

Laporan

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR

AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2024

UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA (SELANGOR) PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN PELAJAR

KETUA PTJ :

AHMAD TAUFEEK BIN ABDUL RAHMAN

KETUA UNIT KUALITI :

SHANTAKUMARI A/P RAJAN

PENYELARAS :

SHANTAKUMARI A/P RAJAN

PENULIS :

1. NOORIZAN BINTI CHE RASHID
2. NURA BINTI MOHD THALHA
3. SRI FATIANY BINTI ABDUL KADER JAILANI
4. NUR IZZATI BINTI SHAHARUDDIN
5. NORHASNIDA BINTI NORDIN
6. NOOR RASHIDAH BINTI A. RAHMAN
7. AIDA MARIA BINTI ISMAIL

8. NORHAZLINDA BINTI TUKIRAN
9. MOHD NOR AIDIL BIN ABDUL LATIF
10. ROSLIMI BIN ARIFFIN
11. MARLINA BINTI ISMAIL
12. MOHD FARIDZ RIZA ASH BIN RIDZWAN ASH
13. SITI FAZLINA BINTI MOHAMED RAFFI
14. SABAIAHAH BINTI BACHOK
15. AMIR BIN MUHAMAD SHAFIE
16. SALIANA BINTI SADI
17. MOHAMMAD HISHAM BIN ALIAS
18. HAFIZA BINTI MUSTAPE
19. MOHAMMAD RAHIMI BIN AZIZ
20. MARWATI BINTI ABU AMAR
21. ARNIATUL AIZA BINTI MUSTAPHA
22. SHANTAKUMARI A/P RAJAN

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Kepimpinan Kanan UCS diterajui oleh seorang **Rektor** iaitu **Professor Dr. Ahmad Taufek bin Abdul Rahman**. Rektor UCS dibantu oleh tiga(3) orang Timbalan Rektor iaitu **Timbalan Rektor Hal Ehwal Pelajar, Timbalan Rektor Penyelidikan & Inovasi** dan **Timbalan Rektor Hubungan Industri, Komuniti, Alumni & Keusahawanan**.

Kepimpinan Kanan UCS turut diperkukuhkan dengan sokongan **Ketua Timbalan Pendaftar Kanan, Ketua Timbalan Bendahari, Pengarah Pengurusan Fasilitas, Ketua Timbalan Pustakawan, Ketua Keselamatan Kesihatan Pekerjaan dan Kesejahteraan** serta **Timbalan Pegawai Teknologi Maklumat Kanan**.

Rektor UCS sangat memberi penekanan dan tumpuan kepada **Bidang Tumpuan (BT) Pengurusan dan Pembangunan Pelajar** yang selari dengan tema ***Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global*** yang secara tidak langsung menyokong kepada pentadbiran dan akademik di UCS bagi memacu kecemerlangan UCS di peringkat global.

PERANCANGAN (PLAN)

Pengurusan Kanan UCS telah merangka beberapa **PERANCANGAN** yang rapi dan taktikal berkaitan dengan BT dengan memformulasikan **Roadmap Perancangan Strategik UCS 2023** yang dibangunkan berdasarkan sasaran **Petunjuk Prestasi (PI)** yang diturunkan kepada UCS dan didokumentasikan dalam **Laporan Pencapaian Performance Indicator (PI)** dan **Projek Khas Rektor 2023 UCS**. Perancangan ini dirangka bagi mencapai aspirasi UiTM untuk menjadi "**Universiti Terkemuka Dunia (GRU2025)**" menjelang tahun **2025** dan memenuhi hasrat negara mencapai objektif "**Wawasan Kemakmuran Bersama 2030**". **Perancangan Strategik UCS** telah dirangka berpandukan kepada **Pelan Strategik UiTM 2025, Malaysia Education Blueprint 2015-2025 (Higher Education), Shared Prosperity Vision 2030, National Policy on Industry 4.0, The Global Goals for Sustainable Development, Pelan Perancangan Strategik HEP UiTM 2020-2025, Amanat Kementerian Pengajian Tinggi 2023** dan **Amanat Naib Canselor UiTM 2023**. Hasil daripada Perancangan Strategik UCS yang dirangka telah menghasilkan **Roadmap Perancangan Strategik UCS 2023** yang menjadi rujukan dan panduan kepada semua warga UCS bagi mendokong misi dan visi UiTM ke arah **GRU2025**.

PELAKSANAAN (DO)

Kepimpinan Kanan UCS telah berjaya mengimplementasikan 9 Inisiatif Strategik melalui **Model Strategik UCS 2021-2023** ke arah BT yang menjadi teras perkhidmatan di UCS. Melalui model ini, **Kepimpinan Kanan UCS memberikan penekanan kepada empat(4) fokus kecemerlangan**. Fokus ini secara tidak langsung mendokong sepenuhnya misi dan visi UiTM dan seterusnya bagi memastikan BT menepati kualiti perkhidmatan terbaik kepada seluruh pemegang taruh UCS.

UCS telah diamanahkan dengan **15 PI** pada tahun 2023. Daripada 15 PI tersebut, **9 PI** merupakan **PI di bawah BHEP UCS**. Bagi mencapai sasaran tersebut, BHEP UCS telah menghasilkan **13 projek utama** bagi menghasilkan ***Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global***. Pelaksanaan inisiatif strategik oleh barisan kepimpinan UCS secara keseluruhan, telah menghasilkan sebuah pasukan yang utuh serta mampu menyampaikan kualiti perkhidmatan berinovasi dan berimpak.

PEMANTAUAN (CHECK)

Kepimpinan Kanan UCS telah mengambil pendekatan proaktif dengan melaksanakan **PEMANTAUAN** secara berkala di dalam **Laporan Pencapaian PI**. Langkah ini melibatkan pelaporan dan pembentangan PI daripada **Timbalan Rektor Hal Ehwal Pelajar (TREKHEP)** dan **Penyelaras Strategik dan Transformasi Universiti** dalam Mesyuarat **Jawatankuasa Eksekutif Universiti (JKEN)** dan **Mesyuarat Perancangan Strategik UCS**

setiap suku tahun bagi memantau **perkembangan projek yang dipertanggungjawabkan**.

PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pengurusan Kanan UCS mengamalkan **pendekatan yang reaktif dan responsif** terhadap hasil dapatan **pemantauan Perancangan Strategik (PS)**. Arahan tindakan pembedulan dan penambahbaikan dibuat terus kepada pegawai bertanggungjawab melalui arahan tindakan di dalam **Mesyuarat JKEN** dan **Mesyuarat PS**.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

LEAN Leadership yang dipraktikkan oleh Kepimpinan Kanan UCS dapat menghasilkan **Keputusan Bersama (Informed Decision)** dan rasa sepunya berdasarkan kepelbagaian perspektif. Seajar dengan itu, peranan Kepimpinan Kanan UCS sangat penting dalam memastikan **hala tuju UCS berada di dalam landasan** yang betul bagi mencapai hasil yang menjangkau ke peringkat **Global**. **LEAN** diterjemahkan sebagai **Leadership, Empowerment, Agile** dan **Nurture** (UCS_Kriteria1_1.2_Bukti1_Rajah1).

Untuk memastikan hala tuju BHEP UCS dalam BT berjaya dilaksanakan, Kepimpinan Kanan BHEP UCS diterajui oleh **Timbalan Rektor Hal Ehwal Pelajar (TREKHEP) UCS Profesor Madya Dr Badrul Isa** berperanan dalam memastikan perancangan dan pelaksanaan dirangka dan diimplemen bagi menghasilkan **Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global**. TREKHEP UCS sangat menitikberatkan hal-hal yang merangkumi pembangunan dan pengurusan pelajar daripada seluruh kampus UCS.

Maklumat **Kepakaran dan Jawatankuasa**

TREKHEP UCS (UCS_Kriteria1_1.2_Bukti1_Jadual1)(UCS_Kriteria1_1.2_Bukti1_Rajah2)

Fungsi dibawah TREKHEP UCS dibantu oleh **7 unit utama** seperti (UCS_Kriteria1_1.2_Bukti1_Rajah3).

Bagi memastikan BT memacu ke arah menghasilkan Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global, kaedah berikut telah diambil Kepimpinan Kanan UCS untuk menggerakkan BT:

PERANCANGAN SISTEMATIK

Berdasarkan **Pelan PS HEP 2020-2025**, Kepimpinan Kanan UCS telah menjajarkan **3 Fungsi Utama HEP** (UCS_Kriteria1_1.2_Bukti1_Rajah4) dan **3 Teras Strategik HEP** (UCS_Kriteria1_1.2_Bukti1_Rajah5) berdasarkan **PI BHEP UCS**. **PI BHEP UCS TELAH dirangka, dirancang, diimplemen dan diterjemahkan** di dalam **Roadmap Perancangan Strategik HEP UCS** (UCS_Kriteria1_1.2_Bukti1_Rajah6) Sebanyak **15 PI** dipertanggungjawabkan kepada UCS (UCS_Kriteria1_1.2_Bukti1_Rajah7). Secara keseluruhannya, **UCS berjaya mengekalkan prestasi** mencapai sasaran minimum pihak **BTU melebihi 85%**. **UCS berjaya menamatkan tahun 2023 dengan pencapaian yang cemerlang sebanyak 100%**. Rujuk UCS_Kriteria1_1.2_Bukti1_Rajah8 bagi Pencapaian PI mengikut suku tahunan. UCS_Kriteria1_1.2_Bukti1_Rajah9 menunjukkan pencapaian PI UCS **secara keseluruhan** pada akhir tahun 2023.

Untuk memperlihatkan **pembudayaan nilai ESI-iDART** dalam BT yang cemerlang, Kepimpinan Kanan UCS telah mengguna pakai **Model Strategik UCS 2021- 2023** yang dibangunkan berteraskan kepada **4 komponen** utama (UCS_Kriteria1_1.2_Bukti1_Rajah10). **Excellence in Student Performance** merupakan **komponen utama** yang menyokong BT. Perancangan telah dibuat secara sistematik dengan mengambilkira elemen **penilaian, penambahbaikan dan inovasi terhasil yang dapat memacu kecemerlangan di dalam BT** agar lebih dinamik dan **berdaya saing**. Ini dibuktikan melalui **pelaksanaan 13 projek** (UCS_Kriteria1_1.2_Bukti2_Jadual1) berdasarkan **inisiatif strategik** bagi pencapaian PI BHEP UCS. Projek yang telah dilaksanakan diterjemahkan di dalam **Buku Lakaran Gemilang 2023 BHEP UCS** (UCS_Kriteria1_1.2_Bukti2_Rajah1).

INOVASI

Kepimpinan kanan UCS **TELAH** melaksanakan perancangan sistematik, berintegriti dan berketerlibatan untuk memastikan inisiatif BT dilaksanakan dengan efektif. **Inovasi** yang menyokong BT telah dihasilkan. **Sistem e-Merit** (UCS_Kriteria1_1.2_Bukti3_Rajah1) dan **Aplikasi MySRK** (UCS_Kriteria1_1.2_Bukti3_Rajah3) telah dibangunkan dan diperluaskan (UCS_Kriteria1_1.2_Bukti3_Rajah2) ke beberapa kampus cawangan UiTM bagi memudahcara pengurusan bagi mencapai kecemerlangan di peringkat Global.

PEMANTAUAN DAN PENILAIAN

Kepimpinan Kanan UCS telah **menubuhkan sistem pemantauan dan penilaian** yang berkesan untuk mengukur keberkesanan projek dan inisiatif yang telah dilaksanakan. **Pemantauan dan Penilaian dibuat mengikut Fasa** dan dilaporkan di dalam **Mesyuarat JKEN** (UCS_Kriteria1_1.2_Bukti3_Rajah4). **Jadual pemantauan** dirangka dan dilaporkan mengikut ketetapan (UCS_Kriteria1_1.2_Bukti3_Rajah5).

BHEP UCS memastikan **Laporan Penganjuran Program** setiap aktiviti yang telah dilaksanakan dihantar dan dinilai bagi memastikan objektif utama projek mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Justeru, **platform penghantaran pelaporan** (UCS_Kriteria1_1.2_Bukti3_Rajah6) **dibangunkan** untuk memudahkan pelajar membuat penghantaran dokumen dengan cepat dan lengkap.

Dengan mengamalkan kaedah-kaedah ini, **Kepimpinan Kanan UCS dapat memastikan BT berjalan dengan lancar dan berkesan**, seterusnya **mencapai kecemerlangan akademik dan pembangunan holistik pelajar**.

SENARAI BUKTI:

1. [K0063_K01_KB02_20241_UCS_KRITERIA1_1.2_BUKTI1.pdf](#)
2. [K0063_K01_KB02_20242_UCS_KRITERIA1_1.2_BUKTI2.pdf](#)
3. [K0063_K01_KB02_20243_UCS_KRITERIA1_1.2_BUKTI3.pdf](#)
- 4.
- 5.

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Kepimpinan Kanan UCS mengutamakan **sistem komunikasi dan khidmat kepimpinan yang telus dan berkesan** kepada warga kampus sebagai **komponen penting** dalam **mencapai matlamat dan inisiatif strategik** yang telah dirancang.

Fungsi BHEP UCS berikut telah menjadi **teras dan panduan** di dalam **pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik** yang telah dirancang:

1. **Menyelaraskan perhubungan pelajar-pelajar dengan pengurusan UiTM, Institusi-institusi Pengajian Tinggi dan pertubuhan-pertubuhan luar.**
2. **Menyelaraskan semua kegiatan pelajar sama ada yang dijalankan di dalam atau di luar UiTM.**
3. **Menyediakan kemudahan penempatan dan makanan** kepada pelajar-pelajar yang tinggal di kolej-kolej kediaman.
4. Menyediakan kemudahan **perkhidmatan perubatan** kepada pelajar
5. Menyediakan kemudahan riadah di dalam kampus.
6. Menyelaras bantuan kewangan dan lain-lain kemudahan yang berkaitan dengan pelajar.
7. Menjaga ketenteraman dalam kampus melalui pelaksanaan dan penguatkuasaan Undang-Undang Malaysia Akta 174 Institusi-institusi Pelajaran (Tatatertib) 1976.

Bagi memastikan pencapaian **Teras Perkhidmatan** (UCS_Kriteria1_1.3_Bukti1_Jadual1) dan **Fungsi BHEP UCS sejajar dengan pelaksanaan Objektif dan Inisiatif Strategik yang dirancang**, Pengurusan Kanan UCS telah menggunakan **pendekatan** berikut dalam memastikan aktiviti yang dirancang dilaksanakan dengan cemerlang dan menepati keperluan yang telah digariskan di dalam **Roadmap Perancangan Strategik UCS**.

KERJASAMA DAN RANGKAIAN

Keberhasilan yang dirancang **telah** dilaksanakan di peringkat **Universiti dan Antarabangsa**. BHEP UCS telah diberi amanat untuk melaksanakan program BT bersama dengan industri/agensi luar yang melibatkan pelajar, staf dan industri. Ini dapat dilihat melalui **PI030 (Number of Companies Involved in Career Activities)**(UCS_Kriteria1_1.3_Bukti1_Rajah1) dan **PI032 (Number of Students Participated in International Programme Organised by Partner University/Industry)** (UCS_Kriteria1_1.3_Bukti1_Rajah2) yang menjurus kepada kerjasama pihak industri/agensi luar bersama UCS. Projek ini secara tidak langsung dapat **menjalinkan kerjasama** diantara UCS dan industri/agensi luar dan mempertingkatkan potensi dan kecemerlangan pelajar di peringkat global. Ini dibuktikan melalui penganjuran **Program Kerjaya (Webinar & Pameran Kerjaya) Karnival Kerjaya & Keusahawanan UCS 2023** (UCS_Kriteria1_1.3_Bukti1_Rajah3) yang melibatkan **37 industri/agensi luar** (UCS_Kriteria1_1.3_Bukti1_Rajah5) sebagai pempamer dengan penglibatan seramai **6,747 orang pelajar** (UCS_Kriteria1_1.3_Bukti1_Rajah4). Disamping itu, **Program Hot Chocolate - Research Talk 2023** (UCS_Kriteria1_1.3_Bukti1_Rajah6) telah dilaksanakan dan menjadi titik tolak kepada pelajar dalam usaha pembangunan diri dan sahsiah serta membantu persediaan kerjaya setelah tamat pengajian.

Pengurusan Kanan UCS juga **terlibat secara aktif** dalam **jawatankuasa peringkat negeri** selain turut mempunyai hubungan yang baik dengan Kementerian Pengajian Tinggi (KPT). UCS_Kriteria1_1.3_Bukti2_Jadual1 dan UCS_Kriteria1_1.3_Bukti2_Rajah1 merupakan senarai

Latihan dan Pengamalgaman yang telah diterima oleh Pengarah Kanan UCS yang dapat menyokong UCS ke arah **Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global**.

MENYEBARLUAS MAKLUMAT

Kepimpinan Kanan UCS **menyebarkan maklumat Perancangan Strategik UCS** secara sistematik kepada semua warga melalui **Mesyuarat JKEN** (UCS_Kriteria1_1.3_Bukti2_Rajah2) dan **Mesyuarat Perancangan Strategik UCS** secara berkala. UCS_Kriteria1_1.3_Bukti2_Rajah4 merupakan Jadual bagi **Mesyuarat JKEN** yang diadakan sebulan sekali bagi memantau pelaksanaan projek yang **menyokong kepada PI UCS** secara amnya dan **PI BHEP UCS secara khasnya**.

Bagi memantapkan lagi pelaksanaan projek yang dirancang, BHEP UCS turut **membuat pemantauan dan penilaian secara berterusan** dalam memastikan projek mencapai sasaran melalui pelaporan yang dibuat di dalam **Mesyuarat Ketua Unit HEP** (UCS_Kriteria1_1.3_Bukti2_Rajah3) sebulan sekali (UCS_Kriteria1_1.3_Bukti2_Rajah6) .

Selain itu, maklumat tentang pelaksanaan pelan tindakan dan pencapaian berkaitan BT turut disampaikan melalui media sosial rasmi UCS iaitu **Facebook Rasmi UCS** (UCS_Kriteria1_1.3_Bukti2_Rajah5). (<https://www.facebook.com/rektoruitm.selangor>).

SENARAI BUKTI :

1. [K0063_K01_KB03_20241_UCS_KRITERIA1_1.3_BUKTI1.pdf](#)
2. [K0063_K01_KB03_20242_UCS_KRITERIA1_1.3_BUKTI2.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Bagi memastikan perancangan strategik yang merujuk kepada BT dapat diimplimentasi secara berstruktur, kepimpinan UCS memastikan sistem pemantauan yang efektif dilaksanakan. (UCS_Kriteria1_1.4.1_Bukti1)

Komunikasi efektif memainkan peranan. Pelbagai medium digunakan secara meluas iaitu emel, WhatsApp, perbincangan atau mesyuarat.

Pemantauan dijalankan melibatkan **pemeriksaan** semua pihak seperti Staf Residen Kolej (SRK), Ketua unit dan staf melalui aduan maklumbalas pelanggan, e-aduan HEP, fasiliti atau korporat. Jadual bertugas SRK melalui sistem mySRK, pemantauan inventori secara berjadual mengikut ketetapan, pemantauan keselamatan bangunan dan pencapaian teras perkhidmatan HEP yang didaftarkan menjadi medium pemantauan. (UCS_Kriteria1_1.4.1_Bukti2)

Hasil pemantauan dianalisa dan dilaporkan kepada pengurusan melalui Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu Kualiti UCS. PTJ juga **bertanggungjawab** melaporkan kepada pengurusan semasa Mesyuarat JKEN dan Mesyuarat Ketua Unit BHEP.

Bagi memastikan PI yang diberikan kepada HEP dilaksanakan mengikut tempoh, pengurusan HEP menetapkan semakan pencapaian PI mengikut suku tahun sepanjang 2023. (UCS_Kriteria1_1.4.1_Bukti3_Rajah1) Melalui Bengkel Semakan Status Pencapaian Perancangan Strategik UCS 2023 yang dilaksanakan pada 6 Disember 2023, TREKHEP dan setiap bahagian melaporkan status pencapaian PI kepada pengurusan UCS, mengenalpasti kekangan dan kaedah terbaik mengatasi kegagalan. Pengurusan UCS menilai dan memastikan inisiatif yang dilaksanakan seiring dengan teras strategik Universiti.

Ketua Unit HEP melaporkan pencapaian PI melalui sistem digital Smart HEP s (UCS_Kriteria1_1.4.1_Bukti3_Rajah2) yang dipantau oleh pengurusan UCS dan BTU Shah Alam. Tidak tertumpu hanya kepada melengkapkan PI, setiap unit di bawah HEP komited dalam melaksanakan teras utama HEP iaitu perkhidmatan, kemudahan dan pembangunan pelajar berteraskan bakat dan nilai, serta memandu pelajar ke arah **kecemerlangan global**.

Pemantauan aktiviti dan perkhidmatan yang ditawarkan dilaporkan secara bersepadu dan aktif melalui **Mesyuarat Ketua Unit HEP** yang diadakan secara berkala seperti di dalam (UCS_Kriteria1_1.4.1_Bukti4).

Pengurusan UCS sentiasa mengingatkan setiap PTJ perlu mengambil **tindakan penambahbaikan** kepada setiap sesuatu inisiatif. Slogan #UCSCemerlang sentiasa ditekankan kepada semua warga sebagai pegangan dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan khususnya kepada BT. Penambahbaikan yang dilaksanakan tidak terangkum hanya di dalam HEP tetapi semua PTJ yang menyumbang kepada BT Pengurusan dan Pembangunan Pelajar. Antaranya ialah **Pembangunan Dashboard aduan ICT** iaitu pemantauan tahap aduan ICT dan **penambahbaikan sistem MyHEI** iaitu modul untuk pelajar memohon bimbingan dari Unit Hal Ehwal Islam UCS. Modul ini lengkap dengan laporan dan statistik bagi pembimbing. (UCS_Kriteria1_1.4.1_Bukti5)

SENARAI BUKTI:

1. [K0063_K01_KB04_KC01_20241_UCS_Kriteria1_1.4.1_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063_K01_KB04_KC01_20242_UCS_Kriteria1_1.4.1_Bukti2.pdf](#)

3. [K0063_K01_KB04_KC01_20243_UCS_Kriteria1_1.4.1_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063_K01_KB04_KC01_20244_UCS_Kriteria1_1.4.1_Bukti4.pdf](#)
5. [K0063_K01_KB04_KC01_20245_UCS_Kriteria1_1.4.1_Bukti5.pdf](#)

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Dalam usaha mengekalkan #UCSCemerlang, pengurusan UCS komited memastikan penyampaian perkhidmatan yang ditawarkan merangkumi **inclusivity** aspek keselamatan, keselesaan, persekitaran kampus yang kondusif sentiasa dititikberatkan. Suasana kerja yang selesa meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan yang optimum. Jawatankuasa Pemilik Risiko dan Penyelaras Risiko yang dilantik bertanggungjawab **menyediakan, mengemaskini dan melaporkan risiko yang telah didaftar**. Mereka menganjurkan aktiviti kesedaran dan menyampaikan maklumat tentang **pengurusan risiko** kepada warga. Kawalan yang dibuat telah menyokong UCS mencapai misi dan visi universiti.

