



KEMENTERIAN PENDIDIKAN
INSTITUT AMINUDDIN BAKI

LAPORAN AUDIT KUALITI DALAMAN

Organisasi	Institut Aminuddin Baki Kementerian Pendidikan Malaysia Bandar Enstek	Muka surat	1/ 9
		Bil. Audit	01 / 2023
Lokasi Audit	Institut Aminuddin Baki Kementerian Pendidikan Malaysia Bandar Enstek	Skop	• Kefungsian pusat dan jabatan • Latihan yang ditawarkan • Perkhidmatan Pembangunan Organisasi • Perkhidmatan Penyelidikan • Penerbitan dalam bidang • Kekompetenan pensyarah dalam pusat dan jabatan.
Auditi	YBrs. Dr. Hj. Abd. Razak bin Manaf	Jawatan	Timbalan Pengarah Kanan (Kluster Khidmat Profesional) Menjalankan Tugas Pengarah Institut Aminuddin Baki Induk, Bandar Enstek, Negeri Sembilan.
Kriteria Audit	MS ISO 9001: 2015 dan Dokumen Kualiti IAB (secara Klausa dan 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	Moktar Bin Mokri	Juruaudit	Lampiran A
Tarikh Audit	7 hingga 13 April 2023		
Bil. orang/hari	27 orang / 5 hari	Tahap Kerumitan	Sederhana
Bil. Ketakuran	0	Bil Peluang untuk Penambahbaikan	1

1.0 MAKLUMAT ORGANISASI DAN AUDIT

Institut Aminuddin Baki Kementerian Pendidikan Malaysia merupakan sebuah institusi latihan kepimpinan dan pengurusan pendidikan bagi membangunkan keupayaan pengurus dan pemimpin pendidikan di semua peringkat KPM. Justeru, skop pengauditan melibatkan (i) Kefungsian pusat dan jabatan, (ii) Latihan yang ditawarkan, (iii) Perkhidmatan Pembangunan Organisasi, (iv) Perkhidmatan Penyelidikan, (v) Penerbitan dalam bidang dan (vi) Kekompetenan pensyarah dalam pusat dan jabatan. Audit Kualiti Dalam Bil. 1/2023 IAB Induk, Bandar Enstek telah dilaksanakan pada 7 hingga 13 April 2023. Seramai 27 orang juruaudit dan empat orang juruaudit dari IAB Cawangan terlibat dalam program ini.

2.0 RUMUSAN AUDIT

2.1 Komitmen Pasukan Audit

Proses audit dalam melibatkan lima pasukan audit yang dianggotai oleh 23 orang juruaudit dalam IAB Enstek dan satu pasukan audit silang yang terdiri daripada empat orang juruaudit dari cawangan (Genting Highlands, Utara, Sarawak dan Sabah).

Semua Juruaudit mempunyai Sijil Audit Kualiti Dalam dan seramai 22 orang Juruaudit mempunyai Sijil Lead Auditor. Pasukan juruaudit sangat komited dan mempamerkan kompetensi yang tinggi dalam melaksanakan pengauditan. Semua audit 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. Prestasi juruaudit dinilai menggunakan BK50 Borang Prestasi Juruaudit Audit Kualiti Dalam yang diedarkan oleh urusetia secara *Google Form*.

2.2 Analisis Data

Pasukan audit telah merumuskan dapatan audit berdasarkan merujuk kepada penemuan audit dan bukti audit yang ditemui. Semua penemuan dianalisis dalam dua peringkat iaitu;

Pertama: Konsensus Pasukan Audit iaitu penemuan-penemuan dibahas dan dibincangkan di peringkat kumpulan terlebih dahulu. Perbincangan dilaksanakan pada 12 April 2023;

Kedua : Konsensus di peringkat kumpulan dibincangkan pula di peringkat Ketua Audit, Pakar Rujuk Audit, Urusetia dan Ketua-ketua Pasukan Audit. Setelah itu, keputusan tersebut di bawa kepada Mesyuarat Penutupan Audit Bil 1/2023 bertarikh 13 April 2023, jam 10.00 pagi di Bilik Mesyuarat Utama.

