



LAPORAN AUDIT KUALITI DALAMAN MS ISO 9001:2008  
JABATAN PERPADUAN NEGARA  
DAN INTERGRASI NASIONAL

**28 Julai hingga 26 Ogos 2016**

Yang Dijalankan Oleh:

**PASUKAN AUDIT KUALITI DALAMAN  
MS ISO 9001:2008**

**Tempat Audit**

JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL  
SELURUH MALAYSIA

**] LAPORAN AUDIT KUALITI DALAMAN**  
**MS ISO 9001:2008**  
**JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTERGRASI NASIONAL**  
**Bil.1 / 2016**

**1. PENGENALAN**

- 1.1 Jabatan Perpaduan Negara dan Intergrasi Nasional (JPNIN) telah memilih Pengurusan Rukun Tetangga, Pengurusan Tabika Perpaduan, Pengurusan Isu Keharmonian, Aktiviti Perpaduan dan Sokongan Pengurusan untuk didokumentasikan mengikut standard MS ISO 9001 : 2008.
- 1.2 Tarikh kuatkuasa prosedur telah ditetapkan pada 15 Mac 2004 ( Pindaan ke 7 Tahun 2015 ).

**2. KEPERLUAN AUDIT**

2.1 Keperluan-keperluan audit adalah seperti berikut :

**2.1.1 Objektif :**

- i. Untuk mengesahkan pelaksanaan menepati Sistem Kualiti yang didokumenkan dalam Manual Kualiti, Prosedur, Akta dan Peraturan.
- ii. Untuk meneliti pelaksanaan prosedur kualiti bagi Pengurusan Rukun Tetangga, Pengurusan Tabika Perpaduan, Aktiviti Perpaduan, Pengurusan Isu Keharmonian dan Sokongan Pengurusan yang telah dikemaskinikan mengikut penstrukturan semula jabatan.
- iii. Untuk memastikan semua aktiviti yang terlibat dalam Pengurusan Rukun Tetangga, Pengurusan Tabika Perpaduan, Aktiviti Perpaduan, Pengurusan Isu Keharmonian dan Sokongan Pengurusan dipatuhi bagi

mengesahkan sistem kualiti dilaksanakan dengan berkesan dengan megambil tindakan serta merta ke atas ketidakpatuhan yang dikenalpasti bagi peningkatan kualiti yang berterusan.

- iv. Untuk mengesan masalah di dalam prosedur untuk tujuan penambahbaikan.
- v. Untuk menyukat kesediaan JPNIN dalam menghadapi persijilan oleh SIRIM QAS.

### 2.1.2. Skop Pengauditan.

- i. Skop pengauditan adalah dijalankan mengikut keperluan MS ISO 9001 : 2008 di semua Bahagian di Ibupejabat JPNIN, IKLIN, Negeri dan Daerah.
- ii. Pengauditan juga dijalankan di beberapa Kelas Tabika Perpaduan yang terpilih.
- iii. Pengauditan adalah meliputi semua elemen yang berkaitan dalam MS ISO 9001 : 2008 seperti yang dinyatakan dalam Manual Kualiti.

### SOKONGAN PENGURUSAN

<b><i>Bil.</i></b>	<b><i>No. Prosedur</i></b>	<b><i>Nama Prosedur</i></b>	<b><i>Tarikh Kuatkuasa</i></b>
1.	JPNIN/SK/01	Kajian Semula Pengurusan	11.2.2015
2.	JPNIN/SK/02	Pengurusan Aduan Pelanggan	11.2.2015
3.	JPNIN/SK/03	Kawalan Dokumen Dan Data	11.2.2015
4.	JPNIN/SK/04	Kawalan Rekod Kualiti	16.2.2015
5.	JPNIN/SK/05	Pengendalian Audit Kualiti Dalaman	11.2.2015
6.	JPNIN/SK/06	Pengendalian Tindakan Pembetulan	11.2.2015
7.	JPNIN/SK/07	Penyediaan Anggaran Belanjawan	11.2.2015
8.	JPNIN/SK/08	Pengendalian Urusan Perolehan Bekalan Dan Perkhidmatan	BATAL
9.	JPNIN/SK/09	Pengurusan Latihan Guru Dan Penolong Guru Tabika Perpaduan	BATAL

10.	JPNIN/SK/10	Pengurusan Latihan Dalam Perkhidmatan	17.6.2015
11.	JPNIN/SK/11	Kawalan Ketidapatuhan Produk	11.2.2015
12.	JPNIN/SK/12	Penyelenggaraan Perkakasan Komputer (Dibatalkan)	BATAL
13.	JPNIN/SK/13	Naiktaraf Pembaikan Bangunan Rukun Tetangga Tabika Perpaduan	11.2.2015
14.	JPNIN/SK/14	Perlantikan Guru dan Penolong Guru Tabika Perpaduan	11.2.2015
15.	JPNIN/SK/15	Proses Bayaran	BATAL
16.	JPNIN/SK/16	Penyewaan Bangunan	11.2.2015
17.	JPNIN/SK/17	Pengurusan Aset Alih Jabatan	BATAL
18.	JPNIN/SK/18	Pelupusan, Kehilangan Dan Hapuskira Aset	BATAL
19.	JPNIN/SK/19	Penyelenggaraan ICT	11.2.2015
20.	JPNIN/SK/20	Pengurusan Kandungan Laman Web	11.2.2015

#### **PENGURUSAN RUKUN TETANGGA**

<b><i>Bil.</i></b>	<b><i>No. Prosedur</i></b>	<b><i>Nama Prosedur</i></b>	<b><i>Tarikh Kuatkuasa</i></b>
21.	JPNIN/RT 01/A(RT)	Perancangan RT	24.2.2015
22.	JPNIN/RT 01/B/BAB A (RT)	Penetapan Kawasan Rukun Tetangga	24.2.2015
23.	JPNIN/RT 01/B/BAB B (RT)	Keanggotaan J/K Rukun Tetangga	24.2.2015
24.	JPNIN/RT 01/B/BAB C (RT)	Pengoperasian Rukun Tetangga	24.2.2015
25.	JPNIN/RT 01/B/BAB D (RT)	Pembatalan Kawasan Rukun Tetangga	24.2.2015
26.	JPNIN/RT 01/C(RT)	Pemantauan dan Penyelarasan Aktiviti Rukun Tetangga	24.2.2015
27.	JPNIN/RT 01/D(RT)	Penilaian dan Pelaporan Pencapaian Aktiviti Rukun Tetangga	24.2.2015
28.	JPNIN/RT 01/E(RT)	Kajian Semual dan Kajian Impak Aktiviti RT	24.2.2015

## PENGURUSAN SKIM RONDAAN SUKARELA

<b><i>Bil.</i></b>	<b><i>No. Prosedur</i></b>	<b><i>Nama Prosedur</i></b>	<b><i>Tarikh Kuatkuasa</i></b>
29.	JPNIN/RT 01/A(SRS)	Perancangan SRS	24.2.2015
30.	JPNIN/RT 01/B/BAB A (SRS)	Penetapan Skim Rondaan Sukarela	24.2.2015
31.	JPNIN/RT 01/B/BAB B (SRS)	Keanggotaan Skim Rondaan Sukarela	24.2.2015
32.	JPNIN/RT 01/B/BAB C (SRS)	Pengoperasian Skim Rondaan Sukarela	24.2.2015
33.	JPNIN/RT 01/B/BAB D (SRS)	Pembatalan Skim Rondaan Sukarela	24.2.2015
34.	JPNIN/RT 01/C(SRS)	Pemantauan dan Penyelarasan SRS	24.2.2015
35.	JPNIN/RT 01/D(SRS)	Penilaian dan Pelaporan Pencapaian Aktiviti SRS	24.2.2015
36.	JPNIN/RT 01/E(SRS)	Kajian Semual dan Kajian Impak Aktiviti SRS	24.2.2015