Antara risiko yang tinggi berkaitan dengan BT ialah peningkatan bilangan kes Kesihatan mental dan capaian internet. (UCS_Kriteria1_1.4.2_Bukti1) Dalam usaha memastikan BT dicapai, **risiko ini perlu dikenalpasti sebaiknya, dianalisa dan menentukan kaedah kawalan terbaik**. (UCS_Kriteria1_1.4.2_Bukti2)

Pelbagai usaha dan **tindakan yang diambil** untuk mengurangkan risikotersebut bagi mencapai objektif melahirkan **Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global**. **Pelan mitigasi** diambil melalui penganjuran aktiviti kesedaran (**pencegahan**), **penambahbaikan dan perkongsian** cara mengendalikan kes kesihatan mental, penglibatan pelajar, menyediakan kumpulan sokongan yang mudah diakses, dan persekitaran kampus yang sihat dan selamat. Antaranya ialah perlaksanaan program bersiri Mind My Mind, Klinik Kaunselor dan Jom Tangani Tekanan. Unit Kerjaya & Kaunseling dan Unit Kesihatan sentiasa mewujudkan ruang penglibatan (**engagement**) bersama pelajar dengan menyediakan sesi kaunseling dan rawatan yang bersesuaian (UCS_Kriteria1_1.4.2_Bukti3)

Pihak ICT telah **meningkatkan prestasi** capaian internet di bangunan di dalam kawasan kampus melalui penggantian peralatan rangkaian sedia ada yang telah usang dan berisiko untuk rosak kepada peralatan berteknologi terkini. (UCS_Kriteria1_1.4.2_Bukti4)

Terdapat risiko lain yang tidak didaftarkan tetapi masih di dalam kawalan PTJ. Usaha pencegahan dan perkongsian maklumat sering dilaksanakan. Taklimat Disiplin, Tatatertib dan Keselamatan Pelajar dilaksanakan pada setiap semester. Perkongsian ini memberi pendedahan kepada pelajar untuk mengenalpasti sebarang kemungkinan risiko yang berlaku. Selain itu, sebarang aktiviti rekreasi yang dilaksanakan di dalam kampus akan **dianalisa risiko dan impaknya** melalui mesyuarat Jawatankuasa Perwartaan Kawasan Rekreasi UCS yang dipengerusikan oleh TREKHEP. Ahlinya terdiri dari wakil Unit Kokurikulum, Sukan, HEP, Fasilitas dan Polis Bantuan. Contohnya latihan *hiking* di Bukit Cadamba, latihan kayak dan menyelamat di air yang diadakan di Kolam Basah 8. Jawatankuasa ini **bertanggungjawab** menentukan tahap keselamatan kawasan yang akan digunakan oleh pelajar dari segi kemudahan, kebersihan air dan kawasan sekitar, cuaca dan pematuhan SOP. (UCS_Kriteria1_1.4.2_Bukti5)

SENARAI BUKTI :

1. [K0063_K01_KB04_KC02_20241_UCS_Kriteria1_1.4.2_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063_K01_KB04_KC02_20242_UCS_Kriteria1_1.4.2_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063_K01_KB04_KC02_20243_UCS_Kriteria1_1.4.2_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063_K01_KB04_KC02_20244_UCS_Kriteria1_1.4.2_Bukti4.pdf](#)

5. [K0063_K01_KB04_KC02_20245_UCS_Kriteria1_1.4.2_Bukti5.pdf](#)

1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Kepimpinan Pengurusan UCS mendokong penuh Amanat Naib Canselor 2023 untuk menumpukan **Kebolehpasaran Global**. Pelaksanaan **pemeriksaan pelajar** meningkatkan tahap kebolehpasaran di peringkat dunia. Gabungan idea yang kreatif dan inovatif warga UCS telah **meningkatkan kualiti perkhidmatan** terutamanya pada BT. Bagi merealisasikan **Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global** melalui BT, pengurusan UCS menekankan aspek mengkaji dan **menganalisa maklumat** untuk tujuan **penambahbaikan** dari semasa ke semasa. Ia berbentuk **menyeluruh** meliputi **semua peringkat warga kampus**. Dengan ini **warga sedar dan tahu peranan mereka** bersama dalam menjayakan misi Universiti.

Bengkel Status Kemajuan Perancangan Strategik UiTM2025 Peringkat UCS dilaksanakan pada 6 Disember 2023 **bertujuan mengenalpasti tahap pencapaian PI setiap PTJ**. TREKHEP membentangkan pencapaian BT. Setiap PTJ lain juga membentangkan pencapaian prestasi strategik masing-masing. **Beberapa inisiatif diubahsuai dan diperbaharui bagi memastikan sentiasa selari dengan hala tuju Universiti**. (UCS_Kriteria1_1.4.3_Bukti1)

Sebahagian proses kerja sesuatu prosedur dipertingkatkan melalui sistem automasi (*paperless*), pengurusan dokumen lebih efektif atau tempoh masa sesuatu proses yang lebih singkat. Unit Kualiti sangat **efisien menggerakkan aktiviti kualiti** kepada warga merentasi bahagian dan unit menerusi EKSA, Pengurusan Dokumen Kualiti, KIK, Kecemerlangan Operasi (OE) dan Aduan Maklumbalas Pelanggan. (UCS_Kriteria1_1.4.3_Bukti2)

Setiap data yang diperoleh diperhalusi, dianalisa dan dibentangkan di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu Kualiti UCS dan Mesyuarat JKEN. Pengisian program dirangka dan dilaksanakan supaya semua warga mahir dan kompeten dalam penyampaian perkhidmatan yang berkualiti. (UCS_Kriteria1_1.4.3_Bukti3)

Dalam usaha menumpukan kepada BT, Unit Hal Ehwal Islam (UHEI) telah menambahbaik **sistem MyHEI** di mana pelajar boleh memohon bimbingan dari UHEI. Modul ini lengkap dengan laporan dan statistik bagi pembimbing untuk mengekalkan **kualiti berterusan**. Sistem ini memberi ruang kepada pelajar menangani isu kesihatan mental mereka.

Pengurusan UCS mengambil pendekatan **menyebarkan amalan terbaik**, pencapaian warga dan **dapatan hasil analisa kepada warga** melalui mesyuarat bahagian/unit. Perbincangan bersama merencana langkah-langkah penambahbaikan dibuat dan kesepakatan diperolehi melalui keputusan yang dicapai. Ketua PTJ diingatkan untuk membuat perkongisan bersama staf masing-masing (*delegation*). Kebersamaan pengurusan UCS bersama warga sentiasa diwujudkan supaya **komunikasi** yang efektif berlangsung. (UCS_Kriteria1_1.4.3_Bukti4)

Melalui media sosial rasmi UCS, bertemakan **#UCSReminder #UCSCemerlang** pengurusan kanan sentiasa mengingatkan warga untuk **menitikberatkan nilai integriti, kepimpinan, kerjasama dan tanggungjawab** dalam menyampaikan perkhidmatan BT. Ini menunjukkan pengurusan menekankan **nilai i-DART** kepada seluruh warga. (UCS_Kriteria1_1.4.3_Bukti5)

SENARAI BUKTI :

1. [K0063_K01_KB04_KC03_20241_UCS_Kriteria1_1.4.3_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063_K01_KB04_KC03_20242_UCS_Kriteria1_1.4.3_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063_K01_KB04_KC03_20243_UCS_Kriteria1_1.4.3_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063_K01_KB04_KC03_20244_UCS_Kriteria1_1.4.3_Bukti4.pdf](#)
5. [K0063_K01_KB04_KC03_20245_UCS_Kriteria1_1.4.3_Bukti5.pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pengurusan UCS konsisten memastikan semua pihak mengutamakan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan. Melalui maklumbalas pelanggan, pencapaian teras perkhidmatan dan juga piagam pelanggan, **setiap pencapaian dihargai** dan **penambahbaikan dilaksanakan** segera dan berterusan. Usaha ini untuk memastikan inisiatif dan strategi dapat dicapai. Apabila perancangan strategik kampus difahami dan dihayati, semua warga sentiasa meningkatkan prestasi kerja sebagai usaha **melonjakkan imej UCS**. **UCS dikenali dengan barisan kepimpinan yang berpengalaman, berwibawa dan merupakan pakar bidang**, begitu juga warganya. Seringkali mendapat tumpuan dalam menghasilkan **kejayaan luar biasa**. (UCS_Kriteria1_1.5_Bukti1)

Amalan terbaik dilaksanakan di pelbagai peringkat bermula perancangan rapi, pelaksanaan inisiatif dengan komited, pemantauan, semakan semula, sehingga penambahbaikan proses sedia ada. Ini memberi peluang kepada pengurusan untuk mengenalpasti *UCS Best practice* yang boleh menjadikan **UCS sebagai role model**. **Budaya kerja yang diamalkan menyokong kepada BT** apabila staf yang berpengetahuan, berbakat dan mempunyai kepakaran dapat **membimbing pelajar** dari aspek fizikal, mental dan emosi sekaligus mencapai kecemerlangan secara keseluruhan. Antara pencapaian terbaik ialah diiktiraf sebagai IPT Bebas Denggi Peringkat Kebangsaan 2023 yang membuktikan kawalan kebersihan kampus menjadi kriteria utama ke arah melahirkan **pelajar yang berketerampilan**. UCS juga diangkat sebagai **Johan KARISMA UiTM sebanyak 8 kali berturut-turut**; kejayaan yang tidak pernah dicapai oleh mana-mana kampus. Ini **membuktikan kredibiliti UCS** memberi perkhidmatan dan sokongan kepada pelajar berada di tahap terbaik sehingga mampu **melahirkan pelajar yang berpotensi dan cemerlang**. (UCS_Kriteria1_1.5_Bukti1)

Pembangunan sistem dan aplikasi ICT membantu PTJ **mengautomatiskan proses manual** sedia ada mengikut keperluan. Sistem dan aplikasi yang dibangunkan dapat membantu melancarkan program yang dilaksanakan. (UCS_Kriteria1_1.5_Bukti2_Rajah1) Melalui **kepakaran dalaman**, pelbagai **integrasi berjaya dilaksanakan tidak hanya secara dalaman tetapi juga melibatkan PTJ lain**. (UCS_Kriteria1_1.5_Bukti2_Rajah2)

Penerbitan buku dan manual di peringkat UCS menjadikan dokumen-dokumen tersebut sebagai bahan **rujukan tadbir urus** dalam penyampaian perkhidmatan yang cekap. Ia juga menjadi wadah menyampaikan penghargaan kepada pencapaian kecemerlangan warga UCS. (UCS_Kriteria1_1.5_Bukti3)

Kepakaran warga UCS juga menarik perhatian pihak luar untuk menjalinkan **kerjasama, kolaborasi, penandaarasan dan rakan strategik**. **Majlis Agama Islam Selangor (MAIS) melantik UHEI UCS sebagai rakan strategik sejak tahun 2022**. Pemilihan ini menjadikan UCS sebagai perantara dalam mendidik masyarakat tentang kepentingan fidyah, membantu MAIS menyampaikan fidyah kepada golongan sasaran dan penganjuran program kolaborasi. Pegawai kanan UHEI juga terlibat memberi bimbingan asas fardhu ain bersama **Agensi Anti Dadah Kebangsaan (AADK)** Cawangan Kuala Selangor. Tanpa sokongan pihak pengurusan, reputasi #UCSCemerlang dan hubungan erat UCS dengan pelbagai pihak, pasti jaringan strategik ini tidak terlaksana. (UCS_Kriteria1_1.5_Bukti4)

(UCS_Kriteria1_1.5_Bukti5) menunjukkan **UCS merupakan institusi yang boleh dijadikan rujukan** dalam pelbagai aspek seperti pengurusan kolej, hal ehwal pelajar, pengurusan fasiliti

dan kemudiannya, persekitaran kampus dan sebagainya. F I A R UCS juga menajui **lokasi pilihan Latihan Industri** apabila terdapat 8 pelajar antarabangsa dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Jogjakarta menjalani Latihan Industri selama 1 bulan bermula 28 November 2023 hingga 22 Disember 2023.

UCS tidak melepaskan peluang **keterlibatan dengan masyarakat di luar kampus**. Antaranya ialah penganjuran program khidmat komuniti, penyerahan bahan sumbangan di sekolah-sekolah sekitar Tanjung Karang dan Kuala Selangor dan program *Speed Reading* di Teluk Panglima Garang. Penglibatan aktif UCS bersama industri dan komuniti jelas **menunjukkan ketampakan (*visibility*) dan kemampuan UCS** sebagai hub pendidikan terbesar di daerah Kuala Selangor.

SENARAI BUKTI :

1. [K0063_K01_KB05_20241_UCS_Kriteria1_1.5_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063_K01_KB05_20242_UCS_Kriteria1_1.5_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063_K01_KB05_20243_UCS_Kriteria1_1.5_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063_K01_KB05_20244_UCS_Kriteria1_1.5_Bukti4.pdf](#)
5. [K0063_K01_KB05_20245_UCS_Kriteria1_1.5_Bukti5.pdf](#)

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan (Plan) Strategik UiTM Cawangan Selangor (UCS) diwujudkan untuk membantu UiTM mencapai matlamat sebagai sebuah universiti terkemuka dunia seterusnya bergerak untuk mencapai kecemerlangan organisasi selaras dengan slogan #UCSCemerlang. Pemetaan perancangan strategik UCS selari dengan Pelan Strategik UiTM2025 serta ianya sejajar dengan Amanat Menteri KPT 2023, Amanat Naib Canselor UiTM 2023, Sejahtera IPT dan Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2021-2025. Perancangan Strategik UCS mengangkat tema "*Globally Marketable*" dan bergerak ke arah Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global.

Kaedah pelaksanaan (Do) oleh UCS adalah secara menyeluruh dimana proses dimulakan dengan melakukan penilaian komprehensif di setiap bahagian menerusi analisa SWOT. Keseluruhan dapatan analisa dibenteng dan dibincangkan menerusi Bengkel Perancangan Strategik UCS yang telah diadakan pada 23 dan 24 Mei 2023 di antara Pengurusan Kanan dan wakil-wakil bahagian di setiap PTJ. Impak daripada pengajian bengkel adalah penghasilan Inisiatif buku Road Map Perancangan Strategik UCS 2023 yang digunakan sebagai rujukan utama dan panduan kepada setiap PTJ. Pelaksanaan strategik UCS juga didasari oleh Model Strategik UCS 2021-2023, yang berpaksikan empat komponen utama kecemerlangan, dengan teras "*Excellence in Student Performance*" dijadikan sebagai fokus utama bagi HEP.

Sebanyak 15 Petunjuk Prestasi (PI) dan 28 projek Pelan Tindakan Strategik (SAP) telah digariskan, dengan **9 PI khusus diturunkan kepada BHEP UCS bagi mengukuhkan peranan penting BHEP dalam memperluas bidang tumpuan yang dipilih.**

Setiap pelaksanaan perancangan strategik UCS telah dipantau (Check) secara berkala menerusi Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN) yang akan dibentangkan oleh Penyelaras Strategik dan Transformasi Universiti (PSTU) pada setiap suku tahun. Mesyuarat ini menjadi platform utama untuk membentangkan pencapaian prestasi PI bagi setiap jabatan yang terlibat di UCS, termasuk pembentangan projek berkaitan dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan. Pemantauan di peringkat bahagian juga dilakukan melalui kumpulan WhatsApp untuk memudahkan penyampaian maklumat berkaitan KPI HEP. Penyelaras Strategik dan Transformasi Universiti (PSTU) diberi kuasa untuk mengakses sistem UePMO dan Dashboard bagi melaporkan prestasi UCS secara bulanan menerusi Mesyuarat JKEN, Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) secara berkala dan juga di dalam Bengkel Status Kemajuan Perancangan Strategik UiTM2025 di peringkat UCS yang telah diadakan pada 6 - 7 Disember 2023.

Manakala bagi tujuan penambakan secara berterusan (Act), **risiko setiap inisiatif telah dikenalpasti dengan teliti untuk menangani masalah semasa pelaksanaan perancangan strategik dan memastikan keberhasilan pencapaian KPI/PI yang ditetapkan. Pelan mitigasi dirancang secara menyeluruh, dengan risiko didaftarkan dalam templat khas yang disediakan kepada setiap PTJ dan didaftarkan ke dalam sistem UiSMS. Risiko ini dibincangkan dalam Mesyuarat Pengurusan Risiko 2023 untuk memastikan keberhasilan pencapaian objektif UCS. Hasil usaha ini, membawa kepada UCS kepada penerimaan Anugerah 6 Bintang dan keberhasilan pencapaian KPI 100% terhadap keseluruhan 15 PI pada tahun 2023. Disamping itu pihak UCS berbangga dapat menerbitkan dua buah buku (Road Map 2023 dan Pencapaian Perancangan Strategik UCS 2023) sebagai panduan yang boleh digunakan sebagai rujukan di masa hadapan.**

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Perancangan Strategik UCS adalah satu pendekatan yang sistematik dan berstruktur untuk memastikan Bidang Tumpuan (BT) **Pengurusan dan Pembangunan Pelajar** yang mampan ke arah #UCSCemerlang dapat dihasilkan. Pelaksanaan strategik dilakukan menerusi proses penetapan hala tuju dengan kebertanggungjawaban digalas oleh semua PTJ di bawah UCS. Isu-isu strategik dikenalpasti dan dipantau secara berkala dalam memastikan UCS terus relevan dan bergerak mencapai objektif dan inisiatif yang dirancang oleh UiTM. Justeru, Inisiatif Strategik **Road Map UCS 2023 digunakan sebagai rujukan utama dan panduan kepada setiap PTJ** dalam merangka strategi dan inisiatif secara sistematik dan bersepadu (UCS_Kriteria2_2.2_Bukti1_Gambar1).

Dalam menyediakan **Road Map UCS**, pengurusan UCS telah menggunakan **Model Strategik UCS 2021-2023 yang berteraskan kepada 4 komponen utama kecemerlangan** dalam membantu aspirasi UiTM 2025 untuk menjadi universiti terkemuka dunia (UCS_Kriteria2_2.2_Bukti1_Gambar2). **Satu daripada empat teras kecemerlangan** di dalam model ini iaitu ***Excellence in Student Performance*** merupakan **tunjang pelaksanaan dan perancangan strategik BT** yang dipilih (UCS_Kriteria2_2.2_Bukti1_Rajah2.2.1).

Tema ***Globally Marketable*** yang diangkat oleh Pengurusan Tertinggi Universiti, turut digunakan dalam penyediaan Road Map UCS (UCS_Kriteria2_2.2_Bukti2_Gambar1). Menerusi tema ini, **keseluruhan program dan inisiatif UCS dirangka dan dilaksanakan untuk memastikan Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global** dapat dihasilkan. Dalam memastikan aspek BT disesuaikan untuk memenuhi keperluan dan cabaran pasaran global melalui tema ini, **setiap PTJ diminta melaksanakan analisa SWOT untuk dijadikan asas dalam mengenalpasti kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang digunakan sebagai penilaian komprehensif** dalam menjadikan Road Map UCS sebuah pelan yang relevan dan mampan (UCS_Kriteria2_2.2_Bukti3)

Pemeriksaan Model Strategik UCS direalisasikan melalui **beberapa siri bengkel perancangan strategik yang telah diadakan sepanjang tahun 2023**. Fasa pra bengkel dimulai dengan **menilai situasi semasa dan jurang pencapaian UCS dan menjajarkan perancangan di peringkat negara dan kampus** sebagai panduan kepada perangkaan draf inisiatif tahun 2023. Peringkat seterusnya adalah **penjajaran inisiatif kepada petunjuk prestasi, penetapan keutamaan inisiatif dan mengenalpasti kemungkinan risiko bagi setiap inisiatif yang dilaksanakan** (UCS_Kriteria2_2.2_Bukti4_Rajah2.2.3). **Pemantauan secara berkala** menerusi pelaporan pencapaian inisiatif dan KPI di dalam Mesyuarat **Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN)** turut dilaksanakan untuk tujuan penambahbaikan mengikut situasi semasa dan bagi memastikan inisiatif yang dirancang berjalan mengikut jadual (UCS_Kriteria2_2.2_Bukti4_Rajah2.2.4)

Sebanyak **15 Petunjuk Prestasi (PI)** telah diamanahkan oleh Bahagian Transformasi Universiti kepada UCS pada tahun 2023 dengan **28 projek Pelan Tindakan Strategik (SAP)** dirangka bagi merealisasikan amanah tersebut. Bagi pemeraksanaan inisiatif strategik ke arah **Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global**, **9 PI** telah diturunkan kepada **BHEP UCS** (UCS_Kriteria2_2.2_Bukti5)

SENARAI BUKTI:

1. [K0063_P01_PB02_20241_UCS_Kriteria2_2.2_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063_P01_PB02_20242_UCS_Kriteria2_2.2_Bukti2.pdf](#)

3. [K0063_P01_PB02_20245_UCS_Kriteria2_2.2_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063_P01_PB02_20244_UCS_Kriteria2_2.2_Bukti4.pdf](#)
5. [K0063_P01_PB02_20245_UCS_Kriteria2_2.2_Bukti5.pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Proses perluasan bidang tumpuan dimulakan dengan memastikan kesemua jenis **Projek Petunjuk Prestasi 2023** yang diturunkan kepada setiap PTJ di UiTM Cawangan Selangor (UCS) adalah mengikut kesesuaian dan kekuatan sumber di setiap Jabatan/Unit menerusi **Bengkel Perancangan Strategik UCS** yang telah diadakan pada 23 dan 24 Mei 2023 di Hotel Mardiyah, Shah Alam (UCS_Kriteria2_2.3_Bukti1) diantara pengurusan kanan bersama wakil-wakil bahagian di UCS. Menerusi bengkel tersebut, **proses penetapan hala tuju, pengenalpastian isu-isu strategik dan penggubalan strategi ke arah pencapaian objektif UCS telah dirangka** dengan menggunakan **Model Strategik UCS 2021-2023** sebagai rujukan utama.