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.

Kawalan aktiviti kritikal juga dibincangkan dalam Mesyuarat Pengurusan yang dilaksanakan setiap hari isnin dan mesyuarat Ketua Pusat dan Ketua Jabatan (KP/KJ).

3.0 CADANGAN AUDIT

Proses Audit Kualiti Dalam IAB Induk telah dapat dilaksanakan dengan jayanya, namun beberapa cadangan penambahbaikan perlu dilakukan untuk persediaan yang lebih mantap dalam Audit Dalam Bil.2/2023 pada 4 hingga 8 September 2023. Antara perkara yang dicadangkan ialah;

- 3.1 Pihak pengurusan merancang mengadakan **Mesyuarat Ketua-Ketua Audit Institut Aminuddin Baki** secara berkala Dua Kali Setahun untuk menyelaraskan program audit dalaman IAB.
- 3.2 **Pasukan Audit Silang** melaksanakan audit secara bersemuka di semua lokasi iaitu IAB Induk dan cawangan. Pasukan Audit Silang dianggotai oleh gabungan juruaudit dari Induk dan Cawangan. Dicapadangkan 5 orang juruaudit dilibatkan untuk mengaudit di IAB Induk manakala 3 orang juruaudit dilibatkan untuk mengaudit di IAB Cawangan.
- 3.3 Pihak perhubungan pelanggan hendaklah **menghebahkan** program latihan IAB dengan mengadakan perjumpaan bersama-sama wakil pelanggan sepertimana yang dinyatakan dalam Manual Kualiti IAB, Perkara 7.4: Kaedah Komunikasi Luaran

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 Bil.1 pada 7 April 2023 dan

Mesyuarat Penutupan Audit Kualiti Dalaman Bil.1 pada 13/04/2023; secara bersemuka dan dalam talian.

4.2 Kajian Semula Pengurusan

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Bil.2/2022 telah dilaksanakan pada 11 Oktober 2022 sebagai langkah penyelarasan bagi semua yang terlibat dalam Audit Dalaman Bil. 2/2022 untuk bersedia dengan cadangan penambahbaikan atau tindakan penambahbaikan yang telah dilaksanakan.

Mesyuarat Pra-Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (Pra-MKSP) Bil.1/2023 akan dilaksanakan pada 3 Mei 2023. Manakala mesyuarat MKSP Bil.1/2023 akan diadakan pada 17 Mei 2023.

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 dan prestasi piagam pelanggan. Dasar kualiti boleh diperoleh dan dibaca dalam Portal IAB secara terkawal dengan katalaluan yang khusus untuk warga IAB Induk dan IAB Cawangan.

4.4 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.

4.5 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) dan juga *Scan Me For A Better Service* sebagai satu kaedah untuk aduan pelanggan secara berfokus. QR Code telah ditampal di semua pintu bilik kuliah, bilik komputer, tepi pintu lif dan juga di inapan peserta.

4.6 Keutamaan terhadap Pelanggan

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

4.7 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.

4.8 Tindakan Pembetulan

OFI : 01

Skop : Tadbir Urus Organisasi

Pasukan: Ketua Audit

Klausa :

8.1 Perancangan dan kawalan operasi

8.2.1 Komunikasi dengan pelanggan

Penemuan Audit :

Ketika audit, didapati organisasi telah menyediakan takwim tahun semasa di dalam laman sasawang IAB.

Setelah disemak, majoriti kursus, bengkel tidak melengkapkan maklumat **'Pengenalan Program'** dan keadaan ini boleh menyebabkan pelanggan (Dalam dan Luaran) tidak mendapat maklumat yang mencukupi bagi sesuatu program.

