

Laporan

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR

AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN
ANUGERAH KUALITI NAIB
CANSELOR (AKNC)
2025
BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR
PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN PELAJAR

KETUA PTJ :

MOHD SAZILI BIN SHAHIBI

KETUA UNIT KUALITI :

PENYELARAS :

FIRDAUS BIN MOHAMAD

PENULIS :

1. WAN AHMAD RAHIMAN BIN WAN ABD RAHIM
2. MARSHITA BINTI MD ISA
3. NOR FADZILAH BINTI AHMAD
4. NURUL FIKRINI BINTI NORDIN
5. ALWI BIN MOHD YUNUS
6. WAN NORAINI BINTI WAN YUSOFF
7. ROSLINDA BINTI MOHD SUBBIAN

8. ZAMRI BIN ABD KAHAR
9. MUS ROHAIZI AYU BINTI MUSTAPAR KAMAL
10. NOR ZURIANA BINTI MOHAMED SALLEH
11. IKHWANA BINTI MISNAN
12. AMIZAR @ FADZILAH BIN HJ MOHD AMIN
13. FIRDAUS BIN MOHAMAD
14. FIRDAUS BIN MOHAMAD
15. NOOR AFZAN BINTI ZAKARIA
16. MOHAMAD HISYAM BIN ISMAIL
17. EKHWAN SHAFIQ BIN ABDUL KHALIK

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

KEPIMPINAN TRANSFORMASIONAL PENCETUS TRANSFORMASI MAHASISWA UiTM (TAMU)

Di UiTM, Jabatan Hal Ehwal Pelajar (JHEP) berperanan sebagai tonggak utama dalam pengurusan dan pembangunan pelajar. Kepimpinan berteraskan transformasi memberi tumpuan kepada bidang utama, iaitu 'Pengurusan dan Pembangunan Pelajar' bertaraf global, ke arah merealisasikan aspirasi Globally Respected University 2024. Tema Transformasi Mahasiswa UiTM (TAMU) diperkenalkan sejajar dengan objektif kualiti dan inisiatif JHEP dalam menyokong halatuju Pelan Strategik UiTM 2025 (UiTM2025). Usaha ini juga selari dengan hasrat Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT) untuk melahirkan bakat terbaik negara.

Matlamat ini diterjemahkan melalui satu kerangka pelan tindakan yang dikenali sebagai Pelan Perancangan Strategik HEP 2020–2025 (PPS-HEP), yang merangkumi aspek perancangan, pelaksanaan dan penilaian secara menyeluruh. Buku PPS-HEP 2020–2025 merupakan manifestasi usaha dan iltizam seluruh warga JHEP dalam merealisasikan transformasi mahasiswa secara berfasa ke arah pencapaian matlamat UiTM2025. Peranan kepimpinan kanan JHEP amat signifikan dalam menjayakan bidang tumpuan yang telah dipetakan melalui PPS-HEP 2020–2025 serta dilaksanakan berteraskan aplikasi Model PDCA (Plan, Do, Check, Act).

Perancangan (Plan)

Halatuju kepimpinan transformasional HEP dipandu melalui pembentukan Model Agenda Pemerksaan HEP yang diterbitkan di dalam PPS-HEP 2020-2025. Pelan ini menggariskan dua (2) Objektif Strategik (OS), tiga (3) Teras Strategik (TS) dan lapan (8) Inisiatif Strategik (IS) HEP yang disejajarkan dengan Teras Strategik UiTM2025 iaitu; TS1 (Perkhidmatan dan kemudahan pelajar berkualiti), TS2 (Pembangunan pelajar berteraskan bakat dan nilai), dan TS3 (Kepimpinan pelajar berkelas global).

Selain itu, Amanat Naib Canselor Tahun 2024 yang bertemakan 'Globally Renowned, Locally Rooted' turut menggariskan transformasi mahasiswa UiTM di peringkat global. Bagi memastikan perkhidmatan dan pembangunan pelajar ke arah 'digitalisasi', JHEP telah mentransformasi model lama Sistem eHEP kepada versi dipertingkatkan iaitu Sistem MyHEP.

Pelaksanaan (Do)

Dalam memacu kejayaan Agenda Pemerksaan HEP, model 'People-Process-Technology' digunapakai dalam melaksanakan bidang tumpuan ini. Kepimpinan kanan JHEP juga menerapkan slogan '**Usaha, Takwa, Mulia**' (**UTAMA**) sebagai asas kukuh pegangan yang ditunjangi oleh nilai **i-DART** dan **ESI**.

Pemantauan (Check)

Kepimpinan transformasional tidak hanya bergantung kepada perancangan rapi dan pelaksanaan berstruktur. Kepimpinan Kanan JHEP sentiasa memantau dan menilai keberkesanan dasar dan inisiatif pelan perancangan strategik melalui mekanisma pemantauan di dalam sistem digital Smart HEP dan Dashboard HEP, dokumen maklum balas pelanggan, pelaporan berkala, sesi libat urus dan mesyuarat Majlis Pengurusan Pelajar (MAPP), Jawatankuasa Induk Pembangunan & Kesejahteraan Pelajar (JIPKP), Mesyuarat Eksekutif HEP (MEHEP), Mesyuarat TNCHep Bersama TRHEP, TDHEP dan Penolong Pendaftar HEP, Mesyuarat Kaji semula Pengurusan (MKSP), dan Jawatankuasa Pemandu Kualiti HEP, dan Meeting of Student Affairs Administrator (MoSAA).

Penambahbaikan (Act)

menambahbaikan kepimpinan pengurusan dan pembangunan pelajar di UTM dilaksanakan secara berterusan melalui hasil dapatan/pemantauan daripada laporan mesyuarat berkala, dokumen kajiselidik, dan input warga HEP serta pihak luar. Input-input hasil dapatan/pemantauan akan diproses melalui analisa SWOT sebelum pelan tindakan penambahbaikan atau pembedahan dilaksanakan.

Keberkesanan barisan Kepimpinan Kanan HEP, terbukti apabila JHEP mengungguli pelbagai pengiktirafan dan anugerah di peringkat kebangsaan mahupun antarabangsa dalam pelbagai bidang seperti pengurusan dan perkhidmatan, kepimpinan, sukan, kesukarelawanan, keusahawanan, debat dan lain-lain.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

MODEL AGENDA PEMERKASAAN HEP (Rajah 1.2-a)

PEOPLE

Meletakkan 'People' (manusia) sebagai 'aset strategik' dalam dua (2) dasar pengurusan JHEP yang merangkumi Tadbir Urus Organisasi Transformasional (TOT) dan Top-Bottom Engagement (TBE).

TOT memfokuskan kepada tiga (3) pendekatan pemimpin HEP iaitu;

1. Pemimpin Berwawasan: Membawa perubahan melalui sudut pandangan yang jauh dan mampu membayangkan masa depan organisasi (Rajah 1.2-b).
2. Pemimpin Berfikir Strategis: Mendorong perubahan berimpak tinggi berdasarkan keperluan dan hasil kepada pelanggan organisasi (Rajah 1.2-c-e).
3. Pemimpin yang Berorientasi pada Pengembangan: Penyediaan sumber manusia berkemampuan tinggi melalui program Latihan dan Pembangunan Kakitangan dengan penyediaan Training Need Analysis (TNA) 2024 (Rajah 1.2-f) bagi memenuhi keperluan kompetensi jawatan.

Konsep 'kebersamaan' melalui **TBE** dalam pengurusan melalui tiga (3) fokus utama iaitu;

1. Perjumpaan Bulanan Warga JHEP adalah satu inisiatif strategik dalam menyampaikan dasar dan hala tuju jabatan kepada warga selain menjadi platform untuk mengukuhkan silaturahim dan pembinaan semangat 'kerja berpasukan' (Rajah 1.2-g).
2. Pengiktirafan **Anugerah Employee of The Month (EOTM)** diwujudkan setiap bulan bagi menghargai sumbangan dan mengiktiraf kecemerlangan kakitangan bertujuan memberi motivasi dan suntikan semangat (Rajah 1.2-h).
3. Kebersamaan@**Program HEP Prihatin** adalah satu inisiatif strategik mendekati kakitangan dan pelajar dengan lebih dekat melalui penonjolan sikap prihatin, kasih sayang dan menghargai satu sama lain (Rajah 1.2-i).
4. Penganjuran program bersama warga HEP seperti **Esprit de Corps** dan **santai bowling bulanan** (Rajah 1.2-j).

PENDEKATAN 'PROCESS'

'Process' memfokuskan kepada aktiviti/proses kerja pengurusan dan penyampaian perkhidmatan utama di peringkat PTJ masing-masing. Dua (2) dasar pengurusan diamalkan merangkumi Pembudayaan Kerja Cemerlang (PKC) dan Pemerksaan Mahasiswa.

PKC diterapkan di persekitaran tempat kerja sebagai satu usaha menjadikan HEP 'berdaya maju dan kompetitif' dengan empat (4) fokus utama dilaksanakan;

1. Tadbir Urus Cekap memastikan proses pengurusan dan penyampaian perkhidmatan mengikut tatakelola dan manual pengurusan (Rajah 1.2-k). Penerapan slogan 'HEPPadu' yang 'mengakar jiwa' supaya kakitangan mengarah kepada satu matlamat yang dikongsi bersama (Rajah 1.2-l). Penerimaan sinergi antara Pentadbir Akademik dan Pentadbir Hakiki dalam organisasi (Rajah 1.2-m-n).
2. Perjumpaan Berkala Ketua Pentadbir PTJ bagi mencipta sinergi kerja berpasukan merentas hierarki dan PTJ serta kampus bagi menggalakkan komunikasi dua hala dan peningkatan hasil kerja melalui mesyuarat (Rajah 1.2-o-p) dan WhatsApp Group (Rajah 1.2-q(1-3)).
3. Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) di semua PTJ HEP menggalakkan pembudayaan kerja berkualiti dalam perkhidmatan (Rajah 1.2-r).

4. Inovasi Sosial dengan pewujudan 'One-Stop Centre' yang menyediakan kemudahan kepada pelajar memerlukan di Fakulti: Pitstop (Rajah 1.2-s) dan Kolej Kediaman: Dapur HEP (Rajah 1.2-t).

Pemeriksaan mahasiswa mencerminkan kecekapan kepimpinan JHEP selaras dengan agenda KPT yang memberi autonomi kepada pelajar untuk mengurus aktiviti serta terlibat dalam keputusan dan pelaksanaan melalui jawatankuasa universiti (Rajah 1.2-u).

PENDEKATAN 'TECHNOLOGY'

Teknologi merujuk infrastruktur dan aplikasi berasaskan teknologi yang membantu proses kerja/aktiviti menjadi lebih mudah dan efisien. Kepimpinan JHEP melaksanakan Transformasi Inovasi Berteknologi (TIB) melalui projek Digitalisasi - Virtual HEP (Rajah 1.2-v) yang melahirkan Dashboard MyHEP (Rajah 1.2-w) dan SmartHEP (Rajah 1.2-x), bagi memantau maklumat secara real-time selaras dengan aspirasi Pelan Strategik Pendigitalan UiTM 2022-2025 (Smart Campus) serta PPS-HEP.

SENARAI BUKTI:

1. [B0068_K01_KB02_20251_JHEP_1.2a-e_Kepimpinan.pdf](#)
2. [B0068_K01_KB02_20252_JHEP_1.2f-i_Kepimpinan.pdf](#)
3. [B0068_K01_KB02_20253_JHEP_1.2j-n_Kepimpinan.pdf](#)
4. [B0068_K01_KB02_20254_JHEP_1.2o-s_Kepimpinan.pdf](#)
5. [B0068_K01_KB02_20255_JHEP_1.2t-x_Kepimpinan.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Dasar-dasar pengurusan JHEP (TOT, TBE, PKC, Pemerkasaan Mahasiswa dan TIB) adalah satu pendekatan yang komprehensif untuk memacu OS dan IS mengkhusus bidang tumpuan disebar luas untuk difahami, dihayati dan digunapakai oleh warga HEP di tiga (3) peringkat iaitu:

Peringkat HEP:

1. Pensejajaran: carta organisasi (Rajah 1.3-a) dan fungsi (Rajah 1.3-b) di UiTM induk dan kampus cawangan
2. Pembentangan: Agenda pembangunan bidang tumpuan dibentang di dalam MEHEP dan Jawatankuasa Pemandu Kualiti sebagai mekanisme pemantauan pelaksanaan dan penyebarluasan (Rajah 1.3-c-d).
3. Latihan: Kompetensi Pegawai yang menyelia bidang tumpuan diberikan latihan dan diluluskan peruntukan (Rajah 1.3-e) melalui Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia secara berkala (Rajah 1.3-f) dan penganjuran program latihan kompetensi.
4. Perjumpaan Bulanan bersama Warga JHEP: untuk menyampaikan maklumat dan hasrat jabatan supaya diketahui dan dikongsi bersama semua warga (Rajah 1.3-g).
5. Aktiviti Pembangunan kecemerlangan diri dan bakat: menyebarkan luas kemajuan bidang tumpuan dengan memberikan kakitangan mendapat pendedahan, pengalaman dan pengiktirafan luar yang menyumbang kepada pencapaian diri dan jabatan (Rajah 1.3-h).
6. Perjumpaan Ketua Pentadbir PTJ: selaku pentadbir utama, perjumpaan diadakan secara berkala di antara jabatan untuk menyelaraskan pelan tindakan dan kemajuan pelaksanaan bidang tumpuan (Rajah 1.3-i).
7. Hebahan dan penyampaian rasmi: Group WhatsApp dan media sosial dalaman jabatan 'Keluarga HEP' (Rajah 1.3-j).

Peringkat UiTM dan Kebangsaan:

1. Warga HEP berpeluang menyebarkan maklumat melalui platform media nasional negara samada di media cetak mahupun elektronik (Rajah 1.3-k).

Peringkat Global:

1. Seminar Antarabangsa: menjadi speaker kepada bidang kepakaran (Rajah 1.3-l).
2. Penyertaan Program Antarabangsa: mengangkat bakat, jati diri dan kompetensi global mahasiswa di peringkat antarabangsa di arena sukarelawan dan debat (Rajah 1.3-m-n)).
3. Kolaborasi Antarabangsa: kerjasama pintar dengan syarikat antarabangsa yang mengangkat bakat dan kecemerlangan pelajar UiTM (Rajah 1.3-o).
4. International Organiser Webpage: hebahan penglibatan kontinjen dan atlet sukan UiTM dipersada sukan antarabangsa di laman utama pihak penganjur (Rajah 1.3-p) dan penghargaan di media dalaman (Rajah 1.3-q).

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_K01_KB03_20251_JHEP_1.3a-d_Kepimpinan.pdf](#)
2. [B0068_K01_KB03_20252_JHEP_1.3e-h_Kepimpinan.pdf](#)
3. [B0068_K01_KB03_20253_JHEP_1.3i-k_Kepimpinan.pdf](#)
4. [B0068_K01_KB03_20254_JHEP_1.3l-o_Kepimpinan.pdf](#)
5. [B0068_K01_KB03_20255_JHEP_1.3p-q_Kepimpinan.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Mekanisme pelan pemantauan yang sistematik dan holistik telah dipraktikkan untuk mengenalpasti pencapaian dan punca kegagalan OS dan IS menerusi pendekatan 'Tadbirurus Organisasi Transformasional'. Kemajuan pencapaian dan kegagalan IS telah dipantau dengan efisien oleh BPSSM selaku penyelaras melalui:

Siri mesyuarat pengurusan iaitu:

1. Mesyuarat Eksekutif Hal Ehwal Pelajar (MEHEP) (Rajah 1.3-a).
2. Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu Kualiti HEP (Rajah 1.4.1-a).
3. Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) (Rajah 1.4.1-b & 1.2-r).
4. Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) (Rajah 1.4.1-c).
5. Mesyuarat TNCHEP Bersama Timbalan-timbalan Rektor (HEP), Dekan/TD (HEP) dan Penolong-penolong Pendaftar (HEP) Kampus Cawangan (Rajah 1.4.1-d).
6. Mesyuarat Perjumpaan Ketua Pentadbir PTJ (Rajah 1.2-o-p).

