



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN
INSTITUT AMINUDDIN BAKI**

LAPORAN AUDIT KUALITI DALAMAN

Organisasi	INSTITUT AMINUDDIN BAKI	Muka surat		1 / 7
		Bil. Audit		2024
Lokasi Audit	INSTITUT AMINUDDIN BAKI CAWANGAN UTARA	Skop	Penyampaian Perkhidmatan Latihan; Pentaksiran; Konsultasi; Penyelidikan; dan Penerbitan dalam Bidang Kepimpinan dan Pengurusan Pendidikan.	
Auditi	1. Tn. Hj. Faudzi bin Saad 2. En. Khairul Badri bin Ahmad 3. En. Fakhru Anwar bin Ishak	Jawatan	1. Pengarah IABCU 2. Timbalan Pengarah 3. 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 Memastikan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti IAB menunjukkan keakuratan 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	Norleha bt Ibrahim	Juruaudit	Rujuk	
Tarikh Audit	14 April – 2 Mei 2024		Lampiran A	
Bil. orang/hari	28/ 17 hari	Tahap Kerumitan	Sederhana	
Bil. Ketakuran	1	Bil Peluang untuk Penambahbaikan	2	

1.0 MAKLUMAT ORGANISASI DAN AUDIT

Audit Kualiti Dalamam 2024 Institut Aminuddin Baki Cawangan Utara (IABCU) telah dijalankan pada **14 April – 2 Mei 2024**. 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 empat pasukan audit melibatkan 28 orang juruaudit dalaman IABCU. Semua Juruaudit mempunyai Sijil Audit Kualiti Dalamam dan seramai 14 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 IABCU 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 Pengurusan dan Profesional (MPP) IABCU, 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

3.1 PKOP 13 -Pengurusan Rangkaian

3.1.1 Perlu disemak semula PKOP ini (tarikh akhir semakan pada 15 Mac 2021) dan selaras dengan arahan dari MAMPU

3.1.2 Penggunaan borang manual (ie borang aduan) juga perlu dicadangkan beralih kepada secara dalam talian kerana kemudahan laporan secara atas talian telah disediakan. i.e <https://isd.moe.gov.my/HomePage.do>

- 3.1.3 melaksanakan kajian keberkesanan berkaitan prestasi rangkaian di IABCU supaya data yang diperoleh dapat membantu meningkatkan prestasi rangkaian di IABCU. seterusnya dapatan kajian ini diuar-uarkan dalam mesyuarat pengurusan dan profesional peringkat IABCU untuk makluman pihak pengurusan.
- 3.1.4 Proses kerja 6.2.1 perlu semak semula sama ada i-Bantuan ICT benar berfungsi dan boleh digunakan / masih praktikal digunakan untuk melaporkan kerosakan/ minta bantuan teknikal
- 3.2 **Keselarasan arahan dari induk dan cawangan. Contohnya audit silang tidak dimaklumkan kepada pihak cawangan. Pihak induk tidak memaklumkan adanya audit silang dan pemilihan juruaudit silang dari IABCU juga tidak dimaklum kepada pihak urus setia.**
- 3.3 **NPQEL**
 - 3.3.1 memastikan pemikiran berasaskan risiko dan kepuasan pelanggan sentiasa menjadi keutamaan, dicadangkan agar **analisis** tidak hanya **dibuat dan dilihat** untuk diambil tindakan **setelah selesai sesuatu Ambilan NPQEL** itu berlaku dan dilaksanakan di peringkat IAB. Seharusnya analisis dan **refleksi berlaku di peringkat Cawangan Utara sendiri setiap kali selesai satu-satu Fasa dilaksanakan**. Ini akan dapat memastikan penambahbaikan dan tindakan pembetulan dapat dilakukan secara berterusan dan tidak berulang pada Fasa berikutnya.
 - 3.3.2 **Perkara 6.6.1 (Perlaksanaan Kursus NPQEL)**
Memo lantikan dpt dikeluarkan awal mengikut tempoh masa seperti yg tertulis dlm PKOP 12 bagi memastikan persediaan dapat dibuat dgn lbh baik oleh penyelia dan penyelia lebih berperanan dalam memberi bimbingan kepada peserta
- 3.4 IAB Perlu memastikan semua modul latihan adalah bersesuaian dengan situasi dan tuntutan semasa. . Semua Borang Penilaian Pakar Modul/ Kandungan/Pakar Bahasa/ Borang Penilaian Kursus Baharu (reka bentuk, mohon rintis. laporan rintis serta pemurnian modul perlu didaftarkan sebagai Borang kualiti selepas dimurnikan. Ada proses kerja yang tiada borang khas contohnya untuk pakar menilai kursus rintis.
- 4.0 Tiada tempoh akhir mohon rintis, jalankan rintis dan laporan rintis. **Dicadangkan agar diwujudkan prosedur pelaksanaan yang mempunyai tempoh berstruktur.**

