

**B**

**9**

## PENILAIAN PRESTASI

**9.1**  
Memantau,  
mengukur, analisis  
dan penilaian

**9.1.1**  
Am

**9.1.2**  
Kepuasan pelanggan

**9.1.3**  
Analisis dan penilaian

**9.2**  
Audit dalam

**9.2.1**  
kepatuhan & pelaksanaan

**9.2.2**  
Keperluan umum

**B**

**9**

**PENILAIAN  
PRESTASI**



**9.3**  
Semakan  
pengurusan



**9.3.1**  
Am

**9.3.2**  
Input semakan pengurusan

**9.3.3**  
Output semakan  
pengurusan

9

## PENILAIAN PRESTASI

9.1  
Memantau,  
mengukur, analisis  
dan penilaian

9.1.1  
Am

9.1.2  
Kepuasan pelanggan

Ringkasan

Hendaklah tentukan :

- Apa yg perlu dipantau & unsur
- Kaedah pemantauan, analisis dll
- bila perlu dipantau dll
- Keputusan apa yg perlu dianalisis & dinilai

- Hendaklah dapatkan persepsi pelanggan

Kaedah:

- Survey
- Pertemuan dgn pelanggan
- Laporan pembekal
- Tuntutan waranti dll.

## 9

### PENILAIAN PRESTASI

#### 9.1 Memantau, mengukur, analisis dan penilaian

#### 9.1.3 Analisis dan penilaian

Ringkasan

Keputusan analisis hendaklah diguna utk menilai:

- Keakuran p&p
- Kepuasan pelanggan
- Prestasi & keberkesanan SPK
- Keberkesanan perancangan
- Keberkesanan tindakan berkaitan risiko & peluang
- ...

9

## PENILAIAN PRESTASI

### 9.2 Audit dalam

9.2.1  
kepatuhan & pelaksanaan

9.2.2  
Keperluan umum

Laksana audit untuk dapatkan maklumat sama ada SPK:

- Akur kpd keperluan organisasi & standard
- Dilaksana dan diselenggara dgn berkesan.
- Keperluan audit yang lain tiada perubahan.



Ringkasan

9

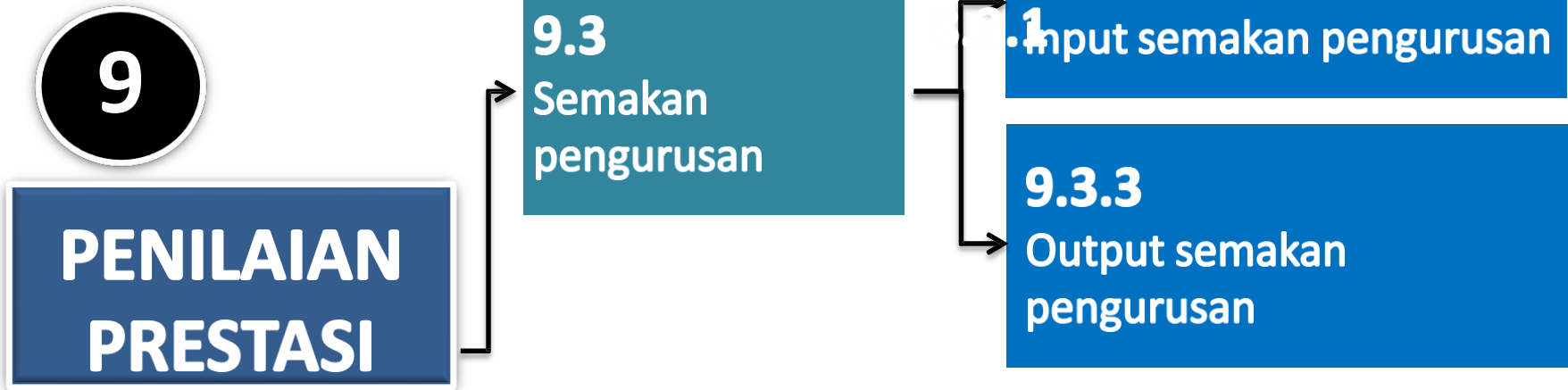
**PENILAIAN  
PRESTASI**

**9.3**  
Semakan  
pengurusan

**.1**  
**9.3.1**  
Am

Ringkasan

- *Hendaklah semak SPK secara berkala utk pastikan kesesuaian, kecukupan keberkesanan dan selaras dengan arah tuju strategik organisasi.*



- Hendaklah dilaksanakan dgn ambil kira:
  - Tindakan MKSP lepas
  - Perubahan isu dlamam & luaran
  - Maklumat prestasi & keberkesana SPK
  - Kecukupan sumber
  - Keberkesanan tindakan pengurusan risiko
  - dll.