## PENGURUSAN TABIKA PERPADUAN

<i><b>Bil.</b></i>	<i><b>No. Prosedur</b></i>	<i><b>Nama Prosedur</b></i>	<i><b>Tarikh Kuatkuasa</b></i>
37.	JPNIN/ TP/ 01	Pembukaan Kelas Tabika Perpaduan	16.2.2014
38.	JPNIN/ TP/ 02	Pengambilan Kanak-kanak Tabika Perpaduan	16.2.2014
39.	JPNIN/ TP/ 03	Penubuhan J/K Penyelaras Tabika Perpaduan	16.2.2014
40.	JPNIN/ TP/ 04	Perolehan Perabot dan Peralatan Tabika Perpaduan	16.2.2014
41.	JPNIN/ TP/ 05	Pengendalian Kelas Tabika Perpaduan	16.2.2014
42.	JPNIN/ TP/ 06	Pemindahan Kelas Tabika Perpaduan	16.2.2014
43.	JPNIN/ TP/ 07	Peruntukkan Makan Minum Tabika Perpaduan	16.2.2014
44.	JPNIN/ TP/ 03	Pengumpulan Maklumat Tabika Perpaduan	16.2.2014

## AKTIVITI PERPADUAN

<i><b>Bil.</b></i>	<i><b>No. Prosedur</b></i>	<i><b>Nama Prosedur</b></i>	<i><b>Tarikh Kuatkuasa</b></i>
45.	JPNIN/AP/01	Kalendar Aktiviti Perpaduan	11.2.2015
46.	JPNIN/AP/02	Pelaksanaan Aktiviti Perpaduan	16.12.2014
47.	JPNIN/AP/03	Pembentukan Aktiviti Perpaduan Baru	16.12.2014

## ISU KEHARMONIAN

<i><b>Bil.</b></i>	<i><b>No. Prosedur</b></i>	<i><b>Nama Prosedur</b></i>	<i><b>Tarikh Kuatkuasa</b></i>
48.	JPNIN/PP/01	Pengurusan Isu Keharmonian Masyarakat	11.2.2015

### 2.1.3. Kriteria.

Kriteria Pengauditan adalah merujuk kepada ISO 9001 : 2008, Sistem Pengurusan Kualiti seperti yang meliputi spesifikasi yang ditetapkan mengikut keperluan. Ia juga merujuk pada prosedur, Akta, Peraturan dan Pekeliling yang diguna pakai.

### 2.1.4. Batasan dan Halangan

BIL	LOKASI	BATASAN DAN HALANGAN
1.	JPNIN Perlis	Tiada sebarang masalah yang berlaku semasa proses pengauditan dilaksanakan.
2.	JPNIN Daerah Dang Wangi, WPKL	Tiada sebarang masalah yang berlaku semasa proses pengauditan dilaksanakan di Pejabat Perpaduan daerah dang Wangi. Semua Auditee memberi kerjasama yang sangat baik. Setiap dokumentasi yang tiada dalam fail yang disemak dapat diselesaikan dalam hari yang sama. Hanya 2 penemuan yang tidak dapat diselesaikan pada hari pemeriksaan namun ianya dapat diselesaikan semasa Audit susulan.
3.	JPNIN Gua Musang, Kelantan.	Di daerah Gua Musang hanya ada seorang pegawai sahaja , menyukarkan auditee untuk urus semua perkara dalam satu masa.
4.	JPNIN Jerantut, Pahang	Tiada sebarang masalah yang berlaku semasa proses pengauditan dilaksanakan.
5.	JPNIN Kuala Terengganu, Terengganu	Auditor tidak hadir dengan alasan bahawa sukar mendapat makanan <del>vegetarian</del> vegetarian Ini menimbulkan masalah kepada agihan prosedur kepada auditor memandangkan terdapat prosedur yang tidak difahami oleh auditor sendiri. Auditee kurang memahami prosedur MS ISO 9001:2008.
6.	JPNIN Jasin, Melaka	Auditee yang baru masih kurang memahami prosedur MS ISO 9001:2008.

7.	JPNIN SPU, P.Pinang	Tiada sebarang masalah yang berlaku semasa proses pengauditan dilaksanakan.
8.	JPNIN Rembau, Negeri Sembilan	Pihat auditee masih tidak berdedia untuk menerima AKD dan Auditee yang baru masih kurang memahami prosedur MS ISO 9001:2008.
9.	JPNIN Kubang Pasu, Kedah	Sepanjang auditan ini telah diambil maklum tindakan-tindakan pro aktif yang telah diambil oleh JPNIN Daerah Kubang Pasu untuk memastikan urusan prosedur MS ISO 9001 : 2008 JPNIN sentiasa dipatuhi dengan mengadakan Mesyuarat Pemantauan MS ISO 9001 : 2008 JPNIN di peringkat jabatan serta ada usaha menjalankan semakan berkala kepada pelaksanaan prosedur yang dijalankan dengan baik.
10.	JPNIN Daerah Kudat, Sabah	Semasa pengauditan dijalankan, didapati ada auditee yang masih kurang jelas akan pelaksanaan prosedur MS ISO 9001:2008 terutama pada prosedur Sokongan Pengurusan, Rukun Tetangga dan Skim Rondaan Sukarela.  Hasil temubual dengan auditee pula mendapati, ada auditee yang kurang peka dengan pelaksanaan prosedur sediaada. Auditee didapati masih keliru dengan maklumat-maklumat terkini daripada kursus atau bengkel yang tidak selari dengan prosedur, sekaligus menjadi salah satu punca ketidakpatuhan berlaku.
11.	JPNIN Daerah Manjung /Perak Tengah, Perak	Tiada sebarang masalah yang berlaku semasa proses pengauditan dilaksanakan.
12.	JPNIN Samarahan, Sarawak	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Segelintir pegawai ada yang masih belum menguasai dan memahami prosedur MS ISO 9001:2008</li> <li>2. Sikap pegawai yang tidak mengakui kesilapan</li> <li>3. Segelintir auditee tidak mesra dan tidak dapat menerima teguran daripada pihak auditor</li> </ol>
13.	JPNIN Hulu Langat, Selangor	Tiada sebarang masalah yang berlaku semasa proses pengauditan dilaksanakan.
14.	JPNIN WP Labuan	Tidak banyak halangan yang ditemui sepanjang menjalankan kerja-kerja auditan di



		JPNIN WP Labuan. Semua pegawai dan kakitangan JPNIN WP Labuan memberi kerjasama sepenuhnya sepanjang semakan dijalankan.
15.	JPNIN WP Putrajaya	Tiada sebarang masalah yang berlaku semasa proses pengauditan dilaksanakan.
16.	JPNIN Kulai, Johor	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai belum memahami Panduan Pengurusan Fail sepenuhnya.</li> <li>2. Auditor belum berpengalaman manakala Ketua Auditor sendiri belum terdedah dengan cara audit yang sistematik serta pelaporan yang baik.</li> <li>3. Auditee muda kurang memahami prosedur MS ISO 9001:2008.</li> </ol>
17.	JPNIN HQ Putrajaya	<p>Hasil pengauditan didapati bahawa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pihak auditee tidak bersedia untuk menghadapi Audit Kualiti Dalaman serta segelintir pegawai ada yang masih belum menguasai dan memahami prosedur MS ISO 9001:2008;</li> <li>b) Auditee tidak dapat memberikan maklumbalas sewaktu pengauditan dijalankan kerana terlibat dengan urusan rasmi yang lain;</li> <li>c) Tindakan pembetulan tidak diselesaikan sewaktu audit susulan dijalankan;</li> <li>d) Fail MS ISO 9001:2008 perlu disusun dengan baik dalam bilik mesyuarat untuk memudahkan pengauditan dijalankan</li> </ol>

### **3. DOKUMEN RUJUKAN.**

3.1. Berikut adalah dokumen-dokumen yang digunakan sebagai rujukan semasa proses pengauditan dijalankan.

- i. Objektif dan Dasar Kualiti JPNIN.
- ii. Dokumen Sistem Pengurusan Kualiti termasuk Manual kualiti, Prosedur Kualiti, Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja.
- iii. Dokumen-dokumen Luaran yang merujuk kepada Sistem Kualiti ( termasuk Akta, Peraturan dan Pekeliling ).