Model strategik ini telah dijajarkan dengan pelan dan dasar penting di peringkat nasional dan universiti menerusi Pelan Strategik UiTM2025, Amanat Menteri KPT 2023, Amanat Naib Canselor UiTM 2023, Sejahtera IPT dan Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2021-2025 (UCS_Kriteria2_2.3_Bukti2). Tema '**Globally Marketable**' yang digunakan dalam **penyediaan Road Map UCS 2023** bukan sahaja selari dengan **Pelan Strategik UiTM 2025** dalam usaha melahirkan **graduan holistik** yang mampu bersaing di peringkat global, **tetapi juga menyumbang kepada salah satu lonjakan utama Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2021-2025**, iaitu meningkatkan kebolehpasaran graduan serta memperkukuhkan pembangunan pendidikan tinggi di Malaysia (UCS_Kriteria2_2.3_Bukti2)

Peranan penting BHEP UCS dalam memperluas bidang tumpuan pengurusan dan pembangunan pelajar diperlihatkan menerusi **keberhasilan pelaksanaan 9 PI** yang telah diturunkan sepanjang tahun 2023 (UCS_Kriteria2_2.3_Bukti3_Jadual2.3.1), **Penghasilan perkhidmatan berteraskan inovasi dan transformasi digital** (MySRK,eMerit,eRekod), **Pelaksanaan Inisiatif Kampus Lestari** (*Greenation@UCS*), **Program Pemerkasaan Kesejahteraan Warga** (Project Let's Talk Minda Sihat, COMBI,Wellness Catalyst) dan **Program Kecemerlangan Bakat** (Pencapaian Sukan Pelajar,K-USAHAWAN) (UCS_Kriteria2_2.3_Bukti3_Jadual2.3.2).

Proses **penyampaian, perkongsian dan pelaksanaan** inisiatif strategi terhadap bidang tumpuan **dilaksanakan secara menyeluruh**. Selain aspirasi dan objektif strategi dibentang dan dibincangkan menerusi Bengkel Perancangan Strategik UCS, TREKHEP turut **memperluaskan penghayatan nilai bidang tumpuan** ke arah Mahasiswa dinamik Pemangkin transformasi global, **menerusi mesyuarat-mesyuarat dalaman bersama Ketua-ketua Unit BHEP dan Majlis Perwakilan pelajar (MPP)** (UCS_Kriteria2_2.3_Bukti4_Jadual2.3.3) serta **program perkongsian secara atas talian bersama seluruh warga** (UCS_Kriteria2_2.3_Bukti4_Gambar1). Menerusi pendekatan menyeluruh ini, penggalakan serta keterlibatan seluruh warga UCS terhadap bidang tumpuan diperkukuhkan.

SENARAI BUKTI :

1. [K0063_P01_PB03_20241_UCS_Kriteria2_2.3_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063_P01_PB03_20242_UCS_Kriteria2_2.3_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063_P01_PB03_20243_UCS_Kriteria2_2.3_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063_P01_PB03_20244_UCS_Kriteria2_2.3_Bukti4.pdf](#)
- 5.

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Bagi memastikan kecemerlangan Bidang Tumpuan (BT) **Pengurusan dan Pembangunan Pelajar** yang mampan ke arah **#UCSCemerlang** Perancangan Strategik telah dikenal pasti, bagi memantau dengan teliti agar sasaran perancangan strategik dapat dicapai. Perancangan ini merangkumi memastikan objektif yang dirancang pada awalnya tercapai dan dapat dilaksanakan dengan jayanya. Dengan berpandukan Model Strategik UCS 2021 - 2023 yang merangkumi empat (4) komponen teras utama (*Excellence in Research, Excellence in Services, Excellence in Student Performance* dan *Excellence in Industry and Community Engagement*) ia dapat dilaksanakan dengan baik serta dapat mengenal pasti risiko yang mungkin dihadapi dan sentiasa berusaha untuk menangani serta membuat penambahbaikan ke atas projek yang dirancang.

Pemantauan di peringkat UCS diadakan secara berkala melalui Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN) (Q1, Q2, Q3, Q4). Mesyuarat ini menjadi platform utama dalam **membentangkan pencapaian prestasi** bagi setiap jabatan di UCS. Selain pembentangan pencapaian KPI di dalam Mesyuarat JKEN, pembentangan projek yang berkaitan turut diadakan didalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan. Selain dari itu **pemantauan di peringkat** bahagian turut diadakan melalui 'WhatsApp group' yang diwujudkan bagi memudahkan penyampaian maklumat berkaitan dengan KPI HEP.

Berikut seperti di **Jadual 2.4.1.1** (UCS_Kriteria2_2.4.1_Bukti1), adalah **mekanisme pemantauan** yang telah dilaksanakan UCS. Pemantauan dan analisa dilaksanakan di mana maklumat berkaitan dengan Bidang Tumpuan (BT) **Pengurusan dan Pembangunan Pelajar** UCS dibincangkan bagi tujuan penambahbaikan.

Ini juga dapat dibuktikan seperti di Rajah 2.4.1.1 hingga Rajah 2.4.1.6 (UCS_Kriteria2_2.4.1_Bukti2) di mana pelaporan **pencapaian prestasi dibentangkan** didalam mesyuarat dan bengkel bagi **memantau dan membincangkan penambahbaikan dan inisiatif pelan tindakan** bagi mencapai sasaran yang telah diberikan. Hasil dari pemantauan yang berkesan, UCS telah berjaya mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh pihak universiti. Pencapaian sebanyak 100% keseluruhan bagi UCS telah diperolehi bagi tahun 2023 dengan lima belas (15) PI mencapai 100%. Dengan adanya Pelan Tindakan Strategik UiTM Cawangan Selangor sedikit sebanyak menjadi panduan dalam merealisasikan misi dan visi UiTM ke arah mencapai aspirasi Universiti Berkemajuan Dunia menjelang tahun 2025 dan memacu kepada Bidang Tumpuan (BT) **Pengurusan dan Pembangunan Pelajar** yang mampan ke arah **Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global**.

SENARAI BUKTI:

1. [K0063_P01_PB04_PC01_20241_UCS_Kriteria2_2.4.1_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063_P01_PB04_PC01_20242_UCS_Kriteria2_2.4.1_Bukti2.pdf](#)
- 3.
- 4.

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Dalam memantapkan Bidang Tumpuan (BT) **Pengurusan dan Pembangunan Pelajar** yang mampan ke arah **#UCSCemerlang**, UCS tidak terlepas dari menghadapi risiko. Pengurusan risiko yang efisien telah dirancang bagi memastikan sebarang masalah semasa pelaksanaan perancangan strategik agar dapat dikenalpasti dan ditangani dengan segera untuk mengelakkan sebarang kegagalan dalam mencapai KPI/PI yang telah ditetapkan.

Pihak UCS juga secara proaktif dan optimis telah mengenal pasti risiko yang boleh menjejaskan pelaksanaan 4 Teras Utama Strategi UCS. Pengurusan risiko di UCS dikelaskan kepada empat (4) tahap iaitu Tahap Rendah, Sederhana, Tinggi dan Kritikal. Pengkelasan ini ditetapkan berdasarkan kemungkinan kejadian yang tidak diingini berlaku dengan mengambil kira jangka masa dan keadaan tertentu yang memberi kesan terhadap pelaksanaan operasi di UCS. **Pelan mitigasi juga turut dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh** bagi menangani risiko. Risiko dan inisiatif ini telah didaftarkan di dalam file excel bagi rujukan dan simpanan jabatan dan sistem UiSMS seperti di Rajah 2.4.2.1 hingga Rajah 2.4.2.3 (UCS_Kriteria2_2.4.2_Bukti1) dan dilaporkan di dalam Mesyuarat Pengurusan Risiko pada tahun 2023 bagi membincangkan daftar risiko dan tahap risiko yang mampu memberi impak kepada pencapaian objektif UiTM ke arah Bidang Tumpuan (BT) **Pengurusan dan Pembangunan Pelajar** yang mampan ke arah **Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global**.

SENARAI BUKTI :

1. [K0063_P01_PB04_PC02_20241_UCS_Kriteria2_2.4.2_Bukti1.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Di UCS, setiap Bahagian diperlukan untuk **membentangkan SWOT Analisis** Rajah 2.4.3.1 (UCS_Kriteria2_2.4.3_Bukti1) bagi mengenal pasti setiap kekuatan serta kelemahan. Dapatan dari analisa ini dijadikan sebagai panduan oleh bahagian bagi melakukan penambahbaikan untuk Bidang Tumpuan (BT) **Pengurusan dan Pembangunan Pelajar** yang mampan ke arah **#UCSCemerlang**.

Selain dari itu pemantauan inisiatif strategik di **peringkat UCS** dibentangkan ke Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN), Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) secara berkala dan juga di dalam Bengkel Status Kemajuan Perancangan Strategik UiTM2025 Peringkat UCS Rajah 2.4.3.2 (UCS_Kriteria2_2.4.3_Bukti1). Strategi dan inisiatif ini kemudiannya disampaikan kepada semua staf UCS melalui Mesyuarat Pengurusan Dalam (MPD) di PTJ masing-masing.

Dengan adanya pembentangan seperti di Rajah 2.4.3.3 (UCS_Kriteria2_2.4.3_Bukti1) ini **semua ketua-ketua bahagian dapat mengetahui perkembangan Petunjuk Prestasi dan Projek Khas Rektor** yang dipertanggungjawabkan serta melakukan penambahbaikan untuk memastikan setiap projek yang diamanahkan dapat mencapai sasaran yang ditetapkan.

Selain itu, pemantauan pelaksanaan projek dalam sistem UePMO, Dashboard dan UiSMS turut menjadi sistem sokongan kepada UCS untuk memastikan projek yang dirancang berjalan dengan lancar. Pelaksanaan projek dipantau dari segi peratus pelaksanaan dalam sistem oleh Penyelaras Strategik dan Transformasi Universiti secara berterusan bagi memastikan Bidang Tumpuan (BT) **Pengurusan dan Pembangunan Pelajar** yang mampan ke arah **Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global**.

SENARAI BUKTI :

1. [K0063_P01_PB04_PC03_20241_UCS_Kriteria2_2.4.3_Bukti1.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

UCS menggalakkan setiap warga mengamalkan budaya penambahbaikan dalam membantu kemajuan proses operasi. Seiring dengan itu UCS telah melakar kejayaan dimana KPI yang diturunkan dapat mencapai target yang telah ditetapkan. Pada tahun 2023 kejayaan pencapaian KPI 100%(15 PI) berjaya diperolehi oleh UCS. Rajah 2.5.1 menunjukkan **Anugerah 6 Bintang** yang diperolehi oleh UCS pada tahun 2023 (UCS_Kriteria2_2.5_Bukti1).

Perancangan strategik UCS disediakan dengan memberi fokus kepada keperluan dan proses gerak kerja. Ini direkodkan pada awal tahun dalam buku **Road Map 2023** Rajah 2.5.3 (UCS_Kriteria2_2.5_Bukti2), dimana semua bahagian perlu merancang segala program dan aktiviti yang bakal dijalankan pada tahun tersebut. Manakala pada akhir tahun penerbitan buku **Pencapaian Perancangan Strategik UCS 2023** dalam Rajah 2.5.3 (UCS_Kriteria2_2.5_Bukti2) dihasilkan bagi merakam aktiviti yang telah dilaksanakan. Pencapaian ini adalah hasil usahasama dan keteguhan semua warga UCS bagi memberi perkhidmatan dan kemudahan yang menyeluruh. Unit Pengurusan Kualiti (UK) menjadi peneraju untuk merealisasikan kecemerlangan dan memastikan pencapaian kualiti bagi mendokong universiti menjadi berdaya saing di persada antarabangsa dan ini jelas menunjukkan UCS telah merancang dengan jayanya secara holistik dan dinamik.

Dengan slogan Bidang Tumpuan (BT) **Pengurusan dan Pembangunan Pelajar** yang mampan ke arah **#UCSCemerlang** serta **Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global** mempunyai aura yang tersendiri dalam meningkatkan semangat jati diri di kalangan warga UCS dalam mengetengahkan dan mencipta nama UCS di persada dunia Rajah 2.5.4 (UCS_Kriteria2_2.5_Bukti3).

SENARAI BUKTI :

1. [K0063_P01_PB05_20241_UCS_Kriteria2_2.5_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063_P01_PB05_20242_UCS_Kriteria2_2.5_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063_P01_PB05_20243_UCS_Kriteria2_2.5_Bukti3.pdf](#)
- 4.
- 5.

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

UCS menggariskan **tumpuan kepada pelanggan** sebagai **dasar pengoperasian dan penyampaian perkhidmatan** utama universiti selari dengan Pelan Strategik UiTM 2025, Model Strategik UCS 2021-2023 serta Amanat Naib Canselor UiTM 2023. Pelanggan UCS adalah individu atau organisasi yang berkepentingan dan terlibat secara langsung atau tidak langsung di dalam aktiviti-aktiviti ini. Pengwujudan **ekosistem yang konstruktif dan kondusif** sentiasa diutamakan oleh pengurusan kanan UCS agar **perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan tindakan penambahbaikan** yang bertumpu kepada pelanggan dapat direalisasikan. Beberapa inisiatif telah dirangka bagi mengukuhkan **pengurusan dan pembangunan pelajar** demi memacu kecemerlangan UCS. Inisiatif ini mencakupi aspek komunikasi dan sistem penyampaian perkhidmatan yang efektif dan efisien kepada semua pemegang taruh universiti termasuk mahasiswa, staf dan komuniti. Inisiatif dan program yang dirangka untuk pelanggan utama iaitu mahasiswa, diharap dapat merealisasikan hasrat UCS, **Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global** selaras dengan Pelan Strategik UiTM2025. **Kajian Kepuasan Pelanggan UCS** dilaksanakan secara berkala dan bersasar untuk mengenalpasti keperluan dan penambahbaikan yang bersesuaian dan tepat.

Pengurusan dan pembangunan pelajar merupakan komponen penting untuk **membangun kemenjadian modal insan** yang kompeten, relevan dan berdaya saing. UCS melalui BHEP memfokuskan **tiga (3) keberhasilan utama iaitu program program pengantarabangsaan, keusahawanan pelajar dan Go green** bagi mencapai kepertuan BT. Inisiatif-inisiatif ini membangun dan memperkasa kemahiran insaniah pelajar seperti yang digariskan di dalam Pelan Pendidikan Malaysia 2025. **Perancangan** dilaksanakan bagi memastikan halatuju aktiviti pembangunan pelajar adalah tepat dan relevan untuk memenuhi kehendak universiti, industri, komuniti dan negara. **Pelaksanaan** program-program pengantarabangsaan, keusahawanan pelajar dan Go green menjadi platform untuk **mencerna kemahiran-kemahiran komunikasi, kepimpinan, kerja berpasukan dan pemikiran kritikal yang tinggi di arena lokal dan global**, bagi merealisasikan kemenjadian modal insan yang telah digariskan. Seterusnya, inovasi sistem aplikasi MySRK, e-Rekod, e-Merit dan e-Daftar yang dibangunkan oleh BHEP UCS telah meningkatkan keberkesanan komunikasi dan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan khususnya pelajar. Kajian kepuasan pelanggan dan pemetaan keperluan pelanggan digunakan sebagai platform untuk mewujudkan, menjalinkan, mengekal hubungan dan mengukuhkan komunikasi yang baik dengan pelanggan serta mengenalpasti **penambahbaikan** yang tepat dan jitu untuk merealisasikan kualiti penyampaian perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan.

Respon pelanggan yang dikumpul, disimpan dan dianalisa untuk pelaporan berkala semasa mesyuarat di peringkat bahagian dan pengurusan. Respon tindakan dibuat dengan sistematik berpandukan **Model PDCA: Plan, Do, Check and Act** disertai **pemantauan berkala** terhadap maklumbalas pelanggan, **tindakan pencegahan** yang sewajarnya dilaksanakan bagi memastikan respon tindakan mencapai kepuasan hati pelanggan. Disamping itu, sistem e-Aduan juga membolehkan maklumbalas pelanggan sentiasa dipantau dan diambil tindakan pada kadar segera. **Pengurusan risiko yang terancang dan sistematik** membantu memastikan pengurusan risiko yang efektif dan efisien. **Kajian Kepuasan Pelanggan** dilaksanakan secara berkala dan bersasar bagi **mengalpasti penambahbaikan** yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan hati pelanggan dari masa ke semasa. Seterusnya, pihak pengurusan di UCS sentiasa berperanan menerapkan **amalan dan pembudayaan** ini terhadap semua warga UCS.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pelan tindakan dan pelaksanaan aktiviti universiti utama UCS adalah **sejajar** dengan Pelan Strategik UiTM 2025, Model Strategik UCS 2021-2023 serta Amanat Naib Canselor UiTM 2023. (UCS_Kriteria3_3.2_Bukti1). Pendekatan yang digunakan untuk pengurusan dan pembangunan pelajar adalah merujuk kepada Pelan Perancangan Strategik Bahagian Hal Ehwal Pelajar 2020-2025, Piagam Pelanggan BHEP UCS, Kajian Kepuasan Pelanggan BHEP UCS dan dapatan dari libaturus BHEP UCS bersama Timbalan Dekan HEP dan Majlis Perwakilan Pelajar (MPP) (UCS_Kriteria3_3.2_Bukti2). Kumpulan sasaran pelanggan BHEP dikenalpasti dan dibahagikan kepada dua (2) kategori, iaitu **pelanggan dalaman dan pelanggan luaran** merangkumi pelajar, alumni, pihak industri, badan profesional, badan kerajaan, syarikat swasta, sekolah, media dan komuniti. **Pelajar merupakan pelanggan utama dan terbesar** termasuk pelajar OKU (Orang Kelainan Upaya), meliputi pelajar Asasi, Diploma, Ijazah, Master dan PhD. Staf pula terdiri daripada Staf Akademik bagi 10 Fakulti, 3 Kolej dan 1 Pusat Asasi dan juga Staf Pentadbiran bagi 14 Pejabat / Bahagian / Unit. Komuniti ditafsirkan sebagai Ibu bapa, Industri, Agensi, Kakitangan Kerajaan, Pesara, Universiti Awam dan Swasta (Luar dan Dalam Negara), Alumni, Pembekal, Individu dan Badan Korporat. Pemilihan pelanggan BT adalah merujuk kepada hasil daripada keputusan perbincangan JKEN, MPD, Retreat PS dan Bengkel PS BHEP UCS. Setiap perincian daripada maklumbalas pelanggan yang diterima akan dianalisis untuk merancang penambahbaikan yang tepat bagi meningkatkan kualiti komunikasi dan penyampaian perkhidmatan kepada kumpulan sasaran BT secara efisien dan efektif. Mekanisme yang digunakan adalah **kajian kepuasan pelanggan dan e-Aduan** yang diterima terhadap penilaian tahap perkhidmatan BHEP UCS. Manakala, maklumbalas bagi mengukur tahap kegembiraan di kalangan staf diperolehi melalui UiTM Happiness Index 5.0 (UCS_Kriteria3_3.2_Bukti3).

Dalam usaha membentuk kemenjadian pelajar secara holistik, UCS menggunakan tiga (3) keberhasilan utama iaitu **program pengantarabangsaan, keusahawanan pelajar dan Go green**. Program-program ini menyediakan **ruang dan peluang** untuk pelajar menjalani dan merasai sendiri proses mengasah kemahiran **soft-skills** di platform dalam dan luar negara. **Program Sulam Maniac and Volunteerism** memberi pendedahan kepada pelajar untuk mengaplikasikan ilmu dan kemahiran mereka di **peringkat antarabangsa**. Pelajar berkesempatan untuk berkomunikasi dan menjalin hubungan dengan komuniti antarabangsa serta melaksanakan aktiviti kesukarelawanan seperti membersihkan alam sekitar, berkongsi ilmu kesihatan dan saling bertukar budaya. Program Koridor Keusahawanan Kolej Kediaman (K-USAHAWAN) mempromosi budaya keusahawanan di kalangan pelajar di kolej kediaman. Inisiatif ini **menjana kemahiran keusahawanan** dan menjana kewangan pelajar. Nilai keusahawanan seperti **berdaya saing, kreatif, jujur, rajin dan amanah** dibentuk semasa pelajar melaksanakan aktiviti perniagaan secara berkumpulan maupun secara individu. Program kelestarian seperti Go green **membentuk keperibadian pelajar dengan nilai bertanggungjawab** menjaga kelestarian alam sekitar serta menghargai kebersihan dan keindahan alam sekitar. **Learning by doing** adalah pendekatan terbaik untuk pemeraksanaan bakat, kemahiran dan kreativiti pelajar melalui **penyertaan/ penganjuran/ pengiktirafan di peringkat kebangsaan/ antarabangsa**. UCS juga sentiasa prihatin dan proaktif dalam memenuhi keperluan pelanggan khusus pelajar dan staf dengan memberi laluan mengikuti pelbagai latihan dan kursus dalam dan luar negara. Pendedahan dan pengalaman yang ditimba melalui program mobiliti pelajar ke luar negara membentuk jatidiri yang lebih dinamik, mapan, kalis dan bersedia sebagai pemimpin yang akan menerajui negara pada masa hadapan selari slogan **Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global**.

SENARAI BUKTI:

1. [K0063_T01_TB02_20241_UCS_Kriteria3_3.2_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063_T01_TB02_20242_UCS_Kriteria3_3.2_Bukti2.pdf](#)

3. [K0063_T01_TB02_20243_UCS_Kriteria3_3.2_Bukti3.pdf](#)

4.

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pengumpulan, penyimpanan dan pengenalpastian data pelanggan UCS direkodkan secara sistematik supaya setiap aduan/maklum balas dapat diselaraskan dengan lebih berkesan.

Pengumpulan data pelanggan diperoleh melalui pelaksanaan aktiviti, data unjuran dan pengambilan pelajar serta bilangan program yang ditawarkan pada setiap semester. Pengenalpastian data pelanggan adalah melalui pelaksanaan aktiviti / program berdasarkan maklum balas, komen, cadangan, aduan emel, laporan, kajian kepuasan pelanggan, google form serta FB rasmi UCS.

UCS juga melalui pemeraksanaan transformasi digital telah menghasilkan kepelbagaian perkhidmatan atas talian bagi **kaedah pengumpulan, penyimpanan dan pengenalpastian data pelanggan** dalam pengurusan pelajar di kolej seperti jadual di (UCS_Kriteria3_3.3_Bukti1). Analisa data dibuat daripada maklumat yang diperoleh dan dibentangkan dalam mesyuarat-mesyuarat pengurusan di UCS.

Pelbagai kaedah penglibatan pelanggan BT telah dilaksanakan melalui aktiviti / program yang telah dirancang bagi memenuhi keperluan pelanggan sesuai dengan keperluan semasa menyokong kemenjadian **Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global**. Pembangunan Pelajar turut melibatkan **pendedahan di peringkat antarabangsa**. Selari dengan Pelan Perancangan Strategik Bahagian Hal Ehwal Pelajar (HEP) 2020-2025, **Program International SULAM Mania & Volunteerism (UCS Towards Global)** telah dilaksanakan bagi menjalankan aktiviti kesukarelawanan di peringkat antarabangsa secara lebih strategik dan berkesan. Selain itu penglibatan Pelajar UCS di **Andong International Mask Dance Festival & Competition 2023** turut memberi impak positif kepada keterlibatan pelajar di peringkat antarabangsa. UCS turut menerima anugerah khas juri pada pertandingan tersebut. Penglibatan pelajar di peringkat antarabangsa juga dalam bidang kesukanan dan perkongsian idea (UCS_Kriteria3_3.3_Bukti2).