Cadangan Tindakan:

- 1) Pengurus/Pengurus Bersama hendaklah melengkapkan maklumat **Pengenalan Program** dalam INSYST masing-masing.
- 2) Ketua Pusat/Pengarah Cawangan hendaklah memastikan Ketua Jabatan memaklumkan kepada semua pengurus/pengurus bersama melengkapkan maklumat kursus yang ditawarkan.
- 3) **Ketua Jabatan hendaklah menyemak dan memantau proses kerja tersebut.**
- 4) **Pihak UPP dikehendaki memantau pelaksanaan proses kerja tersebut dan memberikan peringatan kepada pihak yang tidak melengkapkan maklumat berkaitan.**

TEMPOH PENAMBAHBAIKAN: Pada atau Sebelum 5 Mei 2023.

4.9 Pematuhan terhadap Keperluan Peraturan dan Arahan Kerajaan

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

4.10. 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.

4.11. 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.

4.12. Pengurusan Sumber / Pengetahuan Organisasi / Kekompetenan

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

Dokumen-dokumen yang telah direkod hendaklah disimpan selama 5 tahun di lokasi yang telah ditetapkan dalam prosedur. Pelupusan rekod yang melebihi 5 tahun hendaklah menggunakan prosedur yang telah ditetapkan oleh Arkib Negara dan rekod pelupusan hendaklah disimpan pada lokasi yang ditetapkan.

4.13 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.

4.14 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. Keperluan kursus yang berkaitan dengan Pemimpin Sekolah hendaklah merujuk kepada data Standard Kompetensi Pemimpin Sekolah (KOMPAS 2.0)

4.15 Audit Dalaman Lepas

Tindakan penambahbaikan dan tindakan susulan dari Audit Dalaman Bil.1/2022, Audit Dalaman Bil.2/2022 dan Audit Persijilan Semula MS ISO 9001:2015 oleh SIRIM telah diambil oleh pihak pengurusan dan pihak auditi yang terlibat. Bukti penutupan audit telah ditunjukkan.

SENARAI NAMA JURUAUDIT IAB INDUK TAHUN 2023

Ketua Juruaudit : En. Moktar Bin Mokri
Pen. Juruaudit : En. Sahrul Bil Sulaiman
YBrs. Dr. Bridget Lim Suk Han

Pasukan Audit Silang :

1. YBrs. Dr. Muhammad Azhar bin Stapa (K)
2. En. Fakhrul Anwar bin Ishak
3. Dr. Melati binti Jilon
4. Pn. Dyg. Hironi bin Awang Kipli

AHLI PASUKAN JURUAUDIT

PASUKAN 1

1. **En. Shamsuri bin Jamil (K)**
2. Pn. Rashida binti Awang
3. YBrs. Dr. Mohd Nuri bin Mustafa
4. Dr. Wan Zaliha binti Wan Othman

PASUKAN 2

1. **En. Mohammadnor Basri bin Shafe (K)**
2. Pn. Nadzida binti Mohd Nadzim
3. Pn. Sarina binti Che Arif
4. Pn. Noor Azimah binti Abdul Aziz

PASUKAN 3

1. **En. Mohd Solehan bin Ahmad Shah (Ketua)**
2. YBrs. Dr. Rahayu binti Ahamad Bakhtiar
3. Pn. Noraizan binti Noor
4. Pn. Suraini binti Sulaiman

PASUKAN 4

1. **Dr. Azlin binti Zainal Abidin (Ketua)**
2. Dr. Elango a/l Periasamy
3. Pn. Che Zakiah binti Mohamad Salim
- Pn. Sabariah binti Ab Ghani

PASUKAN 5

1. **En. Indran a/l Subrumaniam (Ketua)**
2. Pn. Marsilah Anum binti Marham
3. Pn. Norfadzlianawaty binti Mohd Fathel
4. Pn. Judith Eddie