 9.1.3)

5.2.13 OFI # 13: Penemuan : Dalam penerangan oleh Auditi tentang rekabentuk latihan ada disebut tentang keperluan Pembina rekabentuk Latihan mendapatkan pengesahan pakar . Bukit Audit : Tiada maklumat yang didokumentasikan berkenaan kriteria pakar yang dinyatakan dan tiada dokumen yang dapat ditunjuk berkenaan perkara tersebut.

Bukti Audit : Reka Bentuk & Pembangunan Program Latihan PK OP 01. Proses ujirintis modul dilakukan melalui kursus rintis sebanyak dua kali dan laporan dapatan rintis adalah berasaskan laporan kursus rintis BK 12 dan Laporan Am kursus BK 38 dan BK 30 (Per: 6.10 dan 6.11_PK -OP-01). Data berasaskan analisis BK 09 dan BK 10 - kepuasan pelanggan berkaitan sesi latihan dan khidmat sokongan. Kepuasan pelanggan tidak memenuhi keperluan untuk menjadi indikator kawalan; pemantauan dan pengukuran produk.

(Klausu 8.5.1, 8.5.2)

5.2.14 OFI # 14: Penemuan : Dokumen yang terdapat dalam Portal SPQ tidak selari antara satu sama lain. Bukti Audit : 1. PKSO 06 dan PKSO 07 dicatatkan sebagai rujukan prosedur SO 03 dalam proses. 2. BK 73 Sebutharga untuk Bekalan Barang-barang Perkhidmatan tetapi dalam simpanan unit nama dokumen ialah AP 170. (Klausu 5.2.2)

5.2.15 OFI # 15: Penemuan : Pertindanan penerimaan aduan dalam i-Bantuan di Portal IAB dan Help Desk BPSM. Bukit Audit : Semakan sistem Helpdesk dan i-Bantuan (aduan berulang). (Klausu 8.2.2)

5.2.16 OFI # 16: Penemuan : Pertindanan fungsi yang sama dalam borang yang berbeza (Kew PA 10 dan BK35). Bukti Audit : Maklumat dan Dokumen Senggaraan. (Klausu 8.2.2)

4.9.17 OFI # 17: Penemuan : Maklumat yang didokumentasikan terhadap *Preventive Maintenance* dan *Corrective Maintenance* Pengurusan bilik Latihan. Bukti Audit : Tarikh, hari dan masa tindakan yang diambil tiada didokumenkan. Jadual pemeriksaan yang menunjukkan kekerapan pemeriksaan bilik latihan . Penggunaan memo dengan menggantikan BK maklum balas aduan (bercanggah dengan operasi standard yang telah ditetapkan dan tiada makluman peruna. Tagging file dan folder yang kurang sistematik. (Kluasa 7.1.5)

5.3 Penambahbaikan Sejak Audit Lepas (termasuk Tindakan Susulan terhadap Ketakakuran)

Berdasarkan Laporan Audit Pensijilan Semula oleh pihak Intertek pada 29 hingga 31 Oktober 2020 , 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 KUALITI IAB INDUK 2021				
BIL	NAMA	JAWATAN	SIJIL LEAD AUDITOR	SIJIL AUDIT KUALITI DALAM
1	En. Sahrul Bin Sulaiman	Ketua Juruaudit	√	√
2	En. Manoharan A/L Muthusamy	Pen. Ketua Juruaudit	√	√
3	Pn. Suriani Binti Sulaiman	Pen. Ketua Juruaudit	√	√
4	En. Mahathir Fansuri Bin Azizan	Ketua Pasukan Juruaudit	√	√
5	En. Indran a/l Subrumaniam	Ketua Pasukan Juruaudit	√	√
6	En. Dharmalingam a/l Vyapury	Ketua Pasukan Juruaudit	√	√
7	En. Shamsuri Bin Jamil	Ketua Pasukan Juruaudit	√	√
8	En. Ahmad Termizi Bin Mohd Yusof	Ketua Pasukan Juruaudit	√	√
9	YBrs. Dr. Ekerim A/P Din Chen	Mentor _ Juruaudit	√	√
10	Pn. Sarina Binti Che Ariff	Juruaudit	√	√
11	YBrs Dr. Rahayu Binti Ahamad Bakhtiar	Juruaudit	√	√
12	Pn. Norfadzlianawaty Binti Mohd Fathel	Juruaudit	√	√
13	YBrs Dr. James Ang Jit Eng	Juruaudit	√	√
14	Pn. Noor Azimah Binti Abdul Aziz	Juruaudit	√	√
15	Cik Lim Siew Ngen	Juruaudit	√	√
16	Pn. Noraizan Binti Noor	Juruaudit	√	√
17	Pn. Noriza Binti Mohamed Nasir	Juruaudit	√	√
18	Pn. Marsilah Anum Binti Marham	Juruaudit	√	√
19	Tn Hj Md Rahaimi Bin Rashid@Yaacob	Juruaudit	√	√
20	En. Bin Mokri	Juruaudit	√	√
21	Pn. Noor Zamimi Binti Mohd Zahari	Juruaudit	√	√
22	YBrs Dr. Wan Zaliha Binti Wan Othman	Juruaudit	√	√
23	Pn. Marsilah Anum Binti Marham	Juruaudit	√	√
24	Pn. Azlin Binti Zainal Abidin	Juruaudit	√	√
25	En. Amalludin Bin Sufian	Juruaudit		√
26	Pn. Latifah Binti Othman	Juruaudit		√
27	YBrs Dr Samsiah Binti Si-Rajab	Juruaudit		√

28	Pn. Mislihah Binti Mesran	Juruaudit		√
29	Pn. Ainol Hidayah Binti Abdul Rauof	Juruaudit		√
30	En. Mohammadnor Basri Bin Shafe	Juruaudit		√
31	Pn. Sabariah Binti Ab Ghani	Juruaudit		√
32	Pn. Siti Suhaini Binti Zaharin	Juruaudit		√
33	YBrs Dr. Shuhaida Binti Shamsudin	Juruaudit		√
34	Pn. Siti Anidah Binti Mahadi Hasan	Ketua Pasukan Juruaudit Silang	√	√
35	YBrs. Dr Sharifah Nooraida Binti Wan	Juruaudit Silang	√	√
36	Pn. Hjh.Norihan Binti Hj.Azizan	Juruaudit Silang	√	√
37	YBrs. Dr Bridget Lim Suk Han	Juruaudit Silang	√	√