Jalinan hubungan baik UCS dengan pihak industri sebagai pelanggan luar telah membantu UCS menjayakan **Karnival Kerjaya & Keusahawan UCS 2023**. Program yang **melibatkan seramai lebih 1000 orang peserta dan 37 industri dan wakil majikan** ini dilihat membantu menghasilkan graduan seimbang dan berciri keusahawanan yang mampu bersaing di peringkat Global (UCS_Kriteria3_3.3_Bukti3).

Di bawah INISIATIF 4: **Keprihatinan & Kesejahteraan Warga Kampus UiTM**, UCS menyokong ke arah graduan yang seimbang dan sejahtera menuju GRU2025 dengan melaksanakan **beberapa siri perkongsian bagi mewujudkan kesedaran berkaitan kesihatan mental**. Tren peningkatan bilangan pesakit mental di UCS menunjukkan lebih ramai pelajar tampil untuk mendapatkan pertolongan dan rawatan awal dengan adanya pendedahan yang meluas ini (UCS_Kriteria3_3.3_Bukti4).

Selain itu, penglibatan **pelanggan BT dalam aktiviti/program sukarelawanan** membentuk mahasiswa yang lebih seimbang, prihatin dan sifat empati yang tinggi kepada masyarakat di sekitar. **Program Kawalan Denggi** yang menyokong SDG 3: memastikan kehidupan sihat dan menggalakkan kesejahteraan kepada semua dalam semua lapisan umur memberi impak yang besar kepada penglibatan pelanggan BT dalam memastikan kampus yang kondusif dan bebas

dan denggi. UCS melalui program ini telah melangkaui **Anugerah Peringkat Kebangsaan, Johan Bagi Kategori Pengurusan Denggi Terbaik serta Anugerah Promosi Budaya Hidup Sihat - Bronze Award**. UCS juga melalui **Program Go Green** mendorong pelajar untuk lebih peka terhadap isu-isu alam sekitar dan kelestarian, membentuk kesedaran yang mendalam tentang pentingnya menjaga bumi. Program ini **melibatkan komuniti kampus dan tempatan seperti Majlis Daerah Kuala Selangor** dalam aktiviti-aktiviti kelestarian, menggalakkan pelajar untuk berinteraksi dengan komuniti dan menyumbang kepada pembangunan mampan untuk mencapai matlamat kelestarian bersama (UCS_Kriteria3_3.3_Bukti5).

SENARAI BUKTI :

1. [K0063_T01_TB03_20241_UCS_Kriteria3_3.3_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063_T01_TB03_20242_UCS_Kriteria3_3.3_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063_T01_TB03_20243_UCS_Kriteria3_3.3_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063_T01_TB03_20244_UCS_Kriteria3_3.3_Bukti4.pdf](#)
5. [K0063_T01_TB03_20245_UCS_Kriteria3_3.3_Bukti5.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Keperluan pelanggan UCS dikenal pasti melalui maklumat yang diperoleh berdasarkan maklum balas, cadangan atau aduan yang diterima. Penilaian serta analisa dilaksanakan secara berterusan. **Pemantauan aktiviti/program** dijalankan **melalui pelbagai kaedah, antaranya melalui pelaporan dalam JKEN, MKSP dan Mesyuarat Fakulti/Bahagian/Unit secara berkala** (UCS_Kriteria3_3.4.1_Bukti1). Pelaporan ini membolehkan pihak pengurusan memantau perkembangan aktiviti/program yang berkaitan bagi memastikan ianya selari kepada KPI universiti dan perancangan strategik UCS. Hasil pemantauan yang diperoleh digunakan untuk tindakan kaji semula pengurusan serta tindakan penambahbaikan.

UCS menggunakan pelbagai kaedah pemantauan bagi memastikan kualiti, keberkesanan dan keberhasilan pelanggan BT mencapai hasrat **Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global. Pemantauan dilaksanakan melalui Kajian Kepuasan Pelanggan dan e-aduan** (UCS_Kriteria3_3.4.1_Bukti2). **Pengurusan Dan Pembangunan Pelajar** yang holistik dititikberatkan oleh UCS dengan **penglibatan aktif pelanggan BT dalam program berimpak tinggi** antaranya **Program Budaya Serumpun : Pengurusan Aktiviti Pelajar di Pengajian Tinggi** bersama Politeknik Madiun Indonesia, **Program International SULAM Mania & Volunteerism (UCS Towards Global)** dan **Andong International Mask Dance Festival & Competition 2023** memberi impak positif kepada para pelajar agar dapat menunjukkan kebolehan, bakat dan kepimpinan sebagai pelajar yang proaktif. Program ini juga dapat meningkatkan tahap pemikiran dan komunikasi (UCS_Kriteria3_3.4.1_Bukti3).

Potensi pelajar dari segenap bidang dicungkil dan digilap melalui kepelbagaian program yang dilaksanakan. Antaranya, Kejohanan Inter College (INCOLL) UiTM Cawangan Selangor (UCS) menyokong kepada Matlamat 3 : *Sustainable Development Goals* (SDG) iaitu *Good-health And Wellbeing* dalam usaha UiTM mempromosikan gaya hidup sihat dan sejahtera melalui penganjuran program Sukan Kepada Warga Kampus. Kejohanan ini juga sebagai **medan pemilihan pelajar berpotensi** untuk mewakili kontingen UCS ke Kejohanan KARISMA. Tahun 2023 menyaksikan UCS menjadi Juara Keseluruhan bagi KARISMA 2023 dengan membawa pulang 26 Emas, 17 Perak dan 10 Gangsa (UCS_Kriteria3_3.4.1_Bukti4).

Tidak dilupakan **bakat pelajar** dalam bidang keusahawanan. Program Koridor Keusahawanan Kolej Kediaman (K-USAHAWAN) diadakan untuk mempromosi budaya keusahawanan di kalangan pelajar di kolej kediaman. Melalui inisiatif ini ia dapat memberikan pelajar peluang untuk mengaplikasikan kemahiran keusahawanan dalam projek sebenar atau simulasi, seperti menjalankan perniagaan kecil di kampus dan BHEP UCS menyediakan mentor dari kalangan alumni atau profesional iaitu Pengetua Kolej yang berpengalaman dalam bidang keusahawanan untuk membimbing pelajar dalam perjalanan perniagaan mereka (UCS_Kriteria3_3.4.1_Bukti5).

SENARAI BUKTI:

1. [K0063_T01_TB04_TC01_20241_UCS_Kriteria3_3.4.1_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063_T01_TB04_TC01_20242_UCS_Kriteria3_3.4.1_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063_T01_TB04_TC01_20243_UCS_Kriteria3_3.4.1_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063_T01_TB04_TC01_20244_UCS_Kriteria3_3.4.1_Bukti4.pdf](#)
5. [K0063_T01_TB04_TC01_20245_UCS_Kriteria3_3.4.1_Bukti5.pdf](#)

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Risiko menjadi satu ancaman yang boleh mengganggu kelancaran pengurusan dan pengoperasian UCS. Langkah proaktif, preventif dan sistematik telah diambil untuk mengenalpasti risiko yang mampu menjejaskan kejayaan dan pelaksanaan maklum balas pelanggan. **Daftar Risiko UCS 2023** menerangkan kategori dan tahap risiko serta pelan yang diambil. Risiko yang dikenalpasti melibatkan pelanggan BT di UCS adalah **risiko operasi** yang melibatkan **peningkatan masalah kesihatan mental, masalah denggi di kolej kediaman, kebakaran bangunan dan blok penginapan pelajar serta masalah kecurian harta benda pelajar di kolej kediaman** (UCS_Kriteria3.4.2_Bukti1).

Daftar Risiko UCS dan Daftar Risiko Bahagian/Unit menyenarai, mengenal pasti risiko, cadangan penambahbaikan dan tindakan pembetulan. Ia membolehkan UCS merancang, mengurus dan melaksanakan pencapaian pelaksanaan maklum balas pelanggan dengan lebih cepat dan efektif (UCS_Kriteria3.4.2_Bukti2).

Pengurusan risiko yang berterusan dan sistematik di UCS banyak membantu pengurusan mengenalpasti risiko dan halangan yang boleh menjejaskan pelaksanaan dan pencapaian organisasi. UCS mewujudkan **daftar risiko** bagi setiap unit dan bahagian yang dirangka dan diperkemas melalui pelaksanaan mesyuarat di peringkat bahagian/unit secara berkala. Bagi tahun 2023 terdapat 10 risiko telah didaftarkan sebagai Daftar Risiko UCS yang telah diperakui dalam Mesyuarat Pengurusan Risiko UCS yang telah bermesyuarat sebanyak dua (2) kali pada tahun 2023 (2 Ogos 2023 dan 14 Disember 2023) (UCS_Kriteria3_3.4.2_Bukti3).

Semua warga UCS dilibatkan dalam pengurusan risiko melalui hebahan semasa taklimat, mesyuarat dan saluran komunikasi di peringkat jabatan. Latihan dan bengkel melibatkan risiko diadakan dari semasa ke semasa bagi memberi pendedahan dan kesedaran kepada warga UCS (UCS_Kriteria3_3.4.2_Bukti4). UCS sentiasa memastikan kepuasan pelanggan BT berada di tahap yang maksimum dengan **meminimumkan risiko-risiko yang ada melalui perancangan tindakan kawalan** sedia ada dan kawalan tambahan.

SENARAI BUKTI :

1. [K0063_T01_TB04_TC02_20241_UCS_Kriteria3.4.2_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063_T01_TB04_TC02_20242_UCS_Kriteria3.4.2_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063_T01_TB04_TC02_20243_UCS_Kriteria3.4.2_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063_T01_TB04_TC02_20244_UCS_Kriteria3.4.2_Bukti4.pdf](#)

3.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Inisiatif strategi UCS adalah bersifat **dinamik dan fleksibel** yang membolehkan pihak pengurusan mengkaji semula bagi memastikan kualiti penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan di tahap maksima. **Pemantauan berkala** oleh pengurusan kanan UCS melalui **pelbagai kaedah serta pelaporan analisa dan penambahbaikan prestasi** di setiap bahagian/unit.

Kesemua **penambahbaikan prestasi** dilakukan dengan **mengkaji semula program/aktiviti** yang telah dilaksanakan **agar menepati objektif dan selari dengan kehendak pelanggan** di samping **memberi impak** kepada pengurusan dan pembangunan pelajar ke arah **Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global**. Beberapa siri bengkel telah diadakan bagi tujuan mengkaji semula dan tindakan penambahbaikan prestasi. Bengkel Perancangan Strategik dan penghasilan penulisan Roadmap Perancangan Strategik UCS 2023, disusuli dengan Bengkel Semakan Kemajuan Perancangan Strategik 2023 UCS di mana Timbalan Rektor HEP akan membentangkan pencapaian KPI bahagian dengan menerangkan kajian semula serta tindakan susulan yang perlu diambil (UCS_Kriteria3_3.4.3_Bukti1).

Maklum balas dan kajian kepuasan pelanggan yang diperolehi akan dianalisa agar tindakan penambahbaikan dapat dilakukan. Maklum balas ini diperolehi melalui pelbagai kaedah antaranya sistem e-aduan, google form, emel, laman Facebook rasmi UCS dan lain-lain (UCS_Kriteria3_3.4.3_Bukti2). Melalui **kajian kepuasan pelanggan** yang dijalankan mendapati tahap kepuasan pelanggan melebihi 85% pada **tahun 2023 iaitu sebanyak 92.74%** **meningkat berbanding tahun 2022 sebanyak 90%** (UCS_Kriteria3_3.4.3_Bukti3).

Selain itu, pengurusan UCS **sentiasa mendengar maklumbalas pelanggan dan menyediakan beberapa sesi libat urus serta program** bagi tujuan tersebut. Hari Bertemu Pelanggan 2023, Sesi Meet & Greet Rektor Bersama Pelajar dan beberapa siri Taklimat Kolej telah diadakan bagi memberi ruang kepada pelanggan untuk berinteraksi dengan lebih rapat bersama pengurusan Kanan UCS (UCS_Kriteria3_3.4.3_Bukti4). **Kepuasan pelanggan sentiasa dititikberatkan** oleh pengurusan UCS bagi memastikan kualiti penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan BT hasil daripada perancangan strategik, pelaksanaan pelan risiko, pemantauan berkala dan kajian semula serta penambahbaikan yang berterusan.

SENARAI BUKTI :

1. [K0063_T01_TB04_TC03_20241_UCS_Kriteria3.4.3_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063_T01_TB04_TC03_20242_UCS_Kriteria3.4.3_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063_T01_TB04_TC03_20243_UCS_Kriteria3.4.3_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063_T01_TB04_TC03_20244_UCS_Kriteria3.4.3_Bukti4.pdf](#)

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Hasil dari pemantauan kajian kepuasan pelanggan, e-Aduan dan dapatan perbincangan libaturlurus BHEP UCS dengan pelanggan sasaran utama iaitu pelajar, UCS mengorak langkah ke arah inovasi pendigitalan selari dengan inisiatif **Virtual HEP** yang dilancarkan oleh BHEP induk (UCS_Kriteria3_3.5_Bukti1) untuk **membudayakan digitalisasi di dalam organisasi**. BHEP UCS telah membangunkan pangkalan data kajian kepuasan pelanggan bagi memastikan **penambahbaikan komunikasi dan penyampaian perkhidmatan** kepada pelanggan. Susulan daripada pendekatan, perluasan dan pembelajaran yang dilakukan oleh UCS dalam BT telah menghasilkan integrasi melalui **amalan dan pembudayaan serta ditambah baik secara berterusan** sejajar dengan tren perkembangan teknologi IR4.0. Hasilnya, BHEP UCS telah membangunkan **mySRK, e-Merit, e-Rekod dan e-Daftar**. (UCS_Kriteria3_3.5_Bukti2).

Inisiatif MySRK digunapakai untuk meningkatkan keberkesanan komunikasi di antara pelajar dan Staf Residen Kolej (SRK). Ia menjadi medium penyaluran informasi terkini berkaitan jadual bertugas SRK, nombor penting untuk dihubungi serta pelaporan berkala untuk SRK bertugas. MySRK yang dilengkapi dengan database informasi pelajar juga, telah memudahkan untuk carian informasi pelajar yang pantas dan tepat. Inisiatif ini sangat memudahkan kedua belah pihak di mana ia menyediakan satu platform komunikasi efektif dan membolehkan SRK membeikan **khidmat yang efisien** kepada pelajar. Justeru itu, applikasi MySRK ini telah memenangi **anugerah untuk inovasi yang berimpak**. e-Rekod, e-Merit dan e-Daftar adalah inisiatif yang menggantikan proses mengisi borang secara manual kepada atas talian. Inisiatif e-Rekod mempercepatkan proses permohonan, semakan dan pelaporan program-program pembangunan pelajar yang dijalankan. Proses yang mudah, cepat dan terangkum memudahkan pelajar mendapatkan kelulusan menjalankan aktiviti pada kadar segera dan seterusnya memudahkan untuk membuat pelaporan pelaksanaan program. Kesannya, tiada penangguhan program dan pelaporan yang sistematik dan lengkap dapat disediakan. Untuk sistem e-Merit yang telah dibangunkan, ia membantu pelajar untuk pendaftaran kehadiran program atau aktiviti yang diikuti. Ia sangat **memudahkan pelajar** untuk mendaftar kehadiran dan menyimpan serta memantau data merit kehadiran mereka di dalam aktiviti dan program. Kes-kes seperti kehilangan kupon, kerosakan kupon, penipuan dan pemalsuan kupon dapat dicegah. Inisiatif ini sangat memudahkan pelajar dan semestinya membantu pihak pengurusan, terutamanya ketika menyemak dan membuat keputusan untuk 'Berjaya Kolej'. Sistem e-Daftar adalah inovasi baharu yang dibangunkan iaitu sistem pengurusan dan pendaftaran transit, dan ia telah dapat **mempercepat proses daftar masuk transit** ke kolej kediaman. Inisiatif ini dapat menjimatkan masa, mesra pelajar dan selamat. Penggunaan QR code memudahkan pelajar melakukan pendaftaran pada bila-bila masa walaupun selepas waktu pejabat. Inisiatif ini membantu menyediakan proses kerja baharu yang sistematik, pantas dan terangkum. Sistem e-Daftar ini telah meraih **anugerah terbaik di konvensyen kumpulan inovasi dan kreativiti 2023** (UCS_Kriteria3_3.5_Bukti3). Pengiktirafan ini mengesahkan bahawa inisiatif inovasi ini telah membantu dan memberi manfaat kepada pengurusan dan pembangunan pelajar. Pembangunan sistem dan inisiatif ini **memantapkan komunikasi dan penyampaian perkhidmatan** kepada pelanggan, dan ia telah mengurangkan permasalahan kerja dan proses yang tidak teratur kepada proses kerja yang sistematik, manjimatkan masa dan kos operasi. **Keberkesanan integrasi inisiatif-inisiatif** memberikan kesan impak positif kepada imej dan pencapaian universiti di dalam membudayakan digitalisasi sebagai proses adaptasi gaya hidup norma baharu yang lebih efektif dan efisien.

SENARAI BUKTI :

1. [K0063_T01_TB05_20241_UCS_Kriteria3_3.5_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063_T01_TB05_20242_UCS_Kriteria3_3.5_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063_T01_TB05_20243_UCS_Kriteria3_3.5_Bukti3.pdf](#)

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Keberkesanan sesuatu sistem pengurusan atau perkhidmatan amat memerlukan ketepatan analisa data dan bukti yang lengkap agar dapat membantu mengukur tahap kecekapan sistem tersebut. Sehubungan itu, BHEP UCS memainkan peranan yang amat signifikan dalam memastikan tiga (3) Teras Strategik, Pelan Strategik UiTM 2025 iaitu Pendidikan Berkualiti, Kecemerlangan Global dan Prestasi Berorientasikan Nilai dapat memacu transformasi pelajar UiTM dalam mencapai Global Renowned University (GRU) 2020-2025. Oleh yang demikian, pengukuran dan analisis data setiap inisiatif strategik yang dijalankan perlu dilakukan dengan teratur dan teliti agar penambahbaikan dapat diambil dan seterusnya dapat melahirkan **Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global**. BHEP UCS telah memainkan peranan yang besar dalam perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan tindakan penambahbaikan pengukuran data bagi bidang tumpuan (BT) yang dipilih, **Pembangunan dan Pengurusan Pelajar**. Pengurusan data dan fakta yang diperolehi ini juga dinilai dan diukur dengan teliti mengikut **Model Strategik UCS 2021 - 2023** iaitu '*Excellence in Student Performance*'.

Perancangan (Plan) penggunaan instrumen pengukuran yang tepat dan sesuai oleh BHEP UCS telah dikenalpasti berdasarkan objektif HEP iaitu:

- Merangka dan melaksanakan program pembangunan pelajar yang bersepadu dan berterusan serta mempunyai nilai tambah (*value added*) bagi mewujudkan lulusan yang bersifat holistik.
- Memberi perkhidmatan dan kemudahan yang menyeluruh dan sempurna bagi mewujudkan persekitaran pembelajaran dan tempat tinggal yang selesa, ceria dan selamat.

Pelbagai inisiatif strategik telah dirancang dan diatur bagi memastikan objektif tersebut tercapai. Instrumen pengukuran yang digunakan juga telah diselaraskan dengan kerangka kerja setiap inisiatif strategik bagi memastikan data yang diperolehi adalah sah, boleh dipercayai dan boleh digunakan.

Pelaksanaan (Do) pengukuran data dibuat oleh BHEP UCS secara berterusan sepanjang tahun. Pengumpulan dan analisis data dilaksanakan mengikut kekerapan yang dijadualkan dan dalam tempoh masa yang ditetapkan. Data yang diperolehi akan dianalisis dan tindakan segera perlu diambil untuk penambahbaikan terutama bagi menjayakan Inisiatif Strategik BT. Pelaksanaan pengukuran data juga telah mencetus inovasi pembangunan instrumen pengukuran dalam menambah baik pengumpulan data.

Penggunaan instrumen pengukuran dalam talian seperti MySRK yang dibangunkan oleh BHEP UCS telah melalui pelbagai proses penambahbaikan dan penggunaannya telah diperluaskan ke seluruh Kolej UCS dan Kolej di UiTM Shah Alam. Ini dapat membantu memudahkan proses **pemantauan (Check)** secara berkala serta menambah baik pengukuran dan analisis data.

Risiko berkaitan proses pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan dikenal pasti dengan teliti. Risiko yang dikenal pasti adalah instrumen yang sedia ada mungkin tidak disebar luas, maklumat data yang diperolehi tidak relevan, data yang tidak dikemaskini, dan keselamatan dan kerahsiaan data. Oleh itu, instrumen yang kurang relevan harus dikenal pasti, sama ada dihentikan penggunaannya atau ditambah baik dari masa ke semasa. Langkah-langkah pencegahan dan tindakan lain yang bersesuaian juga diambil bagi meminimumkan risiko-risiko tersebut.

Langkah-langkah **penambahbaikan (Act)** yang dicadangkan adalah berdasarkan kepada analisis data. Hasil analisis data serta tindakan yang diambil, dibentang dan dikongsi di dalam pelbagai mesyuarat di peringkat unit, bahagian dan pengurusan BHEP UCS bagi membincangkan tindakan selanjutnya. Selain itu, perkongsian maklumat kepada semua staf,

pelajar dan pihak luar dilakukan dari masa ke semasa melalui e-mel, laman web UCS dan saluran media sosial seperti FaceBook.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pengukuran BT telah dilaksanakan melalui **analisa data laporan akhir setiap program** yang dihantar melalui link *Google Form* yang boleh dicapai di laman sesawang BHEP UCS (UCS_Kriteria4_4.2_Bukti1). Data yang telah dinilai dan dianalisis disimpan dan dipusatkan di BHEP UCS bagi memudahkan pemantauan impak keberhasilan program ke atas **pencapaian 9 PI BHEP** telah ditetapkan semasa **Bengkel Perancangan Strategik UCS** yang diadakan pada 22 dan 23 Mei 2023 (UCS_Kriteria4_4.2_Bukti2).

Pencapaian 9 PI BHEP UCS tersebut telah dipantau dan disemak semasa **Bengkel Semakan Kemajuan Perancangan Strategik 2023** UiTM Cawangan Selangor telah dilaksanakan pada 7 hingga 8 Disember 2023 bertempat di Dewan Sri Alam, Hotel UiTM Kampus Puncak Alam (UCS_Kriteria4_4.2_Bukti3).

Instrumen pengukuran yang digunakan bagi mengukur pencapaian graduan seimbang adalah pelaksanaan **Program Kemahiran dan Kecemerlangan Bakat Pelajar**. Pada 13 hingga 17 Mei 2023, Unit Kerjaya dan Kaunseling BHEP UCS telah menganjurkan **Karnival Kerjaya dan Keusahawanan (K2K)**. Selain itu, **Koridor Keusahawanan Kolej Kediaman (K-USAHAWAN)** telah dilaksanakan bagi mempromosikan budaya keusahawanan di kalangan pelajar di kolej kediaman.