- 5.0 **Prosedur arkib modul perlu diwujudkan dengan langkah-langkah yang spesifik dan sesuai**

Ketua Juruaudit	NORLEHA BT IBRAHIM Nama/Tandatangan	Tarikh	
Wakil Auditi	TN. HJ. FAUDZI B. SAAD Nama/Tandatangan	Tarikh	

4.0 PENEMUAN AUDIT UTAMA

4.1 Komitmen Pengurusan Atasan / Konteks

Pihak pengurusan atasan IABCU telah memberi kerjasama, sokongan dan komitmen yang amat tinggi bagi memastikan pelaksanaan kerja buat teras di IABCU dan mematuhi prosedur kualiti yang telah ditetapkan. Timbalan Pengarah telah hadir dalam Mesyuarat Pembukaan Audit Kualiti Dalaman dan Pengarah telah hadir dalam Mesyuarat Penutupan Audit Kualiti Dalaman 2024

4.2 Kajian Semula Pengurusan

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan 2024 akan diadakan di IAB Induk bagi memastikan tindakan penambahbaikan akan diadakan.

4.3 Pelaksanaan Dasar dan Objektif Kualiti dan Perancangan

Dasar kualiti telah dipaparkan di beberapa lokasi strategik oleh pihak pengurusan IAB Cawangan Utara agar staf dapat membaca dan menghayatinya. Bahan hebahan Standard Kualiti MS ISO juga terdapat di lokasi strategik.

4.4 Kawalan terhadap Aktiviti Kritikal

4.4.1 Penemuan Ketakakuran (NC 1)

PKOP 07 Pengurusan Konsultasi

Laporan BK118 (Borang Maklum Balas Pelanggan dalam Khidmat Pembangunan Organisasi) masih tidak boleh diakses oleh pegawai bertanggungjawab di IAB Cawangan. Hal yang demikian menyebabkan data tersebut tidak dapat dianalisis dan dibentangkan.

4.5 Aduan Pelanggan, Maklum balas dan Komunikasi

Pihak pengurusan telah menguruskan aduan pelanggan, maklum balas dan komunikasi dengan menggunakan sistem aduan pelanggan yang dibangunkan secara dalaman iaitu U-Khidmat dan Sistem Pengurusan Aduan Pelanggan KPM (SISPAA). Pihak pengurusan telah mengambil tindakan terhadap aduan pelanggan untuk memastikan kepuasan pelanggan terhadap aduan tersebut.

4.6 Keutamaan terhadap Pelanggan

Pihak pengurusan IABCU didapati membuat pemantauan dan penyelesaian terhadap aduan bagi meningkatkan 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, BK15b, BK15c, BK15d, BK30 dan BK38.

4.8 Tindakan Pembetulan/ Pengurusan Risiko

4.8.1 Tindakan Pembetulan

IABCU telah melaksanakan semua tindakan pembetulan dan tindakan penambahbaikan berdasarkan Audit Kualiti Bil. 2/2023

4.8.2 Pengurusan Risiko

Pihak IABCU telah menyediakan Pelan Pengurusan Risiko IABCU 2024

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

Kawalan Dokumen dan Data/Kematangan Sistem IABCU telah dilaksanakan dengan memuaskan dan mematuhi prosedur yang ditetapkan. Walau bagaimanapun masih perlu dipertingkatkan dari semasa ke semasa.

4.12 Pengurusan Sumber / Pengetahuan Organisasi / Kekompetenan

Pengurusan sumber infrastruktur di IABCU dilaksanakan dengan baik mengikut prosedur yang disediakan.

4.13 Aktiviti Perolehan dan *outsourced*

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

4.14 Audit Kualiti 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

Staf IABCU telah menunjukkan kematangan dan komitmen yang tinggi terhadap Audit Kualiti Dalaman. Dokumen dan Prosedur Kualiti MS ISO 9001:2015 telah dipatuhi, jadi pelaksanaan kerja sentiasa bermutu tinggi dan berkesan menepati objektif yang ditetapkan. Pendedahan dan latihan berterusan berkaitan prosedur-prosedur kualiti perlu diteruskan kepada warga IABCU untuk meningkatkan kefahaman dan kemahiran penggunaan prosedur kualiti dalam proses kerja.