### **4. KAEDAH PENGAUDITAN.**

4.1. Kaedah pengauditan yang digunakan dalam membuat penilaian kualiti termasuk maklumat yang diperolehi secara bertulis dan lisan serta penggunaan protokol audit yang termaktub di dalam Elemen 7.3.5 MS ISO 9001 iaitu :

- i. Menyemak sama ada aktiviti-aktiviti kualiti dan hasilnya mematuhi peraturan yang ditetapkan.
- ii. Menentukan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti.

4.2. Kaedah pengauditan ini juga akan melibatkan :

- i. Semakan dokumentasi secara spesifik, Manual Kualiti dan Prosedur Kualiti.
- ii. Perbincangan dan temuramah dengan kakitangan Jabatan.
- iii. Pemerhatian secara fizikal Jabatan semasa membuat lawatan.

## **5. BAHASA YANG DIGUNAKAN.**

5.1. Bahasa yang digunakan semasa pengauditan dijalankan adalah Bahasa Malaysia.

## **6. PASUKAN AUDIT KUALITI DALAMAN.**

6.1. Pasukan Audit Kualiti Dalaman hendaklah berupaya mencapai objektif pengauditan yang ditetapkan. Berikut adalah kriteria yang perlu ada pada Pasukan Audit Dalaman iaitu :

- i. Mempunyai pengetahuan dan kefahaman dalam aktiviti-aktiviti Rukun Tetangga, Tabika Perpaduan dan Pengurusan.
- ii. Mempunyai pengetahuan dan kefahaman mengenai Sistem Pengurusan Kualiti dan piawaian auditan yang berkaitan.
- iii. Mempunyai pengetahuan dan kefahaman tentang teori Audit dan pengalaman dalam mengendalikan Sistem Pengurusan Kualiti.
- iv. Mempunyai pengetahuan dalam peraturan dan keperluan yang berkaitan dengan JPNIN.
- v. Mempunyai pengetahuan tentang kesan hasil dari Pelaksanaan Sistem Kualiti.

6.2. Seramai **98** orang Juruaudit telah di arahkan oleh Jabatan Perpaduan Negara Dan Intergrasi Nasional.

- 6.3. Mereka yang dipilih adalah merupakan pegawai JPNIN yang telah memperolehi Sijil Perlantikan sebagai Juruaudit Kualiti Dalam. Oleh yang demikian kesemua peserta adalah mempunyai kelayakan dan latihan seperti yang tercatat dalam Elemen 6.2.2 MS ISO 9001.
- 6.4. Ketua Juruaudit pula perlu mempunyai ciri dan kemahiran tambahan dalam mengetuai Pasukan Audit.
- 6.5. Pasukan Audit Kualiti Dalam JPNIN terdiri daripada :
- i. En. Mohd Saidi bin Midin  
- Ketua Juruaudit Kualiti Dalam.
  - ii. En. Mohd Reezal bin Abd Rashid  
- Tim. Ketua Juruaudit Kualiti Dalam
  - iii. Senarai Ketua Pasukan Auditor ke Negeri dan Daerah serta barisan Auditor adalah seperti di jadual berikut:

**JADUAL AUDIT KUALITI DALAMAN MS ISO 9001:2008 JPNIN  
JADUAL BERTUGAS SEBAGAI AUDITOR  
BAGI TAHUN 2016**

<b>Bil</b>	<b>Nama Auditor</b>	<b>JPNIN Negeri/ Daerah</b>	<b>Tarikh auditan</b>	<b>JPNIN Yang Diaudit</b>
1.	SITI SOFFIAH BINTI MUHAMAD TAIB (KETUA) NORHASLINDA BT OSMAN HELMAN B SANUDDIN LOW MEI LI MOHD ZAMRI BIN NUSI	KEDAH  KEDAH WPKL KEDAH IBU PEJABAT	8 . 9 Ogos 2016	Perlis
2.	MOHAMED ZAIZULMAN BIN ZAINAL ABIDIN (KETUA) ASRONIZAM BIN MAMAT NORZIEYANA BT YACOB HAZYYAH BT ABDUL HALIM ZARITA BT MOHAMED HASHIM FAUZIYAH HANUM BT AB HAMID	PERAK  TERENGGANU TERENGGANU IBU PEJABAT PERAK PERAK	10 . 11 Ogos 2016	Kubang Pasu, Kedah.
3.	HARTINI BT MOHD KASSIM (KETUA) MOHAMAD DOHAN BIN WAHID SUSUN ANAK BENNET SHERLY AZLINA BT ALI MELVIN DAS A/L DEVADAS MOHD HAKIM BIN MOHD ZAKI	SARAWAK  SARAWAK SARAWAK SARAWAK PERAK SELANGOR	8 . 9 Ogos 2016	Seberang Perai Utara, Pulau Pinang

Bil	Nama Auditor	JPNIN Negeri/ Daerah	Tarikh auditan	JPNIN Yang Diaudit
4.	MOHD ZULKARNY BIN SALLEH (KETUA) JUNAIDA BT IBRAHIM RIDUAN BIN RAMLI ISMADY PUTRA BIN ISHAK HARYATI BT ABDUL RAHMAN MOHD HASRUL NIZAM BIN HASSAN	KEDAH  PULAU PINANG PULAU PINANG PULAU PINANG PULAU PINANG MELAKA	4 . 5 Ogos 2016	Manjung, Perak
5.	YM TENGKU MAZILAWATI BT. TENGKU MOHAMAD NOR ALMIZAN BT MAHMOOD ASMAWATI BT CHIK @ MOHAMMAD MOHD YUSOF BIN DAUD RAMLI BIN NGAH SITI ROHAYU SAW BT ABDULLAH	TERENGGANU  TERENGGANU TERENGGANU  KEDAH WP K. LUMPUAR KELANTAN	3 . 4 Ogos 2016	Hulu Langat, Selangor
6.	GIRI AK NYARENG (KETUA) MELVIN DAS A/L DEVADAS PERJAN KAUR A/P TEJA KAUR MOHD HAKIM BIN MOHD ZAKI MOHD NASIR BIN SALLEH SYAHRUL RIZAL BIN MOHAMAD ANWAR	SARAWAK PERAK KEDAH SELANGOR TERENGGANU SELANGOR	11 -12 Ogos 2016	Dang Wangi, WP Kuala Lumpur
7.	NAZRI BIN MOHAMED (KETUA) NAZLIZA BT MOHD NAZRIN RAJA RAZILAH BT. RAJA RAZAK MAZLAN BIN MOHAMAD FARAH AZURA BT ISMAIL	KELANTAN WP K LUMPUR SARAWAK KELANTAN WP K LUMPUR	25 -26 Ogos 2016	WP Putrajaya

