



KEMENTERIAN PENDIDIKAN
INSTITUT AMINUDDIN BAKI

LAPORAN AUDIT KUALITI DALAMAN

Organisasi	Institut Aminuddin Baki		Muka surat	1/7
			Bil. Audit	2/2023
Lokasi Audit	Institut Aminuddin Baki Cawangan Sarawak		Skop	Prosedur ini diguna pakai oleh Juruaudit Dalam IAB untuk melaksanakan aktiviti pengauditan Sistem Pengurusan Kualiti IAB dalam • Penyampaian Perkhidmatan Latihan; • Pentaksiran; • Konsultasi; • Penyelidikan; dan • Penerbitan dalam Bidang Kepimpinan dan Pengurusan Pendidikan.
Auditi	Urus setia SPK		Jawatan	Pengarah Cawangan
Kriteria Audit	MS ISO 9001:2015 dan Dokumen Kualiti IAB (secara proses)			
Objektif	1. Memastikan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti IAB menunjukkan keakuran terhadap memenuhi keperluan standard ISO 9001: 2015. 2. Memastikan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti IAB mematuhi dokumentasi yang diwujudkan dari 1 Januari hingga 7 April 2023. 3. Memastikan sistem pengurusan kualiti dilaksanakan dan diselenggarakan secara berkesan.			
Ketua Pasukan	Dr. Sharifah Nooraida Binti Wan Hasan	Juruaudit	1. Pn. Dayang Jamillah binti Abang Walip 2. Pn. Dayang Hironi binti Awang Kipli 3. Pn. Vimala Davy G. Ramiah	

Tarikh Audit	10 - 14 April 2023		4. Pn. Kasmahsari bin Haji Kassim 5. En. Jamaludin bin Sabi 6. Dr. Adawati binti Suhaili 7. Dr. Suffian bin Haji Jalet 8. Dr. Ahmad Rafeai bin Ayuddin 9. En. Hairolhamzi bin Bahroddin 10. Pn. Hasanah binti Sapawi 11. En. Kidcarson James Gubar 12. Dr. Yeo Siew Pey 13. Pn. Ismmawati binti Semail 14. Dr. Ricky Anak Lawe 15. En. Minhah Bin Mohtah 16. Dr. Suhaili Bin Jaya 17. Dr. Aswandi Bin Laman 18. Datin Phyllina Diana Morison 19. En. Kizzan bin Rajali 20. En. Mohd Asrul bin Othman 21. Pn. Nurbaizura binti Sharkawi 22. Dr. Bridget Lim Suk Han (IABI)	
Bil. orang/hari	23 orang (22 juruaudit dalaman & 1 juruaudit silang /5 hari	Tahap Kerumitan	Sederhana	
Bil. Ketakuran	0 (Tiada)	Bil. Peluang untuk Penambahbaikan		1 (Tiada)

1.0 MAKLUMAT ORGANISASI DAN AUDIT

Audit Kualiti Dalaman Bil. 1/2023 IAB Cawangan Sarawak (IABCSWK) telah dijalankan pada 10 hingga 14 April 2023 iaitu mengambil masa hanya 5 hari dalam minggu audit yang telah ditetapkan. Skop pengauditan meliputi penyampaian perkhidmatan latihan, konsultasi, penyelidikan, pentaksiran dan penerbitan dalam bidang kepimpinan dan pengurusan pendidikan. Prosedur ini diguna pakai oleh Juruaudit Dalaman IAB untuk melaksanakan aktiviti pengauditan Sistem Pengurusan Kualiti IAB

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 empat pasukan audit dianggotai oleh 23 orang juruaudit. 1 orang juruaudit silang dari IAB Bandar Enstek, 22 orang juruaudit dalaman IABCSWK yang

terdiri daripada 19 orang pensyarah dan juga 3 orang anggota kumpulan pelaksana (AKP). Semua Juruadit mempunyai Sijil Audit Kualiti Dalam dan seramai 7 orang Juruadit mempunyai Sijil *Lead Auditor* termasuk juruaudit silang. 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 IABCSWK. Secara keseluruhan, Sistem Pengurusan Kualiti IABCSWK 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, dan Mesyuarat Lembaga Pengajian yang dijalankan di IAB Induk dan akan dilanjutkan ke peringkat cawangan.

3.0 CADANGAN AUDIT

Proses Audit Kualiti Dalam IABCSWK telah dapat dilaksanakan dengan jayanya, namun beberapa cadangan yang perlu dilaksanakan seperti berikut :

- 3.1. Auditi perlu menyediakan rekod (hardcopy/softcopy) disediakan dengan teratur dan kemas mengikut prosedur kualiti.
- 3.2 Juruadit perlu memberi peluang kepada pihak auditi untuk mencari/mengesan rekod yang dikehendaki dengan memberi tempoh masa yang sesuai untuk mengesannya.
- 3.3 Bahan dan rekod pengauditan juru audit/auditi dimasukkan ke dalam satu pautan (*Google drive/google classroom khusus*)

Ketua Juruadit	Dr. Sharifah Nooraida binti Wan Hasan Nama/Tandatangan		Tarikh	14 April 2023
Wakil Auditi	Tuan Hj. Edmund Shah bin Tambi Nama/Tandatangan		Tarikh	14 April 2023

4.0 PENEMUAN AUDIT UTAMA

4.1 Komitmen Pengurusan Atasan / Konteks

Pihak Pengurusan Atasan memberi kerjasama dan sokongan serta komited dalam memastikan pelaksanaan prosedur kualiti yang ditetapkan. Pengarah Cawangan hadir dan mempengerusikan mesyuarat dalam Mesyuarat Pembukaan Audit Dalaman pada 10 April 2023 dan Mesyuarat Penutupan Audit Dalaman pada 14 April 2023. Pegawai yang menjalankan tugas Timbalan Pengarah turut hadir semasa pelaksanaan audit silang dilaksanakan.