(2) Hasil Laporan Audit Dalam dan Luar HEP (Rajah 1.4.1-e) turut dilaksanakan supaya mengarah kepada penarafan dan pematuhan sijil ISO 9001:2015.

(3) Laporan pemantauan melalui Jawatankuasa Pemandu Kualiti HEP (Rajah 1.4.1-a).

(4) Pemantauan berkala yang sistematik secara dalam talian menggunakan sistem SmartHEP (Rajah 1.2-x) dan UePMO (Rajah 1.4.1-f).

Pencapaian berfasa terbukti apabila projek-projek di Fasa 1 telah dicapai mengikut sasaran masa dan mendapat sijil pengiktirafan (Rajah 1.5-b(3)) apabila mekanisme pelan pemantauan ini dikelola dengan baik.

SENARAI BUKTI:

1. [B0068_K01_KB04_KC01_20251_JHEP_1.4.1a-b_Kepimpinan.pdf](#)
2. [B0068_K01_KB04_KC01_20252_JHEP_1.4.1c_Kepimpinan.pdf](#)
3. [B0068_K01_KB04_KC01_20253_JHEP_1.4.1d_Kepimpinan.pdf](#)
4. [B0068_K01_KB04_KC01_20254_JHEP_1.4.1e_Kepimpinan.pdf](#)
5. [B0068_K01_KB04_KC01_20255_JHEP_1.4.1f_Kepimpinan.pdf](#)

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Kepimpinan JHEP komited dalam memastikan pelaksanaan OS1 dan IS4 bidang tumpuan berjalan lancar dan mencapai sasaran ditetapkan. Penekanan serius diberikan terhadap risiko yang telah dikenalpasti dan direkodkan dalam Rekod Daftar Pengurusan Risiko (Rajah 1.4.2-a).

Bagi memastikan setiap peluang risiko dipantau dan dilaporkan, seorang Pegawai Penyelaras Risiko di setiap PTJ JHEP telah dilantik untuk mengkoordinasi pelaporan kepada Jawatankuasa Pengurusan Risiko HEP dan diangkat ke Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Risiko peringkat UiTM yang bersidang sebanyak dua (2) kali setahun dan keputusan diedarkan kepada yang berkenaan untuk tindakan (Rajah 1.4.2-b).

Bagi meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan bidang tumpuan, risiko yang dikenalpasti adalah kesihatan mental pelajar pada tahap 'Ekstrem'. Kejadian ini berpunca daripada tekanan perasaan, jiwa, emosi dan tekanan di persekitaran yang dihadapi oleh pelajar. Ini dibuktikan dengan beberapa insiden yang dilaporkan dalam laporan media (Rajah 1.4.2-c).

Penambahbaikan setiap risiko seterusnya telah diambil tindakan sewajarnya bagi memastikan risiko dapat diatasi. Tindakan pencegahan dan kawalan risiko yang dirancang bagi menangani risiko dengan berkesan melalui:

1. Bantuan talian kaunseling dalam talian di Sistem Counselling2u (<https://counselling2u.uitm.edu.my>) (Rajah 1.4.2-d).
2. Khidmat kaunseling secara bersemuka di: Pusat Kerjaya & Kaunseling UiTM Kompleks Budiswa HEP (Rajah 1.4.2-e).
3. Bantuan perubatan dan sokongan psikologi: Pusat Kesihatan UiTM (Rajah 1.4.2-f).
4. Penerbitan Garis Panduan Pengurusan Kesihatan Mental Pelajar (Rajah 1.4.2-g).
5. Melaksanakan Modul 2 Aspirasi UTAMA (Pengurusan Kesihatan Mental) yang menjadi program wajib (Rajah 1.4.2-h).

Risiko-risiko berkaitan bidang tumpuan yang telah dikenalpasti dan langkah kawalan didaftarkan dalam sistem e-RMS seperti yang diperincikan (Rajah 1.4.2-i). Sistem ini turut menyediakan ruang untuk cadangan dan penambahbaikan untuk setiap risiko yang dikenal pasti oleh pihak pengurusan. Tahap risiko diklasifikasikan samada 'ekstrem, tinggi, sederhana atau rendah' serta impaknya kepada strategi, objektif, kewangan, operasi dan reputasi Jabatan.

Rekod Daftar Pengurusan Risiko JHEP dibentangkan di Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu Kualiti JHEP dan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) bagi tujuan pemantauan dan tindakan pencegahan berterusan (Rajah 1.4.1-a-b).

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_K01_KB04_KC02_20251_JHEP_1.4.2a-c_Kepimpinan.pdf](#)
2. [B0068_K01_KB04_KC02_20252_JHEP_1.4.2c-d_Kepimpinan.pdf](#)
3. [B0068_K01_KB04_KC02_20253_JHEP_1.4.2e_Kepimpinan.pdf](#)
4. [B0068_K01_KB04_KC02_20254_JHEP_1.4.2f-g_Kepimpinan.pdf](#)
5. [B0068_K01_KB04_KC02_20255_JHEP_1.4.2h-i_Kepimpinan.pdf](#)

1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Mesyuarat, taklimat dan perjumpaan menjadi forum utama komunikasi dua hala, sesi engagement dan perbincangan mengenai pemantauan pencapaian, pemakluman hasil pencapaian dan penambahbaikan proses. Hasil analisa pemantauan dan keberhasilan pencapaian OS dan IS oleh BPSSM dibentangkan ke peringkat lebih tinggi di mesyuarat MEHEP dan MKSP untuk mengkaji semula:-

1. Pembangunan objektif.
2. Penetapan dan pelaksanaan strategi.
3. Penilaian ke atas bidang tumpuan.

Sumber kewangan menjadi cabaran dalam melaksanakan dasar pengurusan, OS dan IS JHEP. Dasar TIB yang dititikberatkan oleh Kepimpinan JHEP telah menambahbaik proses pelaporan daripada kaedah manual kepada dalam talian untuk mendapatkan maklumat dengan pantas dan membantu membuat keputusan strategik yang tepat (Rajah 1.4.3-a). Pelan IS1 'Digitalisasi HEP' melalui pembangunan projek Smart HEP dan Boom HEP (Rajah 1.2-x) serta Dashboard HEP (Rajah 1.2-w) memberikan manfaat yang maksima kepada proses kerja yang tangkas dan menjimatkan perbelanjaan jabatan seperti MDS (Rajah 1.4.3-b).

Borang Penilaian Staf Terhadap Ketua Jabatan telah diperkenalkan bagi tujuan penambahbaikan kepimpinan pengurusan kanan JHEP. Inisiatif ini menjadi tindakan transformatif yang berani, telus dan berintegriti (Rajah 1.4.3-c).

Manakala bagi melancarkan pelaksanaan operasi yang berkesan, siri perjumpaan dan mesyuarat sama ada melalui emel, telefon, telesidang, atau taklimat dan sebagainya diadakan dari semasa ke semasa (Rajah 1.4.3-d).

Kepimpinan Kanan JHEP seterusnya mengambil tindakan susulan penambahbaikan penyampaian perkhidmatan melalui inisiatif berikut :

1. Aplikasi teknologi menggunakan laman web HEP untuk mengakses borang dan dokumen perkhidmatan Hal Ehwal Pelajar (Rajah 1.4.3-e).
2. Menambahbaik perkhidmatan dengan berinovasi kepada pendigitalan (Rajah 1.2-v) berdasarkan input maklum balas kakitangan.
3. Melantik moderator Aduan Jabatan dan Penyelaras eAduan PTJ untuk menambahbaik mutu perkhidmatan kepada maklumbalas pelanggan (Rajah 1.4.3-f).
4. Penganjuran kursus Jaringan Inspirasi Tekad DNA UiTM (JITU) kepada Pembantu Operasi seluruh PTJ HEP (Rajah 1.4.3-g).

JHEP mewujudkan medium interaksi dua hala yang terbuka dengan pelanggan termasuk kakitangan dan pihak berkepentingan untuk menyalurkan maklumat. Semua platform digital HEP menyediakan ruang menyampaikan maklumat dan memberi maklum balas seperti di platform eAduan di laman sesawang / WhatsApp HEP (Rajah 1.4.3-h), talian hotline dan pautan laman media sosial jabatan (Rajah 1.4.3-i).

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_K01_KB04_KC03_20251_JHEP_1.4.3a-b_Kepimpinan.pdf](#)
2. [B0068_K01_KB04_KC03_20252_JHEP_1.4.3c_Kepimpinan.pdf](#)
3. [B0068_K01_KB04_KC03_20253_JHEP_1.4.3d-e_Kepimpinan.pdf](#)
4. [B0068_K01_KB04_KC03_20254_JHEP_1.4.3f-g_Kepimpinan.pdf](#)

5. [B0068_K01_KB04_KC03_20255_JHEP_1.4.3h-i_Kepimpinan.pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pengurusan kanan JHEP membudayakan OS dan IS PPSHEP 2020-2025 melalui Inisiatif TAMU (Rajah 1.5-a) yang menggalakkan integrasi dua hala antara pemimpin HEP, PTJ, dan agensi luar. KEJAYAAN ini dibuktikan dengan Pencapaian 100% KPI dan PI Universiti selama tiga tahun berturut-turut (2022–2024) (Rajah 1.5-b(1-3)).

Manual Pengurusan Operasi Hal Ehwal Pelajar

Kepimpinan JHEP menerbitkan manual pengurusan operasi bagi tujuan pematuhan untuk memastikan peranan HEP kekal seragam dan menjadi rujukan. Manual dan dokumen penting telah didigitalkan (Rajah 1.5-c) dan dimuat naik di laman web utama HEP (Rajah 1.5-d) untuk capaian mudah oleh warga UiTM.

Kelestarian Kewangan - Pembudayaan Jana dan Jimat (J&J)

Kepimpinan JHEP proaktif dan transformatif menangani cabaran kewangan melalui pembudayaan J&J, merangkumi pelaksanaan KPI secara berpusat atau joint programme (Rajah 1.5-e) dan penjana pendapatan menerusi inisiatif seperti jualan buku eBook Kokurikulum (Rajah 1.5-f(1-2)), sewaan kemudahan sukan (Rajah 1.5-g), menyewakan premis niaga sepenuhnya (Rajah 1.5-h), perkhidmatan penginapan (Rajah 1.5-i) dan jualan merchandise UiTM (Rajah 1.5-j).

Siri Jelajah (Roadtour), Libat Urus dan Townhall

Sepanjang 2024, Kepimpinan JHEP mengadakan siri turun padang seperti jelajah, libat urus dan townhall ke PTJ serta kampus cawangan bagi menyampaikan Inisiatif TAMU dan menangani isu HEP (Rajah 1.5-k(1-4)), manakala PRHP terlibat melalui program Siri Jelajah 365 (Rajah 1.5-k(5)).

Cetakan & Poster Digital

Mengukuhkan fahaman dan ingatan warga, agenda HEP diperkukuh melalui edaran poster fizikal dan digital (Rajah 1.5-l), perkongsian di media sosial (Rajah 1.5-m), serta penyebaran dokumen utama seperti PPSHEP 2020-2025 dan Buku Panduan Pengurusan Kesihatan Mental Pelajar ke seluruh PTJ UiTM (Rajah 1.5-o).

Penulisan Laporan Tahunan

Pengurusan pelajar berfokus melahirkan bakat global selari dengan Fokus 1 KPT (Rajah 1.5-p), manakala pencapaian JHEP didokumentasi melalui penulisan (Rajah 1.5-q) dalam Buku Laporan Tahunan JHEP 2024 (Rajah 1.5-r) yang disebar kepada pihak berkepentingan sebagai medium maklumat dan integrasi.

Integrasi, Kerjasama & Perkongsian Luar

Agenda OS dan IS diperkukuh melalui penglibatan kepimpinan JHEP dalam jawatankuasa nasional, termasuk TNC HEP sebagai Pengerusi MAPUM (Rajah 1.5-s) serta pelantikan pegawai HEP dalam UniCC (Rajah 1.5-t) dan MAKUMA (Rajah 1.5-u).

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_K01_KB05_20251_JHEP_1.2a-k_Kepimpinan.pdf](#)
2. [B0068_K01_KB05_20252_JHEP_1.5k3-o_Kepimpinan.pdf](#)
3. [B0068_K01_KB05_20253_JHEP_1.5p-u_Kepimpinan.pdf](#)
4. [B0068_K01_KB05_20254_JHEP_1.5v-x_Kepimpinan.pdf](#)
5. [B0068_K01_KB05_20255_JHEP_1.5y-z4_Kepimpinan.pdf](#)

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Jabatan Hal Ehwal Pelajar (JHEP) UiTM memainkan peranan penting dalam memastikan pembangunan sahsiah, kebajikan, dan kesejahteraan mahasiswa terjamin sepanjang tempoh pengajian mereka. Oleh itu, pencapaian prestasi JHEP diukur mengikut keberhasilan pelaksanaan Pelan Strategik UiTM 2025 (GRU2025). Justeru, JHEP telah merangka pelan jangka panjang iaitu Pelan Perancangan Strategik HEP 2020-2025 (PPS-HEP 2020-2025) dan pelan jangka pendek (Petunjuk KPI dan PI dan SAP Tahunan) yang disejajarkan kepada GRU2025.

PLAN: Selaras matlamat UiTM untuk menjadi sebuah institusi pendidikan tinggi yang unggul, JHEP merangka PPS-HEP 2020-2025 yang bertujuan untuk memperkasakan pengalaman pembelajaran serta membentuk pelajar yang berdaya saing. Tumpuan utama pelan ini ialah penekanan tiga (3) Teras Strategik (TS) yang menjadi asas kepada hala tuju JHEP dalam tempoh lima tahun iaitu: Teras Pertama (TS1) - Perkhidmatan dan Kemudahan Pelajar Berkualiti, yang memberi tumpuan kepada penyediaan kemudahan pembelajaran yang kondusif serta perkhidmatan yang cekap bagi menyokong keperluan akademik dan bukan akademik pelajar. Antara inisiatif utama ialah pendigitalan perkhidmatan HEP, pembangunan sistem kolej pintar, serta peningkatan kebajikan dan kesejahteraan mahasiswa.

Teras kedua (TS2) menekankan Pembangunan Pelajar Berteraskan Bakat dan Nilai, dalam pelbagai bidang seperti sukan, kesenian, keusahawanan, serta kepimpinan sosial. Program berprestasi dan berimpak tinggi dirangka sebagai pendedahan kepada mahasiswa agar kemahiran insaniah yang tinggi dibina dan mahasiswa bersedia menghadapi cabaran dunia sebenar. Inisiatif teras ini termasuk pembangunan institusi sukan dan pelbagai program kepimpinan mahasiswa untuk melahirkan graduan yang seimbang.