- Keperluan output semakan tidak berubah



**B**

**10**

**PENAMBAH  
-BAIKAN**

**10.1**  
Am **8.3.1**

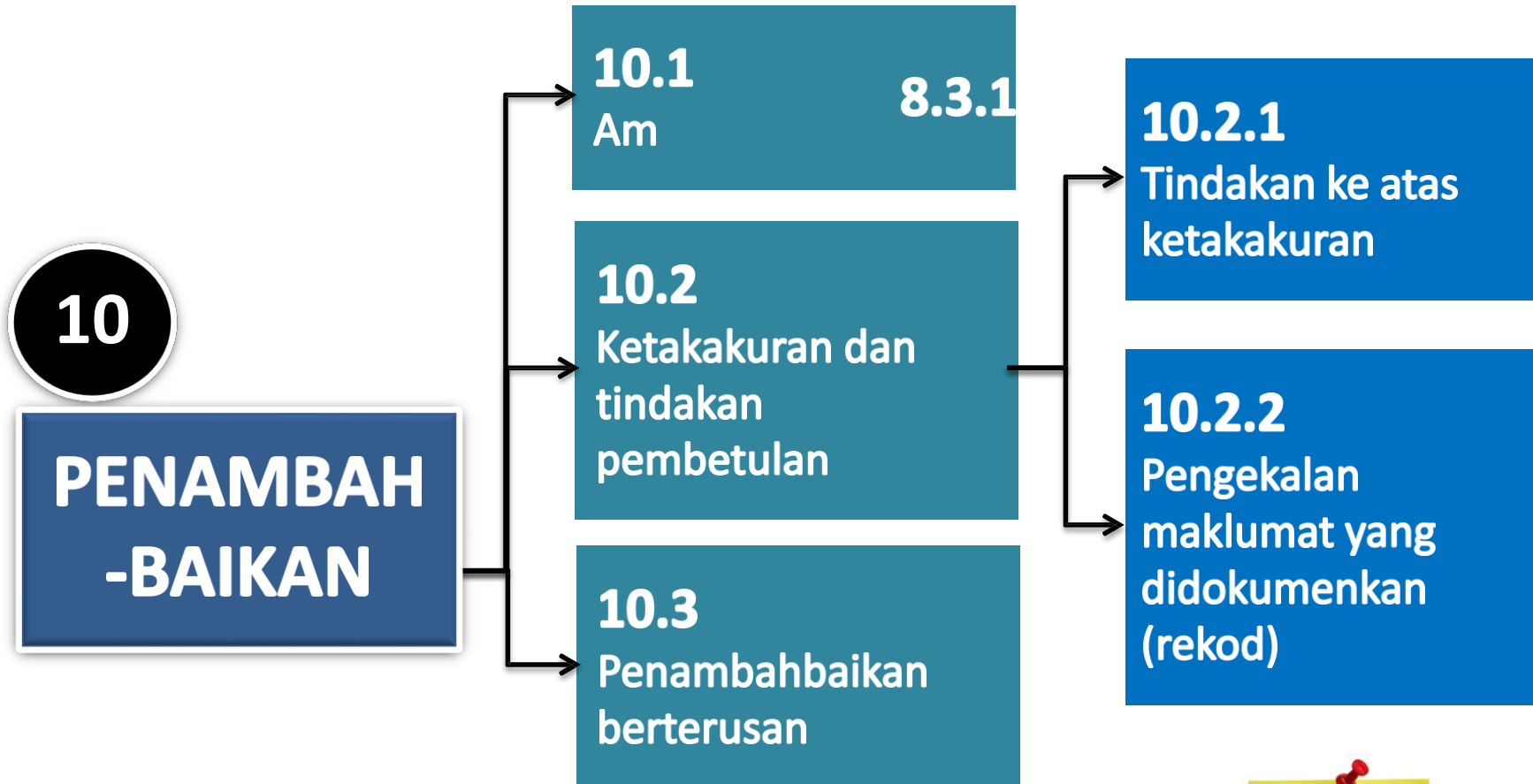
**10.2**  
Ketakakuran dan  
tindakan  
pembetulan

**10.3**  
Penambahbaikan  
berterusan

**10.2.1**  
Tindakan ke atas  
ketakakuran

**10.2.2**  
Pengekalan  
maklumat yang  
didokumenkan  
(rekod)





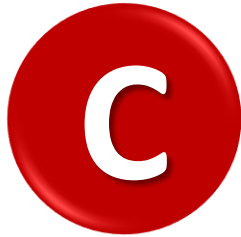
- *Tiada perubahan ketara kecuali berkaitan dengan pengemaskinian berkaitan risiko dan peluang*





## LATIHAN BERKUMPULAN

- Menentukan klausa yang tepat berdasarkan soalan yang diberi.