Keberhasilan pengurusan dan pembangunan pelajar juga diukur daripada **penglibatan dan pencapaian pelajar dalam sukan di peringkat kebangsaan dan antarabangsa** seperti Karnival Sukan Mahasiswa UiTM 2023 dan *SEA Games* ke-32 di Kemboja (*Cambodia*). Penyertaan program sukan kolej di UCS juga menunjukkan peningkatan yang baik dalam pelbagai jenis sukan yang dipertandingkan di peringkat antara kolej, peringkat antara universiti, peringkat antara institut pengajian tinggi (IPT), juga di peringkat antarabangsa, seperti kejohanan sukan MASUM, sukan SEA KARISMA dan SUKIPT.

Selain itu, instrumen pengukuran yang digunakan bagi mengukur pencapaian penghayatan nilai adalah dengan **Pelaksanaan Inisiatif Kampus Lestari (Greenation@UCS)**. Dibawah inisiatif ini, Unit Kokurikulum bersama 40 orang mahasiswa telah berjaya melaksanakan program **International SULAM Mania and Volunteerism: UCS Towards Global** di Pattani, Thailand. Antara pengisian program ini penanaman pokok bakau dan *beach clean-up* di Hatyai. Selain itu, program **Greenation@UCS** juga telah disokong oleh pengurusan kolej kediaman dengan penganjuran Program Rafflesia Evergreen yang merangkumi dua aktiviti iaitu **'Heart of Our Home'** dan **'Say No To Plastic'**.

Pencapaian BT juga disokong dengan **Program Pemerksaan Kesejahteraan Warga (Wellness Catalyst)**. Antara program yang telah dijalankan adalah **Projek Let's Talk Minda Sihat @ UiTM, COMBI dan Program Sihat Tanpa AIDS Untuk Remaja (PROSTAR)**. Pada tahun 2023, UiTM Cawangan Selangor Kampus Puncak Alam amat bertuah kerana terpilih dan diberi kepercayaan **menjadi tuan rumah untuk sambutan peringkat kebangsaan Hari AIDS Sedunia** yang disambut saban tahun pada 1 Disember. Majlis perasmian dijayakan dengan kerjasama diantara UiTM Cawangan Selangor dengan Jabatan Kesihatan Negeri Selangor dan Malaysian AIDS Council. (UCS_Kriteria4_4.2_Bukti4)

Pengukuran keberhasilan BT juga diterjemahkan dalam bentuk **bilangan pencapaian dan**

pengiktirafan yang diterima oleh UCS sepanjang tahun 2023. UCS sentiasa komited dalam menyediakan ekosistem dan fasiliti yang kondusif kepada pelajar bagi memastikan keselesaan pelajar. Pada 15 Oktober 2023 bertempat di Hotel Summit USJ sempena Konvensyen MyChampion@KKM, UiTM Cawangan Selangor telah dinobatkan sebagai johan kepada 2 kategori iaitu **Johan Keseluruhan dan Johan Pengurusan Denggi Terbaik** dan **Anugerah IPT Bebas Denggi Peringkat Kebangsaan Tahun 2023**. (UCS_Kriteria4_4.2_Bukti5)

SENARAI BUKTI:

1. [K0063_A01_AB02_20241_UCS_Kriteria4_4.2_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063_A01_AB02_20242_UCS_Kriteria4_4.2_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063_A01_AB02_20243_UCS_Kriteria4_4.2_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063_A01_AB02_20244_UCS_Kriteria4_4.2_Bukti4.pdf](#)
5. [K0063_A01_AB02_20245_UCS_Kriteria4_4.2_Bukti5.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pengukuran keberhasilan Program Karnival Kerjaya dan Keusahawanan (K2K) yang diadakan pada 18 – 19 Mei 2023 adalah berdasarkan **maklumbalas peserta dan jumlah penglibatan syarikat**. Daripada maklumbalas tersebut, pengukuran boleh dinilai berdasarkan **peratusan faedah program yang berseuaian, peratusan pelajar mendapat bimbingan persediaan menceburi bidang keusahawanan dan peratusan pelajar mendapat maklumat dan peluang menceburi bidang perniagaan dan keusahawanan** (UCS_Kriteria4_4.3_Bukti1).

Selain itu kaedah pengukuran pencapaian keberhasilan **aktiviti Awareness Campaign International SULAM Mania & Volunteerism** diukur melalui **maklumbalas yang diterima daripada peserta dan orang awam** yang menyertai program tersebut (UCS_Kriteria4_4.3_Bukti2). Program tersebut telah berjaya memberi ruang dan peluang kepada pelajar untuk meningkatkan kemahiran pembelajaran, komunikasi, keyakinan diri di peringkat nasional dan juga di peringkat antarabangsa.

Projek Let's Talk Minda Sihat @ UiTM telah diadakan bagi memberi pendidikan, meningkatkan pengetahuan dan khidmat nasihat kepada masyarakat umum tentang menangani masalah mental. Keberhasilan projek ini telah diukur berdasarkan **peningkatan jumlah pelajar yang tampil untuk mendapatkan pertolongan dan rawatan awal** dan stigma masyarakat terhadap penyakit mental ini dapat dikurangkan dengan program-program yang telah dijalankan (UCS_Kriteria4_4.3_Bukti3).

Selain itu program kawalan denggi COMBI telah dianjurkan bagi memastikan persekitaran kampus selamat dan bebas denggi menerusi pemerikasaan komuniti dalam melaksanakan aktiviti cari dan musnah tempat pembiakan aedes. Program ini dinilai berdasarkan **data Pesakit Denggi UCS yang berkurang, jumlah penyertaan pelajar dalam Persatuan COMBI, jumlah program kerjasama bersama agensi luar**. Inisiatif pemerikasaan program kawalan denggi terbukti berkesan apabila UCS menerima **anugerah pengiktirafan daripada PKD Petaling sempena Majlis Apresiasi COMBI 2023** (UCS_Kriteria4_4.3_Bukti4).

Program Sihat Tanpa AIDS Untuk Remaja (PROSTAR) anjuran bersama Unit Kesihatan UiTM Kampus Puncak Alam dan Unit HIV/STI/Hep C, Pejabat Kesihatan Daerah Kuala Selangor telah dijalankan secara berkala setiap tahun dengan melibatkan pelajar UCS. Analisa keberkesanan program dapat dilihat daripada keputusan ujian yang diadakan sebelum dan selepas program yang mana terdapat peningkatan pengetahuan pelajar berkenaan penyakit berjangkit seperti HIV dan penyakit kelamin dalam masa yang sama membina jatidiri serta asas yang kukuh untuk menghadapi cabaran usia remaja dan seterusnya menjadi pembimbing rakan sebaya. (UCS_Kriteria4_4.3_Bukti5)

Penglibatan pelajar dalam aktiviti sukan dapat diukur melalui pencapaian yang diterima dan bilangan pelajar yang mewakili UCS. Seramai **10 orang atlet** warga UiTM Cawangan Selangor telah terpilih untuk mewakili negara di Temasya Sukan Asia Tenggara (SEA Games) 2023 pada 5 - 17 Mei 2023 bertempat di Cambodia. Seramai **320 atlet, pegawai dan urusetia yang telah terlibat pada Karnival Sukan Mahasiswa UiTM KARISMA 2023** yang berlangsung pada 19 sehingga 27 September 2023 bertempat di UiTM Pulau Pinang. UiTM Cawangan Selangor telah berjaya menjadi Juara Keseluruhan bagi KARISMA 2023 dengan membawa pulang 26

SENARAI BUKTI :

1. [K0063_A01_AB03_20241_UCS_Kriteria4_4.3_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063_A01_AB03_20242_UCS_Kriteria4_4.3_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063_A01_AB03_20243_UCS_Kriteria4_4.3_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063_A01_AB03_20244_UCS_Kriteria4_4.3_Bukti4.pdf](#)
5. [K0063_A01_AB03_20245_UCS_Kriteria4_4.3_Bukti5&6.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pencapaian prestasi bagi 9 PI yang berkaitan dengan BT **dimaklumkan secara rasmi kepada warga UCS dan masyarakat umum melalui pelbagai platform termasuk media sosial seperti Facebook Rasmi Hal Ehwal Pelajar UCS, Facebook UCS, Laporan Tahunan UCS (UCS_Kriteria4_4.4.1_Bukti1)** bagi menggalakkan penglibatan warga dalam menyumbang kepada pembentukan ***Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global*** di masa akan datang.

Hasil penganalisaan data digunakan untuk pemantauan dan penambahbaikan seterusnya bagi melahirkan ***Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global***. Pemantauan dilaksanakan secara berkala dan berperingkat mengikut kekerapan analisa data yang telah ditetapkan dimana hasil pemantauan digunakan untuk kaji semula pengurusan. Proses pemantauan akan bermula dengan melihat hasil pengukuran analisa data mengikut instrumen-instrumen yang telah dikenalpasti, dan dibentangkan serta dibincangkan melalui pelaporan-pelaporan di setiap peringkat PTJ terlibat dan mesyuarat di peringkat operasi UCS.

Pemantauan berkala telah dilakukan oleh Unit Pengurusan Kualiti supaya pencapaian dapatan pengukuran data dan status pencapaian dibentangkan dan disahkan dalam mesyuarat yang berkaitan iaitu Mesyuarat Pemandu Kualiti UCS (JPQ) dan Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri. Pengukuran data SWOT juga dibuat dan dianalisis serta dibentangkan semasa Bengkel Perancangan Strategik untuk mengenal pasti tindakan penambahbaikan sesuai.

Selain daripada itu, Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) diadakan sekurang-kurangnya setahun sekali untuk membentangkan data dan memantau pencapaian kampus bagi tujuan penambahbaikan prestasi pengurusan dan Pembangunan Pelajar. Data dianalisa, disemak dan dibuat perbandingan. Seterusnya tindakan penambahbaikan bagi memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan dilaksanakan di peringkat Unit / Jabatan/ Bahagian yang berkenaan.

Secara keseluruhan, berdasarkan model pengukuran yang digunakan, pemantauan tersasar dan holistik boleh memberikan data yang mencukupi bagi proses penambahbaikan pengurusan dan pembangunan pelajar. Keberkesanan proses pemantauan ini terbukti berkesan kerana BHEP UCS 100% bagi 9 PI BHEP yang ditetapkan pada tahun 2023.

SENARAI BUKTI:

1. [K0063_A01_AB04_AC01_20241_UCS_Kriteria4_4.4.1_Bukti1.pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

UCS komited dalam memastikan kampus dilindungi daripada kejadian yang tidak dijangka yang boleh menghalang pencapaian kecemerlangan bidang tumpuan **Pengurusan dan Pembangunan Pelajar**.

Risiko perlu dikenal pasti, dinilai, diurus serta ditangani dari pelbagai sudut dan aspek bagi memastikan keberkesanan pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan BT. Pegawai bertanggungjawab perlu mengenal pasti kesesuaian data yang dilaporkan dengan menganalisis data tersebut bagi mengelakkan risiko data yang tidak tepat dilaporkan. UCS sentiasa mematuhi tadbir urus berkaitan dengan pengurusan risiko dan keselamatan kampus yang telah diturunkan oleh Majlis Pengurusan Risiko Strategik Universiti (MPRSU) 2015 bagi membuat dasar-dasar serta mengkaji mekanisma **Pengurusan Risiko Universiti**. Sehubungan dengan itu, UCS telah menubuhkan **Jawatankuasa Pemilik Risiko (JPR)**.

Melalui Jawatankuasa Pemilik Risiko yang dipengerusikan oleh Rektor, setiap PTJ UCS telah mengambil tanggungjawab dengan mengklasifikasikan risiko yang telah dikenalpasti mengikut kategori yang telah ditetapkan. Setiap PTJ juga bertanggungjawab untuk mendaftarkan risiko supaya dapat dibincangkan dan diselesaikan di dalam mesyuarat jawatankuasa ini. **Mesyuarat Pengurusan Risiko** akan menentukan jenis risiko yang perlu didaftarkan di dalam **sistem e-RMS** untuk proses kawalan risiko dan juga tindakan pencegahan. Bagi tahun 2023 terdapat 10 risiko telah didaftarkan sebagai Daftar Risiko UCS dan salah satu risiko yang didaftarkan adalah di bawah BHEP UCS iaitu risiko peningkatan jumlah pelajar yang mempunyai kesihatan mental (UCS_Kriteria4_4.4.2_Bukti1).

Selain itu juga, BHEP UCS telah mengenalpasti risiko dalam proses pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan seperti **risiko instrumen pengukuran sedia ada tidak diguna pakai secara menyeluruh, data yang tidak dikemaskini serta tahap keselamatan dan kerahsiaan data**. Laporan berkemungkinan tidak dihantar, maklumat yang dihantar tidak relevan atau tidak lengkap, kapasiti penyimpanan dokumen yang terhad serta keciciran data.

Oleh yang demikian, BHEP UCS mengambil langkah-langkah pencegahan yang bersesuaian bagi meminimumkan risiko-risiko tersebut. BHEP telah menggunakan saluran media sosial sebagai medium penyaluran dan peryebarluasan maklumat.

SENARAI BUKTI :

1. [K0063_A01_AB04_AC02_20241_UCS_Kriteria4_4.4.2_Bukti1.pdf](#)

4.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Bagi melahirkan **Mahasiswa Dinamik, Pemangkin Transformasi Global**, BHEP UCS sentiasa proaktif dalam **menganalisa pencapaian 9 Petunjuk Prestasi** yang telah diamanatkan. BHEP UCS komited dalam mengambil tindakan penambahbaikan dan seterusnya **dilaporkan di dalam mesyuarat berkala** yang telah di takwim pada setiap awal tahun. Pembentangan Pelaporan Pencapaian Prestasi telah dibuat di dalam **Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN), Mesyuarat Timbalan Rektor HEP bersama ketua – ketua Unit UCS dan Bengkel Semakan Kemajuan Perancangan Strategik 2023**. Kesemua 9 Petunjuk Prestasi BHEP UCS telah dipantau melalui **sistem UePMO dan Dashboard KPI** di bawah seliaan Bahagian Transformasi Universiti (BTU). Pembentangan yang di buat oleh Penyelaras Perancangan Strategik dan Transformasi Universiti (PSTU) dalam JKEN membolehkan ketua-ketua jabatan mengetahui perkembangan Petunjuk Prestasi yang dipertanggungjawabkan serta melakukan penambahbaikan untuk memastikan setiap Petunjuk Prestasi mencapai sasaran yang telah di tetapkan pada awal tahun. (UCS_Kriteria4_4.4.3_Bukti1)

Secara keseluruhan bagi tahun 2023 UCS berjaya mengekalkan prestasi mencapai sasaran minimum pihak BTU iaitu pencapaian keseluruhan melebihi 85%. UCS berjaya menamatkan tahun 2023 dengan pencapaian yang cemerlang sebanyak 100%. Hasil analisa dan keputusan dikongsi dengan warga Jabatan melalui **Mesyuarat Timbalan Rektor HEP bersama Ketua-ketua Unit UCS** (UCS_Kriteria4_4.4.3_Bukti2). Selain itu, sebaran penambahbaikan dan inovasi juga dilaporkan melalui medium yang sesuai seperti **Laporan Tahunan UCS, Facebook UCS dan Laman Web UCS**.

Buku Lakaran Gemilang HEP Tahun 2023 (UCS_Kriteria4_4.4.3_Bukti3) telah diterbitkan oleh BHEP UCS bagi mengumpulkan semua aktiviti-aktiviti yang dijalankan sepanjang tahun 2023. Dapatan yang diperolehi berdasarkan analisa data kualitatif yang dijalankan telah digunakan bagi tujuan tindakan penambahbaikan yang berterusan.

SENARAI BUKTI :

1. [K0063_A01_AB04_AC03_20241_UCS_Kriteria4_4.4.3_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063_A01_AB04_AC03_20242_UCS_Kriteria4_4.4.3_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063_A01_AB04_AC03_20243_UCS_Kriteria4_4.4.3_Bukti3.pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Instrumen yang digunakan oleh BHEP UCS bagi mengumpul dan menganalisis data banyak membantu dalam memastikan semua data yang relevan dan penting dapat direkod, diukur, dianalisis dan dilapor. Usaha penambahbaikan instrumen-instrumen yang digunakan dibuat secara berperingkat bagi memastikan penambahbaikan pengumpulan dan analisis data sentiasa berterusan.

Setelah melalui beberapa siri penambahbaikan, **MySRK** yang dibangunkan oleh BHEP telah merangkul Naib Johan dalam Pertandingan Kumpulan Inovasi dan Kreativiti (KIK) peringkat UCS pada tahun 2022. Sistem ini telah dinaik taraf pada 2023 dan **penggunaannya juga diperluas ke seluruh Kolej Kediaman UCS dan Kolej Kediaman di UiTM Shah Alam**. Inovasi ini telah memudahkan penyampaian maklumat secara ringkas mengenai SRK yang bertugas mengikut kalendar, data ringkas pelajar yang sentiasa diintegrasikan setiap hari jam 5.45 pm, membolehkan para SRK yang bertugas menjana laporan bertugas yang ringkas dan paparan senarai maklumat semua SRK serta jawatan juga maklumat penting pejabat lain yang berkaitan (UCS_Kriteria4_4.5_Bukti1).

Proses inovasi dan penambahbaikan proses kerja melalui **pendigitalan pelaporan dan pengisian maklumat**, melibatkan **pengurangan dan penjimatan tempoh proses kerja, penjimatan kos, keberhasilan proses yang efektif, memudahkan pemantauan dan pengumpulan rekod** serta analisis aktiviti pelajar secara keseluruhan.

Rentetan daripada pembudayaan dalam penambahbaikan proses dan inovasi yang berterusan, BHEP UCS telah menerima beberapa sesi **lawatan penandaarasan** daripada IPTA dan agensi luar untuk mempelajari sistem pengurusan pelajar dan inovasi yang telah dilaksana dan digunapakai di Kolej kediaman UCS seperti sistem MySRK, e-Rekod, e-clearance dan e-Merit (UCS_Kriteria4_4.5_Bukti2).

SENARAI BUKTI :

1. [K0063_A01_AB05_20241_UCS_Kriteria4_4.5_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063_A01_AB05_20242_UCS_Kriteria4_4.5_Bukti2.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Kepentingan peranan sumber manusia (SM) yang kompeten tidak boleh dinafikan dan ianya juga merupakan tunjang utama dalam memrealisasikan pengurusan dan pembangunan pelajar UCS agar selari dengan agenda negara dan memenuhi sasaran Pelan Tindakan Pengajian Tinggi Malaysia 2022-2025 dan Pelan Strategik UiTM 2020-2025. SM diurus menggunakan Model Perancangan Sumber Manusia UCS (PSM UCS) berfokus kepada **EMPAT komponen - GAIN, TRAIN, RETAIN dan RISK (GTRR)**. Model ini dibangunkan dengan merujuk kepada Dokumen Perancangan Strategik Pengurusan Sumber Manusia UiTM 2021- 2025 (PSPSM UiTM) dan hala tuju UCS. **Gain** berfokus kepada pengoptimuman SM manakala **Train** tertumpu kepada meningkatkan kompetensi SM. **Retain** pula bertujuan mengekalkan staf berpotensi dan berprestasi tinggi. Dalam model di atas, **Risk**, berfokus kepada mengenalpasti risiko SM supaya aspek kesejahteraan, keselamatan pekerja dan kelancaran operasi SM terjamin.

Keseluruhan jumlah staf di UCS pada tahun 2023 adalah 2,910 orang. 1,657 merupakan staf akademik, manakala 1,253 adalah staf pentadbiran. Dengan kekuatan SM ini dapat menggerakkan proses pengurusan dan pembangunan pelajar dan sekaligus dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelajar UCS yang berjumlah seramai 31,200 orang. SM yang terlibat dalam bidang tumpuan bukan sahaja terdiri dari staf dari BHEP, malah merangkumi dari setiap 13 bahagian/unit di UCS menyumbang secara langsung dan tidak langsung dalam proses pengurusan dan pembangunan pelajar di UCS.

Empat komponen PSM UCS ataupun GTRR dirancang dengan teliti dengan mengambilkira kekuatan SM yang ada sebanyak 857 staf disusun bagi mengurus, menyokong dan membantu proses pengurusan dan pembangunan pelajar UCS seramai 31,200. Model GTRR ini membantu memperkasakan SM kompeten melalui konsep PDCA yang diterjemahkan kembali melalui model GTRR ini seperti berikut ;

1. **Perancangan (PLAN)** SM dioptimumkan dengan menggunakan EMPAT inisiatif dilaksanakan iaitu 1staf-1JD (Job Description), Upscale JD (naik taraf JD), Audit Perjawatan dan 2R (redeploy dan rightsizing).
2. **Pelaksanaan (DO)** bertumpu kepada inisiatif TRAIN yang mampu meningkatkan kompetensi SM yang dibangunkan menerusi program latihan dan pembangunan kerjaya staf.
3. **Pemantauan (CHECK)** dengan inisiatif RETAIN bertujuan mengekalkan staf berpotensi dan berprestasi tinggi. Inisiatif RETAIN diambil untuk memberi pengalaman positif kepada staf dan menyerlahkan potensi staf menerusi sesi perkongsian, pelaksanaan pengurusan keajaiban dan tangkas, penghasilan inovasi, program libatsama.
4. **Tindakan Penambahbaikan (ACT)** berfokus kepada mengenalpasti risiko SM supaya aspek kesejahteraan, keselamatan pekerja dan kelancaran operasi SM terjamin. Langkah mitigasi diambil bukan sahaja berupaya mengawal risiko, malah menghasilkan penambahbaikan dan inovasi.

Konsep PDCA melalui model GTRR ini disusun selari dengan konsep ADLI iaitu ;

1. **Pendekatan (A)** melalui sesi engagement, empowerment dan delegation yang berpaksikan kepada kecemerlangan staf dan disokong oleh nilai UiTM, ESI-iDART.
2. **Perluasan (D)** SM kompeten dilaksanakan dengan mengekalkan staf berpotensi dan berprestasi tinggi dan bakat sedia ada diserlahkan melalui pelbagai cara dengan mengoptimumkan kepakaran dan pengalaman SM sedia-ada.

3. **Pembelajaran (L)** yang berterusan dengan mengambilkira capaian matlamat SM berkaitan persekitaran, sistem kerja, risiko dan plan mitigasi risiko dapat ditambahbaik.