Teras ketiga (TS3) iaitu Kepimpinan Pelajar Berteras Kompetensi Global, iaitu pembangunan kepimpinan mahasiswa yang mampu bersaing di peringkat global. UiTM menyasarkan graduan cemerlang akademik, tetapi juga memiliki daya kepimpinan, jati diri, dan pemikiran strategik yang membolehkan mereka menjadi pemimpin masa hadapan dalam pelbagai sektor. Melalui program latihan kepimpinan, mobiliti global, serta penganjuran aktiviti bertaraf antarabangsa, pelajar UiTM akan dibentuk menjadi pemimpin yang berkredibiliti tinggi.

DO: Pelaksanaan 14 Petunjuk Prestasi yang diberi kepada JHEP dilaksanakan dengan pencapaian 100% pada tahun 2024. Untuk memastikan pelaksanaan yang berkesan dan pencapaian yang cekap, pembahagian PI dilakukan dan disejajarkan mengikut peranan dan fungsi 27 Pusat Tanggungjawab (PTJ) di JHEP. Penyelaras Strategik Transformasi Universiti HEP (PSTU) berperanan secara proaktif dalam melaporkan pencapaian PI, membantu pemantauan inisiatif JHEP dan pelaporan ke sistem UiSMS setiap bulan. Perancangan dan pencapaian inisiatif strategik disebar luas melalui taklimat bulanan TNC kepada warga JHEP.

CHECK: Pengurusan risiko, kemajuan dan pencapaian inisiatif strategik JHEP dipantau secara efektif dan berkala oleh pengurusan kanan JHEP berdasarkan pendekatan PDCA. Enam mekanisme Tadbir Urus JHEP iaitu Mesyuarat Eksekutif HEP (MEHEP), Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP), Sistem SmartHEP, sistem e-Aktiviti, Mesyuarat Majlis Pengurusan Pelajar (MAPP) dan mesyuarat berkala setiap PTJ HEP dilaksanakan berterusan sebagai mekanisme pemantauan. PSTU mengakses sistem UiSMS (TRU) dan seterusnya membuat pelaporan pencapaian.

ACT: Input dan maklumbalas dari mekanisme Tadbir Urus JHEP digunakan untuk tindakan penambahbaikan yang dilaksanakan melalui bengkel pemurnian perancangan strategik JHEP secara berkala. Segala risiko pelaksanaan inisiatif strategik JHEP ditangani menerusi mekanisme analisa proses pelaksanaan program oleh PTJ JHEP, analisa SWOT, Laporan Audit Dalaman, Jawatankuasa Pemandu Kualiti, dan mesyuarat berkala HEP. Langkah ini bagi

memastikan setiap insiden oleh oleh dilaksanakan dan tindakan penanggulangan dapat dilaksanakan dengan kadar segera.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Sepanjang tahun 2024, Jabatan Hal Ehwal Pelajar (JHEP) UiTM mencapai pelbagai kejayaan penting di peringkat antarabangsa dan kebangsaan melalui pelaksanaan program berasaskan tiga Teras Strategik (TS) yang menjadi asas utama. Gerak kerja dijalankan dengan mematuhi piawaian ISO dan mekanisme Audit Dalam untuk memastikan PPS-HEP 2020-2025 dilaksanakan dengan efektif. Perancangan ini bertepatan dengan aspirasi UiTM2025, Pelan Pembangunan Pendidikan Tinggi Malaysia (PPPTM) 2015-2025, dan objektif kualiti HEP ([2.2-b-\(i-iii\).pdf](#)). JHEP mengamalkan pengurusan sumber manusia yang sistematik dan inklusif, melibatkan eksekutif kanan, pentadbir akademik, staf, Majlis Perwakilan Pelajar, dan mahasiswa. Setiap kumpulan diberi peranan jelas untuk melaksanakan dan memantau inisiatif strategik, memastikan kepelbagaian perspektif dan kepakaran demi mencapai sasaran.

Hasilnya, Saudara Haikal Daniel dinobatkan sebagai Pembahas ke-7 terbaik di United Asian Debating Championship 2024, manakala dua atlet UiTM, Mohammad Aniq Kasdan (angkat berat) dan Nurul Azreena Mohamad Fazil (memanah), berjaya melayakkan diri ke Sukan Olimpik Paris 2024. Dalam kejohanan 9th World Cup Woodball Championship di China, Amsyar Sirhan Saifullah memenangi pingat emas sebagai Juara Remaja Dunia ([2.2-a\(i-iii\).pdf](#)). Program inovasi i-SIIDEC 2024 yang diuruskan pelajar merekodkan penyertaan tertinggi dengan 3,875 peserta tempatan dan antarabangsa serta 250 produk inovasi, menjadikan UiTM peneraju inovasi pelajar ([2.2-b-\(i-iii\).pdf](#)). UiTM juga muncul Juara Keseluruhan SUKIPT 2024 ([2.2-b-\(i-iii\).pdf](#)). Selain itu, lima pelajar UiTM dipilih oleh KPT sebagai delegasi Malaysia dan pembentang dalam Global Student Leadership Summit 2024 di Istanbul, Turkiye ([2.2-b-\(i-iii\).pdf](#)). Pencapaian ini selaras dengan aspirasi YBMKPT tentang pendekatan 'human centric approach' dengan menumpukan kepada pemantapan mahasiswa UiTM dengan pelaksanaan program, aktiviti, bengkel, kursus yang memenuhi aspirasi Model Pemerksaan Mahasiswa UiTM (MPMU) oleh JHEP ([2.2-c.pdf](#)).

Dalam perangkaan inisiatif berimpak, JHEP mengurus 14 inisiatif berimpak (PI) yang dipetakan ke bidang pembangunan bakat dan dibahagikan kepada 27 pemilik di PTJ JHEP ([2.2-d\(i-iii\).pdf](#)). Pemetaan PPS-HEP 2020-2025 diperkuat melalui sembilan bengkel berkala sejak 2019 hingga 2022 ([2.2-d\(i-iii\).pdf](#)), meliputi fasa perangkaan, pemurnian, pemantauan, dan pelaporan ([2.2-d\(i-iii\).pdf](#)). Bengkel-bengkel ini dipimpin oleh TNCHEP dengan penglibatan eksekutif kanan, pentadbir akademik, dan staf pentadbiran JHEP. Pendekatan ini memastikan semua inisiatif diperhalusi, dipantau, dan dipinda secara berkala demi mencapai sasaran PI, disertai analisa risiko dan plan mitigasi yang bersepadu ([2.2-d\(i-iii\).pdf](#)).

Melalui tiga Teras Strategik (TS) yang mendasari PPS-HEP 2020-2025, sebanyak lapan inisiatif strategik (iS) telah digerakkan oleh 27 PTJ di JHEP, iaitu iS1 Virtual HEP, iS2 Kolej Pintar, iS3 Koridor Keusahawanan, iS4 Keprihatinan dan Kesejahteraan, iS5 Kecemerlangan Bakat, iS6 Kelestarian Jati Diri, iS7 MPMU dan iS8 Kompetensi Global. Kesemua inisiatif dirangka berasaskan serampang dua mata di mana setiap iS dipetakan kepada beberapa sasaran PI, memastikan JHEP mencapai 100% status lengkap bagi semua projek yang dirancang ([2.2-e\(i.ii\).pdf](#)).

Pendekatan PS yang sistematik ini menghasilkan beberapa inovasi sistem iaitu SmartHEP, DASHBOARD MyHEP dan careercauselling4u ([2.2-e\(i.ii\).pdf](#)).

SENARAI BUKTI:

1. [B0068_P01_PB02_20251_JHEP_2.2-a\(i-iii\)_Perancangan Strategik \(1\).pdf](#)
2. [B0068_P01_PB02_20252_JHEP_2.2-b-\(i-iii\)_Perancangan Strategik.pdf](#)
3. [B0068_P01_PB02_20253_JHEP_2.2-c_Perancangan Strategik.pdf](#)
4. [B0068_P01_PB02_20254_JHEP_2.2-d\(i-iii\)_Perancangan Strategik.pdf](#)
5. [B0068_P01_PB02_20255_JHEP_2.2-e\(i.ii\)_Perancangan Strategik.pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Objektif dan inisiatif PPS-HEP 2020-2025 dirancang selaras dengan dasar dan matlamat Pelan Pembangunan Pendidikan Tinggi Malaysia (PPPTM) 2013-2025 serta Pelan Strategik UiTM2025. Objektif Kualiti JHEP diintegrasikan secara menyeluruh dalam Perancangan Strategik JHEP bagi memastikan penjajaran dengan agenda universiti ([2.3-a.pdf](#)). Penjajaran strategik ini amat penting kerana JHEP menumpukan usaha kepada pencapaian Key Performance Indicator (KPI) dan Performance Indicator (PI) UiTM2025, terutamanya dalam pembangunan bakat, kepimpinan, serta perkhidmatan dan kemudahan pelajar. Program dan aktiviti sepanjang 2024 diselaraskan dengan teras strategik UiTM2025 dan PPPTM 2015-2025, khususnya lonjakan kedua (Kecemerlangan Bakat), ketiga (Pembelajaran Sepanjang Hayat), ketujuh (Ekosistem Inovasi), dan kelapan (Keunggulan Global). Keberhasilan ini terbukti melalui pencapaian mahasiswa UiTM dalam pertandingan debat, sukan dan kesukarelawanan di peringkat global, yang merupakan manifestasi inisiatif pembangunan bakat dan kepimpinan berdasarkan Model Pemerksaan Mahasiswa UiTM oleh JHEP ([2.3-b\(i.ii\).pdf](#)).

Pengurusan JHEP mengoptimumkan kepakaran dan pengalaman sumber manusia dengan melibatkan empat kategori utama iaitu pentadbir akademik, staf pentadbiran ([2.3-b\(i.ii\).pdf](#)), Majlis Perwakilan Pelajar (MPP), dan mahasiswa UiTM sendiri ([2.3-c\(i-iii\).pdf](#)). Pendekatan ini mewujudkan ekosistem pembangunan mahasiswa yang berteraskan kebolehpasaran global. Kepakaran pentadbir dan staf pentadbiran digerakkan melalui perancangan strategik yang sistematik, manakala MPP dan mahasiswa dilibatkan secara aktif dalam pelaksanaan dan penilaian program ([2.3-c\(i-iii\).pdf](#)). Ini memastikan setiap bidang tumpuan mendapat sokongan dan input berharga daripada pelbagai pihak yang berpengalaman, sekaligus meningkatkan keberkesanan pelaksanaan inisiatif.

Tumpuan Inisiatif Strategik HEP bertemakan TAMU dan slogan #HEPPADU disebar luas kepada seluruh warga HEP melalui beberapa platform. Perluasan peringkat JHEP termasuk taklimat oleh TNCHep dan pengurusan kanan bersama warga JHEP di peringkat induk dan cawangan, mesyuarat dan sesi perbincangan yang memberi pendedahan jelas tentang hala tuju PPS-HEP 2020-2025 ([2.3-c\(i-iii\).pdf](#)). Maklumat rasmi seperti rakaman, slaid taklimat, ucapan penghargaan, poster kejayaan dan informasi bidang tumpuan diedarkan secara meluas oleh Bahagian Korporat JHEP. Selain itu, pembentangan PS JHEP oleh PSTU dalam sesi MEHEP dan MKSP membolehkan input penambahbaikan diterima daripada pengurusan kanan dan pelaksana, yang kemudiannya diintegrasikan melalui bengkel SAP Perancangan Strategik.

Perluasan perancangan strategik juga merangkumi tahap UiTM secara keseluruhan dengan inisiatif tanda aras bersama universiti awam lain ([2.3-e\(i-iii\).pdf](#)) dan perkongsian amalan terbaik oleh TNCHep dan PSTU. Inisiatif TAMU dilaksanakan di seluruh kampus cawangan UiTM, manakala di peringkat global, program kesukarelawanan berimpak tinggi seperti Volunteerism Project: A Nurture Nations, Songkhla, Thailand dan Bantuan Kemanusiaan dan Peredaran Bencana (HADR) Yaring, Selatan Thailand memberi pendedahan kepada mahasiswa tentang nilai kesukarelawanan antarabangsa. ([2.3-d\(i-v\).pdf](#)) Laman media sosial JHEP pula berfungsi sebagai platform utama untuk menyalurkan maklumat halatuju, program dan pencapaian JHEP di peringkat nasional dan global ([2.3-d\(i-v\).pdf](#)). Selain itu, kolaborasi antara mahasiswa UiTM dan universiti ASEAN turut diperkukuh.

Pendekatan pengurusan JHEP yang holistik dan bersepadu ini menghasilkan manfaat kolektif yang ketara, seperti ketampakan kecemerlangan JHEP UiTM di peringkat nasional dan antarabangsa melalui pencapaian mahasiswa, inisiatif kolaborasi, serta perjanjian kerjasama (MOU dan MOA) dengan pelbagai pihak luar negara ([2.3-e\(i-iii\).pdf](#)). Ini membuktikan bagaimana kepakaran dan pengalaman sumber manusia dioptimumkan secara strategik untuk menjayakan bidang tumpuan yang dipilih demi mencapai visi UiTM sebagai institusi pendidikan tinggi bertaraf global.

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_P01_PB03_20251_JHEP_2.3-a_Perancangan Strategik.pdf](#)
2. [B0068_P01_PB03_20252_JHEP_2.3-b\(i,ii\)_Perancangan Strategik.pdf](#)
3. [B0068_P01_PB03_20253_JHEP_2.3-c\(i-iii\)_Perancangan Strategik.pdf](#)
4. [B0068_P01_PB03_20254_JHEP_2.3-e\(i-iii\)Perancangan Strategik.pdf](#)
5. [B0068_P01_PB03_20255_JHEP_2.3-d\(i-v\)_Perancangan Strategik.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pengurusan Jabatan Hal Ehwal Pelajar (JHEP) memastikan keberkesanan pelaksanaan inisiatif strategik melalui pelan pemantauan kepimpinan yang sistematik dan berstruktur. Pelan ini melibatkan empat mekanisme utama iaitu Tadbir Urus JHEP, Sistem SMART HEP, Sistem Dashboard MyHEP dan Sistem eProfiling Pelajar ([2.4.1-a \(i\).pdf](#)). Pemantauan dijalankan secara bersemuka dan dalam talian melalui mesyuarat, audit dan sesi perbincangan mengikut keperluan untuk memastikan setiap inisiatif berjalan lancar.

Kemajuan dan pencapaian inisiatif dipantau secara berkala oleh pengurusan kanan JHEP setiap bulan atau mengikut keperluan. Pendekatan ini membolehkan pengurusan mengenal pasti punca kegagalan inisiatif lebih awal dan mengambil tindakan pembetulan segera. Perbincangan dan bengkel dijalankan secara kolektif untuk mengenal pasti isu dan mencari penyelesaian berkesan.

Pemantauan turut dijalankan melalui sistem dalam talian seperti UePMO, SMART HEP dan e-Aktiviti JHEP ([2.4.1-a\(ii\).pdf](#)). Pengurus projek diberikan akses untuk mendaftarkan inisiatif (SAP), mengemaskini kemajuan dan pencapaian secara tepat dan terkini. Pelaporan dilakukan setiap 1 hingga 4 haribulan, memastikan data yang dilaporkan mempunyai integriti tinggi. Pengurus projek bertanggungjawab melaporkan status pelaksanaan dan pencapaian inisiatif di bawah seliaan masing-masing, dengan semakan ketat oleh Pegawai Strategik Tindakan Utama (PSTU) ([2.4.1-a\(iii\).pdf](#)).

