



KEMENTERIAN PENDIDIKAN
INSTITUT AMINUDDIN BAKI

LAPORAN AUDIT KUALITI DALAMAN

Organisasi	Institut Aminuddin Baki	Muka surat		1/6
		Bil. Audit		1/2024
Lokasi Audit	Institut Aminuddin Baki Cawangan Sarawak	Skop	Prosedur diguna pakai oleh Juruaudit Dalam IAB untuk pengauditan Sistem Pengurusan Kualiti IAB dalam:- ● Pengurusan; ● Latihan; ● Pentaksiran; ● Penyelidikan; dan ● Penerbitan dalam Bidang Kepimpinan dan Pengurusan Pendidikan.	
Auditi	Urus Setia Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)	Jawatan	Pengarah Cawangan	
Kriteria Audit	MS ISO 9001:2015 dan Dokumen Kualiti IAB (Secara Proses)			
Audit 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 November 2023 hingga 15 April 2024. 3. Memastikan sistem pengurusan kualiti dilaksanakan dan diselenggara secara berkesan dan cekap.			
Ketua Pasukan	Pn. Dayang Hironi binti Awang Kipli	Juruaudit	1. Pn. Dayang Jamillah binti Abang Walip 2. Dr. Sharifah Nooraida binti Wan Hasan 3. En. Jamaludin bin Sabi 4. Pn. Kasmahsari binti Haji Kassim 5. Dr. Adawati binti Suhaili 6. Dr. Suffian bin Haji Jalet 7. Dr. Ahmad Rafaai bin Ayuddin 8. En. Hairolhamzi bin Bahroddin 9. Pn. Hasanah binti Sapawi	
Tarikh Audit	19 April 2024 hingga 3 Mei 2024			

			10. Dr. Yeo Siew Pey 11. Pn. Ismmawati binti Semail 12. Dr. Ricky anak Lawe 13. En. Minhada bin Mohtah 14. Dr. Suhaili bin Jaya 15. Dr. Aswadi bin Laman 16. Datin Phyllina Diana Morison 17. En. Kizzan bin Rajali 18. En. Mohd Asrul bin Othman 19. Pn. Nurbaizura binti Sharkawi 20. Dr. Kalai Selvan a/l Arumughan
Bil. orang/hari	21 orang (20 Juruaudit Dalam & 1 Juruaudit Silang/ 15 hari)	Tahap Kerumitan	Sederhana
Bil. Ketakutan	0 (Tiada)	Bil. Peluang untuk Penambahbaikan	0 (Tiada)

1.0 MAKLUMAT ORGANISASI DAN AUDIT

Audit Kualiti Dalam Bil.1/2024 IAB Cawangan Sarawak (IABCSWK) telah dijalankan mulai pada 19 April 2024 sehingga 3 Mei 2024 iaitu mengambil masa selama 15 hari dalam minggu audit yang ditetapkan. Skop pengauditan meliputi pengurusan, latihan, pentaksiran, konsultasi, penyelidikan dan penerbitan dalam bidang kepimpinan dan pengurusan pendidikan. Prosedur ini diguna pakai oleh Juruaudit Dalam 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 semasa Mesyuarat Penyelarasan Dapatan Audit sebelum sesuatu keputusan audit dilaporkan.

2.2 Komitmen Pasukan Audit

Proses audit dalam melibatkan lima pasukan audit dianggotai oleh 21 orang juruaudit. 1 orang Juruaudit Silang dari IAB Cawangan Utara, 20 orang Juruaudit Dalam IABCSWK yang terdiri daripada 17 orang pensyarah dan juga 3 orang Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP). Lima Juruaudit di IABCSWK mempunyai Sijil *Lead Auditor* dan 15 orang Juruaudit mempunyai Sijil Juruaudit Dalam. Semua juruaudit yang dilantik telah menghadiri beberapa siri kursus berkaitan Pengauditan di peringkat IABCSWK iaitu Bengkel Pengurusan Kualiti sasaran staf Ikhtisas dan AKP dan Bengkel Juruaudit Dalam sasaran Juruaudit IABCSWK. Pasukan juruaudit sangat komited dan mempamerkan kompetensi

yang tinggi dalam melaksanakan pengauditan. Semua auditi telah memberikan kerjasama serta sokongan dan menunjukkan kefahaman yang baik tentang Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) IABCSWK. Secara keseluruhan, SPK IABCSWK berada dalam keadaan terkawal.

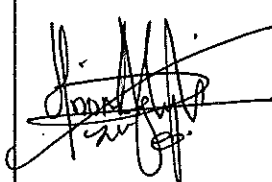
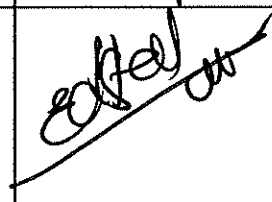
2.3 Kawalan Aktiviti Kritikal (*Control of Critical Activities*)

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 dijadualkan ke peringkat IAB 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 sentiasa memastikan untuk mengemaskini rekod (*hardcopy/softcopy*) dengan sistematik, teratur dan kemas mengikut prosedur kualiti dan proses kerja yang berkaitan.
- 3.2 Penyeragaman semula semua proses kerja dan rekod di IABCSWK untuk memudahkan pengauditan pada masa akan datang.