<b>Bil</b>	<b>Nama Auditor</b>	<b>JPNIN Negeri/ Daerah</b>	<b>Tarikh auditan</b>	<b>JPNIN Yang Diaudit</b>
8.	NORHAFIZA BT CHE IBRAHIM (KETUA) ELMEY BIN HJ RAHIM NASARUDDIN BIN NASER (KETUA) HAJI SHAIFUL AZMAN BIN SALLEH MUSA BIN OTHMAN NORAIDA BT MOHAMAD	JOHOR  PAHANG IBU PEJABAT  PERLIS  JOHOR JOHOR	15 . 16 Ogos 2016	Rembau, Negeri Sembilan

<b>Bil</b>	<b>Nama Auditor</b>	<b>JPNIN Negeri/ Daerah</b>	<b>Tarikh auditan</b>	<b>JPNIN Yang Diaudit</b>
9.	ABDUL KHALID BIN HJ UJANG (KETUA) NAIMY HEZLINA BT ABU BAKAR NOORFAZILLAH BT ISMAIL MARIAWATY BT MOHD DIN NOORDINI BT IBRAMIN NORAIZAD BIN AZIZAM	N SEMBILAN  N SEMBILAN N SEMBILAN N SEMBILAN PAHANG PAHANG	22 . 23 Ogos 2016	Jasin, Melaka
10.	JOHN APING (KETUA) DUSIN GINGGING JAMBRI BIN GIAU PARMIN BIN AG TALIP KHAIRUL NIZAM BIN ALIAS MOHD AZWAN BIN MAHMOOD	SABAH SABAH SABAH SABAH MELAKA KELANTAN	21 . 22 Ogos 2016	Kulai, Johor

11.	MOHD REEZAL BIN ABD RASHID (KETUA) MARINI BT. MOHAMMAD HAZLINNA SYAHIDA BT DAUD MISTAM BIN HJ. KASMIRI ROZAIDI BIN IKHWAN	P PINANG  KELANTAN KELANTAN JOHOR JOHOR	11 -12 Ogos 2016	Jerantut, Pahang
12.	ROSMAH WADING (KETUA) JESSICA BASAT ROSIMAH BT ESON SURIANI BT YUSOP ILENGGO A/L MUTHU MOHD AIZAT BIN MD SULTAN	SABAH SABAH SABAH WP LABUAN PERAK MELAKA	8 . 9 Ogos 2016	Kuala Terengganu, Terengganu

<b>Bil</b>	<b>Nama Auditor</b>	<b>JPNIN Negeri/ Daerah</b>	<b>Tarikh auditan</b>	<b>JPNIN Yang Diaudit</b>
13.	KAMARUDDIN BIN ALI (KETUA) MOHD HAIRUL AZAN BIN HADARI MOHD HANAFIAH B MAMAT @ AHMAD SHAZILI NORAIDA BT MOHAMAD SALFADILA BT SELAMAT MOHD ASMI BIN ALIAS	TERENGGANU PAHANG  TERENGGANU  JOHOR WP K. LUMPUR WP K. LUMPUR	15 . 16 Ogos 2016	Gua Musang, Kelantan
14.	NORAISHAH BT. A. JABBAR (KETUA) JULAYLEE BT. ABD. HALIM MOHD ZAID BIN SHAHIDON ISMAIL BIN BALUA ISHAK BIN MAT DIAH NORMAH BT DAUD	WP K. LUMPUR  WP K. LUMPUR PERAK PERAK KEDAH KELANTAN	8 . 9 Ogos 2016	Samarahan, Sarawak



15.	HANITA BT. AHMAD (KETUA) MAZLAN BIN DOLLAH MADAVAN MAKANDRAN ASIAH BT. MAT NOOR ZA'ABA BIN ABD RAHMAN	P. PINANG KELANTAN WP K. LUMPUR WP K. LUMPUR JOHOR	11 . 12 Ogos 2016	Kudat, Sabah
16.	NADIATUL 'AIN BT MD SHARIF (KETUA) MIMI HARTINI BT ISMAIL RAFIZAH BT JASIN SHAHARIN BIN ABDUL MANAF MASHOR BIN AHMAD	MELAKA  MELAKA MELAKA TERENGGANU KEDAH	2 . 3 Ogos 2016	WP Labuan
17.	LIDIAWATI BT ZAMRI (KETUA) MOHD ZULKARNY BIN SALLEH (KETUA) SYAHRUL RIZAL BIN MOHAMAD ANWAR NORIMAH BT ABU BAKAR IDA ROHAINA BT MOKTAR AHMAD SHAIFUL BIN MOHAMAD RUHAZAT BIN UDIN	PERAK KEDAH  SELANGOR  SELANGOR SELANGOR N SEMBILAN N. SEMBILAN	15 . 16 Ogos 2016	Ibupejabat & IKLIN

## 7. FUNGSI DAN TANGGUNGJAWAB JURUAUDIT.

- 7.1. Fungsi dan tanggungjawab auditor adalah seperti yang dijadualkan dalam Jadual Pengauditan.
- 7.2. Aturcara Audit yang dijalankan disetiap JPNIN Daerah, Negeri dan Ibupejabat adalah seperti berikut :

### Hari Pertama

8.30 pagi	:	Perjumpaan semua Auditor
9.00 pagi	:	Mesyuarat Pembukaan AKD
9.30 pagi	:	Audit Kualiti Dalaman bermula
10.30 pagi	:	Rehat
11.00 pagi	:	Audit di sambung
1.00 tgh	:	Rehat/ Makan tgh/ Solat
2.30 ptg	:	Audit di sambung
5.00 ptg	:	Audit ditangguhkan

## Hari Kedua

- 8.30 pagi : Audit di sambung
- 10.30 pagi : Rehat
- 11.00 pagi : Mesyuarat Auditor
- 11.30 pagi : Mesyuarat Penutup AKD
- 12.30 ptg : AKD Tamat

### **8. KERAHSIAAN.**

- 8.1. Semua kertas kerja, draf dan laporan berkenaan dengan hasil Pengauditan adalah sulit mengikut dasar yang telah ditetapkan oleh Jabatan Perpaduan Negara dan Intergrasi Nasional.

### **9. LAPORAN KETIDAKPATUHAN AUDIT.**

- 9.1. Secara keseluruhannya, semasa Audit Kualiti Dalaman dilaksanakan di 17 lokasi terdapat sebanyak **50 ketidakpatuhan (NCR) iaitu 1 Major, 49 Minor dan 45 Pemerhatian. ( Laporan Penuh NCR setiap lokasi sila rujuk jadual LAMPIRAN 1 )**

Selepas audit susulan dijalankan semula kesemua 17 lokasi didapati NCR telah menurun kepada **3 NCR iaitu 1 Major, 2 Minor dan 15 Pemerhatian.**