Analisa pencapaian yang dilaporkan membolehkan Timbalan Naib Canselor Hal Ehwal Pelajar (TNCHEP), Timbalan Pendaftar Kanan dan pengurusan kanan JHEP mengenal pasti kelemahan dan punca kegagalan inisiatif. Berdasarkan analisa ini, kaedah penyelesaian dan penambahbaikan dirangka secara strategik. Hasil pemantauan dan cadangan penambahbaikan dibentangkan oleh PSTU kepada pengurusan kanan melalui Majlis Eksekutif HEP (MEHEP) dan Mesyuarat Koordinasi Strategik Pelajar (MKSP) ([2.4.1-a\(iv\).pdf](#)). Maklum balas daripada MEHEP, MKSP dan warga JHEP digunakan untuk memperkemas Pelan Strategik JHEP melalui bengkel pemurnian.

Pelan pemantauan kepimpinan ini memastikan JHEP dapat mengenal pasti dan menangani punca kegagalan inisiatif dengan cepat serta mengukuhkan kejayaan program pembangunan bakat dan kepimpinan. Dengan pemantauan yang sistematik dan terancang, JHEP berjaya menjayakan pencapaian di peringkat global bagi Pasukan Debat UiTM, atlet sukan UiTM dan pasukan kesukarelawanan UiTM ([2.4.1-b\(i-iii\).pdf](#)), sekaligus mengekalkan kedudukan sebagai Pusat Tanggungjawab (PTj) unggul menjelang 2025.

SENARAI BUKTI:

1. [B0068_P01_PB04_PC01_20251_JHEP_2.4.1-a\(i\)_Perancangan Strategik.pdf](#)
2. [B0068_P01_PB04_PC01_20252_JHEP_2.4.1-a\(ii\)_Perancangan Strategik.pdf](#)
3. [B0068_P01_PB04_PC01_20253_JHEP_2.4.1-a\(iii\)_Perancangan Strategik.pdf](#)
4. [B0068_P01_PB04_PC01_20254_JHEP_2.4.1-a\(iv\)_Perancangan Strategik.pdf](#)
5. [B0068_P01_PB04_PC01_20255_JHEP_2.4.1-b\(i-iii\)_Perancangan Strategik.pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko di JHEP dilaksanakan mengikut piawaian ISO 9001:2015 menerusi Panduan Pengurusan Risiko JHEP (100-HEP (SUK 7/5)) yang menetapkan pelan tindakan dan aktiviti pengurusan risiko secara sistematik ([2.4.2-a\(i-iii\).pdf](#)). Pendekatan ini bertujuan mengenal pasti, mengawal dan mengatasi risiko yang berpotensi menjejaskan pencapaian objektif dan KPI UiTM.

Dalam konteks Teras Strategik JHEP (TS1 hingga TS3) ([2.4.2-b.pdf](#)), pelbagai risiko utama dikenalpasti melalui mesyuarat, bengkel, audit dalaman, brainstorming serta analisis SWOT ([2.4.2-c.pdf](#)). Punca risiko kritikal diurus dengan teliti bagi memastikan pelaksanaan inisiatif strategik dan pencapaian objektif berjalan lancar dan berkesan.

Pengurusan Kanan (PTJ) memainkan peranan utama dalam menangani risiko melalui Bengkel Pengurusan Risiko dan Perancangan Strategik JHEP. Langkah kawalan dan penambahbaikan dirangka serta didaftarkan dalam sistem elektronik e-RMS. Setiap PTJ mempunyai Penyelaras Pengurusan Risiko yang memantau risiko bidang tumpuan. Mesyuarat diadakan setiap tiga bulan untuk mengkaji status risiko, mengenal pasti risiko baru, dan mengesahkan keberkesanan tindakan mitigasi ([2.4.2-d.pdf](#)).

Sistem e-RMS, SMART HEP, dan UePMO digunakan untuk menilai dan memantau risiko projek secara terperinci, dengan fokus pada risiko kritikal berimpak besar ([2.4.2](#)). Pengurusan Kanan PTJ mengambil tindakan proaktif berdasarkan maklumat dan analisa dari sistem-sistem ini. Mesyuarat perancangan strategik tiga bulanan melibatkan TNCHEP, pengarah, pengurus projek, dan anggota berkaitan bagi membincangkan risiko utama, mengenal pasti punca kegagalan, serta merangka pelan mitigasi yang lebih berkesan. Tindakan susulan seperti penyesuaian strategi, penambahan sumber, dan perubahan proses dilaksanakan segera untuk mengurangkan risiko dan memastikan kelancaran inisiatif ([2.4.2-e\(i-iii\).pdf](#)).

Rajah ([2.4.2-e\(i-iii\).pdf](#)) menunjukkan tangkap layar pendaftaran dan pemantauan risiko dalam sistem UePMO, e-RMS, dan SMART HEP, menggambarkan tahap integrasi dan ketelusan pengurusan risiko JHEP. Pendekatan ini membolehkan pengurusan kanan memantau risiko secara masa nyata dan membuat keputusan berdasarkan data tepat dan terkini.

Secara keseluruhan, pengurusan risiko yang sistematik dan bersepadu ini memastikan PTJ JHEP sentiasa bersedia menghadapi cabaran dan risiko yang boleh menjejaskan pencapaian bidang tumpuan. Dengan pelan tindakan jelas, pemantauan berkala, dan tindakan mitigasi proaktif, pengurusan kanan berjaya mengawal risiko secara berkesan, menyokong kejayaan inisiatif strategik JHEP dan visi UiTM sebagai institusi pendidikan tinggi bertaraf global.

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_P01_PB04_PC02_20251_JHEP_2.4.2-a\(i-iii\)_Perancangan Strategik.pdf](#)
2. [B0068_P01_PB04_PC02_20252_JHEP_2.4.2-b_Perancangan Strategik.pdf](#)
3. [B0068_P01_PB04_PC02_20253_JHEP_2.4.2-c_Perancangan Strategik.pdf](#)
4. [B0068_P01_PB04_PC02_20254_JHEP_2.4.2-d_Perancangan Strategik.pdf](#)
5. [B0068_P01_PB04_PC02_20255_JHEP_2.4.2-e\(i-iii\)_Perancangan Strategik.pdf](#)

2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pengurusan Kanan PTJ JHEP berperanan penting dalam meningkatkan prestasi melalui tindakan penambahbaikan berterusan. Melalui PPS-HEP 2020-2025, pengurusan JHEP menyediakan mekanisme pemantauan sistematik untuk menilai pencapaian inisiatif berkaitan tiga TS Utama: TS1 – Perkhidmatan dan Kemudahan Pelajar Berkualiti, TS2 – Pembangunan Pelajar Berteraskan Bakat dan Nilai, dan TS3 – Kepimpinan Pelajar Berteras Kompetensi Global. Pencapaian setiap inisiatif dianalisis secara berkala melalui sistem UePMO setiap tiga bulan mengikut pelan tindakan UiTM SAP 2023 ([Rajah 2.4.3-a](#)).

Pemantauan berterusan ini membolehkan pengurusan menilai sama ada hasil inisiatif kekal selaras dengan hala tuju JHEP dan UiTM. Analisis risiko dijalankan secara sistematik bagi memastikan mitigasi dan tindakan penambahbaikan diambil segera jika terdapat cabaran sepanjang pelaksanaan inisiatif. Ini penting untuk mencapai sasaran Performance Indicator (PI) UiTM dan mengurangkan kesan risiko.

Hasil analisis pemantauan dan pencapaian dibentangkan oleh Pegawai Strategik Tindakan Utama (PSTU) kepada pengurusan kanan dalam Mesyuarat Pengurusan Eksekutif (MPE), Mesyuarat Koordinasi Strategik Pelajar (MKSP), dan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Risiko secara berkala ([2.4.3-b.pdf](#)). Analisis ini kemudian dikongsi kepada warga JHEP melalui mesyuarat, taklimat, hebahan e-mel dan nota pendek secara maya dan fizikal untuk penyampaian maklumat yang tepat dan pantas ([2.4.3-c.pdf](#)).

Pengurusan kanan PTJ juga menggalakkan penglibatan warga melalui aplikasi seperti Facebook, WhatsApp dan Google Form untuk mengumpul maklum balas secara efektif. Pendekatan ini memudahkan capaian dan menepati perubahan keadaan semasa. Maklum balas ini menjadi asas penting dalam proses kaji semula dan penambahbaikan inisiatif ([2.4.3-d\(i,ii\).pdf](#)).

Daripada hasil kaji semula, pengurusan kanan PTJ memastikan tindakan kawalan sedia ada dapat dipertingkatkan. Warga JHEP diberi akses meneliti kawalan sedia ada, langkah penambahbaikan dan inovasi berkaitan bidang tumpuan HEP, memupuk budaya keterbukaan dan inovasi berterusan.

Pelbagai inovasi terhasil antaranya Digitalisasi HEP, Sistem SMART HEP, Sistem Pengurusan Kolej Pintar, e-Psikometrik, e-Leadership dan sistem e-Aktiviti@PKP yang memperkemas operasi dan pengumpulan data bagi mengelak kecaciran maklumat penting ([2.4.3-e.pdf](#)).

Keseluruhannya, penganalisaan strategik yang sistematik, pengurusan risiko cekap, keterlibatan warga dan penambahbaikan berterusan menyumbang kepada kelestarian kecemerlangan JHEP, memastikan prestasi bidang tumpuan terus meningkat selaras visi UiTM sebagai institusi pendidikan tinggi bertaraf global.

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_P01_PB04_PC03_20251_JHEP_2.4.3-a\(i,ii\)_Perancangan Strategik.pdf](#)
2. [B0068_P01_PB04_PC03_20252_JHEP_2.4.3-b_Perancangan Strategik.pdf](#)
3. [B0068_P01_PB04_PC03_20253_JHEP_2.4.3-c_Perancangan Strategik.pdf](#)
4. [B0068_P01_PB04_PC03_20254_JHEP_2.4.3-d\(i,ii\)_Perancangan Strategik.pdf](#)
5. [B0068_P01_PB04_PC03_20255_JHEP_2.4.3-e_Perancangan Strategik.pdf](#)

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

JHEP UiTM melaksanakan integrasi nilai, perancangan, pelaksanaan, dan gerak kerja strategiknya melalui pelbagai kaedah melibatkan semua warga JHEP. Pendekatan merangkumi sesi perbincangan, bengkel, pelaporan berkala, mesyuarat, serta pemantauan secara dalam talian dan konvensional. Usaha ini memastikan pengurusan dan pelaksanaan program berjalan lancar dan mencapai semua teras utama.

JHEP menigoptimalkan potensi, kepakaran, dan kemahiran staf yang diselaraskan dengan inisiatif program. Sistem MyHEP, e-aktiviti, dan Smart-HEP digunakan bagi memastikan program meliputi Perkhidmatan dan Kemudahan Pelajar Berkualiti, Pembangunan Pelajar Berteraskan Bakat dan Nilai, serta Kepimpinan Pelajar Berteras Kompetensi Global, sejajar dengan keperluan MPMU dan objektif organisasi ([2.5-a.pdf](#)).

Keberhasilan pelaksanaan integrasi ini dibuktikan oleh pencapaian JHEP sebagai satu-satunya PTJ yang mengekalkan skor i-UiTM 100% selama tiga tahun berturut-turut ([2.5-b\(i.ii\).pdf](#)). Pencapaian ini menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam aspek pencapaian KPI dan PI mengikut sasaran UiTM 2025. Kejayaan ini tidak terhasil secara kebetulan, tetapi adalah hasil daripada amalan perancangan strategik yang diintegrasikan dengan pelbagai kaedah penyaluran maklumat dan penggunaan platform komunikasi seperti WhatsApp JHEP dan media sosial. Semua platform ini dipraktikkan di setiap peringkat JHEP bagi memastikan keseragaman maklumat dan kelancaran komunikasi ([2.5-b\(i.ii\).pdf](#)).

Selain itu, budaya bengkel strategik dan pemurnian secara berterusan telah menunjukkan komitmen tinggi daripada pengurusan kanan dan seluruh warga JHEP. Setiap objektif pelan tindakan inisiatif strategik (PI) diberikan perhatian rapi bagi memastikan ia dapat dicapai dengan jayanya. Sebagai pengiktirafan terhadap sumbangan staf dalam menjayakan inisiatif strategik, surat penghargaan telah diberikan bagi meningkatkan semangat dan motivasi warga kerja ([2.5-c\(i.ii\).pdf](#)).

Seiring dengan agenda universiti, Pelan Perancangan Strategik (PPS-HEP) 2020-2025 berjaya memenuhi semua PI dalam bidang tumpuan melalui pelaksanaan inisiatif yang berkesan dan menyeluruh. Inisiatif-inisiatif ini disebarkan dan didedahkan kepada warga JHEP, staf pentadbiran dan pelajar melalui sesi Taklimat TNCHEP, penyelarasan mesyuarat pengurusan kanan, e-mel rasmi, serta laman sesawang rasmi JHEP. Pendekatan ini memastikan semua pihak terlibat secara aktif dalam menyokong aspirasi JHEP dan UiTM 2025.

Lebih daripada itu, JHEP turut menerapkan nilai-nilai ESI-iDART dalam setiap gerak kerjanya, dengan tumpuan ke atas keberhasilan menggunakan 'Outcome Based Approach'. Ini memperkukuh komitmen JHEP untuk bersama-sama memacu UiTM menjadi universiti terkemuka dunia menjelang 2025. Hasil usaha ini membuahkan kejayaan apabila kesemua PI pada tahun 2024 telah berjaya dicapai sepenuhnya ([2.5-d\(i.ii\).pdf](#)) telah dicapai 100%.

Untuk memastikan pencapaian ini berterusan dan selaras dengan hala tuju JHEP dan UiTM, pelbagai mekanisme pemantauan turut dilaksanakan. Antaranya adalah bengkel pemantauan, analisis pencapaian perancangan strategik (SAP) 2024, serta laporan audit berkala ([2.5-e\(i.ii\).pdf](#)). Melalui mekanisme ini, beberapa risiko dalam perancangan strategik bidang tumpuan telah dikenal pasti dan diurus dengan berkesan bagi memastikan pelaksanaan dan kejayaan pencapaian objektif serta inisiatif tidak terjejas.

Secara keseluruhannya, JHEP menunjukkan komitmen teguh dalam melaksanakan perancangan strategik melalui integrasi sistem, komunikasi efektif, dan pembudayaan kerja berpasukan. Dengan model pengurusan yang berstruktur dan sistematik, JHEP sentiasa memastikan pembangunan bakat pelajar dapat dicapai secara efektif serta menyokong visi UiTM sebagai institusi pendidikan tinggi yang berdaya saing dan bertaraf global.

