



KEMENTERIAN PENDIDIKAN
INSTITUT AMINUDDIN BAKI

LAPORAN AUDIT KUALITI DALAMAN

Organisasi	INSTITUT AMINUDDIN BAKI (IAB)	Muka surat		/
		Bil. Audit		2024
Lokasi Audit	IAB Induk dan IAB Cawangan (Audit Silang)	Skop	Pengurusan dan Kepimpinan; Penyampaian Perkhidmatan Latihan; Penerbitan dalam Bidang Pengurusan dan Kepimpinan Pendidikan; Pentaksiran; Konsultasi; Penyelidikan dan Pengupaya	
Auditi	Institut Aminuddin Baki Induk, Bandar Enstek, Negeri Sembilan.	Jawatan	Timbalan Pengarah Kluster Khidmat Latihan Ketua-Ketua Pusat Ketua-Ketua Jabatan Pensyarah Kanan Ketua-Ketua Seksyen Ketua-Ketua Unit Anggota Kumpulan Pelaksana	
Kriteria Audit	MS ISO 9001: 2015 dan Dokumen Kualiti IAB (secara Klausu 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	Sarina binti Che Ariff	Juruaudit	1. Pn. Sarina binti Che Ariff 2. En. Shamsuri bin Jamil 3. Pn. Rashida binti Awang 4. YBrs. Dr. Bridget Lim Suk Han	
Tarikh Audit				

	15 April – 3 Mei 2024		5. Puan Nadzida binti Mohd. Nadzim 6. YBrs. Dr. Wan Zaliha binti Wan Othman 7. Pn. Ainol Hidayah binti Abdul Rauof 8. Ts Mohammadnor Basri bin Shafe 9. YBrs. Dr. Mohd Nuri bin Mustafa 10. YBrs. Dr. Rahayu binti Ahamad Bahtiar 11. En. Mokhtar bin Mokri 12. YBrs. Dr. Shuhaida binti Shamsudin 13. En. Mohd. Solehan bin Ahmad Shah 14. YBrs Dr. Azlin binti Zainal Abidin 15. YBrs. Dr. Elango a/l Periasamy 16. En. Malek bin Baseri 17. Pn. Zainab binti Ali 18. Pn Sabariah binti Abd Ghani 19. En. Indran a/l Subrumaniam 20. YBrs. Dr. Marsilah Anum binti Marham 21. En. Shahrin bin Alias 22. Pn. Judith Eddie 23. Pn. Norfadzlianawaty binti Mohd. Fathel 24. En. Mahathir Fansuri bin Azizan mengaudit IABCUTARA 25. YBrs. Dr. Kalai Selvan a/l Arumugham – mengaudit IABCSARAWAK 26. YBrs. Dr. Melati binti Jilon – mengaudit IAB Induk 27. YBrs. Dr. Sharifah Nooraida binti Wan Hasan – mengaudit IABGENTING HIGHLAND	
Bil. orang/hari	27 orang /15 hari	Tahap Kerumitan	Sederhana	
Bil. Ketakuran	0	Bil Peluang untuk Penambahbaikan	0 (IAB ENSTEK) 1 (IAB SABAH bagi audit silang)	

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) Peranan IAB, (ii) Nilai Perkhidmatan IAB; (iii) Fungsi dan matlamat penyampaian perkhidmatan (latihan, konsultasi, penyelidikan, pentaksiran, penerbitan dalam bidang kepimpinan dan pengurusan Pendidikan); (iv) Piagam Pelanggan; (v) Dasar Kualiti; dan Dasar Sokongan. Audit Kualiti Dalaman Tahun 2024 IAB Induk, Bandar Enstek telah dilaksanakan pada 15 April hingga 3 Mei 2024 dan melibatkan dua

orang mentor, 24 orang juruaudit IAB Induk dan tiga orang juruaudit IAB Cawangan untuk audit silang.

2.0 RUMUSAN AUDIT

2.1 Komitmen Pasukan Audit

Proses audit dalaman melibatkan enam pasukan audit dianggotai oleh 24 orang juruaudit dalaman IAB Enstek dan tiga orang juruaudit dalaman dari cawangan untuk Pasukan Silang. Semua Juruaudit mempunyai sekurang-kurangnya Sijil Audit Kualiti Dalaman dan ada 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.

2.2 Analisis Data

Pasukan audit telah merumuskan dapatan audit 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;

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 2024 bertarikh 3 Mei 2024.