4. **Integrasi (I)** dan pembudayaan pelbagai pihak di UCS dalam keberkesanan penyampaian perkhidmatan SM dalam melahirkan Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Dengan kekuatan SM sebanyak 545 staf UCS (tanpa mengira staf di Kampus Dengkil) memberi perkhidmatan terbaik kepada pelanggan termasuklah pelajar-pelajar UCS dalam membentuk **Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global** dengan menggunakan **EMPAT komponen** dalam Model PSM UCS 2021-2025 iaitu GTRR bagi memastikan kepakaran dan pengalaman SM UCS dioptimumkan sepenuhnya (UCS_Kriteria5_5.2_Bukti1). Faktor SM kompeten dan menghayati nilai ESI-iDART menjadi nilai tambah dan menyumbang kepada SM dalam melatih dan membimbing pelajar melalui pelbagai aktiviti pengurusan dan pembangunan pelajar seperti berikut:

Komponen 1: GAIN berfokuskan kepada inisiatif pengoptimuman SM dan dilaksanakan melalui **EMPAT kaedah**:

1. **1 staf-1 JD (Job Description)**: Inisiatif di kuatkuasa melalui proses *follow-up-follow-through* dengan setiap PTJ bagi memastikan pengoptimuman dan kesesuaian tugas.
2. **Upscale JD**: Kesemua JD baharu melibatkan seramai 22 staf naik pangkat secara KUP atau Flexi berjaya dikumpul (UCS_Kriteria5_5.2_Bukti2).
3. **Audit Perjawatan**: Bertujuan menyemak tahap pengoptimuman SM dan keperluan staf di PTJ. (UCS_Kriteria5_5.2_Bukti3)
4. **2R (redeploy and rightsizing)**: Pengagihan semula, guna sama dan perluasan skop tugas berdasarkan dapatan audit.

Komponen 2: TRAIN bermatlamatkan peningkatan kompetensi staf melalui **TIGA inisiatif**:

1. **Latihan**: Peluang staf menghadiri latihan bagi meningkatkan kompetensi atau membentangkan kertas kerja melalui program anjuran UCS, UiTM dan agensi luar.
2. **Job Enrichment and Job Enlargement**: Peningkatan produktiviti dan kepelbagaian pengalaman staf melalui pusingan kerja, perluasan skop tugas dan *on-the-job-training* untuk penghasilan kerja yang optimum.
3. **Pembangunan Kerjaya**: Meningkatkan kepakaran melalui pembelajaran berterusan dan pembangunan kerjaya menerusi pensijilan badan profesional, cuti belajar dan kursus kepimpinan. **(Rujuk Jadual 5.2.3)** (UCS_Kriteria5_5.2_Bukti4)

Dengan SM kompeten yang terpilih diberi tanggungjawab untuk melaksanakan projek Petunjuk Prestasi (PI) dan seterusnya mencapai sasaran 15 PI yang telah diturunkan. Perincian PI adalah seperti **Jadual 5.2.4** (UCS_Kriteria5_5.2_Bukti4) Setiap Pelan Tindakan Strategik (SAP) akan dipetakan kepada satu (1) PI yang bersesuaian. Cabaran utama pengurusan projek adalah untuk mencapai semua matlamat projek yang diberikan dengan kekangan sedia ada dan kekuatan SM yang akan mengurus pelaksanaan ini. Oleh yang demikian Pengarah PI yang terdiri dari SM kompeten telah dilantik untuk mengetuai projek-projek khas UCS.

Bagi melaksanakan pengoperasian SM yang berkesan, pihak UCS telah memastikan setiap had kuasa dan pembuatan keputusan yang melibatkan SM diputuskan menerusi Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN), Jawatankuasa Sumber Manusia Negeri (JKSMN) dan Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) agar menepati perkara berikut : (Rujuk Jadual 5.2.5) (UCS_Kriteria5_5.2_Bukti4)

1. Keseragaman proses pembuatan keputusan bagi memenuhi konsep tadbir urus baik dan tadbir urus tangkas UiTM.
2. Mematuhi ketetapan yang ditetapkan dalam peraturan terpakai
3. Memenuhi had kuasa yang ditetapkan oleh UiTM induk serta mengelakkan proses penurunan kuasa yang terlalu banyak.

Dengan pemerksaan SM melalui inisiatif GAIN dan TRAIN, **15 Petunjuk Prestasi (PI)** telah berjaya mencapai target sepenuhnya pada Disember 2023 dan menyumbang kepada kejayaan **pencapaian keseluruhan bagi UCS 100%**, termasuk PI bagi pengurusan dan pembangunan pelajar dalam melahirkan Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global seperti di Jadual 5.2.6.(UCS_Kriteria5_5.2_Bukti5)

Sebagai menghargai SM kompeten, pelbagai penghargaan dan pengiktirafan diberikan oleh pengurusan UCS kepada SM yang menguruskan pengurusan dan pembangunan pelajar dan sesi perkongsian daripada staf yang mendapat penghargaan/pengiktirafan juga dilaksanakan melalui sesi Upskills@UCS pada tahun 2024.

SENARAI BUKTI:

1. [K0063_S01_SB02_20241_UCS_Kriteria5_5.2_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063_S01_SB02_20242_UCS_Kriteria5_5.2_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063_S01_SB02_20243_UCS_Kriteria5_5.2_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063_S01_SB02_20244_UCS_Kriteria5_5.2_Bukti4.pdf](#)
5. [K0063_S01_SB02_20245_UCS_Kriteria5_5.2_Bukti5.pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Komponen 3 PSM UCS: RETAIN dilaksanakan sebagai strategi pengurusan UCS mengoptimumkan kepakaran dan pengalaman SM seperti berikut:

1. Perkongsian Kepakaran: Menyokong staf UCS mengadakan perkongsian kepakaran masing-masing di peringkat UCS, UiTM atau agensi luar. Perkongsian kepakaran ini dilaksanakan dalam pelbagai kategori termasuk sebagai pakar rujuk, penceramah, fasilitator, penulis, jurulatih, juri pertandingan, atlet dan lain-lain peranan di pelbagai peringkat.
2. Penekanan kepada staf menjalani latihan yang sewajarnya untuk meningkatkan kompetensi dan membantu staf menyesuaikan diri menjalankan proses kerja berdasarkan perluasan skop yang diberi. Pendekatan yang diambil adalah melalui *On-The Job Training* (OJT) dan lawatan penanda aras. *On-The Job Training* (OJT) membolehkan staf merasai pengalaman mengendalikan proses kerja autonomi daripada staf berpengalaman di jabatan berkaitan.
3. Penyertaan SM UCS mengikut latihan dan kompetensi fungsi generik dan umum ditekankan bagi menepati sasaran keperluan jam latihan yang ditetapkan oleh UiTM. Berikut adalah perbandingan data keperluan latihan staf bagi Kampus Puncak Alam dan Kampus Puncak Perdana bagi tahun 2021, 2022 dan 2023 seperti di rajah 5.3.1 (UCS_Kriteria5_5.3_Bukti1) Takwim Latihan UCS 2023 & Pencapaian.

Malah melalui PI dibawah Peneraju Pendaftar iaitu PI0086 : *Number of activity related to ESI-iDART*, UCS telah memperkasakan SM UCS menerusi project ESI-iDART@UCS dan Bual Bicara Pentadbir seperti berikut (rujuk Jadual_5.3.1) (UCS_Kriteria5_5.3_Bukti1);

a) ESI-iDART@UCS

1. Menyebar luas penganjuran program berkaitan ESI-iDART di kalangan warga
2. Meningkatkan jumlah penganjuran program ESI-iDART di UCS

b) Bual Bicara Pentadbir UCS

1. Menyerlah ketampakan kepakaran pentadbir di UCS.
2. Penganjuran sesi perkongsian ilmu peringkat UCS mengikut kepakaran masing-masing.
3. Melaksanakan sesi perkongsian ilmu secara bersiri.

Mengambil kira kepelbagaian SM di pelbagai jabatan, UCS telah menggunakan pelbagai pendekatan untuk melibatkan SM di semua peringkat bagi memastikan pengurusan & pembangunan pelajar diurus dengan baik, bersistematik dan mengikut piawaian. Ini bagi memastikan **penglibatan staf memberi sumbangan/impak kepada pembangunan pelajar**, setiap staf berpeluang untuk menyumbang kepakaran berdasarkan peluang dan penglibatan yang telah diberikan ke arah kemajuan universiti melalui perkongsian ilmu, amalan terbaik dan sebagainya. Senarai penglibatan SM di dalam jawatankuasa dan kepakaran masing-masing mengikut unit masing-masing boleh dilihat di dalam (UCS_Kriteria5_5.3_Bukti2).

Ini dapat dibuktikan melalui Projek Khas Rektor yang dilaksanakan pada tahun 2023 sebanyak **51 projek dan di dokong oleh 11 jabatan** rujuk Jadual 5.3.3. yang diterajui oleh SM UCS

yang memberi **impak kepada keperluan pelajar dan program pembangunan pelajar** secara langsung dan tidak langsung seperti Jadual 5.3.3. (UCS_Kriteria5_5.3_Bukti3)

Malah dengan kepakaran SM UCS juga menggalakkan penglibatan pelajar dalam **program kepimpinan dan pembangunan diri pelajar** dalam melahirkan Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global. Ini dapat dibuktikan menerusi pelbagai program yang mana SM menjadi penasihat kepada program dan aktiviti yang merangkumi bidang teras Kepimpinan, Sukan, Kebudayaan, Keusahawanan, Mobiliti & Jaringan Global dan Kesukarelawan & Kemanusiaan yang dibukukan di **Buku Lakaran Gemilang HEP 2023** seperti di Jadual 5.3.4 (UCS_Kriteria5_5.3_Bukti4).

Pelbagai jenis latihan umum dan khusus dirancang untuk staf meningkatkan pengetahuan dan kebolehan dalam tugas. Takwim Latihan disediakan pada awal tahun (UCS_Kriteria5_5.3_Bukti5).

SENARAI BUKTI :

1. [K0063_S01_SB03_20241_UCS_Kriteria5_5.3_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063_S01_SB03_20242_UCS_Kriteria5_5.3_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063_S01_SB03_20243_UCS_Kriteria5_5.3_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063_S01_SB03_20244_UCS_Kriteria5_5.3_Bukti4.pdf](#)
5. [K0063_S01_SB03_20245_UCS_Kriteria5_5.3_Bukti5.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Kajian Kepuasan Pelanggan telah diadakan bagi mengukur kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh PTJ di UCS serta mendapatkan maklumbalas dan cadangan bagi menambahbaik sistem penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan. Tahap kepuasan pelanggan UCS diukur melalui aspek perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan. Secara keseluruhannya, bagi tahun 2023 kajian ini menunjukkan **92.7% responden memberi penilaian tahap “Amat Memuaskan” dan “Memuaskan”**. Manakala 5.8% responden menilai tahap perkhidmatan masih “Tidak Memuaskan/Amat Tidak Memuaskan”. Tren skor bagi Kajian Kepuasan Pelanggan menunjukkan peningkatan 92.7% bagi tahun 2023. Maklumat terperinci seperti di Jadual 5.4.1 (UCS_Kriteria5_5.4.1_Bukti1).

Sehubungan dengan itu, kajian ini menunjukkan semua PTJ di UCS berjaya mengekalkan tahap kepuasan pelanggan **melebihi 85% bagi tahun 2023**. Oleh yang demikian, berdasarkan penilaian yang diberikan oleh responden ternyata tahap perkhidmatan yang diberikan oleh UCS berada pada tahap yang baik mengikut keperluan semasa. Dari maklum balas dan komen yang diberikan oleh warga UCS, pihak PTJ yang terlibat telah mengenal pasti punca isu dan menghasilkan cadangan penambahbaikan.

UCS melalui SM BHEP UCS telah mengambil tindakan proaktif untuk mewujudkan persekitaran bagi pembangunan pelajar yang lebih berkesan dan kondusif. Untuk menjayakan sistem penyampaian perkhidmatan yang berkesan, SM UCS sentiasa bersiap siaga dalam memastikan **prasarana yang disediakan adalah sentiasa relevan dan sejajar dengan perkembangan pesat teknologi** dan gaya hidup pelanggan masa kini. Pembangunan sistem penyampaian perkhidmatan yang berkesan bukan sahaja bermaksud penyediaan prasarana yang terbaik bagi memenuhi keperluan pelanggan, malah ianya turut dapat mempamerkan kecekapan dan komitmen staf dalam menyediakan dan menguruskan prasarana sehingga mampu ke tahap yang dapat melangkaui tanggapan pelanggan.

Sepanjang tahun 2023, UCS telah menerima sebanyak 113 maklum balas/ aduan daripada pelbagai pihak termasuk pelajar dan staf UiTM melalui pelbagai saluran seperti sistem e-Aduan, e-mel dan media social rasmi UCS. Jadual 5.4.1 menunjukkan 11 aduan telah diterima melalui sistem e-aduan UiTM sepanjang tahun 2023 oleh Unit Komunikasi Korporat (UCS_Kriteria5_5.4.1_Bukti1). Kesemua maklum balas ini selesai dalam tempoh yang telah ditetapkan.

SENARAI BUKTI:

1. [K0063_S01_SB04_SC01_20241_UCS_Kriteria5_5.4.1_Bukti1.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Bagi tahun 2023 terdapat 10 risiko telah didaftarkan sebagai Daftar Risiko UCS yang telah diperaku oleh Jawatankuasa Pemilik Risiko Peringkat UCS yang telah bermesyuarat sebanyak dua (2) kali pada tahun 2023 (2 Ogos 2023 dan 14 Disember 2023).

Pelan mitigasi yg disediakan telah membantu pihak UCS untuk mengambil tindakan segera dengan lebih sistematik dan teratur. Jawatankuasa Pemilik Risiko Peringkat UCS juga berperanan dalam membantu dengan mengenal pasti *areas of risk identification dan assessment and analysis of risk*. **[Jadual 5.4.2a : Daftar Risiko UCS 2023]** (UCS_Kriteria5_5.4.2_Bukti1). Terdapat beberapa program yang dilaksanakan oleh SM BHEP sebagai langkah pencegahan risiko dan ianya dapat dilakukan secara berterusan dengan penglibatan dari warga kampus termasuk pelajar dan staf. Antara aktiviti tersebut seperti :

1. Program **Pengusian Bangunan (Latihan *Firedrill*)** di Blok Kediaman Pelajar (UCS_Kriteria5_5.4.2_Bukti2) di mana program ini dilaksanakan dengan kerjasama daripada Unit BOMBA, Kuala Selangor.
2. **Program *Search And Destroy*** - Gotong Royong membersihkan kawasan daripada nyamuk Aedes. Program ini dilaksanakan di semua Kolej Kediaman UCS. (UCS_Kriteria5_5.4.2_Bukti3)
3. **Program MIND MY MIND SIRI 1 DAN SIRI 2/2023** (UCS_Kriteria5_5.4.2_Bukti4) yang telah diadakan secara atas talian dengan objektif utama program ini adalah untuk memberi kesedaran kepada pelajar mengenai kesihatan mental di samping meningkatkan kemahiran daya tindak pelajar dalam mengendalikan masalah emosi. Program ini telah berjaya menarik seramai 1274 orang pelajar pada siri 1 dan seramai 1273 orang pelajar pada siri 2 untuk mengikut siri program tersebut.
4. Selain itu, SM Unit Kerjaya dan Kaunseling UCS turut menyediakan **perkhidmatan Psikologi Klinikal** kepada pelajar UCS dalam membantu pelajar mengatasi masalah Isu Kesihatan Mental. Antara perkhidmatan yang disediakan oleh Pakar Psikologi Klinik adalah Penilaian Psikologi dan Intervensi Psikologi Klinikal.

Dalam pelaksanaan Tindakan Pengurusan Risiko, BHEP mengimplementasikan strategi yang telah ditetapkan, termasuk:

- **Perancangan Kontingensi:** Memastikan setiap unit di bawah Bahagian Hal Ehwal Pelajar mendaftar risiko serta pelan tindakan untuk diambil jika risiko menjadi kenyataan. (UCS_Kriteria5_5.4.2_Bukti1)
- **Pendidikan dan Latihan:** Melatih staf dan pelajar tentang prosedur dan langkah-langkah untuk mengurus risiko. (UCS_Kriteria5_5.4.2_Bukti2 & UCS_Kriteria5_5.4.2_Bukti3)
- **Pemantauan dan Pengawasan:** Memastikan tindakan pengurusan risiko dilaksanakan dengan berkesan melalui aduan yang diterima samaada di kaunter mahupun secara atas talian. (UCS_Kriteria5_5.4.2_Bukti5)

SENARAI BUKTI :

1. [K0063_S01_SB04_SC02_20241_UCS_Kriteria5_5.4.2_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063_S01_SB04_SC02_20242_UCS_Kriteria5_5.4.2_Bukti2.pdf](#)

3. [K0063_S01_SB04_SC02_20243_UCS_Kriteria5_5.4.2_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063_S01_SB04_SC02_20244_UCS_Kriteria5_5.4.2_Bukti4.pdf](#)
5. [K0063_S01_SB04_SC02_20245_UCS_Kriteria5_5.4.2_Bukti5.pdf](#)

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Audit Dalam Peringkat UCS telah dilaksanakan pada 11-15 September 2023. Objektif pelaksanaan audit dalam ini adalah:-

1. Menilai sama ada PTJ yang diaudit melaksanakan dan mengekalkan sistem pengurusan kualiti di dalam proses kerja masing-masing mengikut dasar, pekeliling dan peraturan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan ini juga bertindak sebagai faktor kepada penambahbaikan proses.

Hasil Audit Dalam mendapati PTJ yang terlibat perlu membuat tindakan mitigasi terhadap beberapa proses kerja yang memerlukan perhatian selanjutnya untuk penambahbaikan.

Hasil dapatan audit dalam dan maklumbalas pelanggan, beberapa elemen yang menyumbang kepada persekitaran kerja yang kondusif yang dilaksanakan bagi mengenal pasti faktor-faktor dan langkah-langkah penambahbaikan untuk mencapai kesejahteraan dan pengurusan pembangunan pelajar yang lebih tinggi.

Antaranya seperti berikut:

1. **Pelaksanaan Program Meet and Greet Bersama Rektor 2023** yang mana program ini dikendalikan oleh Jawatankuasa Perwakilan Pelajar di setiap Kolej Kediaman. Objektif program ini bertujuan untuk mendapatkan maklumbalas daripada wakil pelajar tentang perkhidmatan, kemudahan kolej/kampus yang disediakan. (UCS_Kriteria5_5.4.3_Bukti1)
2. **Pelaksanaan Program Taklimat Kolej** bersama Pengetua Kolej yang dilakukan pada setiap semester kepada semua penghuni Kolej Kediaman yang mana turut melibatkan sesi taklimat Disiplin dan Tatatertib pelajar oleh Pegawai Keselamatan (Polis Bantuan), taklimat Kesejahteraan dan Keselamatan Pelajar oleh wakil Fasiliti / wakil konsesi dan taklimat program Pembangunan Pelajar oleh Staf Residen Kolej. (UCS_Kriteria5_5.4.3_Bukti2)
3. BHEP UCS juga mengadakan **Program Hari Bertemu Pelanggan** pada setiap tahun bagi memberi ruang kepada pelanggan BHEP khususnya para pelajar berinteraksi secara terus dengan staf Unit BHEP. (UCS_Kriteria5_5.4.3_Bukti3)
4. **Pengurusan Bayaran Bas Catar dan Bas Sewa**; SM BPSM turut menguruskan urusan bas catar di dalam kampus. Bas catar dan bas sewa digunakan bertujuan untuk melancarkan lagi perkhidmatan pengangkutan bagi pelajar ke kelas di UCS dan program diluar kampus. Sepuluh (10) bas catar digunakan dengan implikasi kewangan sebanyak RM180,000.00 sebulan. (UCS_Kriteria5_5.4.3_Bukti4)
5. Keperluan **Penggunaan Kenderaan Bagi Pelajar OKU** : UCS turut memahami keperluan pengangkutan bagi pelajar OKU. SM BPSM menyediakan keperluan kenderaan bagi pelajar Orang Kurang Upaya (OKU) di UiTM Kampus Puncak Alam. Keperluan pengangkutan disediakan daripada kolej kediaman sehingga ke fakulti. Kemudahan Berita Buletin TV9 pada 20 Oktober 2023 berkaitan kemudahan kepada pelajar OKU UiTM Cawangan Selangor. (<https://youtu.be/YoyEgtMJH1o?si=uU6T-yCM3x90qnxA>) (UCS_Kriteria5_5.4.3_Bukti5)

SENARAI BUKTI :

1. [K0063_S01_SB04_SC03_20241_UCS_Kriteria5_5.4.3_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063_S01_SB04_SC03_20242_UCS_Kriteria5_5.4.3_Bukti2.pdf](#)

-
3. [K0063_S01_SB04_SC03_20243_UCS_Kriteria5_5.4.3_Bukti3.pdf](#)
 4. [K0063_S01_SB04_SC03_20244_UCS_Kriteria5_5.4.3_Bukti4.pdf](#)
 5. [K0063_S01_SB04_SC03_20245_UCS_Kriteria5_5.4.3_Bukti5.pdf](#)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Terdapat **EMPAT peringkat** tahap pembudayaan keberkesanan tindakan penambahbaikan integrasi yang dibuat dalam pengurusan pembangunan pelajar yang melibatkan beberapa aspek yang dapat mendukung perkembangan holistik pelajar. Berikut adalah beberapa program integrasi tersebut:

1. Integrasi Pembelajaran Global/Antarabangsa:

- **Program Antarabangsa:** Salah satu program antarabangsa yang dihadiri adalah penyertaan pelajar dari UCS, Kampus Puncak Perdana dengan kolaborasi rakan strategik industri Ala Panggung Sabah di *Andong International Mask Dance Festival & Competition 2023*. Festival ini adalah anjuran *Korea Foundation for Cultures and Ethics* dengan usahasama IOV (UNESCO-NGO) Korea, di mana ianya dapat memperluaskan pengetahuan mengenai budaya negara lain serta meningkatkan kesedaran dan pemahaman terhadap kepelbagaian budaya. (UCS_Kriteria5_5.5_Bukti1)

2. Integrasi dengan Komuniti:

- **Program Khidmat Masyarakat:** Melalui program Khidmat Masyarakat yang dilaksanakan oleh Unit Ko-Kurikulum bersama pelajar, ianya dapat mengembangkan pelbagai kemahiran seperti kepimpinan, komunikasi, kerja berpasukan, dan penyelesaian masalah. Ini memberikan pengalaman berharga yang boleh digunakan dalam kehidupan peribadi dan profesional mereka. (UCS_Kriteria5_5.5_Bukti2)

3. Integrasi Kesejahteraan Sosial dan Emosional:

- **Program Kaunseling:** Unit Kerjaya Dan Kaunseling UCS menggunakan pendekatan holistik yang menggabungkan aspek sosial dan emosional dalam usaha untuk mencapai kesejahteraan menyeluruh warga UiTM UCS. **Sistem Counseling2u** yang dibangunkan oleh Unit Kerjaya dan Kaunseling UCS ini menawarkan perkhidmatan kaunseling yang mengintegrasikan aspek sosial dan emosional buat warga UiTM UCS (staf dan pelajar) dalam menghadapi cabaran hidup dengan lebih baik. (UCS_Kriteria5_5.5_Bukti3)
- **Program C-I-C : Counselor In Charge** (1 Fakulti / Kolej Pengajian 1 Kaunselor) juga telah dilaksanakan bagi memberi ruang yang lebih luas kepada pelajar untuk menghubungi pegawai kaunselor mengikut fakulti/Kolej pengajian. Program ini juga menyediakan akses kepada kaunselor untuk dukungan emosional dan sosial yang lebih rapat dengan pelajar yang memerlukan perkhidmatan mereka. (UCS_Kriteria5_5.5_Bukti4)

4. Integrasi Teknologi:

- **Penggunaan aplikasi teknologi** dalam pengurusan kerja seharian dapat memberikan pelbagai manfaat yang boleh mempertingkatkan kualiti hidup dan kemudahan dalam pelbagai aspek terutamanya di dalam aspek Pembangunan Pelajar. BHEP telah menggunakan beberapa aplikasai teknologi dalam Pengurusan Pelajar antaranya; **Sistem MySRK Vol 2** . (UCS_Kriteria5_5.5_Bukti5)

UCS juga memberi penghargaan dan pengiktirafan kepada SM pada tahun 2023 seperti:

- Majlis Anugerah Cemerlang UCS
- Majlis Anugerah Perkhidmatan Cemerlang
- Majlis Perhargaan Peserta Kejohanan Karnival Sukan Staf

SENARAI BUKTI :

1. [K0063_S01_SB05_20241_UCS_Kriteria5_5.5_Bukti1.pdf](#)
2. [K0063_S01_SB05_20242_UCS_Kriteria5_5.5_Bukti2.pdf](#)
3. [K0063_S01_SB05_20243_UCS_Kriteria5_5.5_Bukti3.pdf](#)
4. [K0063_S01_SB05_20244_UCS_Kriteria5_5.5_Bukti4.pdf](#)
5. [K0063_S01_SB05_20245_UCS_Kriteria5_5.5_Bukti5.pdf](#)

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP) UiTM Cawangan Selangor berperanan sebagai Bahagian yang menyokong pelaksanaan inisiatif dan strategi untuk memastikan Pembangunan dan Pengurusan pelajar adalah seiring dengan aspirasi Dasar Pendidikan Negara dan mampu melahirkan pelajar yang berdaya saing, berketrampilan, berdisiplin, beriman dan berperibadi mulia melalui program pembangunan pelajar dan kepimpinan. Pelbagai program dirangka dan dilaksana bagi memastikan setiap pelajar mempunyai nilai tambah bagi mewujudkan lulusan yang bersifat Holistik.