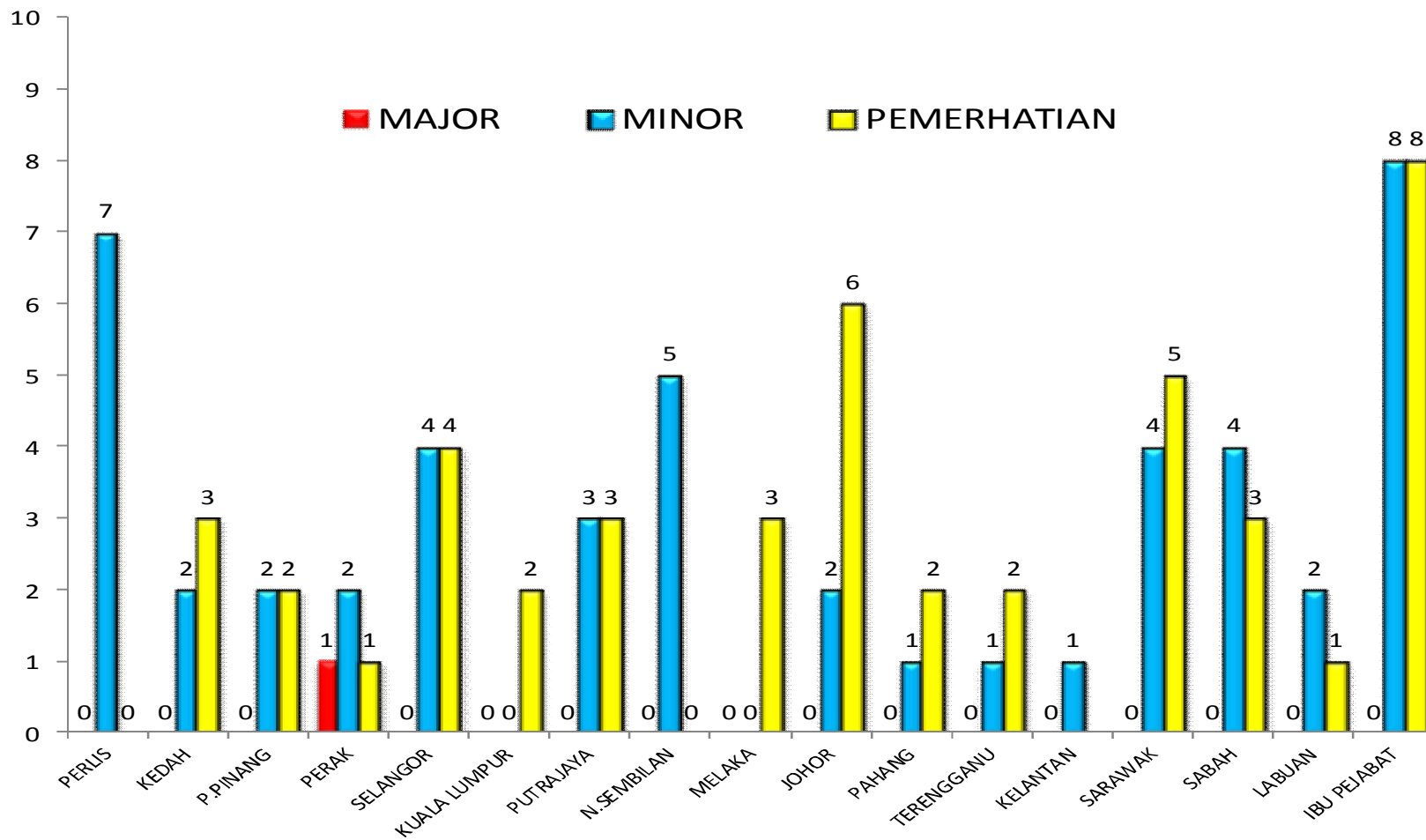
9.2. Ringkasan Perbandingan jumlah ketidakpatuhan (NCR) mengikut lokasi yang di Audit adalah seperti berikut:

BIL	LOKASI	NCR AUDIT KUALITI DALAMAN				NCR AUDIT SUSULAN			
		MAJOR	MINOR	PEMER HATIAN	JUMLAH NCR	MAJOR	MINOR	PEMER HATIAN	JUMLAH NCR
1.	PERLIS	0	7	0	<b>7</b>	0	0	0	<b>0</b>
2.	KEDAH	0	2	3	<b>2</b>	0	0	0	<b>0</b>
3.	P.PINANG	0	2	2	<b>2</b>	0	0	1	<b>0</b>
4.	PERAK	1	2	1	<b>3</b>	1	0	0	<b>1</b>
5.	SELANGOR	0	4	4	<b>4</b>	0	0	2	<b>0</b>
6.	WP KL	0	0	2	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>
7.	WP PUTRAJAYA	0	3	3	<b>3</b>	0	0	3	<b>0</b>
8.	N. SEMBILAN	0	5	0	<b>5</b>	0	0	1	<b>0</b>
9.	MELAKA	0	0	3	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>
10.	JOHOR	0	2	6	<b>2</b>	0	0	0	<b>0</b>

11.	PAHANG	0	1	2	<b>1</b>	0	0	0	<b>0</b>
12.	TERANGGANU	0	1	2	<b>1</b>	0	0	0	<b>0</b>
13.	KELANTAN	0	1	0	<b>1</b>	0	0	1	<b>0</b>
14.	SARAWAK	0	4	5	<b>4</b>	0	0	0	<b>0</b>
15.	SABAH	0	4	3	<b>4</b>	0	0	0	<b>0</b>
16.	WP LABUAN	0	2	1	<b>2</b>	0	0	2	<b>0</b>
17.	IBU PEJABAT	0	8	8	<b>8</b>	0	2	5	<b>2</b>
	JUMLAH	<b>1</b>	<b>49</b>	<b>45</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>3</b>

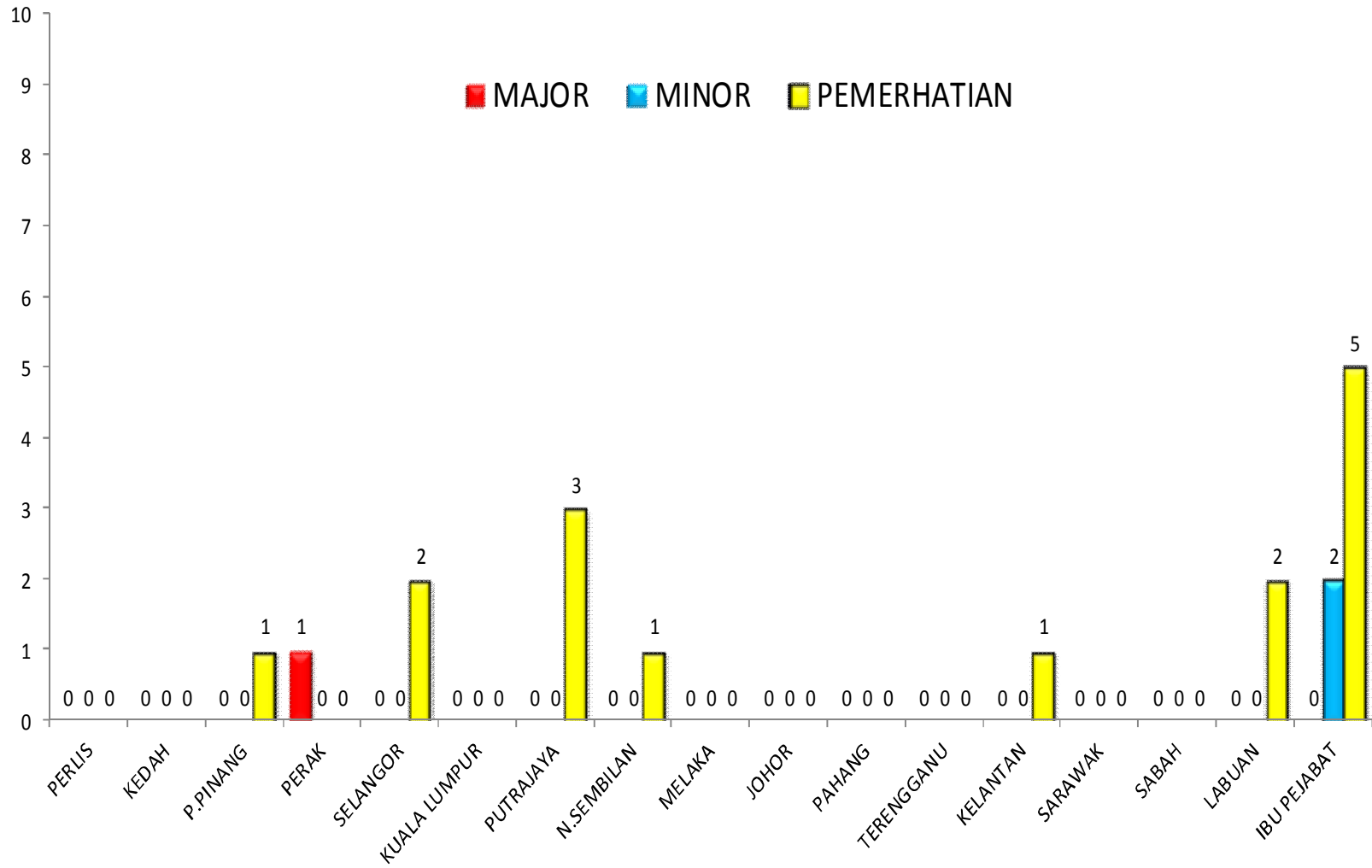
## KEPUTUSAN NCR AUDIT DALAMAN JPNIN TAHUN 2016