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_P01_PB05_20251_JHEP_2.5-a_Perancangan Strategik.pdf](#)
2. [B0068_P01_PB05_20252_JHEP_2.5-b\(i.ii\)_Perancangan Strategik.pdf](#)
3. [B0068_P01_PB05_20253_JHEP_2.5-c\(i.ii\)_Perancangan Strategik.pdf](#)
4. [B0068_P01_PB05_20254_JHEP_2.5-d\(i.ii\)_Perancangan Strategik.pdf](#)
5. [B0068_P01_PB05_20255_JHEP_2.5-e\(i.ii\)_Perancangan Strategik.pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Jabatan Hal Ehwal Pelajar (JHEP) UiTM adalah jabatan yang berteraskan perkhidmatan pelanggan. Ia melaksanakan pendekatan strategik yang menyeluruh dan berasaskan produk perkhidmatan dalam mengurus keperluan pelanggan organisasi. Pendekatan ini selaras dengan Pelan Strategik HEP 2020–2025, Pelan Strategik KPT 2023–2025 dan Pelan Strategik UiTM 2025, yang menekankan tiga teras utama: Pendidikan Berkualiti, Kecemerlangan Global dan Prestasi Berorientasikan Nilai. Nilai PERCAYA oleh KPT (Profesional, Efisien, Rasional, Cekap, Amanah Yakin dan Aktif) dan budaya i-DART menjadi asas kepada penyampaian perkhidmatan yang beretika, cekap dan berimpak tinggi.

Pelanggan JHEP dikategorikan kepada empat kumpulan utama: **Pelanggan Proses** (pelajar, pensyarah, pentadbir akademik), **Pelanggan Misi** (ibubapa, penaja, KPT, LPU, industri), **Pelanggan Dalaman** (staf fakulti dan unit sokongan), dan **Pelanggan Luar** (agensi kerajaan, masyarakat, alumni dan institusi luar). Pembahagian kategori pelanggan membolehkan strategi perkhidmatan disesuaikan secara bersasar dan inklusif.

Perancangan strategik (Plan) dimulakan dengan **penetapan objektif kualiti dan indikator keberkesanan perkhidmatan**, termasuk sasaran kepuasan pelanggan dan keboleh capaian kemudahan. Inisiatif yang direka bentuk antaranya adalah:

1. Digitalisasi HEP

Membangunkan sistem dan aplikasi atas talian seperti MyHEP, Sport Championship Mgmt System SCMS (pengurusan sukan), iResidensi (pengurusan kolej kediaman), eKebajikan, eGL (rawatan pelajar), eSafe (pencegahan wabak denggi), eFoprins (kebersihan premis makanan) dan Sistem Deklarasi Kesihatan.

1. Kebajikan Pelajar

Projek yang disediakan seperti Dapur HEP (kolej kediaman), Pit Stop HEP (fakulti), Food Bank (sumbangan atau penajaan), Tabung Kebajikan dan Tabung Kecemasan.

1. Pembangunan Keusahawan Pelajar

Penyediaan dana awal (start up fund) sebanyak RM 3,000.00 yang membantu pelajar memulakan perniagaan kecil. Pembayaran balik tidak dikenakan sebarang caj tambahan.

Inisiatif ini disediakan untuk menyokong aspirasi UiTM menjadi universiti terkemuka dunia menjelang 2025 melalui digitalisasi dan tadbir urus tangkas.

Pelaksanaan (DO) inisiatif digerakkan melalui program pendedahan seperti Minggu Mesra Siswa, Town Hall Pelajar, majlis taklimat Pengetua Kolej Kediaman, pelaksanaan modul keusahawanan, sesi outreach pelanggan dan pelantikan pelajar dalam beberapa jawatankuasa di JHEP. Pelanggan akan memberi **maklum balas melalui borang (QR) maklumbalas program**, maklumbalas perkhidmatan, Sistem e-Aduan UiTM, yang merangkumi aduan umum, fasiliti dan ICT. Sistem ini membolehkan pemantauan aduan secara atas talian yang telus dan responsif.

Pemantauan (Check) dilaksanakan melalui **Mesyuarat Kaji Semula (MKSP)** audit dalaman dan luaran (ISO 9001:2015), kajian kepuasan pelanggan setiap 6 bulan, laporan jabatan-jabatan, daftar risiko JHEP dan analisis impak program/ modul yang dijalankan. Data ini digunakan untuk mengenal pasti jurang perkhidmatan, **risiko operasi dan peluang penambahbaikan**. Mekanisme ini diselaraskan dengan sistem pintar i-AKNC, yang menyokong proses penulisan, penilaian dan penganugerahan AKNC secara sistematik dan bersepadu.

Tindakan penambahbaikan (Act) dilaksanakan melalui bengkel susulan, **pengemaskinian SOP**, pelaksanaan QR-code untuk **maklumbalas pelanggan** dan **latihan staf berterusan**. Pendekatan ini menunjukkan **integrasi menyeluruh antara strategi, pelaksanaan dan penilaian**, serta menyokong matlamat UiTM untuk mencapai QS Top 300, kebolehpasaran 90% graduan dan kampus pintar.

Kesimpulannya, pendekatan JHEP terhadap pelanggan adalah **jelas, bersistematik, memenuhi aspirasi universiti** dan boleh dipraktikkan sebagai amalan terbaik.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Jabatan Hal Ehwal Pelajar (JHEP) UiTM telah merangka pendekatan strategik yang menyeluruh dalam mengurus keperluan pelanggan ya secara bersasar dan berimpak tinggi. Pendekatan ini dibentuk melalui Pelan Perkhidmatan JHEP (Laporan AKNC- JHEP 2024, Pelan Strategik UiTM 2025 dan Manual Kualiti HEP) yang diselaraskan dengan Pelan Strategik HEP dan UiTM 2025, serta berpaksikan nilai PERCAYA (Profesional, Efisien, Rasional, Cepak, Amanah Yakin dan Aktif) KPT dan budaya kerja i-DART UiTM. **Pelanggan dikategorikan kepada empat kumpulan utama: Misi, Proses, Dalaman dan Luar.** Inisiatif digitalisasi JHEP digunakan untuk mengenal pasti keperluan pelanggan secara inklusif dan real-time. Inisiatif ini akan mengenalpasti pelajar berkeperluan serta menyokong capaian maklumat, permohonan dan aduan pelanggan secara sendiri. Pendekatan ini dilaksanakan merentas semua jabatan JHEP, fakulti dan kampus cawangan UiTM melalui program seperti Minggu Mesra Siswa, Town Hall Pelajar, sesi libat urus NR. Pendekatan ini melibatkan perlantikan pelajar dalam beberapa jawatankuasa yang ditubuhkan di dalam JHEP. seperti Jawatan Perwakilan Pelajar (JPP) dan Jawatankuasa Perwakilan Kolej (JPK). Staf yang juga pelanggan JHEP dilatih melalui penerapan nilai ESI dan i-DART secara berkala dan bersasar. **Pensijilan MS ISO 9001:2015, Pelan Pelaksanaan KIK dan projek QE5S (Kualiti Persekitaran 5S)** pula dibangunkan untuk memantapkan proses kerja JHEP di dalam persekitaran yang kemas dan bersih. Pelanggan luar seperti ibubapa, majikan, pembekal dan agensi kerajaan boleh mengakses perkhidmatan yang disediakan melalui laman web dan emel rasmi jabatan. Semakan keberkesanan dan keberhasilan dijalankan melalui **audit dalaman dan luaran, kajian kepuasan pelanggan, laporan PI/KPI jabatan JHEP dan analisis impak program.** Dapatan ini dibentangkan dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) dan digunakan untuk penyesuaian dan pelarasan semula strategi serta tindakan penambahbaikan. Pendekatan ini menunjukkan **penjajaran yang kukuh antara strategi, sistem dan budaya kerja.** Inisiatif JHEP juga berpotensi dizahirkan sebagai **amalan terbaik dalam pengurusan perkhidmatan pelajar dan semua kategori pelanggan** di institusi pengajian tinggi seperti UiTM.

SENARAI BUKTI:

1. [B0068_T01_TB02_20251_JHEP_3.2a_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)
2. [B0068_T01_TB02_20252_JHEP_3.2b_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)
3. [B0068_T01_TB02_20253_JHEP_3.2c_Pengurusan Pelanggan.pdf.pdf](#)
4. [B0068_T01_TB02_20254_JHEP_3.2d_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)
5. [B0068_T01_TB02_20255_JHEP_3.2e_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

JHEP UiTM merupakan penyampai perkhidmatan utama dalam pengurusan perkhidmatan pelajar di UiTM kepada semua kategori pelanggan di universiti ini. Ia telah melaksanakan strategi perkhidmatan pelanggan secara menyeluruh merentas jabatan, kampus dan fakulti melalui penekanan kepada pencapaian, keterlibatan dan keberkesanan pelaksanaan.

Perkhidmatan disampaikan melalui pelbagai **saluran digital dan fizikal yang inklusif**. Perkhidmatan atas talian melalui inisiatif digitalisasi HEP akan membolehkan ia diakses oleh semua kategori pelanggan yang dikenalpasti oleh JHEP. **Inisiatif digitalisasi memberi fokus untuk memudah cara** pelajar dan lain-lain kategori pelanggan mendapatkan perkhidmatan di JHEP. Sebagai contoh, sistem MyHEP, eProfiling Pelajar, eKolej, Sport Championship Mgmt System (pengurusan sukan), iResidensi (pengurusan kolej kediaman) dan eKebajikan akan **memudahkan pelajar** menggunakan perkhidmatan penginapan, kemudahan sukan dan suapan maklumat kehadiran program anjuran kampus cawangan, pusat, pejabat, unit dan kolej kediaman. eGL (rawatan pelajar), eSafe (pencegahan wabak denggi), eFoprins (pemantauan premis) dan Sistem Deklarasi Kesihatan berfungsi sebagai **platform pemantauan, kesejahteraan dan kesihatan** semua kategori pelanggan. Dapur HEP, Pit Stop HEP dan food bank pula berperanan **membantu pelajar yang berkeperluan** dan secara tidak langsung meredakan tekanan kewangan. Pelajar yang berminat dalam bidang keusahawanan pula dibantu melalui pinjaman mudah tanpa faedah sebanyak RM3,000.00. Melalui bantuan ini pelajar dapat segera memulakan perniagaan kecil-kecilan dan berupaya membayar semula pinjaman tersebut dalam jangka masa yang pendek. Semua **inisiatif ini berjaya merekodkan data-data pengguna** dan, maklum balas kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan. Akses kepada platform eAduan UiTM telah memberi ruang kepada **pelanggan menguruskan aduan secara sendiri**. Moderator HEP untuk eAduan boleh menjawab secara terus kepada aduan-aduan yang dibuat oleh semua kategori pelanggan. Pengurusan pelanggan yang mantap telah menghasilkan analisis yang menunjukkan peningkatan penyelesaian isu-isu yang dilaporkan serta corak kehendak dan keperluan pelanggan dapat dikenalpasti. Ini membuktikan keberkesanan dan keberhasilan pelaksanaan penyampaian perkhidmatan secara bersasar berlaku dengan jayanya di JHEP. Aktiviti ini **melibatkan semua fakulti, kampus dan unit**, serta diselaraskan dengan takwim tahunan dan pelan tindakan strategik. **Pelajar turut diberi peranan** untuk terlibat dalam tadbir urus JHEP melalui pelantikan rasmi dan penyertaan dalam mesyuarat pengurusan.

Pelaksanaan program libat urus bersama pelanggan dijalankan secara konsisten melalui Minggu Mesra Siswa, sesi Town Hall Pelajar, program amanat pengetua kolej kediaman dan, libat urus UPNR bersama pelajar dan ketua masyarakat. Ruang perjumpaan ini digunakan sebagai **medium mengumpul pelbagai maklumat** yang boleh digunakan untuk menambahbaik mutu perkhidmatan dan kemudahan JHEP. Staf JHEP **diberikan latihan berkala** berasaskan ESI, nilai i-DART dan etika perkhidmatan pelanggan UiTM. Bengkel **Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK)** turut dianjurkan bagi meningkatkan skil dan kompetensi sebagai pasukan sokongan kepada perancangan JHEP memperluaskan skop perkhidmatannya. Bengkel dan latihan juga digunakan untuk **menyemak semula proses kerja** dan mengenal pasti ruang penambahbaikan. Pelaksanaan ini didukung oleh prosedur ISO 9001:2015 yang berfungsi sebagai imbang dan semak proses kerja di JHEP.

Ringkasnya, perluasan inisiatif yang **merentasi jabatan dan kampus**, telah membuktikan strategi pengurusan pelanggan JHEP dilaksanakan secara menyeluruh, merangkumi keseluruhan sistem UiTM.

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_T01_TB03_20251_JHEP_3.3a_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)

2. [B0068_T01_TB03_20252_JHEP_3.3b_Pengurusan Pelanggan.ppt](#)
3. [B0068_T01_TB03_20253_JHEP_3.3c_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)
4. [B0068_T01_TB03_20254_JHEP_3.4.2a_Pengurusan Pelanggan_Risiko.pdf](#)
5. [B0068_T01_TB03_20255_JHEP_3.3e_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Perluasan inisiatif yang merentasi jabatan dan kampus telah **membuktikan strategi pengurusan pelanggan JHEP** telah dilaksanakan secara menyeluruh yang merangkumi keseluruhan sistem UiTM.

JHEP UiTM melaksanakan **pemantauan berterusan** terhadap pelaksanaan strategi perkhidmatan pelanggan bagi memastikan keberkesanan, ketelusan dan penambahbaikan berasaskan data sebenar.

Pemantauan dilaksanakan melalui pelbagai kaedah termasuk kajian kepuasan pelanggan dua kali setahun, **audit dalam dan luaran ISO 9001:2015, laporan kemajuan inisiatif digitalisasi JHEP** serta semakan aduan yang berulang. Sistem atas talian yang akses oleh pelanggan dapat **digunakan untuk menjejak** status permohonan, aduan dan capaian pelanggan secara langsung. Berikut adalah contoh instrumen yang digunapakai untuk mengumpul data kepuasan hati pelanggan, samada pelajar atau ibubapa:

1. Maklumbalas Program & Perkhidmatan jabatan.
2. Maklumbalas Pendaftaran Pelajar di awal semester.
3. Penilaian Kemudahan Pelajar.
4. Penilaian Sesi Kaunseling.

Kaedah pengumpulan ini terpakai kepada **semua pelanggan yang dikenalpasti dan bersifat silang fungsi**. Kaedah pengurusan pelanggan ini turut di tanda aras oleh organisasi luar seperti universiti awam dan agensi kerajaan.

Kebaikan inisiatif ini kepada pelanggan dapat dirumuskan seperti berikut:

1. Perkhidmatan yang tangkas dan teratur dapat disediakan

Maklumbalas yang diterima dari pelanggan akan memberikan gambaran jelas kepada JHEP untuk merekabentuk **perkhidmatan yang mesra pelanggan dan lebih ringkas**. Dalam masa yang kualiti perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan dapat **disediakan mengikut keperluan dan kehendak pelanggan**.

1. Kumpulan sasar dikenalpasti

Bantuan bersasar yang dirangka mampu sampai kepada kumpulan yang memerlukan. Pada masa akan datang, kumpulan sasar ini akan menerima bantuan secara berterusan sepanjang pengajian. Bantuan berterusan ini akan meredakan tekanan kewangan yang mereka hadapi.

1. Pelajar berkeperluan mendapat bantuan

Data pelajar yang mendapat bantuan akan digunakan sebagai justifikasi membuat anggaran implikasi kos yang terlibat. Data ini akan **membantu JHEP mendapatkan sumber peruntukan** selain mengenalpasti peluang-peluang lain untuk menyalurkan bantuan. Pengurangan dan pengecualian yuran adalah satu contoh bantuan bersasar kepada pelajar berkeperluan.