Ketua Juruaudit	Puan Dayang Hironi binti Awang Kipli Nama/Tandatangan		Tarikh	3 Mei 2024
Wakil Auditi	Tuan Hj. Edmund Shah bin Tambi Nama/Tandatangan		Tarikh	6 Mei 2024

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 Pembukaan Audit Dalam

pada 19 April 2024 (Jumaat) dan Mesyuarat Penutupan Audit Dalaman pada 3 Mei 2024 (Jumaat).

4.2 Kajian Semula Pengurusan

Mesyuarat Pra MKSP telah dilaksanakan di IAB Induk pada 2 Mei 2024 untuk memastikan tindakan penambahbaikan dilaksanakan.

4.3 Pelaksanaan Dasar dan Objektif Kualiti dan Perancangan

Dasar kualiti dipaparkan di beberapa tempat strategik di IABCSWK. Walaubagaimanapun, pihak pengurusan perlu memantau pencapaian objektif melalui pengukuran dan pengawalan yang ditetapkan secara berkala dengan analisis data. Pihak pengurusan hendaklah 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 diperolehi dan dibaca dalam Portal IAB secara terkawal dengan kata laluan yang khusus untuk warga Rasmi 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 dilaksanakan mengikut prosedur.

4.5 Aduan Pelanggan, Maklum balas dan Komunikasi

Pihak pengurusan telah menguruskan aduan pelanggan, maklum balas dan komunikasi dengan menggunakan sistem maklum balas pelanggan yang diselenggara oleh pihak IAB Induk dan Sistem Pengurusan Aduan Pelanggan KPM (SISPAA). Penggunaan QR Code untuk Aduan Kerosakan turut diaplikasikan oleh IABCSWK untuk menambahbaik mutu perkhidmatan dalam menyelenggara aduan kerosakan. Pihak pengurusan telah mengambil tindakan terhadap aduan pelanggan untuk memastikan kepuasan pelanggan dipenuhi.

4.6 Keutamaan terhadap Pelanggan

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

4.8 Tindakan Pembetulan/ Pengurusan Risiko

4.8.1 Tindakan Pembetulan

Berdasarkan hasil laporan Audit Dalaman Bil.1/2024, TIADA Ketakakuran (NC) dan TIADA cadangan penambahbaikan (OFI).

4.8.2 Pengurusan Risiko

Pihak IABCSWK telah menyediakan Pelan Pengurusan Risiko IABCSWK 2024. Penilaian, strategi kawalan, komunikasi dan pemantauan pengurusan risiko IAB telah disediakan dan dikumpul di dalam Sistem e-Mesra Kualiti IABCSWK.

4.9 Pematuhan terhadap Keperluan Peraturan dan Arahan Kerajaan

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

4.10 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 seterusnya data dianalisis untuk tindakan penambahbaikan.

Penggunaan *Google Classrooms* (GC), Pengurusan Kualiti IABCSWK e-Mesra Kualiti 2.0 dan Sistem Pengurusan Audit AuMaS telah memudahkan urusan pengauditan dilaksanakan pada sesi audit Maya (*Virtual*). Dokumen serta rekod boleh didapati dengan mudah hanya dengan aplikasi melayari pelantar digital *Google Classrooms* (GC) Pengurusan Kualiti IABCSWK.

4.11 Kawalan Dokumen dan Data/Kematangan Sistem

Pihak IABCSWK didapati telah melaksanakan sistem pengurusan kualiti dengan merujuk dokumen dalam Laman SP-Q Portal Rasmi IAB. Walaubagaimanapun, terdapat dokumen kualiti yang perlu dikemaskini dari semasa ke semasa.

4.12. Pengurusan Sumber / Pengetahuan Organisasi / Kekompetenan

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

4.13 Aktiviti Perolehan dan *outsourced*

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

4.14 Reka bentuk dan Pembangunan

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

4.15 Audit Dalaman Lepas

Tindakan penambahbaikan dalaman telah diambil oleh pihak pengurusan dan pihak auditi untuk menambah baik proses kerja secara berterusan.

5.0 KOMEN LAIN

5.1 Komen Positif

5.1.1 Pergerakan rasmi staf di IABC SWK dimaklumkan secara harian dalam WhatsApps Rasmi untuk makluman dan rujukan semua.

5.1.2 Sistem e-Mesra Kualiti memudahkan pengumpulan rekod maklumat secara berpusat di IABC SWK.

5.1.3 Sistem Pengurusan Audit (AuMaS) telah memudahkan Auditor Dalaman dan Auditor Silang untuk menghantar rekod serta mendapatkan maklumat berkaitan audit dalaman.

5.2 Pemerhatian/Peluang untuk Penambahbaikan

Tiada

6.0 Penafian

6.1 Pengauditan berasaskan persampelan.