### JUMLAH NCR



## KEPUTUSAN NCR AUDIT SUSULAN JPNIN TAHUN 2016

JUMLAH NCR



9.3. Ringkasan Perbandingan jumlah ketidakpatuhan (NCR) mengikut Prosedur ISO yang di Audit adalah seperti berikut:

**SOKONGAN PENGURUSAN**

<b>Bil.</b>	<b>NO.PROSEDUR</b>	<b>NAMA PROSEDUR</b>	<b>MAJOR</b>	<b>MINOR</b>	<b>PEMERHATIAN</b>	<b>JUMLAH NCR</b>
1.	JPNIN/SK/01	KAJIAN SEMULA PENGURUSAN	0	0	1	0
2.	JPNIN/SK/02	PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN	0	1	1	1
3.	JPNIN/SK/03	KAWALAN DOKUMEN DAN DATA	0	1	2	1
4.	JPNIN/SK/04	KAWALAN REKOD KUALITI	0	9	1	9
5.	JPNIN/SK/05	PENGENDALIAN AUDIT KUALITI DALAMAN	0	0	1	0
6.	JPNIN/SK/06	PENGENDALIAN TINDAKAN PEMBETULAN	0	1	1	1
7.	JPNIN/SK/07	PENYEDIAAN ANGGARAN BELANJAWAN	0	0	1	0
8.	JPNIN/SK/08	PENGENDALIAN URUSAN PEROLEHAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN				TIADA
9.	JPNIN/SK/09	PENGURUSAN LATIHAN GURU DAN PENOLONG GURU TABIKA PERPADUAN				TIADA
10.	JPNIN/SK/10	PENGURUSAN LATIHAN	0	3	0	3
11.	JPNIN/SK/11	KAWALAN KETIDAKPATUHAN PRODUK				TIADA



12.	JPNIN/SK/12	PENYELENGGARAAN PERKAKASAN KOMPUTER				BATAL
13.	JPNIN/SK/13	NAIKTARAF PEMBAIKAN BANGUNAN RUKUN TETANGGA TABIKA PERPADUAN	0	0	4	0
14.	JPNIN/SK/14	PELANTIKAN GURU DAN PENOLONG GURUTABIKA PERPADUAN	0	2	1	2
15.	JPNIN/SK/15	PROSES BAYARAN				BATAL
16.	JPNIN/SK/16	PENYEWAAN BANGUNAN	0	2	0	2
17.	JPNIN/SK/17	PENGURUSAN ASET AHLI JABATAN				
18.	JPNIN/SK/18	PELUPUSAN, KEHILANGAN DAN HAPUSKIRA ASET				BATAL
19.	JPNIN/SK/19	PENYELENGGARAAN ICT	0	1	1	1
20.	JPNIN/SK/20	PENGURUSAN KANDUNGAN LAMAN WEB	0	2	1	0
21.	JPNIN/SK/21	HRMIS				BATAL
		<b>JUMLAH</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>22</b>

### PENGURUSAN RUKUN TETANGGA

Bil.	NO.PROSEDUR	NAMA PROSEDUR	MAJOR	MINOR	PEMERHATIAN	JUMLAH NCR
23.	JPNIN/RT01/A(RT)	PERANCANGAN RUKUN TETANGGA	0	1	2	1
24.	JPNIN/RT01/B/BAB A(RT)	PENETAPAN KAWASAN RUKUN TETANGGA				TIADA
25.	JPNIN/RT01/B/BAB B (RT)	KEANGOTAAN J/K RUKUN TETANGGA	0	2	0	2
26.	JPNIN/RT01/B/BAB C (RT)	PENGOPERASIAN RUKUN TETANGGA	0	2	2	2
27.	JPNIN/RT01/B/BAB D(RT)	PEMBATALAN KAWASAN RUKUN TETANGGA				TIADA
28.	JPNIN/RT 01/C (RT)	PEMANTAUAN DAN PENYELARASAN AKTIVITI RUKUN TETANGGA	0	2	1	2
29.	JPNIN/RT 01/D (RT)	PENILAIAN DAN PELAPORAN PENCAPAIAN AKTIVITI RUKUN TETANGGA				TIADA
30.	JPNIN/RT 01/E (RT)	KAJIAN SEMULA DAN KAJIAN IMPAK AKTIVITI RT				TIADA
		<b>JUMLAH</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>7</b>

**PENGURUSAN SKIM RONDAAN SUKARELA**

<b>Bil.</b>	<b>NO.PROSEDUR</b>	<b>NAMA PROSEDUR</b>	<b>MAJOR</b>	<b>MINOR</b>	<b>PEMERHATIAN</b>	<b>JUMLAH NCR</b>
31.	JPNIN/RT01/A(SRS)	PERANCANGAN SRS	0	3	1	3
32.	JPNIN/RT01/B/BAB A(SRS)	PENETAPAN SKIM RONDAAN SUKARELA	0	2	2	2
33.	JPNIN/RT01/B/BAB B (SRS)	KEANGOTAAN SKIM RONDAAN SUKARELA	0	0	2	0
34.	JPNIN/RT01/B/BAB C (SRS)	PENGOPERASIAN SRS	0	2	2	2
35.	JPNIN/RT01/B/BAB D(SRS)	PEMBATALAN SRS				TIADA
36.	JPNIN/RT 01/C (SRS)	PEMANTAUAN DAN PENYELARASAN AKTIVITI SRS	0	0	1	0
37.	JPNIN/RT 01/D (SRS)	PENILAIAN DAN PELAPORAN PENCAPAIAN AKTIVITI SRS	0	2	3	2
38.	JPNIN/RT 01/E (SRS)	KAJIAN SEMULA DAN KAJIAN IMPAK AKTIVITI SRS				TIADA
		<b>JUMLAH</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>9</b>

**AKTIVITI PERPADUAN :**

<b>Bil.</b>	<b>NO.PROSEDUR</b>	<b>NAMA PROSEDUR</b>	<b>MAJOR</b>	<b>MINOR</b>	<b>PEMERHATIAN</b>	<b>JUMLAH NCR</b>
47.	JPNIN/AP/01	KALENDAR AKTIVITI TAHUNAN	0	0	1	0
48.	JPNIN/AP/02	PELAKSANAAN AKTIVITI PERPADUAN	0	2	4	2
49.	JPNIN/AP/03	PEMBENTUKAN AKTIVITI PERPADUAN BARU				TIADA
		<b>JUMLAH</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