2. Menyediakan **perkhidmatan yang memenuhi kehendak dan keperluan** semua kategori pelanggan Selepas kumpulan sasar dikenalpasti, mereka yang terlibat akan dihubungi dan agihan dapat dibuat dengan teratur. Disamping itu, rekabentuk perkhidmatan dan kemudahan yang bersesuaian dapat disediakan oleh JHEP di mana ia akan mendatangkan imej yang baik kepada jabatan.

SENARAI BUKTI:

1. [B0068_T01_TB04_TC01_20251_JHEP_3.4.1a_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)
2. [B0068_T01_TB04_TC01_20252_JHEP_3.4.1b_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)
3. [B0068_T01_TB04_TC01_20253_JHEP_3.4.1c_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)
4. [B0068_T01_TB04_TC01_20254_JHEP_3.4.1d_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)
5. [B0068_T01_TB04_TC01_20255_JHEP_3.4.1e_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

JHEP UiTM telah **mengenal pasti beberapa risiko utama** yang berpotensi menjejaskan keberkesanan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan pelajar. Sebagai jabatan yang berdaya maju, **daftar risiko yang teratur dan terperinci** telah dikumpulkan dan direkod ke dalam senarai daftar risiko. **Maklumbalas dari jabatan juga menjadi sumber** kepada rekod senarai daftar risiko. Setiap jabatan mempunyai ancaman risiko yang berbeza-beza, bergantung kepada corak operasi sesuatu jabatan di JHEP.

- Data pelanggan yang tidak tepat, berpunca daripada kelewatan kemas kini profil pelajar, perubahan status demografi yang tidak direkod serta isu ketaksamaan input dalam sistem digital.
- Kelewatan respons terhadap aduan dan permohonan, disebabkan kekangan masa, sumber manusia serta kebergantungan terhadap proses manual atau saluran komunikasi tidak formal.
- Ketidaksamaan akses terhadap platform aduan dan maklum balas, khususnya dalam kalangan pelajar luar kampus, NR dan OKU yang mungkin berhadapan dengan kekangan teknologi atau rangkaian.
- Risiko keselamatan data, melibatkan kemungkinan pencerobohan sistem, kehilangan maklumat atau pendedahan maklumat sensitif pelanggan.

Langkah pengurusan risiko dilaksanakan secara menyeluruh melalui pelbagai mekanisme seperti:

- Audit berkala dalaman dan luaran, melibatkan semakan prestasi sistem, integriti data dan pematuhan piawaian keselamatan maklumat.
- Pengemaskinian Prosedur Operasi Standard (SOP), khususnya berkaitan pengurusan aduan, pemprofilan pelanggan dan mekanisme tindakan segera.
- Latihan berterusan kepada staf, merangkumi aspek pematuhan dasar privasi, pengendalian maklumat pelanggan dan prosedur kebertanggungjawaban perkhidmatan.
- Penggunaan sistem digital yang dibangunkan melalui inisiatif digitalisasi JHEP dapat bertindak sebagai pengesanan awal pelanggan berisiko serta pemantauan status aduan secara langsung.
- Pemantauan pencapaian objektif dan perancangan strategik JHEP digunakan sebagai indikator awal kepada kegagalan sistem atau keperluan penambahbaikan proses. Pelaporan akan dibentangkan kepada pengurusan kanan JHEP melalui medium Mesyuarat Eksekutif HEP (MEHEP), Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) dan Sesi Morning Coffee bersama TNC HEP

Dapatan daripada audit dan kajian kepuasan **dibentangkan dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)** untuk tindakan susulan. Tindakan pembetulan dan pencegahan dilaksanakan secara bersasar, termasuk penyesuaian semula sistem, penambahan modul capaian dan penambahbaikan aliran kerja. Ringkasnya, pendekatan ini membolehkan JHEP **mengenal pasti, mengawal dan merangka** tindakan pencegahan yang relevan serta realistik, seterusnya memastikan perkhidmatan kepada pelanggan kekal berkesan dan diyakini.

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_T01_TB04_TC02_20251_JHEP_3.4.2a_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)
2. [B0068_T01_TB04_TC02_20252_JHEP_3.4.2b_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)
3. [B0068_T01_TB04_TC02_20253_JHEP_3.4.2d_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)
4. [B0068_T01_TB04_TC02_20254_JHEP_3.4.2e_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)
5. [B0068_T01_TB04_TC02_20255_JHEP_3.4.2e_Pengurusan Pelanggan \(1\).pdf](#)

3.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

JHEP komited dalam **mengenal pasti, mengawal dan merangka tindakan pencegahan** yang relevan serta realistik. Langkah ini akan memastikan perkhidmatan kepada pelanggan kekal berkesan dan diyakini. Justeru itu, **melaksanakan kajian semula secara berkala** terhadap pelaksanaan perkhidmatan pelanggan bagi adalah langkah penting untuk memastikan tindakan penambahbaikan yang diambil adalah **relevan, berimpak tinggi dan selari dengan keperluan** semasa pelanggan.

Kajian semula dilaksanakan melalui analisis data dan capaian sistem, statistik aduan, skor kepuasan pelanggan dan dapatan audit ISO 9001:2015 (dalam dan luar). Data ini dibentangkan di dalam **Mesyuarat Eksekutif HEP (MEHEP)** dan **Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)**. Aktiviti penilaian prestasi dan cadangan penambahbaikan akan diberi perhatian dan diselesaikan dalam mesyuarat. Hasil mesyuarat akan dianalisis dan akan digunakan semasa pemantauan dan tindakan susulan dibuat. Ini akan memudahkan pemantauan memberi fokus kepada isu berulang seperti kelewatan respons, data yang kurang tepat dan jurang capaian pelanggan luar.

Data maklum balas pelanggan yang diperolehi akan diteliti dalam MKSP dan di absahkan dalam mesyuarat MEHEP. MEHEP akan menentukan kaedah pelaksanaan inisiatif dan mengagihkan tugas kepada (PTJ) melalui pelan perancangan strategik JHEP. Ia kemudian akan dilapor balas melalui laporan tahunan jabatan dan laporan audit dalaman dan luaran ISO 9001:2015. Laporan kemajuan inisiatif-inisiatif yang dilancarkan juga dibuat secara berkala untuk memastikan penyampaian perkhidmatan memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan JHEP. Aduan berkaitan capaian maklumat oleh pelajar NR telah membawa kepada penambahan modul di dalam sistem **eNR** di dalam projek **iResidensi**. Pelajar-pelajar NR kini tidak lagi perlu bersusah payah mencari rumah sewa kerana mereka hanya melayari sesawang nr.uitm.edu.my untuk mencari rumah sewa. Pelayan web ini akan memaparkan ribuan senarai rumah sewa. Pusat Psikologi menggunakan aplikasi atas talian seperti eCounselling untuk mencapai pelajar mahupun staf yang memerlukan perkhidmatan mereka. Pelanggan-pelanggan JHEP juga tidak berdepan sebarang masalah untuk membuat tempahan kemudahan dan peralatan sukan. Pengurusan JHEP juga tidak sama sekali mengabaikan kebajikan pelanggan terutamanya pelajar apabila mewujudkan Dapur HEP, Pit Stop HEP dan Food Bank di kampus Shah Alam dan kampus cawangan. Projek ini telah membantu pelajar mendapatkan makanan percuma di seluruh UiTM. Sebagai indikator, tahap kepuasan pelanggan telah terhadap perkhidmatan JHEP telah melebihi sasaran yang ditetapkan oleh objektif kualiti.

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_T01_TB04_TC03_20251_JHEP_3.4.3a_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)
2. [B0068_T01_TB04_TC03_20252_JHEP_3.4.3b_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)
3. [B0068_T01_TB04_TC03_20253_JHEP_3.4.3c_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)
4. [B0068_T01_TB04_TC03_20254_JHEP_3.4.3d_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)
5. [B0068_T01_TB04_TC03_20255_JHEP_3.4.3e_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

JHEP UiTM sentiasa komited agar tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan JHEP melebihi sasaran yang ditetapkan. Oleh itu JHEP **secara berterusan memantau dan melaksanakan kajian semula** terhadap pelaksanaan pelan perancangan strategik bagi memastikan tindakan penambahbaikan yang diambil adalah relevan, berimpak tinggi dan selari dengan keperluan semasa pelanggan.

Inisiatif-inisiatif yang diwujudkan dari pelan perancangan strategik **telah membantu menambah baik** penyampaian perkhidmatan pelanggan. Pendekatan menjalankan kajian semula ke atas setiap inisiatif yang dilancarkan, membolehkan JHEP menilai semula keberkesanan pelaksanaan, mengenal pasti jurang perkhidmatan dan melaksanakan tindakan penambahbaikan yang bersifat tangkas, responsif dan mampan. Ianya selaras dengan kaedah **Plan, Do, Check, Action (PDCA)** yang bertujuan memastikan keberkesanan dan keberhasilan setiap inisiatif yang diluncurkan. Aktiviti Kajian semula juga bertujuan memastikan pelarasan diperingkat fakulti dan cawangan dilaksanakan mengikut perancangan yang dibuat diperingkat induk. Pematuhan **perlaksanaan yang diselaraskan telah menjamin kualiti penyampaian perkhidmatan yang seragam** kepada semua kategori pelanggan JHEP samada di peringkat induk, fakulti dan cawangan. Inovasi-inovasi yang tercipta merupakan instrumen penting bagi pelarasan di semua peringkat penyampaian perkhidmatan. Keutamaan pelanggan-pelanggan JHEP telah **dikenalpasti lebih awal** berasaskan kepada segmen perkhidmatan di JHEP.

Kelebihan ini membolehkan JHEP mengenalpasti kehendak dan keperluan semua kategori pelanggan berdasarkan segmen perkhidmatan yang disediakan. Keberkesanan dan keberhasilan strategi pengurusan pelanggan juga di teliti di peringkat fakulti dan kampus. Mesyuarat TNC HEP bersama Timbalan Dekan dan Timbalan Rektor HEP merupakan forum untuk meneliti dan menganalisis keberkesanan dan keberhasilan inisiatif diperingkat fakulti dan kampus cawangan. **Mesyuarat Majlis Pengurusan Pelajar (MAPP)** merupakan forum di peringkat universiti yang meneliti usul-usul dasar kepimpinan dan pembangunan pelajar. Isu-isu pengurusan pelanggan juga menjadi fokus mesyuarat yang dilihat begitu serius menyelesaikan isu berkaitan kebajikan pelajar. Antara hasil keputusan mesyuarat yang signifikan adalah idea mewujudkan ruangan memasak di kolej kediaman pada tahun 2019. Idea ini akhirnya direalisasikan melalui pewujudan Dapur HEP pada tahun 2023.

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_T01_TB05_20251_JHEP_3.5a_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)
2. [B0068_T01_TB05_20252_JHEP_3.5b_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)
3. [B0068_T01_TB05_20253_JHEP_3.5c_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)
4. [B0068_T01_TB05_20254_JHEP_3.5d_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)
5. [B0068_T01_TB05_20255_JHEP_3.4.5e_Pengurusan Pelanggan.pdf](#)

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pada tahun 2024, JHEP telah dimandatkan dengan **14 PI** bagi menjayakan Pelan Strategik UiTM 2025. Ia menjadi pengukuran utama JHEP untuk mengurus dan menganalisa pencapaian penyampaian perkhidmatan yang berorientasikan perkhidmatan dan kemudahan pelajar berkualiti serta pembangunan pelajar berteraskan bakat dan nilai yang menjadi TS JHEP.

Pembangunan pelajar berteraskan bakat dan nilai pelajar menjadi tumpuan utama JHEP pada 2024 yang merangkumi aspek **kepimpinan, sukan, inovasi, kesukarelawan dan keusahawanan**. JHEP komited merancang dan merangka dasar serta garis panduan yang diterbitkan sebagai Manual Pengurusan JHEP. Rujukan kepada manual ini membolehkan pengukuran standard, pemantauan serta analisis menilai keberkesanan dapat dilakukan dan diikuti dengan pelan tindakan penambahbaikan.

Kesemua PI JHEP untuk tahun 2024 telah tercapai melebihi 100% dan pencapaian untuk tumpuan bagi pelaporan ini adalah **PI028 sebanyak 120.51%, PI029 sebanyak 157.69%, PI031 sebanyak 143.59%, PI032 sebanyak 368.66% , PI035 sebanyak 153.93% dan PI037 sebanyak 167.22%**.

PLAN - Bagi memantapkan penyampaian perkhidmatan dan pembangunan pelajar holistik, JHEP telah membangunkan **PPS-JHEP 2020-2025** yang dipetakan kepada UiTM 2025, PTPTM 2022-2025, PS KPT 2023-2025 dan PS Kebolehpasaran Graduan 2021-2025. Lapan inisiatif strategik dirangka seperti contoh **Koridor Keusahawanan, Kecemerlangan Bakat, Ciri Model Graduan GRU, dan Kompetensi Global** untuk dijadikan sebagai alat pengukuran. Selain itu, penetapan **14 PI HEP** turut menjadi asas perancangan dalam menyusun dan menggerakkan penyampaian perkhidmatan dalam mengurus dan menggilap bakat dan kepimpinan pelajar. **Objektif kualiti HEP** juga dijadikan sebagai mekanisme pengukuran bagi menilai operasi setiap PTJ JHEP.

DO - Pelaksanaan menyebarkan perancangan secara sistematik beserta penggunaan instrumen tepat telah memacu kecemerlangan dalam bidang tumpuan. **Sistem SmartHEP** telah dibangunkan bagi mengumpul dan mengesahkan laporan pencapaian bagi PI JHEP. Ia memberi kesan baik dalam memudahcara kaedah dan tempoh proses serta menjadi pusat tumpuan untuk melapor pencapaian beserta dokumen pembuktian. Penggunaannya juga meluas, bukan sahaja pemegang taruh di kampus induk (jabatan dan fakulti) malah pihak kampus cawangan juga dapat memanfaatkan sistem ini. Selain itu, penghantaran laporan menggunakan sistem e-pelaporan juga memudahkan analisa data program pembangunan pelajar. Sistem **MyHEP** pula dibangunkan untuk merekod penglibatan dan pencapaian kokurikulum pelajar secara sistematik dalam menghasilkan pelaporan e-profiling pelajar bagi mengukur kemenjadian pelajar mengikut MPMU.

CHECK - Mekanisme pemantauan pelaksanaan di JHEP bagi mendapatkan maklumat yang boleh dipelajari untuk penambahbaikan telah dipermudahkan dan berkesan dengan pembangunan **e-Aktiviti melalui Pusat Kegiatan Pelajar (PKP), Sistem Pengurusan Kejohanan Sukan (SCMS)** di Pusat Sukan dan juga sistem **SmartHEP** untuk pengumpulan data PI. Penggunaan sistem telah melancarkan proses permohonan kelulusan program dan mendaftar pasukan untuk kejohanan sukan dan ternyata memudahkan dan memendekkan tempoh masa. Bagi **SmartHEP** pula, pemilik PI boleh mengekstrak maklumat pelaporan dan seterusnya menjana maklumat yang diperlukan oleh **TRU** dan seterusnya dilaporkan ke dalam

sistem *UiTM Strategic Management System (UISMS)*.