4.2 Kajian Semula Pengurusan

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan akan dilaksanakan di IAB Induk pada 17 Mei 2023 untuk memastikan tindakan penambahbaikan dilaksanakan.

4.3 Pelaksanaan Dasar dan Objektif Kualiti dan Perancangan

Dasar kualiti dipapar di beberapa tempat strategik di IABCSWK. Walau bagaimanapun pihak pengurusan perlu lebih memantau pencapaian objektif melalui pengukuran dan pengawalan yang ditetapkan secara berkala dengan analisis data. 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 (2022-2026). Dasar kualiti boleh diperoleh dan dibaca dalam Portal IAB secara terkawal dengan kata laluan yang khusus untuk warga IAB Induk dan IAB Cawangan.

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 telah menguruskan aduan pelanggan, maklum balas dan komunikasi

dengan menggunakan sistem aduan pelanggan peringkat cawangan QR Code dan Sistem Pengurusan Aduan Pelanggan KPM (SISPAA). Pihak pengurusan telah mengambil tindakan terhadap aduan pelanggan untuk memastikan kepuasan pelanggan.

4.7 Keutamaan terhadap Pelanggan

Pihak pengurusan didapati sentiasa mengambil tindakan apabila berlaku aduan bagi memfokuskan 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. IAB menggunakan TNA SPLKPM dalam mengukur keperluan latihan pensyarah dan AKP.

4.9 Tindakan Pembetulan/ Pengurusan Risiko

4.9.1 Tindakan Pembetulan

Berdasarkan hasil laporan Audit Dalaman Bil. 2/2022, TIADA ketakakuran (NC) dan **ADA 1 (satu)** cadangan penambahbaikan (OFI)

4.9.2 Pengurusan Risiko

Pihak IABCSWK telah menyediakan Pelan Pengurusan Risiko IABCSWK 2023. Penilaian, strategi kawalan, komunikasi dan pemantauan pengurusan risiko IAB telah disediakan.

4.10 Pematuhan terhadap Keperluan Peraturan dan Arahan Kerajaan

Pihak IABCSWK telah melaksana tindakan berdasarkan peraturan-peraturan dan pekeliling-pekeliling yang ditetapkan.

4.11. Penambahbaikan Berterusan

Penambahbaikan berterusan perlu ditingkatkan kerana adanya pengukuran, analisis dan pemantauan data dan risiko untuk penambahbaikan dapat dilaksanakan. Objektif dan sasaran IABCSWK dapat dipantau daripada data yang diperolehi hasil penilaian oleh pelanggan dan seterusnya data dianalisis untuk tindakan penambahbaikan.

Penggunaan *Google Classroom* (GC) Pengurusan Kualiti IABCSWK, e-Mesra Kualiti 2.0 telah memudahkan urusan pengauditan dilaksanakan pada sesi audit *virtual*. Dokumen serta rekod boleh didapati dengan mudah hanya dengan aplikasi melayari pelantar digital *Google*

4.12. Kawalan Dokumen dan Data/Kematangan Sistem

Pihak IABCSWK 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

Pengurusan sumber IABCSWK dilaksanakan dengan baik dan mematuhi prosedur yang ditetapkan.

4.14 Aktiviti Perolehan dan *outsourced*

Proses Perolehan di IABCSWK dilaksanakan dengan baik dan mematuhi prosedur yang ditetapkan.

4.15 Reka bentuk dan Pembangunan

Reka bentuk dan pembangunan kursus-kursus baharu dilaksanakan di peringkat IAB Induk.

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

Penggunaan aplikasi *Google Sites* khusus bagi Audit Dalaman bermula pada Audit Dalaman Bil.1/2023 amat memudahkan pihak auditor dan auditi dalam memastikan proses kerja Audit Dalaman berjaya dilaksanakan dengan teratur dan sistematik.

Kata-kata penghargaan daripada auditor silang

Pelaksanaan aspek sumber manusia di IAB Cawangan Sarawak sangat sistematik. Prosedur pelaksanaan pembangunan Staf serta perekodan program dilaksanakan dengan sistematik dan teliti. Bagi menyenangkan penyimpanan dan easy access dokumen yang diperlukan, eMESRA telah diinovasikan sebagai one-stop database IABCSWK bagi dokumen-dokumen yang perlu digunakannya apabila diperlukan. Diharap kecemerlangan dalam aspek dapat dikekalkan dan

dikongisikan semua. Tahniah team IABCSWK.

5.2 Pemerhatian/Peluang untuk Penambahbaikan

Tiada

6.0 Penafian

6.1 Pengauditan berasaskan persampelan

6.2 Apa yang tidak dikemukakan tidak bermakna kelemahan tidak wujud

6.3 Sekiranya kelemahan wujud dalam mana-mana proses di dalam sistem, organisasi hendaklah mengambil tindakan pembetulan walaupun tidak terdapat dalam laporan ini