**PENGURUSAN PERPADUAN**

<b>Bil.</b>	<b>NO.PROSEDUR</b>	<b>NAMA PROSEDUR</b>	<b>MAJOR</b>	<b>MINOR</b>	<b>PEMERHATIAN</b>	<b>JUMLAH NCR</b>
50	JPNIN/PP/01	KALENDAR AKTIVITI TAHUNAN	0	1	1	1
		<b>JUMLAH</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

**PENGURUSAN TABIKA PERPADUAN**

<b>Bil.</b>	<b>NO.PROSEDUR</b>	<b>NAMA PROSEDUR</b>	<b>MAJOR</b>	<b>MINOR</b>	<b>PEMERHATIAN</b>	<b>JUMLAH NCR</b>
39.	JPNIN/TP/01	PEMBUKAAN KELAS TABIKA PERPADUAN				TIADA
40.	JPNIN/TP/02	PENGAMBILAN KANAK-KANAK TABIKA PERPADUAN				TIADA
41.	JPNIN/TP/03	PENUBUHAN JAWATANKUASA	0	0	3	0

		PENYELARAS TABIKA PERPADUAN				
42.	JPNIN/TP/04	PEROLEHAN PERABUT DAN PERALATAN TABIKA PERPADUAN				BATAL
43.	JPNIN/TP/05	PENGENDALIAN KELAS TABIKA PERPADUAN	0	4	3	4
44.	JPNIN/TP/06	PEMINDAHAN TABIKA PERPADUAN				TIADA
45.	JPNIN/TP/07	PENGAGIHAN PERUNTUKAN MAKAN MINUM TABIKA PERPADUAN	1	1	2	2
46.	JPNIN/TP/08	PENGUMPULAMN MAKLUMAT TABIKA PERPADUAN	0	3	0	3
		<b>JUMLAH</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>9</b>

9.4. Ringkasan :

<b>BIL.</b>	<b>NAMA PROSEDUR</b>	<b>MAJOR</b>	<b>MINOR</b>	<b>PEMERHATIAN</b>	<b>JUMLAH NCR</b>
<b>1.</b>	<b>SOKONGAN PENGURUSAN</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>22</b>
<b>2.</b>	<b>PENGURUSAN RUKUN TETANGGA</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>7</b>
<b>3.</b>	<b>PENGURUSAN SKIM RONDAAN SUKARELA</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>9</b>
<b>4.</b>	<b>AKTIVITI PERPADUAN :</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>
<b>5.</b>	<b>PENGURUSAN PERPADUAN</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>6.</b>	<b>PENGURUSAN TABIKA PERPADUAN</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>9</b>
	<b>JUMLAH</b>	<b>1</b>	<b>49</b>	<b>45</b>	<b>50</b>

9.5. Ringkasan Perbandingan NCR mengikut lokasi bagi tahun 2014, 2015 dan 2016 adalah seperti berikut:

Bil	JPNIN	Perbandingan NCR			
		NCR		NCR 2016	
		2014	2015	AKD	Audit Susulan
1.	Perlis	1	0	7	0
2.	Kedah	1	0	2	0
3.	Pulau Pinang	0	2	2	0
4.	Perak	0	3	3	1
5.	WP Kuala Lumpur	5	1	0	0
6.	WP Putrajaya	2	5	3	0
7.	Selangor	9	2	4	0
8.	Negeri Sembilan	2	0	5	0
9.	Melaka	2	0	0	0
10.	Johor	2	3	2	0
11.	Pahang	2	4	1	0
12.	Terengganu	1	6	1	0
13.	Kelantan	3	0	1	0
14.	Sabah	3	5	4	0
15.	Sarawak	2	1	4	0
16.	WP Labuan	4	1	2	0
17.	Ibupejabat	2	3	8	2
<b>JUMLAH NCR</b>		<b>41</b>	<b>36</b>	<b>50</b>	<b>3</b>

**9.6. Punca Peningkatan NCR tahun 2016 adalah kerana :**

- 9.6.1. Masih ramai pegawai yang belum didedahkan dengan penggunaan Prosedur ISO terutamanya pegawai-pegawai lantikan baru di semua peringkat termasuk pegawai baru dari jabatan luar yang belum didedahkan dengan pelaksanaan MS ISO.
- 9.6.2. Kekurangan pegawai PT di daerah penyumbang terbesar kepada NCR di mana system pengurusan fail berada dalam keadaan yang terlalu lemah.
- 9.6.3. Pegawai sokongan diibu pejabat yang masih baru juga masih lemah dalam system pengurusan fail dimana penemuan mendapati surat dimasukkan ikut suka ke dalam fail asalkan dia tahu dimana surat itu berada dan ini memberi kesulitan kepada pegawai lain untuk mencarinya atau pegawai lain yang mengantikannya.
- 9.6.4. Kurang sokongan dari pegawai yang dilantik sebagai Pegawai Pengawal Dokumen di negeri dan Ibu Pejabat dalam memantapkan pelaksanaan MS ISO.
- 9.6.5. Tanggapan setengah pihak di jabatan yang menganggap pelaksanaan MS ISO di jabatan ini lebih banyak mendatangkan kesusahan dari memberi kebaikan telah menjatuhkan motivasi pegawai di bawah seliaannya.

**10. PENINGKATAN PENAMBAHBAIKAN SISTEM KUALITI YANG DIKENALPASTI**

<b>BIL</b>	<b>LOKASI</b>	<b>CADANGAN PENAMBAHBAIKAN</b>
1.	JPNIN Perlis	1. Pihak JPNIN Negeri Perlis perlulah menganjurkan satu bengkel khas untuk pegawai-pegawai melaksanakan tugas mengikut tatacara di dalam ISO supaya ia sentiasa menjadi amalan. Sekiranya pegawai mahir, maka sebarang teguran dalam Audit Kualiti Dalaman yang akan datang dapat dielakkan. Seterusnya permasalahan seperti tidak sempat melaksanakan pembetulan akibat sibuk untuk pelaksanaan program lain juga akan dapat dielakkan sepenuhnya.
2.	JPNIN Daerah Dang Wangi, WPKL	1. Pejabat Perpaduan di Peringkat Daerah perlu pegawai yang khas untuk menguruskan fail ( Pembantu Tadbir Operasi)



3.	JPNIN Gua Musang, Kelantan.	1. Di daerah Gua Musang hanya ada seorang pegawai sahaja , Perlu penambahan pegawai
4.	JPNIN Jerantut, Pahang	<p>1. Disyorkan kepada pihak pengurusan untuk mempertimbangkan bagi penempatan anggota Pembantu Tadbir (P/O) bagi kemudahan untuk pelaksanaan proses pengurusan dan pentadbiran di JPNIN Daerah Jerantut.</p> <p>2. Perlu diadakan <del>review</del> kepada semua prosedur bagi kemudahcaraan anggota JPNIN disemua peringkat melaksanakan tugas dan tanggungjawab.</p> <p style="padding-left: 40px;">Contoh : SK 16 dimana proses penyewaan ada yang melibatkan banyak pihak dan diluar kawalan JPNIN. Ianya boleh merencatkan proses dan ketidakpatuhan mudah berlaku.</p> <p>3. Ada prosedur yang tidak selari dengan pekeliling. Contoh : Keseluruhan prosedur Tabika Perpaduan telah direformasikan melalui Pekeliling Tabika 2014 dan arahan-arahan yang tidak selari dengan prosedur. Ianya perlu diselraskan semula.</p> <p>4. Perlu perbanyakkan sesi perkongsian ilmu di dalam memperkayarasakan MS ISO kepada semua peringkat di JPNIN.</p>
5.	JPNIN Kuala Terengganu, Terangganu	<p>1. Mohon agar pihak UNIQ peka kepada sensitiviti kaum lain untuk menempatkan seseorang auditor untuk melaksanakan tugas audit MS ISO 9001:2008.</p> <p>2. Mohon agar pihak UNIQ memberi peluang kepada semua kakitangan JPNIN untuk menghadiri Bengkel MS ISO 9001:2008 terutama kakitangan Pengurusan.</p>