ACTION - Hasil daripada pelaksanaan, pemantauan, analisa dan pengurusan pengetahuan yang dijalankan oleh JHEP menerusi MEHEP dan MKSP), maka **agenda TAMU telah dijadikan asas** kepada:

1. **Sumber kepada perancangan masa depan:** Sistem pengurusan aktiviti pelajar, e-Aktiviti, telah ditransformasikan kepada satu sistem yang lebih holistik dan mesra pengguna, selari dengan keperluan semasa pembangunan pelajar iaitu *MyHEP*

2. **Pencapaian PI JHEP**

3. **Program pembangunan bakat dan kepimpinan pelajar**

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Terdapat 14 PI (Jadual 4.2-a) yang dipertanggungjawabkan kepada JHEP pada tahun 2024 yang mana setiap PI adalah ukuran untuk pencapaian UiTM 2025. Sasaran PI ini turut diagihkan ke peringkat fakulti dan kampus seluruh UiTM. Ia adalah satu kaedah peluasan pengukuran dalam usaha bersama menjayakan aspirasi menyerlahkan bakat pelajar di peringkat antarabangsa serta menyahut **gelombang ke-4 UiTM2025** iaitu “**Globally Respected**”. Rajah 4.2-a menunjukkan prestasi setiap PI yang mana secara keseluruhan mencapai sasaran yang ditetapkan oleh TRU. Bagi memastikan bakat dan nilai pelajar yang menjadi tumpuan JHEP tercapai, data pencapaian PI JHEP digunakan sebagai salah satu petunjuk pengukuran iaitu:

1. **PI028** *Number of International Volunteerism programmes with industry collaboration that are funded by national, international and industry fund/grant in terms of monetary or in-kind.*
2. **PI029** *Number of leadership programmes.*
3. **PI031** *Number of international communication skill related programmes.*
4. **PI032** *Number of students who participated in an international programme organised by a partner university/industry/ institution.*
5. **PI035** *Number of student athletes representing UiTM in local and international competitions.*
6. **PI037** *Number of students involved in invention and innovation activities.*

Kesemua PI HEP di atas telah melebihi sasaran yang ditetapkan kepada fakulti dan jabatan bagi tahun 2024 . Bagi PI035, data pencapaian dilapor daripada Pusat Sukan UiTM Shah Alam sahaja sepertimana OD yang ditetapkan dengan rekod seramai 862 pelajar telah menyertai pertandingan sukan di peringkat kebangsaan dan antarabangsa.

Jadual 4.2-b-c menunjukkan program dan perlawanan yang disertai oleh pelajar UiTM bagi mencapai **PI028, PI031, PI032 dan PI035**. Bagi PI028 (Rajah 4.2-b.), program A Nurture Nations anjuran Kolej Seroja & Meranti antara yang diketengahkan. Sementara itu, bagi PI031 dan PI032, pertandingan debat antarabangsa United Asian Debating Championship 2024 juga turut disertai pelajar UiTM daripada Unit Debat. Jadual 4.2-b-c juga menunjukkan pencapaian pelajar UiTM diperingkat kebangsaan dan juga antarabangsa yang mana turut dijadikan ukuran bagi kecemerlangan bakat pelajar UiTM sepertimana digariskan di dalam PPS-JHEP 2025.

Rajah 4.2-c-e menunjukkan coretan kegemilangan UiTM bagi kategori tumpuan. Data-data PI ini dilaporkan menerusi inovasi pelaporan atas talian iaitu SmartHEP yang dibangunkan untuk memudah cara dokumentasi pelaporan meliputi seluruh sistem UiTM. Ini membuktikan sinergi di antara JHEP induk dengan kesemua fakulti/kolej pengajian/akademi dan cawangan, dan dimudahkan lagi dengan pelaksanaan sistem SmartHEP.

Instrumen pengukuran kedua adalah berdasarkan kepada Objektif kualiti HEP, dan bagi tahun 2024 objektif kualiti HEP adalah:

1. **85%** pelajar bersetuju program pembangunan pelajar yang diikuti menyumbang kepada pembangunan bakat.
2. **85%** belajar berpuas hati dengan perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan.

Bagi tahun 2024, pencapaian keseluruhan bagi kedua-dua objektif kualiti 1 & 2 adalah 100% (Rajah 4.2-f). Data-data ini dikumpul daripada setiap pejabat/Unit/Pusat di JHEP UiTM melalui maklum balas PTJ Jadual 4.2-d-e. Terdapat PTJ yang mempunyai objektif kualiti 1 dan 2 dalam teras perkhidmatan sebagai contoh Kolej Kediaman, Pusat Kegiatan Pelajar dan Pusat Sukan. Manakala terdapat PTJ yang hanya fokus kepada teras perkhidmatan seperti contoh Pusat Kesihatan.

Selain itu, pelaporan TRU juga digunakan sebagai sandaran pengukuran JHEP, dan telah mencapai 100% pelaporan KPI bagi dua tahun berturut-turut melalui Pelaporan Pencapaian Prestasi Universiti Tahunan 2024 (Rajah 4.2-g).

SENARAI BUKTI:

1. [B0068_A01_AB02_20251_JHEP_4.2-a_Analisis.pdf](#)
2. [B0068_A01_AB02_20252_JHEP_4.2-b_Analisis.pdf](#)
3. [B0068_A01_AB02_20253_JHEP_4.2-c_Analisis.pdf](#)
4. [B0068_A01_AB02_20254_JHEP_4.2-d-e_Analisis.pdf](#)
5. [B0068_A01_AB02_20255_JHEP_4.2-f-g_Analisis.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Prosedur pengumpulan data bagi setiap program yang dijalankan oleh pemegang taruh (pelajar) adalah amat penting bagi memastikan data yang dilaporkan tepat dan menepati setiap objektif. Di JHEP, **pengurusan program pelajar adalah menggunakan sistem *MyHEP*** yang dibangunkan pada 2024 oleh Pejabat Pengarah Pembangunan Pelajar dan telah diperluaskan kepada semua kampus cawangan (Rajah 4.3-a). Bagi PI yang ditekankan di dalam laporan ini, jumlah program dan jumlah penyertaan adalah indikator utama yang mana kesemua data ini dapat diperolehi daripada sistem *MyHEP* yang menyimpan maklumat kertas kerja program, kelulusan program dan juga laporan akhir seusai program (Rajah 4.3-b).

Data tersebut kemudiannya direkodkan ke dalam sistem *SmarHEP* bagi menjana data pencapaian PI yang dimandatkan kepada HEP. ***SmarHEP* turut diperluaskan aksesnya kepada semua Peneraju Strategik Transformasi Universiti (PSTU) di kampus cawangan, fakulti, kolej pengajian dan akademi** (Rajah 4.3-c). PSTU akan memasukkan data yang berkaitan dengan 14 PI JHEP. Data yang dilaporkan melalui laporan program akan dimasukkan ke dalam sistem *SmarHEP* yang mana tempoh masa yang ditetapkan pada setiap bulan (1hb - 4hb) (Rajah 4.3-d). Penyelaras PI di kampus induk akan mengesahkan kesemua data yang dikemaskini di *SmarHEP* dan seterusnya akan memuat naik data tersebut ke sistem *UiSMS* (Rajah 4.3-e). Melalui inisiatif ini ternyata telah mempercepatkan proses pengumpulan data dari seluruh sistem UiTM, dan membolehkan tempoh masa melapor ke dalam sistem *UiSMS* yang ditetapkan *TRU* dapat dipatuhi (Rajah 4.3-f).

Bagi instrumen pengukuran berkait dengan objektif kualiti, **maklum balas pelajar selepas setiap program anjuran JHEP akan dianalisa** untuk mengenalpasti program pembangunan pelajar yang dijalankan memenuhi setiap kemahiran insaniah yang diperlukan. Rajah 4.3-g menunjukkan contoh pelaporan program pelajar di kolej kediaman yang direkodkan dalam sistem.

Pengurusan data atlet turut menjadi satu prosedur penting dalam pembangunan bakat di UiTM. Dengan menggunakan Sistem Pengurusan Kejohanan Sukan (SCMS) (Rajah 4.3-h), data peribadi pelajar beserta jumlah peserta yang menyertai setiap acara dapat disimpan dan direkodkan. Sebagai contoh data-data daripada kejohanan Sukan Antara Staf (SAF), Sukan Kolej (SUKOL) dan *Super UiTM* yang sentiasa digunakan setiap kali acara (Rajah 4.3-i). Data ini hanya boleh diakses oleh Ketua Bahagian bagi tujuan pengesahan status pelajar.

Pembuktian perluasan semua dasar dan strategi dilaksanakan dengan cemerlang di seluruh warga HEP seluruh sistem UiTM. Ini menunjukkan bahawa **pengukuran perluasan di JHEP telah mencapai KPI yang membanggakan** dan seterusnya memberikan kesan positif kepada pengurusan dan pembangunan pelajar. Ini dapat dilihat menerusi Teras Sukan dengan pencapaian dua atlet pelajar berjaya melayakkan diri sebagai wakil negara ke Sukan Olimpik Paris 2024 untuk sukan angkat berat dan memanah; manakala bagi Teras Mobiliti, 5 pemimpin pelajar UiTM berpeluang menjalani latihan industri di pejabat MATRADE di Melbourne, Australia. (Rajah 4.3-j)

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_A01_AB03_20251_JHEP_4.3-a_Analisis.pdf](#)

2. [B0068_A01_AB03_20252_JHEP_4.3-b-d_Analisis.pdf](#)
3. [B0068_A01_AB03_20253_JHEP_4.3-e-g_Analisis.pdf](#)
4. [B0068_A01_AB03_20254_JHEP_4.3-h-i_Analisis.pdf](#)
5. [B0068_A01_AB03_20255_JHEP_4.3-j_Analisis.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pemantauan inisiatif strategik JHEP dilaksanakan dalam tiga mekanisme iaitu **pemantauan menyeluruh, audit dalam dan semakan oleh pihak Pengurusan HEP** seperti di Rajah 4.4.1-a.

Mekanisme pemantauan telah dirangka bagi memastikan pelaksanaan proses perkhidmatan secara menyeluruh dan memuaskan hati pelanggan JHEP. Proses pemantauan dan penambahbaikan prestasi telah dijalankan seperti di Rajah 4.4.1-b.

Pemantauan telah dijalankan secara berkala dan mengikut peringkat berdasarkan maklumat yang diterima daripada analisis data yang telah dilaksanakan. Proses pengumpulan laporan dan analisis data telah dimuat turun dari platform digital seperti e-Aktiviti (*MyHEP*) dan *SmartHEP* (Rajah 4.4.1-c) oleh pegawai yang telah dipertanggungjawabkan. Pegawai yang dilantik sebagai Penyelaras PI akan menyemak, menilai, mengesahkan dan menyediakan laporan status pencapaian program di PTj masing-masing (Jadual 4.4.1-a). Di samping itu, pemantauan terhadap pelaporan aktiviti persatuan pelajar turut ditambah keberkesanan melalui penghantaran laporan aktiviti pelajar ke dalam sistem e-Report@PKP. Penghantaran perlu dibuat 14 hari selepas program dilaksanakan (Rajah 4.4.1-d).

Audit Dalam HEP telah dilaksanakan secara berkala untuk memperoleh dapatan yang boleh dipelajari dan digunakan untuk memantau, menilai dan penambahbaikan berterusan. **Hasil pemantauan dalaman telah meningkatkan pematuhan Audit LRQA** yang sangat cemerlang pada tahun 2024. Kejayaan pematuhan ini telah menjadi asas kepada **penganugerahan Pensijilan ISO 9000:2015 pada tahun 2025** (Rajah 4.4.1-e-g). Kepentingan pemantauan dan audit di HEP sentiasa terpelihara bagi meningkatkan kualiti pengurusan dan pembangunan pelajar.

Kesemua **data dan laporan program telah dianalisis, difahami oleh PTj terlibat dan seterusnya dilaporkan oleh Ketua Pusat Tanggungjawab (PTj) masing-masing kepada pengurusan tertinggi JHEP** dalam pelbagai mesyuarat pengurusan seperti:

- 1. Mesyuarat Eksekutif HEP (MEHEP)**
- 2. Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)**
- 3. Mesyuarat Pengurusan Risiko HEP**
- 4. Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia.**

Kesemua mesyuarat ini diadakan sebagai suatu kaedah pemantauan dan hasil laporan yang dibentangkan akan dinilai dan dikenalpasti sebarang kelemahan sebelum penambahbaikan diusulkan. **Hasil penganalisan data telah digunakan untuk cadangan penambahbaikan prestasi setiap PTj di bawah JHEP khususnya aspek pembangunan dan kemenjadian pelajar.** Ini adalah penting bagi meningkatkan prestasi serta memastikan pencapaian program tersebut menepati sasaran yang telah ditetapkan selaras dengan halatuju strategik JHEP.

SENARAI BUKTI:

- [1. B0068_A01_AB04_AC01_20251_JHEP_4.4.1_a.pdf](#)
- [2. B0068_A01_AB04_AC01_20252_JHEP_4.4.1_b-c.pdf](#)
- [3. B0068_A01_AB04_AC01_20253_JHEP_4.4.1_d.pdf](#)
- [4. B0068_A01_AB04_AC01_20254_JHEP_4.4.1_e-f.pdf](#)
- [5. B0068_A01_AB04_AC01_20255_JHEP_4.4.1_g.pdf](#)
- [6. B0068_A01_AB04_AC01_20251_JHEP_4.4.1-a-d_Analisis.pdf](#)

7. [B0068_A01_AB04_AC01_20252_JHEP_4.4.1-e-g_Analisis.pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Kesemua risiko dikenalpasti berdasarkan hasil maklumbalas penyelarar PI yang mengendalikan *SmartHEP* dan PSTU fakulti serta kampus cawangan dan dilaporkan dalam Mesyuarat Pengurusan Risiko. Contoh risiko yang telah dikenalpasti adalah berikut:

1. Kelewatan PSTU memasukkan data ke sistem *SmartHEP* (Rajah 4.4.2-a) selepas tarikh yang ditetapkan.
2. Data yang tidak dimasukkan dalam tempoh yang ditetapkan memberi kesan kepada ketepatan data yang lebih rendah dari data yang sebenar
3. Kelewatan ini menyebabkan penyelarar PI tidak dapat menyemak status data/laporan dengan tepat
4. PSTU tidak mempunyai masa yang cukup untuk membuat pembetulan jika penyelarar PI menghantar maklum balas terlalu lewat
5. Data yang lewat dihantar akan berkemungkinan tidak dapat dimasukkan ke dalam *UISMS* dan menyebabkan pelaporan bulanan yang tidak mencapai sasaran yang ditetapkan.
6. PSTU tidak memahami definisi operasi petunjuk prestasi yang diberikan menyebabkan pelaporan tidak tepat
7. Program PI tidak dilaksanakan oleh PTj/fakulti/kampus atas pelbagai faktor seperti kekangan kewangan.

Untuk setiap risiko yang dikenalpasti, penyelarar bersama jawatankuasa akan menganalisis dan merangka tindakan mitigasi yang sesuai berdasarkan carta alir pengurusan risiko JHEP (Rajah 4.4.2-b). Prosedur Pengurusan Risiko dan Peluang JHEP (Rajah 4.4.2-c) dirujuk untuk memastikan tindakan pengurusan risiko dilaksanakan dengan teratur dan lancar mengikut tugas yang dipertanggungjawabkan bagi mematuhi kualiti pengurusan HEP.

Pengurusan risiko dalam penganjuran aktiviti program pelajar seperti sukan dan kokurikulum dilaksanakan secara menyeluruh dengan pelantikan seorang wakil penyelarar risiko. (Rajah 4.4.2-d). Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahawa setiap ancaman atau cabaran yang dihadapi dapat dikenalpasti dan dimitigasi dengan berkesan.