# **PENULISAN NOTA AUDIT DAN PENULISAN KETIDAKPATUHAN**



## Kaedah Audit

- R – Review
- O – Observe
- T – Test
- I – Interview



## Temu Bual Audit

- Guna soalan terbuka, tertutup dan penjelasan, ikut kesesuaian
- Antaranya, elak
  - ‘leading question’
  - menguji auditi
  - soalan berulang
  - Soalan tidak tersusun



## Fokus

- Proses dan bukan individu
- Zahirkan audit yang dilaksanakan adalah untuk menambahbaik proses

## Persampelan

- Mewakili saiz populasi sampel
- Mewakili pelbagai kategori sampel
- Keutamaan – proses kritikal

## Suasana Audit Berkesan

- Fokus kepada keakuran
- Ikut jadual
- 'eyes contact' dan 'body language' yang betul



## Rintangan Audit

- Fizikal
- Emosi
- Intelektual

## Rekod Penemuan Audit

- Dalam nota audit
  - Akur
  - Tidak akur
  - Peluang penambah-baikkan

## Perbincangan Pasukan

- Selepas tamat sesi harian audit
- Menyelaras penemuan antara ahli pasukan audit



## Pelaporan Audit

- Diketuai oleh ketua kumpulan audit
- Semua laporan kumpulan audit diselaraskan oleh Ketua Juruaudit

## Mesyuarat Penutup

- Dihadiri oleh Pengurusan Universiti, Ketua PTJ, Wakil Pengurusan, Timbalan Wakil Pengurusan & Juruaudit
- Penemuan audit dibentang oleh ketua juruaudit
- Penemuan audit boleh disangkal oleh auditi
- Ucapan penutupan oleh Naib Canselor
- Ambil kehadiran

# HOW

- **PENULISAN  
NOTA AUDIT**
- **PENULISAN  
KETIDAKPATUHAN**





## Akur

(kekal dalam nota audit)



## Catat Penemuan

(Rekod dalam nota audit)



## Tidak Akur (NC)

(Isi Borang NCR)



## Laporan keseluruhan audit



## Penambahbaikan (OFI)

(Isi Borang OFI)



NCR

## Tindakan Juruaudit Isi ruang penemuan audit



### Klausu 9.2.2

9.2.2 Organisasi hendaklah:

- d) **memastikan keputusan audit dilaporkan kepada pihak pengurusan yang berkenaan;**
- e) membuat pembetulan dan tindakan pembetulan yang sepatutnya tanpa lengah;
- f) mengekalkan (retain) maklumat yang didokumenkan sebagai bukti pelaksanaan program audit dan keputusan audit.

## Contoh Borang NCR

Maklumat Audit (tarikh, Unit, ...dsb.)

Kenyataan Ketidakkakuran

- Penemuan Audit
- Bukti Audit
- Kriteria Audit

*Diisi oleh juruaudit*

Pembetulan

Punca Penyebab

Tindakan Pembetulan

*Diisi oleh auditi*

Status Pelaksanaan Tindakan

Keberkesanan Tindakan

*Diisi oleh juruaudit*



**Penemuan tak akur, bukti dan kriteria diisi dalam ruangan ini**



## Penemuan Audit

Didapati penilaian keberkesanan latihan belum dilaksanakan.

*Contoh  
Penulisan Penyataan  
Ketidakakuran (NC)*

## Bukti Audit

- Kursus Audit Dalaman
- Di Hotel Pushman Putrajaya
- Tarikh: 3-5 Jan 16
- Pn. Ruhainiez, Pn. Nilopah
- Kursus Menangani Stress
- Hotel Pushman, Putrajaya
- Tarikh: 20-21 Feb 16
- Pn Salena G., En. Justin B.