6.	JPNIN Jasin, Melaka	1. Adalah dicadangkan diberi bengkel dari masa kesemasa kepada semua pegawai baru dan kumpulan sokongan pengurusan bagi mereka lebih memahami dan mengikut prosedur kerja.
7.	JPNIN SPU, P.Pinang	<p>1. Sebarang perubahan samada dari segi prosedur atau pun format borang mestilah jelas diwar-warkan oleh pihak berkaitan di HQ melalui email dan juga surat. Di peringkat negeri PPN mestilah sekali lagi mengeluarkan arahan yang sama kepada semua anggota bawahannya walaupun mereka telah menerima email dari HQ.</p> <p>2. Setiap pegawai bertanggungjawab mesti menyediakan jadual senarai semak mengenai tindakan-tindakan yang perlu dilakukan secara berkala dengan contoh borang terkini supaya prosedur akan dapat terus dipatuhi dan menepati date line yang ditetapkan.</p>
8.	JPNIN Rembau, Negeri Sembilan	<p>1. Pejabat Perpaduan Rembau di tempatkan di Pusat Rukun Tetangga Pekan Rembau menyebabkan ruang pejabat terlalu sempit sebab digunakama dengan pejabat RT Pekan Rembau. Perlu berpindah ke ruang yang lebih selesa.</p> <p>2. Keadaan penghawa dingin kurang memuaskan dan perlukan penambahbaikan.</p> <p>3. Dicapangkan penambahan pegawai baru bagi membantu seorang pegawai sediaada.</p>
9.	JPNIN Kubang Pasu, Kedah	1. Perlu diadakan semula Bengkel Pengurusan Fail kepada semua pegawai gunasama yang baru dan juga pegawai operasi yang berkaitan, disamping perlunya penambahan pegawai sokongan ( PT ) di tempatkan di setiap daerah.
10.	JPNIN Daerah Kudat, Sabah	1. Semua kakitangan dicadangkan diberi kursus atau bengkel secara berkala bagi menjelaskan semula semua prosedur sediaada dan dan sebarang pindaan prosedur yang terkini supaya kehendak MS ISO

		<p>9001:2008 dapat dipatuhi.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Selain itu, adalah dicadangkan supaya Ibu Pejabat JPNIN menambahbaik sistem sediaada, bagi membolehkan semua kakitangan mencetak maklumat yang telah di kunci masuk dan di muatnaik bagi mengelakkan berlaku pertindihan kerja di dalam sistem dan secara manual.</li> <li>Akhir sekali, ibu Pejabat JPNIN perlu sentiasa mengenalpasti sebarang kelemahan yang timbul pada prosedur sediaada dan menambahbaik prosedur dari semasa ke semasa.</li> </ol>
11.	JPNIN Daerah Manjung /Perak Tengah, Perak	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pihak PPNIN Daerah Manjung / Perak Tengah disarankan mengadakan mesyuarat dan bengkel ISO di daerah berkala bagi memastikan budaya ISO dapat dipraktikan sepanjang masa dalam kerja buat seharian supaya Auditee dapat memahami secara jelas dan dapat dilaksanakan dengan teratur dan tersusun.</li> <li>Disaran juga jawatan pegawai perpaduan daerah Manjung / Perak Tengah di isi dengan segera bagi memastikan pengurusan dan pentadbiran daerah ini lancar memandangkan daerah ini membangun dengan pesat dan mempunyai komposisi kaum hampir sama iaitu Melayu, Cina dan India dan bilangan RT, SRS dan Tabika yang banyak.</li> </ol>
12.	JPNIN Samarahan, Sarawak	<ol style="list-style-type: none"> <li>Adalah dicadangkan agar di beri lebih penjelasan / bengkel bagi memberi pencerahan akan prosedur baru tersebut bagi kumpulan pelaksana bukan sahaja operasi RT/SRS tetapi di pihak Sokongan Pengurusan bagi menepati kehendak MS ISO 9001:2008.</li> <li>Kursus motivasi kepada para auditee agar lebih berhemah dan berbudi bahasa dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab hakiki</li> </ol>

13.	JPNIN Hulu Langat, Selangor	1. Adalah dicadangkan agar di beri lebih penjelasan / bengkel bagi memberi pencerahan akan procedur baru tersebut bagi kumpulan pelaksana operasi RT/SRS bagi menepati kehendak MS ISO 9001:2008.
14.	JPNIN WP Labuan	<p>1. Dicapangkan agar Pegawai dan Kakitangan JPNIN perlu menghadiri kursus dan latihan berkaitan MS ISO agar tidak timbul lagi isu berkaitan tidak tahu prosedur MS ISO.</p> <p>2. Setiap auditor perlu sepakat dan faham prosedur semasa menjalankan auditan agar tidak menimbulkan kekeliruan kepada auditee</p>
15.	JPNIN WP Putrajaya	1. Perstrukturian semula perjawatan perlu dilakukan segera seperti up gred jawatan PPN supaya setara dengan lain-lain jabatan dan juga mengisi segera kekosongan jawatan yang berlaku di negeri dan daerah.
16.	JPNIN Kulai, Johor	<p>1. Mohon pegawai diberikan Kursus Pengurusan Fail dan memahami Panduan Pengurusan Pejabat.</p> <p>2. Mencadangkan supaya Ketua Auditor dipilih dari kalangan mereka yang berpengalaman supaya dapat memandu auditor lain dengan cara serta teknik audit yang lebih baik.</p>

		<p>3. Mohon agar pihak UNIQ / IKLIN memberi peluang kepada semua kakitangan JPNIN untuk menghadiri Bengkel MS ISO 9001:2008 terutama kakitangan Pengurusan.</p>
17.	JPNIN HQ Putrajaya	<p>1. Taklimat semua prosedur kualiti perlu diberikan kepada semua kakitangan Ibu pejabat JPNIN dan IKLIN termasuk bahagian pengurusan dan operasi. Lantikan sebagai juruaudit juga boleh dipertimbangkan sebagai pendedahan kepada mereka.</p> <p>2. Prosedur Kualiti Sokongan Pengurusan yang diwujudkan berdasarkan pekeliling, dicadangkan untuk digugurkan. Ini bagi mengelakkan kekeliruan dan pertindihan fail. Walaubagaimanapun, Prosedur Kualiti yang melibatkan “<i>core business</i>” JPNIN seperti RT01, AP dan TP perlu dikemaskini dan dikekalkan.</p> <p>3. Satu pasukan juruaudit ditubuhkan untuk mengaudit IKLIN kerana IKLIN adalah Pusat tanggungjawab (PTJ) dan terlibat dengan prosedur sokongan pengurusan.</p>

## **PENUTUP**

Pihak Auditor mengucapkan ribuan terima kasih kepada Auditee di JPNIN Seluruh Malaysia atas kesudian menerima kehadiran Auditor ke JPNIN masing-masing. Sesungguhnya, pelaksanaan audit ini bukanlah untuk mencari kesilapan dari pihak Auditee sahaja, tetapi ia lebih kepada untuk membantu mengelakkan teguran yang serius dalam Audit SGS dan juga penambaan dalam pelaksanaan tugas Auditor sendiri di tempat bertugas masing-masing.