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 dibincangan dalam Mesyuarat Pengurusan, mesyuarat Ketua Pusat dan Ketua Jabatan (KP/KJ).

3.0 CADANGAN AUDIT

- 3.1 Semua dokumen kualiti yang dimuat naik dalam portal IAB hendaklah dipastikan terkini dan sebarang pindaan skop dan prosedur dimaklumkan kepada warga IAB.
Contoh 1: BK 99 Berdasarkan PKOP-02, pengurus perlu membuat tempahan juruteknik menggunakan BK99. Didapati nama borang tersebut, BK99 berbeza – Tempahan teknikal atau Tempahan juruteknik.
Contoh 2 : Berdasarkan PKOP-02, pengurus perlu membuat tempahan juruteknik menggunakan BK99. Tempahan penggunaan Bilik Digital (Smart Digital Hybrid Classroom, SDHC) tiada dalam BK99.
- 3.2 Sistem Pengurusan Kualiti perlu dijadikan sebagai satu agenda dalam semua mesyuarat di IAB. (peningkatan kesedaran warga IAB terhadap SPK).
- 3.3 Satu jawatankuasa kualiti yang terdiri daripada wakil pengurusan, wakil setiap pusat dan Pendaftar serta cawangan diwujudkan bagi memastikan kelancaran komunikasi dan pelaksanaan SPK. Contoh pengurusan dokumen-dokumen , maklum balas dan aduan pelanggan serta pelaporan.
- 3.4 Tiada pergerakan keluar warga IAB semasa tempoh audit Penyelarasan takwim wajib dibuat dalam INSYST dengan tarikh audit dalaman/ audit pematuhan.
- 3.5 Berdasarkan PKOP-02 hasil audit mendapati bahawa pengurusan kursus sebelum dan semasa adalah baik namun pengurusan selepas kursus (perkara 6.13 dan 6.14) kurang mantap .
-Contoh 6.13 Penghantaran laporan tidak dibuat 6.14 Jana BK 64 dan Jana sijil
- Implikasi : rekod kursus tidak didaftar dalam SPLKPM dan peserta tidak dapat mencetak sijil
- Lajur dalam i-status(INSYST) ditambah bagi pemantauan penjana BK64 dan sijil
- 3.6 INSYST boleh membantu bagi memastikan modul yang telah tamat tempoh dengan menyediakan butang notifikasi peringatan kepada modul tersebut.
Contoh : 1. Notifikasi tidak akan hilang selagi sijil pendaftaran tidak diperbaharui.
2. Peringatan sijil pendaftaran akan tamat tempoh diberi melalui email

- 3.7 Pihak pengurusan perlu meningkatkan kesedaran kepada semua warga IAB dalam melaksanakan SPK. Ini boleh dilaksanakan melalui kursus , taklimat , bengkel dan sebagainya
- 3.8 Pihak pengurusan perlu memberi panduan kepada AKP berkaitan surat tawaran kursus kepada peserta. Setiap pusat mengamalkan kaedah yang berbeza. Perlu ada keselarasan bagi melaksanakan tugas tersebut.

Contoh:

1. Surat tawaran peserta dikeluarkan oleh JPN.
 2. Surat tawaran diberikan kepada peserta selepas mendapat nama peserta daripada JPN.
- 3.9 Untuk audit silang, cadangan wujudkan rekod penglibatan pensyarah dalam Inisiatif #112: Pemerkasaan Pensyarah IAB dengan tujuan rekod dan pemantauan semua pensyarah terlibat sama dalam inisiatif 112.

Dokumen kursus CPD IAB yang diterima dari Pengubal IAB Induk atau Cawangan diserahkan satu Salinan kepada Pegawai Dokumen organisasi agar mudah dicapai.

Terdapat 21 kursus CPD IAB yang diuarkn di laman sasawang IAB, dicadangkan pihak pengurusan dapatkan Sijil Daftar Kursus (Surat Beranak kursus) bagi semua kursus berkenaan.

Ketua Juruaudit	Sarina binti Che Ariff Nama/Tandatangan	Tarikh	10 Mei 2024
Wakil Auditi	Nama/Tandatangan	Tarikh	

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. Timbalan Pengarah Kluster Khidmat Latihan , Pendaftar dan Ketua-ketua Pusat telah hadir semasa Mesyuarat Pembukaan Audit Kualiti Dalaman dan Penutupan Audit Kualiti Dalaman.