## Kriteria Audit

Tidak mematuhi:

- Akta/SOP/Pekeliling..... atau
- Langkah Prosedur.... dan
- Klausula 7.2.c MS ISO 9001:2015



## Tindakan Auditi *Isi ruang tindakan berkenaan*



### Klausu 9.2.2

9.2.2 Organisasi hendaklah:

- d) memastikan keputusan audit dilaporkan kepada pihak pengurusan yang berkenaan;
- e) **membuat pembetulan dan tindakan pembetulan yang sepatutnya tanpa lengah;**
- f) mengekalkan (retain) maklumat yang didokumenkan sebagai bukti pelaksanaan program audit dan keputusan audit.

## C

### Contoh Borang NCR

Maklumat Audit (tarikh, Unit, ...dsb.)

Kenyataan Ketidakkakuran

- Penemuan Audit
- Bukti Audit
- Kriteria Audit

*Diisi oleh juruaudit*

Pembetulan

Punca Penyebab

Tindakan Pembetulan

*Diisi oleh auditi*



**Pembetulan, punca dan tindakan pembetulan diisi dalam ruangan ini**

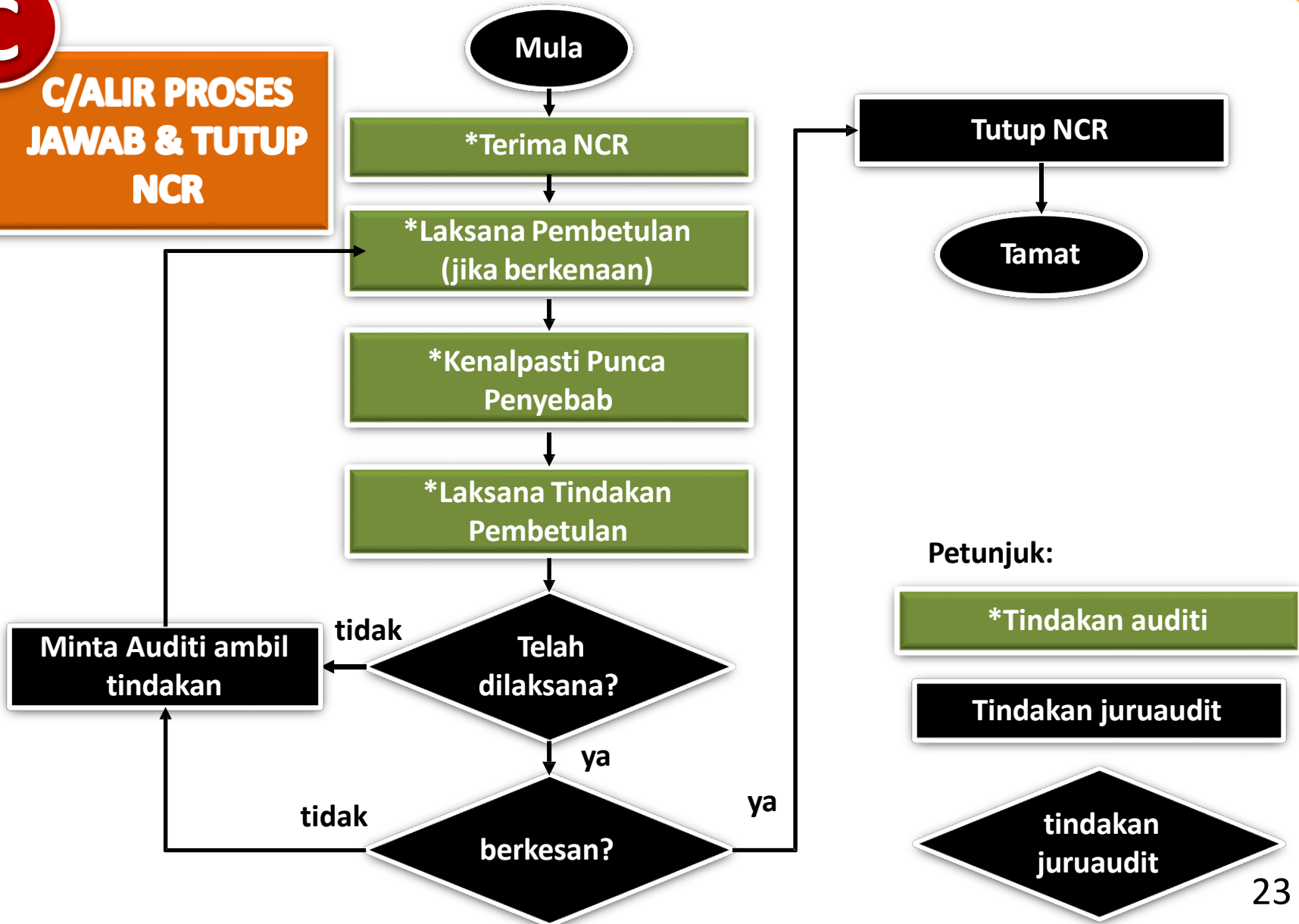
Status Pelaksanaan Tindakan

Keberkesanan Tindakan

*Diisi oleh juruaudit*

**C**

**C/ALIR PROSES  
JAWAB & TUTUP  
NCR**





Pembetulan  
Adalah:



*hapuskan*

Ketakakuran  
(ketakakuran boleh  
berulang)



Tindakan  
Pembetulan  
Adalah:



*hapuskan*

Punca  
ketakakuran



*supaya*

Ketakakuran  
tidak berulang

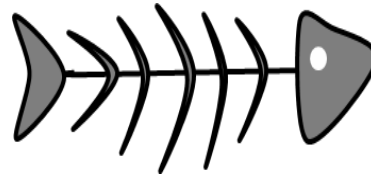




Atau dengan kata lain...



Buat  
pembetulan



G/rajaH Ishikawa

Tentukan punca  
ketakakuran



Laksanakan tindakan  
Pembetulan dengan  
hapuskan punca  
ketakakuran

## **C** *Situasi*

Punca 1 → **Tindakan Pembetulan 1**

Punca 1 → **Tindakan Pembetulan 1**  
Punca 1 → **Tindakan Pembetulan 2**  
Punca 1 → **Tindakan Pembetulan 3**

Punca 1 → **Tindakan Pembetulan 1**  
Punca 2 → **Tindakan Pembetulan 1**  
Punca 3 → **Tindakan Pembetulan 1**