Bagi memastikan sistem pengurusan dan penambahbaikan sistem kerja sentiasa berada di tahap yang optimum, **pendekatan** berfokus kepada tiga (3) proses utama iaitu inisiatif keberhasilan **pencapaian penglibatan pelajar di peringkat antarabangsa, kecemerlangan pelajar dalam aktiviti sukan** dan kecekapan **Pengurusan Kemudahan Kolej** kediaman. Ketiga-tiga proses ini berperanan sebagai tunjang kepada kecemerlangan pengoperasian Pengurusan dan Pembangunan Pelajar selari dengan penetapan **Petunjuk Prestasi dan Roadmap BHEP**. Untuk merealisasikan hasrat tersebut, ianya diterjemahkan melalui perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan tindakan penambahbaikan berterusan.

Perancangan (A)

Perancangan program bagi proses utama ini ditetapkan melalui Sembilan (9) **petunjuk prestasi** BHEP bagi memastikan kelancarannya. Proses ini diselia oleh pegawai bertanggungjawab di setiap bahagian/unit dan **sentiasa dipantau, dikaji dan ditambah baik** di peringkat kampus dan Bahagian melalui **Bengkel Perancangan strategik, Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN), Mesyuarat Timbalan Rektor HEP bersama Ketua-ketua Unit UCS** dan **Mesyuarat diperingkat bahagian/unit**. Proses-proses utama ini sentiasa **diukur keberkesanannya** dengan mengambil kira aspek inovasi dan penambahbaikan proses kerja. Kaedah pengukuran kepuasan hati pelajar kepada perkhidmatan yang ditawarkan oleh BHEP diterjemahkan melalui pencapaian **teras perkhidmatan Hal Ehwal Pelajar dan Kajian Kepuasan Pelanggan UiTM Cawangan Selangor**.

Pelaksanaan (D)

Pelaksanaan inisiatif operasi utama ini dijalankan secara komprehensif dan sistematik berpandukan perancangan yang telah disediakan. Pelaksanaan program juga dijalankan di peringkat Kampus, Negeri, Nasional dan juga antarabangsa manakala keberhasilan dan kejayaan inisiatif ini diterjemahkan dengan penerbitan **Buku Lakaran Gemilang HEP 2023**.

Pemantauan (L)

Pemantauan perkembangan program dan inisiatif-inisiatif operasi utama melibatkan pembentukan Jawatankuasa pelaksana yang ditubuhkan untuk setiap program di peringkat BHEP, Unit Sukan dan Unit Kolej. Pihak Pengurusan UiTM cawangan Selangor memantau pelaksanaan operasi melalui pembentangan laporan pencapaian dalam **Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN), Bengkel Perancangan Strategik, Mesyuarat Pengurusan Hal Ehwal Pelajar (BHEP), Mesyuarat Pengurusan Unit Sukan** dan **Mesyuarat Penyelarasan pengisian program Minggu Destini Siswa**.

Tindakan penambahbaikan proses utama dilaksana berdasarkan kemampuan dan penilaian risiko dari segi masa, kos dan tenaga kerja yang ada di UiTM Cawangan Selangor. Pihak pengurusan telah meneliti strategi dan hasil pencapaian program bagi melihat prestasi sepanjang tahun. Bagi memastikan kecemerlangan operasi utama, penambahbaikan dan semakan semula proses utama telah dilaksana.

Integrasi (I)

UiTM Cawangan Selangor telah melaksana pelbagai inisiatif bagi memperkasakan pengoperasian dalam pengurusan dan Pembangunan Pelajar. Tindakan penambahbaikan bukan sahaja dilaksana dalam penghasilan inovasi, tetapi turut menambahbaik proses kerja kepada proses yang lebih sistematik dan cekap seperti pembangunan **sistem MySRK, e-Merit, e-DAFTAR** dan **ukpalammedic**. Semua inisiatif-inisiatif ini berpotensi melonjakkan nama UCS malah memberi impak besar dalam melahirkan mahasiswa madani yang holistik.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP) telah mengenalpasti proses utama yang menyokong kepada pencapaian strategik dan pelaksanaan inisiatif strategik yang bermatlamat untuk memastikan kecemerlangan pelajar di UiTM cawangan Selangor. Menggunapakai tagline **'Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global'**, tiga (3) Proses utama yang menyokong kepada pengurusan dan pembangunan pelajar telah dipilih iaitu:

1. Pencapaian penglibatan pelajar di peringkat antarabangsa
2. Pencapaian kecemerlangan pelajar dalam aktiviti sukan
3. Pencapaian pengurusan Kemudahan Kolej kediaman

Perancangan operasi ini ditetapkan melalui Sembilan (9) **petunjuk prestasi** BHEP bagi memastikan kelancarannya. Proses ini diselia oleh pegawai bertanggungjawab di setiap bahagian/unit dan **sentiasa dipantau, dikaji dan ditambah baik** melalui **Bengkel Perancangan Strategik, Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri(JKEN), Mesyuarat Timbalan Rektor HEP bersama Ketua-ketua Unit UCS dan Mesyuarat diperingkat bahagian/unit.** (UCS_Kriteria6_6.2_Bukti1)

Proses-proses utama ini sentiasa **diukur keberkesanannya** dengan mengambil kira aspek inovasi dan penambahbaikan proses kerja. Kaedah pengukuran kepuasan hati pelajar kepada perkhidmatan yang ditawarkan oleh BHEP diterjemahkan melalui pencapaian **teras perkhidmatan Hal Ehwal Pelajar.** (UCS_Kriteria6_6.2_Bukti2). Proses-proses utama ini selanjutnya dirancang secara rapi oleh unit-unit yang berkenaan seperti Unit Pentadbiran Am HEP, Unit Pengurusan Kolej dan Unit NR, Unit Kesihatan, Unit Sukan, Unit Kerjaya & Kaunseling, Unit Kokurikulum dan Unit Kebudayaan.

Berpandukan pendekatan PDCA, pengoperasian program penglibatan pelajar di peringkat antarabangsa dirancang agar seiring dengan hala tuju universiti. Penetapan aktiviti diperhalusi melalui **Mesyuarat dan Bengkel Perancangan Strategik UCS** untuk memastikan kelancaran pelaksanaan program. **Perancangan** aktiviti dibuat dengan mengambilkira elemen penilaian dan penambahbaikan melalui pembentangan kertas kerja dalam **Mesyuarat Tabung Amanah Hal Ehwal Pelajar** yang membincangkan aspek implikasi kewangan dan penglibatan tenaga kerja. Program atau aktiviti bagi penglibatan pelajar di peringkat antarabangsa diberi keutamaan untuk dilaksana bagi memberi pendedahan kepada mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu dan kemahiran di peringkat antarabangsa. Pengoperasian program dan aktiviti ini **disebar luas** oleh **persatuan pelajar (Briged Sukarelawan)** kepada seluruh warga UiTM Cawangan Selangor. (UCS_Kriteria6_6.2_Bukti3)

Unit Sukan UCS berperanan sebagai peneraju yang memperkasa dan memastikan kecemerlangan mahasiswa dalam penglibatan aktiviti sukan. **Perancangan** aktiviti sukan mengambilkira elemen penilaian berkaitan jumlah penglibatan staf dan atlet, implikasi kewangan serta impak pelaksanaan program telah dibentang di dalam **Mesyuarat Unit Sukan UCS** yang diterajui oleh pihak Unit Sukan. Atlet pelajar yang berpotensi telah dihantar untuk menyertai pertandingan peringkat negeri, kebangsaan dan antarabangsa. (UCS_Kriteria6_6.2_Bukti4)

UCS amat menitikberatkan berkaitan kemudahan dan fasiliti yang ditawarkan kepada pelajar. Pihak BHEP melalui Unit pengurusan kolej telah diberi amanah bagi menyediakan kemudahan penginapan yang berkualiti, selesa dan selamat serta setara dengan imej

Universiti. **Perancangan** bagi penyediaan dan menaiktaraf kemahiran kolej dibuat secara sistematik dengan mengambilkira elemen penilaian, penambahbaikan dan paling utama transformasi proses kerja ke arah inovasi yang telah dihasilkan melalui **Mesyuarat Penyelarasan pengisian program Minggu Destini Siswa** . Inisiatif telah dilaksanakan dengan penghasilan inovasi iaitu pembangunan dua (2) sistem yang memudahkan pengurusan kolej kediaman iaitu MySRK dan e-Merit (UCS_Kriteria6_6.2_Bukti5).

SENARAI BUKTI:

1. [K0063_O01_OB02_20241_UCS_KRITERIA 6_6.2_BUKTI 1.pdf](#)
2. [K0063_O01_OB02_20242_UCS_KRITERIA 6_6.2_BUKTI 2.pdf](#)
3. [K0063_O01_OB02_20243_UCS_KRITERIA 6_6.2_BUKTI 3.pdf](#)
4. [K0063_O01_OB02_20244_UCS_KRITERIA 6_6.2_BUKTI 4.pdf](#)
5. [K0063_O01_OB02_20245_UCS_KRITERIA 6_6.2_BUKTI 5.pdf](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pelan PDCA digunapakai untuk menyokong pelaksanaan proses utama, objektif dan inisiatif strategik bagi pengurusan dan pembangunan pelajar di UiTM Cawangan Selangor. Pelaksanaan bagi operasi proses utama melibatkan semua Bahagian/Unit yang bertanggungjawab seperti yang dipaparkan dalam Laporan **Buku Lakaran Gemilang HEP UCS**.

Pelaksanaan setiap perancangan dibuat meluas kepada setiap PTJ/bahagian/Unit lain di UCS melalui **Bengkel Perancangan Strategik** dan **Media sosial BHEP (Instagram, TikTok)**. Gerakan penyebarluasan ini turut dibantu oleh **Persatuan Pelajar dan Majlis Perwakilan Pelajar (MPP)**. (UCS_Kriteria6_6.3_Bukti1)

Pencapaian penglibatan pelajar di peringkat antarabangsa

Perancangan pelaksanaan program penglibatan pelajar di peringkat antarabangsa telah disediakan di peringkat pengurusan BHEP dimana penetapan sasaran adalah berpandukan **Petunjuk Prestasi Universiti (PI027 dan PI028)**. Pemantauan pencapaian program ini disediakan oleh setiap pegawai yang bertanggungjawab dan dibuat pelaporan melalui pautan **Google Drive Dashboard** dan sistem **SmartHEP**. Laporan pencapaian dianalisa dan dibentangkan di dalam **mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri dan Bengkel Perancangan Strategik UCS**. Tindakan pembetulan dan penambahbaikan dibincangkan melalui **Mesyuarat Pengurusan Dalaman BHEP** bagi membincangkan strategi yang akan dilaksana untuk memastikan pencapaian penetapan sasaran petunjuk prestasi (PI) (UCS_Kriteria6_6.3_Bukti2).

Pencapaian kecemerlangan pelajar aktiviti sukan

Perancangan pelaksanaan program penglibatan pelajar dalam aktiviti sukan telah disediakan diperingkat Unit sukan dengan penyediaan **takwim dan kalender aktiviti sukan UCS**. Pemantauan pencapaian dan analisa program telah disediakan oleh pegawai unit sukan dan dipantau melalui **Sport Championship management system**. Laporan pencapaian dianalisa dan dibentangkan juga di dalam **mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri dan Bengkel Perancangan Strategik UCS**. Manakala bagi tindakan pembetulan dan penambahbaikan aktiviti dan program dibincangkan di dalam **Mesyuarat Unit Sukan** yang dilaksana secara berkala (8 kali setahun). Perbincangan merangkumi perancangan unit sukan untuk pelaksanaan penganjuran program yang memberi pendedahan kepada pelajar dalam pelbagai pertandingan diperingkat dalaman dan luar UiTM. (UCS_Kriteria6_6.3_Bukti3)

Pencapaian Pengurusan Kemudahan Kolej Kediaman

Perancangan pelaksanaan aktiviti dan program untuk pelajar di setiap kolej kediaman adalah melalui **Kursus Kepimpinan Organisasi JPK**. Sebarang perkara yang melibatkan pengurusan kolej kediaman pula akan dibincang dan ditambahbaik untuk memastikan keselesaan pelajar. Pengurusan kolej kediaman dimantapkan dengan pengwujudan sistem MySRK dan sistem e-Merit untuk kelancaran pengurusan kolej kediaman. Sistem ini sentiasa di pantau dan telah ditambahbaik dari masa ke semasa melalui **Mesyuarat Perancangan MySRK**. Selain itu, pemantauan pelaksanaan program di kolej kediaman turut dibantu oleh **Jawatankuasa Perwakilan Kolej (JPK)** yang dilantik dalam kalangan pelajar. JPK memainkan peranan penting dalam membantu pihak pengurusan kolej dan Hal Ehwal Pelajar dalam menyampaikan maklumat dan arahan terkini kepada semua penghuni kolej. Selain itu, JPK juga bertanggungjawab untuk merancang dan menganjurkan aktiviti pembangunan pelajar yang

merangkumi aspek akademik, kerohanian, pembangunan diri dan kesukanan.
(UCS_Kriteria6_6.3_Bukti4)

Secara keseluruhan, BHEP telah merancang proses – proses utama secara sistematik bagi mencapai sasaran petunjuk prestasi yang telah ditetapkan dalam bidang tumpuan. Tidak hanya mengambilkira penambahbaikan proses kerja, BHEP turut mengambil inisiatif penghasilan inovasi bagi melancarkan operasi pembangunan dan pengurusan pelajar di UiTM Cawangan Selangor.

SENARAI BUKTI :

1. [K0063_O01_OB03_20241_UCS_KRITERIA_6_6.3_BUKTI_1.pdf](#)
2. [K0063_O01_OB03_20242_UCS_KRITERIA_6_6.3_BUKTI_2.pdf](#)
3. [K0063_O01_OB03_20243_UCS_KRITERIA_6_6.3_BUKTI_3.pdf](#)
4. [K0063_O01_OB03_20244_UCS_KRITERIA_6_6.3_BUKTI_4.pdf](#)
- 5.

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

BHEP UCS telah mengenalpasti kaedah pemantauan bagi setiap bidang tumpuan untuk memastikan perancangan, pemantauan dan penambahbaikan dapat dilaksana dengan sistematik. Pemantauan yang dilaksana adalah bertujuan untuk menilai keberkesanan pelaksanaan program serta peluang penambahbaikan. Kaedah Pemantauan proses di **peringkat Kampus** dilaksana melalui **Mesyuarat JKEN** dan **Bengkel Perancangan Strategik** dimana pelaporan bagi pencapaian KPI dan PI secara sukuan dibentang untuk mengenalpasti tindakan pembedahan yang perlu dilaksana. Manakala **diperingkat BHEP**, pemantauan dilaksana melalui **pelaporan aktiviti, kalender aktiviti sukan, mesyuarat peringkat Bahagian/unit** yang dilaksana secara berkala.

Pencapaian penglibatan pelajar di peringkat antarabangsa

Pemantauan program bagi penglibatan pelajar diperingkat antarabangsa adalah dibawah tanggungjawab pegawai BHEP. Pemantauan pencapaian program ini adalah melalui sistem **SmartHEP dan Dashboard BHEP**. Tindakan penambahbaikan yang dipersetujui juga dipantau pelaksanaannya melalui **laporan pencapaian PI dan laporan pencapaian aktiviti** yang dibentangkan dalam **Mesyuarat Timbalan Rektor bersama Ketua-ketua Unit HEP UCS**. (UCS_Kriteria6_6.4.1_Bukti1)

Pencapaian kecemerlangan pelajar aktiviti sukan

Manakala pemantauan pencapaian aktiviti sukan dilaksana melalui penyediaan **Laporan Unit sukan UCS** yang disediakan oleh pegawai Unit Sukan. Bagi penyediaan atlet, maklumat dipantau melalui proses semakan dan kesahihan data bakat pelajar hasil dari penganjuran **program sukan Bakat Baru (SUKARU)**. Pemantauan impak penyertaan dilaksanakan melalui **Sport Championship management system** untuk menilai kesesuaian penyertaan pertandingan sukan berdasarkan sasaran kemenangan. Unit Sukan mengambil inisiatif terhadap proses pemantauan program untuk mengenal pasti kelemahan dan seterusnya melakukan penambahbaikan didalam setiap program sukan dan e-sukan yang disertai. Proses ini penting bagi memastikan hanya pelajar yang berkelayakan sahaja dihantar ke peringkat yang lebih tinggi. (UCS_Kriteria6_6.4.1_Bukti2)

Pencapaian pengurusan Kemudahan Kolej kediaman

Keberkesanan pengurusan kemudahan kolej kediaman dipantau menerusi **Laporan teras perkhidmatan BHEP dan Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan UCS** yang dilaksana setiap tahun untuk mengenalpasti tahap kepuasan hati pelajar terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang ditawarkan oleh Unit Kolej UCS. Hasil analisa yang diperolehi akan digunakan sebagai panduan penambahbaikan dan pencegahan yang dibentang di dalam **Mesyuarat Penyelarasan pengisian program Minggu Destini Siswa**. (UCS_Kriteria6_6.4.1_Bukti3)

Secara kesimpulannya, pemantauan proses operasi bidang utama dipantau di peringkat kampus dan Bahagian/Unit bagi memastikan kelestarian keberhasilan proses utama.

SENARAI BUKTI:

1. [K0063_O01_OB04_OC01_20241_UCS_KRITERIA 6_6.4.1_BUKTI 1.pdf](#)
2. [K0063_O01_OB04_OC01_20242_UCS_KRITERIA 6_6.4.1_BUKTI 2.pdf](#)
3. [K0063_O01_OB04_OC01_20243_UCS_KRITERIA 6_6.4.1_BUKTI 3.pdf](#)
- 4.

5.

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Bagi memastikan keperluan dan kesinambungan pelaksanaan operasi proses utama, UCS memberikan komitmen yang tinggi dalam penyediaan pengurusan risiko bagi meminimalkan potensi risiko. Penubuhan **Jawatankuasa Pemilik Risiko UCS** telah dilaksanakan dan diterajui oleh Penyelaras Risiko dan dibantu oleh wakil daripada setiap bahagian di UCS. Selain memastikan keseluruhan proses pengurusan risiko berjalan dengan lancar, peranan jawatankuasa ini adalah untuk mengenalpasti strategi menangani risiko dengan menyemak aktiviti mitigasi serta keberkesanannya.

Bagi tahun 2023, **terdapat 10 risiko** telah didaftarkan oleh UiTM Cawangan Selangor. **Hanya 1 daftar risiko ini melibatkan BHEP iaitu bagi risiko peningkatan pelajar yang mempunyai kesihatan mental.** Sebagai langkah pencegahan dan penambahbaikan, Unit Kerjaya dan Kaunseling telah menyediakan **perkhidmatan Psikologi Klinikal** kepada warga UCS untuk membantu individu mengatasi kesihatan mental. Perkhidmatan ini berjaya membantu 63 orang pelajar UCS dari Jun - Disember 2023. (UCS_Kriteria6_6.4.2_Bukti1)

Pelan pengurusan risiko telah dirangka bersesuaian dengan halatuju strategik kampus bagi memastikan kecemerlangan perkhidmatan dan penetapan sasaran berjaya dicapai melalui perancangan yang strategik dan sistematik. Pengelasan tahap ini ditentukan berdasarkan kemungkinan terjadinya insiden dalam jangka masa atau keadaan tertentu yang memberi kesan negatif terhadap pelaksanaan operasi.

BHEP telah mewujudkan **Daftar Risiko BHEP UCS** di peringkat bahagian untuk memantau risiko pelaksanaan program/aktiviti/projek yang dilaksanakan untuk bidang tumpuan. Dalam mengenalpasti risiko yang mungkin dihadapi, BHEP turut **mewujudkan jawatankuasa bertindak untuk menyelia kepada pengurusan dan pembangunan pelajar** bagi mengelakkan sebarang risiko kepada pelajar dalam setiap program dan aktiviti. Daftar risiko tersebut merangkumi pegawai yang bertanggungjawab untuk memantau pelan pengurusan risiko berkenaan dan tindakan pencegahan yang akan dilaksanakan. Risiko yang didaftarkan merangkumi risiko kecederaan, kewangan, sumber manusia dan sebagainya (UCS_Kriteria6_6.4.2_Bukti2).