4.2 Kajian Semula Pengurusan

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan akan diadakan pada 20 Mei 2024 IAB Induk selepas audit dalaman 2024 dilaksanakan untuk memastikan tindakan penambahbaikan diambil.

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 BK 15a, BK15b, BK15c, BK15d, BK30, BK38, BK23, prestasi piagam pelanggan dan prestasi KPI IAB. Dasar kualiti dan objektif kualiti juga boleh diperoleh dan dibaca dalam Portal IAB.

4.5 Kawalan terhadap Aktiviti Kritikal

Aktiviti-aktiviti kritikal yang berfokus kepada proses latihan dikawal dan dipantau untuk memastikan ia 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 SISPA.

4.7 Keutamaan terhadap Pelanggan

Pihak pengurusan didapati mengambil tindakan apabila berlaku aduan untuk memastikan 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, BK15b, BK15c, BK15d, BK30 dan BK38. IAB menggunakan TNA SPLKPM dalam mengukur keperluan latihan pensyarah dan AKP. Data dari sumber

tersebut hendaklah dianalisis dan dibentangkan oleh PPA dan PPPA kepada Mesyuarat Pengurusan dan Profesional IAB.

4.9 Tindakan Pembetulan/ Pengurusan Risiko

4.9.1 Tindakan pembetulan

Berdasarkan hasil laporan Audit Dalaman 2024, TIADA ketakakuran dan TIADA cadangan penambahbaikan (OFI) bagi IAB Induk.

Bagi audit silang SATU OFI untuk cawangan Sabah. Di IABC Sabah, **'Tidak Wujud Jabatan Pembangunan Staf (JPeS)** yang boleh menyambut sandang tanggungjawab Perkara 6.1.5, 6.1.6, 6.1.7, 6.1.8 dan 6.1.9 yang dinyatakan dalam PKSO-01.

IAB Induk adalah Jabatan Pembangunan Staf (JPeS) manakala di empat IAB cawangan menggunakan nama Jabatan Pembangunan Profesionalisme Berterusan (JPPB). Oleh itu Tindakan untuk Cadangan penambahbaikan (OFI) Dicadangkan pihak pengurusan IAB melalui Pusat/Jabatan yang berkaitan untuk menyemak semula dan membuat 'PINDAAN' kepada penemuan tersebut. Dicadangkan juga dokumen PKSO 01 disemak dan diteliti semula; sistem penomboran perkara 6.2 kerana terdapat susun atur nombor yang tidak mengikut jujukan contohnya 6.1.6 dan 6.1.8 berulang dua kali. Perkara 6.3: penomboran menggunakan 6.2.1

4.10 Pematuhan terhadap Keperluan Peraturan dan Arahan Kerajaan

Pihak IAB Induk sentiasa melaksanakan tindakan berdasarkan peraturan-peraturan dan pekeliling-pekeliling yang ditetapkan

4.11. Penambahbaikan Berterusan

Objektif dan sasaran IAB Induk dapat dipantau dari data yang diperolehi daripada 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.

4.13. Pengurusan Sumber / Pengetahuan Organisasi / Kekompetenan

Sumber-sumber di IAB Induk telah diurus dengan baik.

4.14 Aktiviti Perolehan dan *outsourced*

Proses perolehan di IAB Induk dilaksanakan dengan baik dan mematuhi semua prosedur yang ditetapkan.

4. 15 Reka bentuk dan Pembangunan

Reka bentuk dan pembangunan kursus-kursus baharu sentiasa dilaksanakan di peringkat jabatan dan pusat di IAB Induk

4.16 Audit Dalaman Lepas

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

5.0 KOMEN LAIN

5.1 Komen Positif

5.1.1 Jabatan Sumber Pendidikan telah melaksanakan penambahbaikan berterusan.

Antaranya ialah:

1. Sistem KOHA telah ditambah baik kepada KOHA 2.0.
2. Penghasilan i-modul bagi tujuan bagi memudahkan pengurusan semakan kurikulum yang telah dilaksanakan pada 19-21 Mac 2024 dimana pukat latihan boleh dirujuk oleh semua pensyarah dalam bentuk soft copy

5.1.2 Semua staf sentiasa 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 mengguna pakai prosedur kualiti dalam menjalankan proses kerja

5.2 Pemerhatian/Peluang untuk Penambahbaikan

Tiada

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

Tindakan penambahbaikan sejak audit lepas dan tindakan susulan terhadap ketakakuran telah diambil oleh pihak pengurusan dan pihak auditi yang terlibat.