5.2 Pemerhatian/Peluang untuk Penambahbaikan

Pihak juruaudit telah mencadangkan dua (2) Peluang untuk Penambahbaikan / OFI iaitu

5.2.1 OFI # 1, PKOP 01- Reka bentuk dan Pembangunan Program Latihan (IAB induk)

Terdapat 14 daripada 49 CPD yang dilaksanakan di IABCU telah tamat tempoh sah berdasarkan kepada senarai yang telah diemel pada 11 Januari 2024 oleh Puan Rashidah binti Awang. Namun begitu tiada klausa bertulis berkaitan modul latihan tamat tempoh dinyatakan dalam mana-mana dokumen kualiti IAB.

Proses pemurnian modul bersemuka hanya diberikan tempoh dua minggu (tempoh yang sangat pendek dan sangat berisiko untuk memastikan modul siap disemak atau ditambahbaik kerana pelbagai kekangan pensyarah dan persekitaran)

Prosedur cadangan arkib modul tidak dinyatakan dengan jelas dalam mana-mana bahagian PKOP 01 (Manual Kualiti)

5.2.2 OFI # 2 : PKOP 12- Pengurusan Program NPQEL

Urus setia NPQEL di peringkat Induk tidak akur pada ketetapan dalam PKOP-12 , iaitu jadual dikeluarkan dalam tempoh 14 hari sebelum kursus bersemuka dilaksanakan.

Perubahan tarikh pelaksanaan NPQEL Ambilan Januari 2024 dari 22 Januari kepada 29 Januari hingga 30 Oktober 2024, Urus setia tidak mengeluarkan satu memo lantikan yang baharu atau RALAT pada tarikh baharu.

Tarikh memo lantikan penyelia dibuat pada tarikh yang sama peserta mula melaksanakan Ep. Seeloknya Penyelia telah mendapat memo 7 hari lebih awal bagi tujuan *rappor*t antara penyelia dengan peserta telah dapat berlaku dan bimbingan dalam melaksanakan Ep dapat dilaksanakan lebih awal.

Lampiran 1

Juruaudit MS ISO 9001: 2015 IABCU 2024

Bil	Nama	Jawatan	
1	Norleha binti Ibrahim	Lead Auditor	Ketua Juruaudit
2	Zuraidi bin Che Ya	Lead Auditor	Penolong Ketua Juruaudit
3	Faudzi bin Saad	Lead Auditor	
4	Khairul Badri bin Ahmad	Lead Auditor	Juruaudit
5	Balasandran A. Ramaiah, DBA	Lead Auditor	Ketua pasukan
6	Suriati binti Suhaimi	Lead Auditor	Urus Setia
7	Fazil bin Ahmad	Lead Auditor	Juruaudit
8	Mohd Shukri bin Md. Jaafar	Lead Auditor	Ketua pasukan
9	Mohd Rashdan bin Azizan, PhD	Lead Auditor	Ketua pasukan
10	Ahmad Shamil bin Othman@ Seman	Lead Auditor	Ketua pasukan
11	Cham Nian a/l Song	Lead Auditor	Juruaudit
12	Kalai Selvan a/l Arumughan, PhD	Lead Auditor	Juruaudit
13	Azhan bin Anuar	Lead Auditor	Juruaudit
14	Mohd Nadzri bin Ishak, PhD	Lead Auditor	Juruaudit
15	Mohd Lugman Hidayat bin Ismail		Juruaudit
16	Mohd Amir Shaukhi bin Ahmad		Juruaudit
17	Noor Hashimah binti Hashim, PhD		Juruaudit
18	Hilmun binti Baharudin		Juruaudit
19	Ilham binti Ismail, PhD		Juruaudit
20	Muhammad Lukman bin Ismail		Juruaudit
21	Adz Jamros bt Jamali		Juruaudit
22	Maizatol bt Abd. Manaf		Juruaudit
23	Koy a/p Akun		Juruaudit
24	Noor Ashikin binti Shahrom		Juruaudit
25	Mohd Razif bin Abd Rahman		Juruaudit
26	Ismail bin Ibrahim @ Mat Isa		Juruaudit
27	Fakhrul Anwar bin Ishak		Urusetia
28	Hj. Zamri bin Abu Bakar		Juruaudit