C

## Kenalpasti punca: Teknik 5 *Whys*





Penyataan masalah:  
Marmar di ruang  
Masuk Utama terhakis

**C**

**1. Kenapa?**

**Kenapa marmar di ruang pintu masuk utama terhakis?**

**Kerana guna bahan kimia yang korosif semasa mencuci**

**2. Kenapa?**

**Kenapa guna bahan kimia yang korosif semasa mencuci?**

**Kerana terdapat banyak najis burung di situ**

**3. Kenapa?**

**Kenapa terdapat banyak burung di situ?**

**Kerana burung makan lelabah yang banyak di situ**

**C**

**4. Kenapa?**

**Kenapa terdapat banyak lelabah di situ?**

**Kerana lelabah makan serangga yang banyak di situ**

**5. Kenapa?**

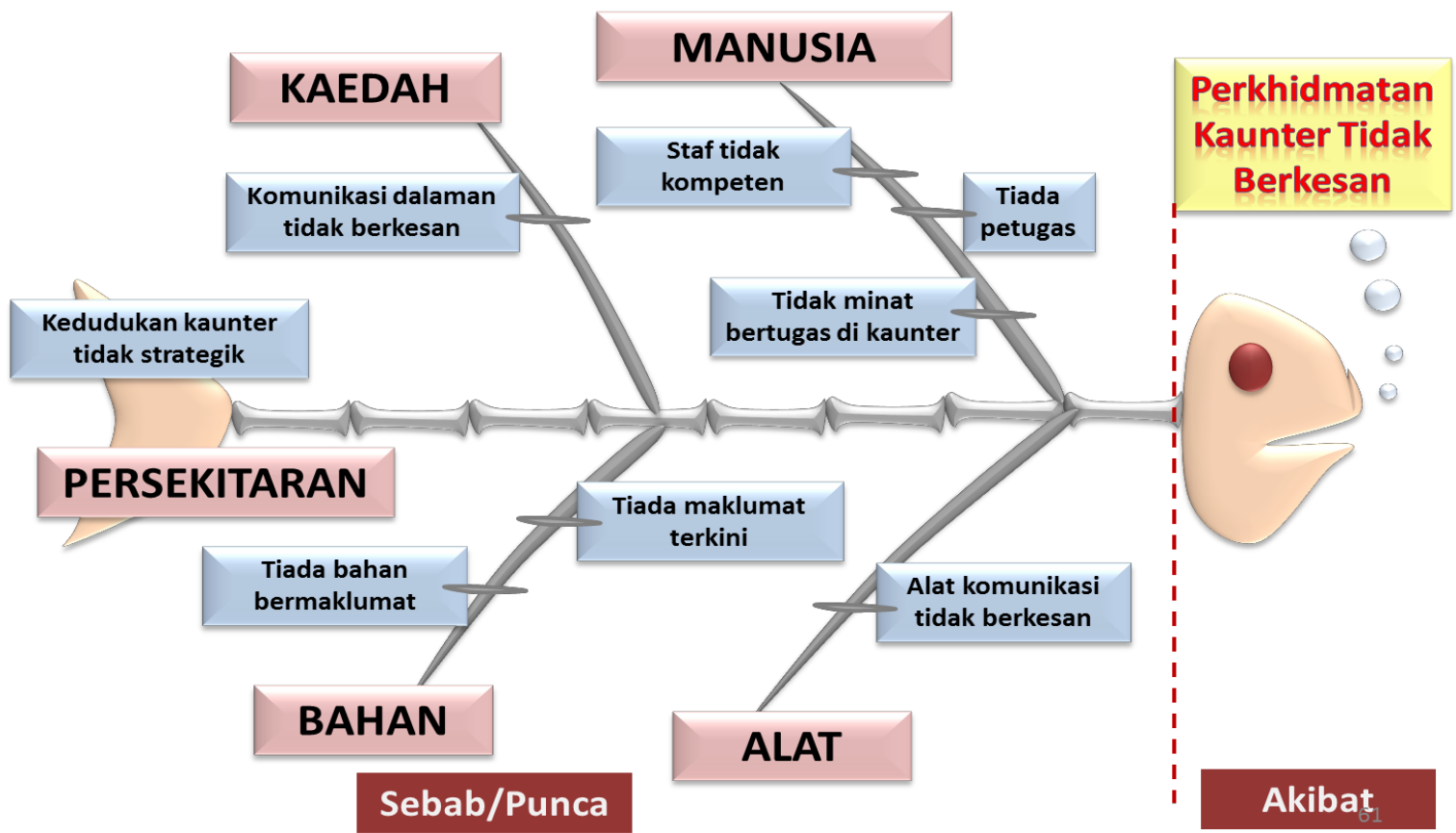
**Kenapa terdapat banyak serangga di situ?**

**PUNCA  
UTAMA**

**Kerana serangga tertarik kepada cahaya lampu yang dihidupkan sebelum senja**



## Kenalpasti punca: G/raja Ishikawa





## *Tindakan Juruaudit Isi ruang susulan audit*



### **Klausa 9.2.2**

**9.2.2** Organisasi hendaklah:

- d) memastikan keputusan audit dilaporkan kepada pihak pengurusan yang berkenaan;
- e) membuat pembetulan dan tindakan pembetulan yang sepatutnya tanpa lengah;
- f) mengekalkan (retain) maklumat yang didokumenkan sebagai bukti pelaksanaan program audit dan keputusan audit.**