Dalam memperkasakan sistem Pengurusan Sukan UCS, Unit Sukan UCS telah melaksanakan langkah-langkah pencegahan seperti menghantar staf untuk kursus kejurulatihan, menyediakan tempat dan kemudahan yang kondusif dan menggunakan beberapa **SOP dan Manual** bagi meminimalkan risiko kecederaan kepada pelajar semasa aktiviti sukan dijalankan (UCS_Kriteria6_6.4.2_Bukti3)

Manakala bagi pengurusan kolej kediaman, tindakan pencegahan diambil dengan menerbitkan **buku panduan dan peraturan Kolej kediaman pelajar** untuk rujukan pelajar. Panduan penggunaan peralatan elektrik turut ditampal di setiap bilik di kolej kediaman sebagai panduan. (UCS_Kriteria6_6.4.2_Bukti4)

SENARAI BUKTI :

1. [K0063_O01_OB04_OC02_20241_UCS_KRITERIA 6_6.4.2_BUKTI 1.pdf](#)
2. [K0063_O01_OB04_OC02_20242_UCS_KRITERIA 6_6.4.2_BUKTI 2.pdf](#)
3. [K0063_O01_OB04_OC02_20243_UCS_KRITERIA 6_6.4.2_BUKTI 3.pdf](#)
4. [K0063_O01_OB04_OC02_20244_UCS_KRITERIA 6_6.4.2_BUKTI 4.pdf](#)

5.

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Dalam melaksanakan tindakan penambahbaikan terhadap operasi perkhidmatan terutamanya dalam pengurusan dan pembangunan Pelajar, pihak BHEP UCS telah menganalisa maklumat dan data pelaksanaan berkaitan dengan proses utama untuk memastikan kecemerlangan operasi pengurusan pelajar. Pengukuran **Laporan penganjuran aktiviti/program, Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan UCS** dan pengukuran **Teras Perkhidmatan UCS** dijadikan sebagai rujukan untuk penambahbaikan proses utama bagi penganjuran program antarabangsa, pengurusan sukan dan pengurusan kolej kediaman (UCS_Kriteria6_6.4.3_Bukti1).

Bagi program penglibatan pelajar di peringkat antarabangsa, penambahbaikan terhadap kekangan kewangan diatasi dengan **permohonan sumbangan dan tajaan daripada agensi dan individu** seperti TRIpic Berhad, Korporat BMES Maintenance Service dan sumbangan peribadi individu semasa program **Sulam Mania & Volunteerism 2023** dilaksana. (UCS_Kriteria6_6.4.3_Bukti2)

Unit sukan pula melaksana penambahbaikan terhadap penyediaan atlet yang berkelayakan dengan menganjurkan beberapa program dan pertandingan peringkat dalaman seperti **Inter College (INCOLL) E-Sport, Sukan Bakat Baru (SUKARU) 2023, Highlander Football League Cup 23/24** bagi memastikan pemilihan atlet yang berkelayakan untuk menyertai sukan ke peringkat Antarabangsa. (UCS_Kriteria6_6.4.3_Bukti3)

Kajian kepuasan pelanggan UCS digunapakai sebagai panduan untuk penambahbaikan pengurusan kemudahan kolej kediaman. Beberapa inisiatif telah dilaksana seperti pembangunan **sistem MySRK** bagi memudahkan dapatan maklumat jadual bertugas SRK dan maklumat pelajar yang menginap di kolej kediaman dan **sistem e-Merit** bagi memudahkan pendaftaran merit pelajar semasa program berlangsung dimana ianya boleh di scan melalui QR Code. (UCS_Kriteria6_6.4.3_Bukti4)

Laporan dan analisa yang disediakan telah dikemukakan secara berkala dan dibentangkan dalam **Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP), Mesyuarat JKEN, Mesyuarat Ketua Pentadbir, Mesyuarat Timbalan Rektor bersama Ketua-ketua Unit** dan mesyuarat Bahagian/Unit. Laporan pencapaian berkaitan dengan pelaksanaan operasi proses utama dikaji dan dianalisa sebagai input kepada tindakan penambahbaikan.

Prestasi bagi operasi Pengurusan dan Pembangunan Pelajar sentiasa dipantau, dikaji semula dan ditambah baik untuk memastikan penetapan sasaran tercapai dan pelaksanaan program yang dilaksana memberi impak kepada Universiti. Setiap perancangan operasi dibincangkan secara terperinci dalam mesyuarat peringkat bahagian/unit untuk tindakan penambahbaikan. Pemantauan melalui sistem digunakan untuk memastikan tindakan diambil bagi setiap program dan aktiviti.

SENARAI BUKTI :

1. [K0063_O01_OB04_OC03_20241_UCS_KRITERIA 6_6.4.3_BUKTI 1.pdf](#)
2. [K0063_O01_OB04_OC03_20242_UCS_KRITERIA 6_6.4.3_BUKTI 2.pdf](#)
3. [K0063_O01_OB04_OC03_20243_UCS_KRITERIA 6_6.4.3_BUKTI 3.pdf](#)

4. [K0063_O01_OB04_OC03_20244_UCS_KRITERIA 6_6.4.3_BUKTI 4.pdf](#)

5.

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

UiTM Cawangan Selangor telah melaksana pelbagai inisiatif bagi memperkasakan pengoperasian dalam Pengurusan dan Pembangunan Pelajar. Tindakan penambahbaikan bukan sahaja dilaksana dalam penghasilan inovasi, tetapi turut menambahbaik proses kerja ke arah proses yang lebih sistematik dan cekap.

Sistem @ukpalammedic

Sistem ini diperkenalkan kepada warga kampus UiTM dengan kemudahan perkhidmatan perubatan yang disediakan oleh Unit Kesihatan. Borang permohonan ini hendaklah diisi sekurang-kurangnya empat belas (14) hari bekerja sebelum aktiviti/program berlangsung. Kelulusan permohonan adalah bergantung kepada keperluan aktiviti dari segi risiko program, lokasi program dan beberapa program sukan yang diberi keutamaan serta kekuatan anggota paramedik Unit Kesihatan yang ada.

MySRK – Sistem Jadual dan Pelaporan Bertugas Staf

Residen Kolej (Penambahbaikan) MySRK bertujuan mewujudkan satu sistem untuk mengakses jadual bertugas harian Staf Residen Kolej (SRK) dengan lebih cepat dan mudah. Ianya juga mengutamakan ciri-ciri mesrawarga UiTM di mana, dengan hanya 1 sentuhan, semua maklumat mengenai jadual bertugas SRK, Laporan bertugas SRK dan maklumat pelajar yang menginap di Kolej kediaman dapat di capai dengan pantas. Sistem MySRK ini telah diperluaskan penggunaan di seluruh Kolej UCS dan Kolej di UiTM Shah Alam.

e-Merit

Sistem ini digunapakai bagi memudah dan memperkemaskan pendaftaran merit pelajar semasa program berlangsung dimana ianya boleh di scan melalui QR Code.

e-DAFTAR

Sistem ini dibangunkan untuk memudahkan pendaftaran pelajar transit yang hadir ke Kampus Teluk Intan. Menerusi aplikasi e-DAFTAR ini, pelajar perlu mendaftar secara layan diri, memilih bilik penginapan dan seterusnya mengambil kunci di Pos Polis Bantuan UiTM Kampus Teluk Intan. Sistem ini dapat menjimatkan kos, masa dan ruang seterusnya dapat memudahkan proses pendaftaran pelajar transit.

Penambahbaikan proses kerja bagi tempahan kemudahan sukan seperti gelanggang badminton padang pula telah mengunapakai **UiTM Booking System (BSU)** berbanding permohonan secara manual bagi proses terdahulu. (UCS_Kriteria6_6.5_Bukti1)

SENARAI BUKTI :

1. [K0063_O01_OB05_20241_UCS_KRITERIA 6_6.5_BUKTI 1.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

Kecekapan (BHEP) UCS dinilai daripada pencapaian penyampaian perkhidmatan dan aktiviti sukan pelajar seperti **MySRK**, dan **pencapaian sukan di peringkat kebangsaan dan antarabangsa** seperti KARISMA UiTM 2023 dan *SEA Games* ke-32 di Kemboja. Sistem ini telah mendapat pengiktirafan UiTM dan telah menjadi penanda aras oleh agensi-agensi luar.

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

“Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global” adalah tema yang dipilih yang amat menepati dengan sistem operasi BHEP. Dua perkara pokok yang telah dibincangkan pada bahagian Kriteria 7, Hasil Utama 3: Pengoperasian; iaitu sistem MySRK bagi pengoperasian warga residen kolej, dan 3 program sukan yang menjadi sasaran pencapaian UCS. Ianya telah membuktikan bahawa para pelajar dan warga staf UCS seluruhnya kompeten dengan kepakaran, dan penghasilan sistem pengoperasian yang mempunyai nilai mesra dan peka pengguna. Sistem yang telah diinovasikan secara kritis terhadap keperluan rapat warga UCS membuktikan ianya relevan dan terkini yang direka-program untuk memberi peluang kepada penambahbaikan secara berterusan mengikut keperluan peredaran masa. Selari dengan **SDG 3 Good Health and Wellbeing** program-program kesukanan dan kejohanan sukan telah dipergiatkan di dalam lingkungan pelajar-pelajar UCS. Seperti sistem MySRK ianya telah mula diperkenalkan dan digunakan UiTM Shah Alam dan beberapa kampus cawangan UiTM dan mudah capaian atau mesra akses dan mesra pengguna bagi hal-hal pengurusan kolej. Manakala tahap penyertaan program sukan kolej di UCS juga menunjukkan peningkatan yang baik dalam pelbagai jenis sukan yang dipertandingkan di peringkat antara kolej, peringkat antara universiti, peringkat antara institut pengajian tinggi (IPT), juga di peringkat antarabangsa, seperti kejohanan sukan MASUM, sukan SEA KARISMA dan SUKIPT, (UCS_Kriteria7_3.2_Tahap). Melihat kepada tren pengoperasian sistem MySRK mula diperkenalkan dan digunakan di 2 kampus sahaja di bawah UCS iaitu Kampus Puncak Alam dan Puncak Perdana pada tahun 2022, tetapi pada 2023, skop penggunaan sistem telah merebak ke Kampus Sungai Buloh, Selayang dan Dengkil. Mengikut kepada respon kepuasan pengguna, sistem ini menunjukkan tren dan tahan yang sangat baik. Manakala bagi program sukan, tren menunjukkan peningkatan yang amat memuaskan setelah tahun terakhir perintah berkurung (2021). Di mana, penyertaan para atlet pelajar memberi angka yang begitu baik bagi sukan KARISMA pada tahun 2022 dan sukan MASUM pada tahun 2023. Malah UCS telah menghantar atlet pelajar dan membawa pulang pingat-pingat dari kejohanan antarabangsa, sukan SEA, (UCS_Kriteria7_3.3_Tren). Bagi tanda aras, sistem MySRK telah mula dikenali oleh jabatan-jabatan/institusi-institusi kerajaan dan bukan kerajaan yang berminat untuk mengetahui sistem tersebut. Begitu juga di **kampus-kampus cawangan telah pun datang membuat lawatan penanda aras** untuk digunakan di sistem pengurusan kolej kampus masing-masing, (UCS_Kriteria7_3.4_Perbandingan Tanda Aras). Kepentingan sistem MySRK terbukti dengan penjelasan bukti-bukti tren dan tanda aras penggunaannya yang mula diperluaskan di kampus-kampus cawangan UiTM, di mana ia memudahcarakan warga SRK dalam hal-hal pengurusan kolej terutama apabila berlakunya kecemasan yang memerlukan tindakan segera. Begitu juga dengan program sukan, ia merupakan program yang penting yang dapat meningkatkan kemahiran fizikal dan rohani para pelajar UCS di samping pencapaian akademik yang cemerlang, di dalam mempromosikan gaya hidup sihat, (UCS_Kriteria7_3.5_Kepentingan).

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H1_K0063_HB02_20241_UCS_Hasil1_Tahap.pdf](#)

.....

BUKTI : [H1_K0063_HB03_20242_UCS_Hasil1_Tren.pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H1_K0063_HB04_20243_UCS_Hasil1_Perbandingan.pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H1_K0063_HB05_20244_UCS_Hasil1_Kepentingan.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

Hasil utama daripada pelaksanaan strategik, pelbagai inisiatif telah dilakukan untuk mencapai objektif tersebut seperti menjalankan program berdasarkan **PI** yang telah di pertanggungjawabkan iaitu **PI030 (Program Kerjaya) PI032 (Program Pengantarabangsaan)** dan **PI039 (Kesejahteraan warga)**.

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan Strategik merupakan salah satu kaedah utama yang digunakan oleh UiTM Cawangan Selangor (UCS) untuk mencapai objektif dan inisiatif yang dirancang oleh UiTM. Petunjuk prestasi yang diturunkan kepada UCS melalui **Bahagian Transformasi Universiti (BTU)** dipetakan kepada BT ini selari dengan usaha kerajaan mencapai aspirasi kecemerlangan global seperti termaktub dalam Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (Pendidikan Tinggi) 2015–2025, Pelan Strategik UiTM 2020-2025 dan Rancangan Malaysia Ke-12 agar pencapaian UCS menjadi lebih bermakna, seiring dengan kehendak universiti, serta sejajar dengan keperluan negeri, negara dan kehendak global.

Pendekatan yang diambil oleh UCS adalah berdasarkan Pelan Strategik UiTM 2025 yang mensasarkan untuk menjadi universiti terkemuka dunia (**Globally Renowned University - GRU**) pada tahun 2025. Objektif universiti yang bersesuaian dengan BT – Pengurusan dan Pembangunan Pelajar ialah: (OS-2) menyediakan pendidikan bertaraf dunia, (OS-4) menghasilkan graduan seimbang dan berciri keusahawanan yang mampu bersaing diperingkat global, dan (OS-5) mempertingkatkan penghayatan nilai melalui program pengukuhan. Dua tema strategik di bawah teras strategik Pendidikan Berkualiti (Quality Education) menjadi tunjang untuk objektif dan inisiatif yang dirancang iaitu, Tema Strategik 1: Education 5.0 @ UiTM dan Tema Strategik 2: Graduan Seimbang dan Berciri Keusahawanan. Pengurusan dan Pembangunan Pelajar merupakan bidang tumpuan yang memfokuskan aktiviti kesukarelawan, keusahawanan, sukan dan pencapaian akademik pelajar UCS. Pembangunan sukan pelajar menjadi sebahagian agenda BT bagi melahirkan pelajar yang holistik sekaligus memenuhi fokus keberhasilan pelajar. BHEP memperkasakan pengoperasian dalam Pengurusan dan Pembangunan Pelajar melalui penambahbaikan berterusan dan pembangunan melalui pelbagai aktiviti. Kaedah pelaksanaan yang digunakan adalah menggunakan *top-down approach* dimana petunjuk prestasi disalurkan oleh BTU kepada UCS. Maklumat disalurkan kepada ketua-ketua jabatan melalui mesyuarat, Jabatan yang dipertanggung jawabkan akan melaksanakan program tersebut akan membuat merangka dan merancang dan melaksanakan adalah sesuai dengan kehendak UCS, hala tuju negara dan saranan UN SDG.

Kejayaan yang diperolehi adalah daripada hasil usaha pelbagai unit BHEP seperti Unit Kesihatan, Unit Kaunseling dan Kolej kediaman. Hasil kerjasama dan komitmen yang tinggi daripada staf dan pelajar dapat memastikan keberhasilan program aktiviti bagi menyokong objektif dan inisiatif universiti. Di samping itu, daftar risiko juga dibuat untuk memastikan risiko dapat dipantau agar semua proses dapat dikawal dan diselia dengan baik. Pengurusan risiko bagi operasi utama UCS telah dikelaskan kepada empat (4) tahap iaitu Tahap Rendah, Tahap Sederhana, dan Tahap Tinggi dan Tahap Kritikal. Pengkelasan tahap ini ditentukan bergantung kepada kemungkinan kejadian yang tidak diingini dengan jangka masa atau keadaan tertentu dan kesan terhadap pelaksanaan operasi tersebut. Tiga (3) kategori impak risiko yang telah dikenalpasti ialah pelaksanaan projek, risiko kewangan dan risiko pengurusan maklumat. Pelaksanaan program/aktiviti/projek di bawah BHEP pula, dipantau oleh ketua-ketua unit. Penambahbaikan berterusan juga dijalankan melalui Retreat Perancangan Strategik di mana, pencapaian prestasi UCS tahun sebelumnya dibincangkan untuk mengenal pasti kekurangan dan cabaran yang dihadapi dan kaedah untuk menambah baik operasi dan aktiviti-aktiviti yang dijalankan pada masa akan datang.

Pelbagai inisiatif telah dilakukan untuk mencapai objektif tersebut seperti menjalankan program berdasarkan PI yang telah di pertanggungjawabkan iaitu PI030 (Program Kerjaya) PI032 (Program Pengantarabangsaan) dan PI039 (Kesejahteraan warga).

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H2_K0063_HB02_20241_UCS_Hasil2_Tahap.pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H2_K0063_HB03_20242_UCS_Hasil2_Tren.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H2_K0063_HB04_20243_UCS_Hasil2_Perbandingan_TandaAras.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H2_K0063_HB05_20244_UCS_Hasil2_Kepentingan.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM CAWANGAN SELANGOR BERTERASKAN PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN PELAJAR (P&PP) MENGHASILKAN MAHASISWA DINAMIK PEMANGKIN TRANSFORMASI GLOBAL

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

UiTM Cawangan Selangor (UCS) bertanggungjawab memastikan kebolehpasaran pelajar dalam melahirkan generasi muda yang mampu bersaing pada masa hadapan. Kejayaan ini meliputi segala aspek dalam bidang tumpuan **Pengurusan dan Pembangunan Pelajar** bagi menghasilkan **Mahasiswa Dinamik Pemangkin Transformasi Global** yang merangkumi dua (2) teras utama iaitu **Pendidikan Berkualiti** dan **Prestasi Berorientasikan Nilai** selari dengan **Model Strategik UCS di bawah teras Excellence in Student Performance**. Bahagian Hal Ehwat Pelajar (BHEP) UCS telah mengambil langkah proaktif dalam menguruskan tumpuan pelanggan yang efektif dan efisien bagi memastikan BT yang mampan dan cemerlang disediakan kepada pelanggan utamanya dan sentiasa menumpukan pendekatan ke arah fokus keberhasilan **Wellness Catalyst**, **K-USAHAWAN** dan **Greenation@UCS** dalam menentukan hala tuju pengoperasian tumpuan pelanggan ke arah graduan yang seimbang dan sejahtera menuju **GRU2025**.

Tema 1: Hasil Inisiatif Pemerksaan Kesejahteraan Warga (Wellness Catalyst)

Selain menyediakan program kaunseling dan sokongan mental yang komprehensif seperti **Projek Lets Talk Minda Sihat@UiTM** dan menyediakan akses kepada kemudahan kesihatan yang berkualiti di kampus, termasuk pemeriksaan kesihatan dan sokongan perubatan, **BHEP UCS** juga telah menjalinkan kerjasama erat dengan agensi kerajaan, **Pejabat Kesihatan Daerah Kuala Selangor (PKDKS)** [UCS_Hasil2_Tahap] melalui fokus keberhasilan **Wellness Catalyst** dengan melaksanakan **Program Sihat Tanpa AIDS untuk Remaja (PROSTAR)** secara berkala. Kerjasama **BHEP UCS dan PKDKS** yang telah terjalin dan penglibatan pelajar yang konsisten sejak 2019 (UCS_Hasil2_Tren), akhirnya **Visibility UCS** di peringkat kebangsaan terserlah apabila UCS telah diberi kepercayaan oleh **Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM)** menjadi tuan rumah untuk sambutan **Hari AIDS Kebangsaan 2023** (UCS_Hasil2_Kepentingan) dengan penglibatan pelajar lebih daripada 500 orang. Maklumbalas peserta yang memberangsangkan menjadi indikator atau penanda aras bagi membolehkan program ini diteruskan setiap tahun (UCS_Hasil2_Perbandingan/Tanda Aras).

Tema 2: Hasil Inisiatif Kemahiran dan Kecemerlangan Bakat Pelajar (K-USAHAWAN)

BHEP UCS menyokong inisiatif strategik **Kemahiran dan Kecemerlangan Bakat Pelajar** di bawah **Teras Strategik Pendidikan Berkualiti** yang bertujuan untuk mempromosikan budaya keusahawanan di kalangan pelajar UCS. Inisiatif ini telah disambut baik oleh **kolej kediaman dan persatuan pelajar** melalui program-program yang dijalankan (UCS_Hasil2_Tahap) melalui fokus keberhasilan **K-USAHAWAN** sebagai satu inisiatif bagi memupuk minat dan budaya keusahawanan dalam jiwa pelajar UCS di samping berupaya menjana pendapatan (UCS_Hasil2_Tren) untuk persatuan. Aktiviti keusahawanan yang dijalankan oleh kolej kediaman atau persatuan membantu pelajar untuk menganjurkan sebarang program dengan peruntukan kecil dari pengurusan di samping dapat menyalurkan sumbangan kepada **Unit Perkhidmatan OKU UiTM** (UCS_Hasil2_Kepentingan). Hasil **maklumbalas pelanggan yang positif** adalah pengukur bagi aktiviti keusahawanan yang akan dijalankan kelak dengan mengambil kira penambahbaikan jika perlu (UCS_Hasil2_Perbandingan).

Tema 3: Hasil Inisiatif Kampus Lestari (Greenation@UCS)

BHEP UCS amat menyokong inisiatif strategik **Kampus Puncak Alam** sebagai **Kampus**

...serta dengan mempromosikan agenda Greenation@UCS di kalangan graduan kampus agar di peringkat antarabangsa (UCS_Hasil2_Perbandingan) bagi menjadikan pelajar seorang graduan yang berdaya saing, beretika, dan bertanggungjawab terhadap alam sekitar dan masyarakat. Pelbagai program pelajar melalui fokus keberhasilan **Greenation@UCS** telah dijalankan di kolej-kolej UCS sejak 2021-2023 (UCS_Hasil2_Tren). Kerjasama erat melibatkan **komuniti kampus dengan pihak berkuasa tempatan (PBT)** seperti Majlis Daerah Kuala Selangor (MDKS) (UCS_Hasil2_Tahap) dalam aktiviti **Greenation@UCS** telah membolehkan pelajar untuk berinteraksi dengan komuniti dan menyumbang kepada pembangunan mampan bagi matlamat kelestarian bersama dan seterusnya menyumbang kepada **penjanaan pendapatan** (UCS_Hasil2_Kepentingan).

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H3_K0063_HB02_20241_UCS_Hasil3_Tahap.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H3_K0063_HB03_20242_UCS_Hasil3_Tren.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H3_K0063_HB04_20243_UCS_Hasil3_Perbandingan.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H3_K0063_HB05_20244_UCS_Hasil3_Kepentingan.pdf](#)