C

## Contoh Borang NCR

Maklumat Audit (tarikh, Unit, ...dsb.)

Kenyataan Ketidakkakuran

- Penemuan Audit
- Bukti Audit
- Kriteria Audit

*Diisi oleh juruaudit*

Pembetulan

Punca Penyebab

Tindakan Pembetulan

*Diisi oleh auditi*

Status Pelaksanaan Tindakan

Keberkesanan Tindakan

*Diisi oleh juruaudit*



**Penetusan  
pelaksanaan dan  
keberkesanan  
tindakan diisi dalam  
ruangan ini**



## Tindakan Juruaudit

**Semak!**

Pembetulan yang dicadang



Betul dan telah  
dibuat (jika berkenaan)

Punca ketidakakuran yang  
dikenalpasti



Punca yang sebenar

Tindakan pembetulan yang  
dicadang



Telah dibuat & berkesan

Tarikh siap yang dicadang



Wajar

Bukti



Boleh ditentukan



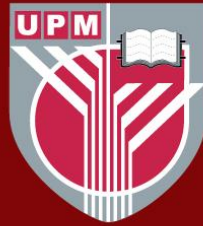
## Kaedah penentusahan bukti



**Review**  
**Observe**  
**Test**  
**Interview**



**NCR hanya  
ditutup setelah  
ketakakuran tidak  
berulang semula**  
(tindakan pembetulan  
adalah berkesan)



**UPM**  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI

# UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Terima Kasih | *Thank You*



“.....PUSAT PENGURUSAN JAMINAN KUALITI  
& PEMBUDAYAAN KUALITI UPM..”