Risiko utama yang telah dikenalpasti dalam HEP telah direkodkan dan dianalisis dan dilaporkan dalam Mesyuarat Pengurusan Risiko. Tahap risiko, tindakan mitigasi dan penambahbaikan dibincangkan serta diluluskan oleh MKSP HEP, didaftarkan di sistem *eRMS* (Rajah 4.4.2-e) untuk tujuan pemantauan di peringkat universiti. Sebarang perubahan, tahap, impak terkini akan dikemaskini dari masa ke semasa terutamanya selepas mendapat maklumbalas dari Pusat Pengurusan Risiko Universiti seperti Rajah 4.4.2-f. Dengan pendekatan sistematik ini, ianya memastikan pengurusan risiko yang berkesan dan berterusan, demi meningkatkan kualiti perkhidmatan dan pengurusan program pembangunan pelajar.

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_A01_AB04_AC02_20251_JHEP_4.4.2-a_Analisis.pdf](#)
2. [B0068_A01_AB04_AC02_20252_JHEP_4.4.2-b_Analisis.pdf](#)
3. [B0068_A01_AB04_AC02_20253_JHEP_4.4.2-c_Analisis.pdf](#)
4. [B0068_A01_AB04_AC02_20254_JHEP_4.4.2-d-e_Analisis.pdf](#)
5. [B0068_A01_AB04_AC02_20255_JHEP_4.4.2-f_Analisis.pdf](#)

4.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

JHEP menganalisa hasil tindakan untuk penambahbaikan melalui data dan maklumat daripada penyelarasan dan pelaksana inisiatif strategik JHEP yang dilaporkan secara berkala dalam MEHEP (Rajah 4.4.3-a), MKSP, Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu Kualiti, serta dalam Perjumpaan Bulanan TNC HEP bersama Warga HEP (Rajah 4.4.3-b).

Agenda pembangunan bakat pelajar turut dilapor dan dibincangkan dalam Mesyuarat TNCHep bersama Timbalan Rektor/Dekan/ Timbalan Dekan HEP UiTM untuk menganalisa strategi-strategi untuk menambah baik tindakan bagi menyokong kemenjadian pelajar holistik (Rajah 4.4.3-c). Ini merupakan pembuktian perluasan semua dasar dan strategi diimplementasikan dengan cemerlang dalam kalangan warga HEP seluruh sistem UiTM. Seterusnya pengukuran perluasan di JHEP telah mencapai KPI yang membanggakan dan seterusnya memberikan kesan positif kepada pengurusan dan pembangunan pelajar.

Dalam mesyuarat tersebut, Modul UTAMA (PI 140) telah dinilai keberkesanan pelaksanaannya dan cadangan sub modul iaitu Modul Wadah Tamu diwujudkan sebagai pelengkap pengisian. Modul Wadah Tamu diperkenalkan di UiTM sebagai program pengisian kerohanian dalam kelompok kecil di kolej kediaman dan dijalankan secara berkala setiap semester mulai 2025 (Rajah 4.4.3-d).

Selain daripada itu, pengurusan pengetahuan di JHEP turut diperluaskan melalui pemantapan tadbir urus seperti Rajah 4.4.3-e. Pemantauan dan peningkatan pengetahuan dalam kalangan staf secara berkala adalah penting bagi memastikan penganjuran program/aktiviti pelajar dapat dijalankan seperti yang dirancang. Garis panduan seperti Rajah 4.4.3-f turut dibangunkan sebagai satu penambahbaikan dalam pemilihan bakat dalam kalangan pelajar yang seragam (PI 035).

Pengurusan aktiviti pelajar dan pengurusan persatuan juga telah ditambahbaik pada 2024 apabila sistem e-Aktiviti@PKP yang menggunakan sumber open-source sebelum ini dilihat tidak fleksibel dan memerlukan kos tambahan untuk menambah modul dalam sistem. Justeru, satu kaedah penambahbaikan telah dibuat dengan penambahan modul pelaporan di dalam sistem *MyHEP* dengan kolaborasi kepakaran dalaman dari Jabatan Digital, UiTM Shah Alam. Sistem ini lebih selamat kerana menggunakan server dalaman UiTM, dan juga mesra-kos kerana penambahan modul juga dapat ditambah mengikut keperluan tanpa caj tambahan. Penggunaan sistem ini turut diperluaskan ke HEP seluruh UiTM (Rajah 4.4.3-g).

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_A01_AB04_AC03_20251_JHEP_4.4.3-a_Analisis.pdf](#)
2. [B0068_A01_AB04_AC03_20252_JHEP_4.4.3-b_Analisis.pdf](#)
3. [B0068_A01_AB04_AC03_20253_JHEP_4.4.3-c_Analisis.pdf](#)
4. [B0068_A01_AB04_AC03_20254_JHEP_4.4.3-d-e_Analisis.pdf](#)
5. [B0068_A01_AB04_AC03_20255_JHEP_4.4.3-f-g_Analisis.pdf](#)
6. [B0068_A01_AB04_AC03_20251_JHEP_4.4.3-a_Analisis.pdf](#)
7. [B0068_A01_AB04_AC03_20252_JHEP_4.4.3-b_Analisis.pdf](#)
8. [B0068_A01_AB04_AC03_20253_JHEP_4.4.3-c_Analisis.pdf](#)
9. [B0068_A01_AB04_AC03_20254_JHEP_4.4.3-d-e_Analisis.pdf](#)
10. [B0068_A01_AB04_AC03_20255_JHEP_4.4.3-f-g_Analisis.pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Keberkesanan pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan di dalam penyampaian perkhidmatan dan pembangunan pelajar telah dikendalikan secara strategik dan proaktif serta dibudayakan sehingga menjadi amalan bukan sahaja di JHEP UiTM Shah Alam, malah turut menjadi budaya di semua BHEP Kampus Cawangan UiTM. Namun, sebahagian program teras dalam kategori kepimpinan, inovasi, sukan, debat dan kesukarelawanan, pembudayaan ini dilaksanakan bukan sahaja di peringkat UiTM tetapi juga peringkat antarabangsa.

Pembudayaan yang diterapkan di JHEP adalah melalui inovasi pelaporan yang telah ditambahbaik dari amalan manual kepada sistem dalam talian iaitu sistem *SmarHEP*. Berdasarkan kepada pengalaman mengumpulkan data PI menggunakan google form, maka JHEP menyusun strategi untuk membudayakan pemantauan dan pelaporan menggunakan *SmarHEP* dengan membangunkan sistem, mengadakan taklimat kepada semua PSTU di PTj/fakulti/kampus, dan mewajibkan kesemua pelaporan PI HEP dimasukkan ke dalam sistem *SmarHEP* seperti di Rajah 4.5-a.

Melalui inisiatif dan inovasi sistem *SmarHEP*, kesemua laporan PI dapat dipantau, diukur dan dianalisa mengikut tarikh yang ditetapkan oleh *TRU*. Ini berjaya dibuktikan apabila JHEP sentiasa melepasi sasaran PI disetiap pelaporan seperti laporan Q2 dan Q3. (Rajah 4.5-b).

Selain *SMARTHEP*, sistem lain turut digunakan secara menyeluruh di semua kampus (Jadual 4.5-a dan Rajah 4.5-c). Kemajuan teknologi dimanfaatkan bagi mewujudkan integrasi pengoperasian yang efektif dalam keluarga besar HEP seluruh UiTM. HEP Cawangan turut membuat permintaan untuk menggunakan sistem yang ada di JHEP Shah Alam (Rajah 4.5-d). Keberkesanan sistem JHEP turut mendapat perhatian agensi luar bagi tujuan penandaarasan. (Rajah 4.5-e).

Sinergi antara pihak pengurusan dan pelajar telah melahirkan banyak kejayaan di peringkat nasional mahupun global. Pusat Sukan telah berjaya melahirkan atlet bertaraf kebangsaan dan antarabangsa. Pembudayaan dalam sukan bola sepak telah lama diwujudkan sehingga tertubuhnya UiTM United, satu-satunya pasukan universiti yang bermain dalam liga kebangsaan (Rajah 4.5-f).

Sokongan Pengurusan HEP terlihat pada fasiliti sukan yang lengkap dan moden yang disediakan seperti padang dan peralatan sukan serta pemberian insentif bagi menggalakkan pembudayaan sukan dalam kalangan pelajar seperti Rajah 4.5-g Pelajar atlet yang mewakili UiTM diberi pengecualian kuliah merupakan inisiatif pengurusan JHEP untuk menyokong kecemerlangan pelajar UiTM di dalam sukan tanpa menjejaskan tumpuan akademik Rajah 4.5-h.

Penglibatan pelajar selain sukan seperti Jawatankuasa Perwakilan Pelajar (JPK) dan Badan Beruniform turut diberi pengecualian yuran kolej bagi menggalakkan budaya pelajar aktif dalam ko-kurikulum. (Rajah 4.5-i) Selain itu kejayaan dalam pelbagai pertandingan sehingga ke peringkat antarabangsa menunjukkan JHEP dapat melahirkan pelajar-pelajar yang berketrampilan dan berdaya saing di serata dunia.

Pembudayaan yang baik ini telah dibuktikan dengan penganugerahan AKPU2024 kepada JHEP hasil pencapaian PI (Rajah 4.5-j). Ini mencerminkan komitmen dan usaha yang luar biasa dalam mencapai matlamat dan objektif yang telah ditetapkan. Kejayaan-kejayaan program pembangunan pelajar seperti inovasi, sukan, debat serta aktiviti kesukarelawanan JHEP sering dimuat naik dalam akhbar dan media sosial. Selain itu pembudayaan sumbangan bidang kepakaran kepada masyarakat terus subur dalam kalangan staf JHEP. Penulisan artikel dan jemputan wawancara merupakan antara medan perkongsian ilmu dan kepakaran staf JHEP kepada negara (Rajah 4.5-k). Dengan pendekatan yang holistik ini, JHEP akan dapat terus memacu kejayaan dalam pembangunan pelajar yang selari dengan MPMU.

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_A01_AB05_20251_JHEP_4.5-a-b_Analisis.pdf](#)
2. [B0068_A01_AB05_20252_JHEP_4.5-c-e_Analisis.pdf](#)
3. [B0068_A01_AB05_20253_JHEP_4.5-f-i_Analisis.pdf](#)
4. [B0068_A01_AB05_20254_JHEP_4.5-j_Analisis.pdf](#)
5. [B0068_A01_AB05_20255_JHEP_4.5-k_Analisis.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Jabatan Hal Ehwal Pelajar (JHEP) UiTM telah melaksanakan pendekatan strategik yang menyeluruh dalam pengurusan sumber manusia bagi menyokong bidang tumpuan organisasi. Pendekatan ini selaras dengan Pelan Strategik HEP 2020–2025, Pelan Strategik UiTM 2025 dan Pelan Strategik KPT 2023–2025, serta Rumusan Pelan Strategi KPT dan budaya i-DART yang menekankan integriti, disiplin, akauntabiliti, rasional serta telus dalam setiap pelaksanaan.

Perancangan (Plan) JHEP telah membangunkan Pelan Perancangan Sumber Manusia yang menyeluruh merangkumi keperluan jangka pendek dan jangka panjang. Perancangan ini berdasarkan analisis beban tugas, keperluan kompetensi staf serta hala tuju strategik JHEP. Antara fokus utama perancangan termasuklah sasaran bilangan staf mengikut keperluan semasa, pelaksanaan pelan penggantian, pembangunan kerjaya serta pelan latihan tahunan yang menitik beratkan peningkatan kompetensi profesional. Perancangan ini turut diselaraskan dengan objektif kualiti UiTM serta pematuhan terhadap ISO 9001:2015 yang menekankan keberkesanan sistem pengurusan dan keperluan penambahbaikan berterusan.

Pelaksanaan (Do) JHEP menggerakkan strategi melalui penempatan staf berdasarkan fungsi, kepakaran dan potensi masing-masing. Bagi meningkatkan kapasiti dan kebolehpayaan staf, pelbagai latihan kompetensi, program pembangunan kepimpinan serta kursus pembangunan profesional telah dilaksanakan. Penggunaan sistem digital seperti e-Latihan (ILD), HR2U dan Staf Portal memperkukuhkan pelaksanaan agar lebih telus, sistematik dan berkesan. Staf turut diberi peluang menyertai program Talent Mobility, Kursus Pembangunan Profesional, dan Program Peningkatan Kompetensi yang diselaraskan dengan Pelan Strategik UiTM. Kesemua inisiatif ini menunjukkan komitmen JHEP dalam memastikan staf sentiasa berada pada tahap kompetensi yang optimum bagi menyokong kecemerlangan organisasi.

Pemantauan (Check) dilaksanakan melalui laporan prestasi, analisis kehadiran latihan, kajian kepuasan staf dan audit dalaman. Data ini dianalisis oleh Unit Kualiti dan dibentangkan dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP). Penilaian keberkesanan pelaksanaan disokong oleh pensijilan Audit ISO 9001: 2015 yang membolehkan pemantauan berasaskan bukti dan penilaian impak secara sistematik. Sebagai contoh, semakan kehadiran staf kini dipantau melalui sistem, dan sekiranya terdapat staf yang kurang mengikuti latihan, peringatan akan disalurkan kepada Ketua Jabatan supaya tindakan penambahbaikan dapat diambil.

Tindakan Penambahbaikan (Act) dilaksanakan melalui pengemaskinian SOP, pelarasan pelan latihan, penyesuaian struktur organisasi dan pelaksanaan program peningkatan kompetensi staf yang lebih bersasar. Maklum balas staf melalui Penilaian Kepada Ketua Jabatan turut diambil kira dalam mengenal pasti jurang keupayaan serta merangka tindakan korektif yang bersesuaian. Amalan terbaik yang dikenal pasti dikongsi melalui bengkel dalaman dan sesi perkongsian PTJ di JHEP agar budaya pembelajaran berterusan dapat disemarakkan.

Secara keseluruhan, pendekatan pengurusan sumber manusia JHEP adalah sistematik, berskala organisasi dan berimpak tinggi. Ia dilaksanakan melalui integrasi antara strategi, pelaksanaan dan penilaian serta menggabungkan kaedah *top-down* dan *bottom-up*. Usaha ini bukan sahaja menyokong aspirasi UiTM dalam membina organisasi berprestasi tinggi menjelang 2025, malah turut memastikan kebajikan, kesejahteraan serta pembangunan potensi staf sentiasa diberi keutamaan.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Penggerak utama fungsi di JHEP adalah kakitangan Pentadbiran dan Pentadbir Akademik yang merangkumi 2 Pejabat, 11 Pusat, 5 Unit, 9 Kolej Kediaman dengan keseluruhan kakitangan berjumlah 368 orang. **(Rajah 5.2-a)**

Pengurusan tertinggi jabatan ini diterajui oleh Timbalan Naib Canselor (HEP), yang dibantu oleh barisan 12 Ketua Jabatan. Struktur ini berperanan memastikan perkhidmatan JHEP disampaikan secara cekap, responsif dan strategik merentas semua lapisan pentadbiran universiti. **(Rajah 5.2-b)**

Di peringkat fakulti dan kampus cawangan, tanggungjawab HEP diselaras oleh Timbalan Rektor dan Timbalan Dekan (HEP), yang memainkan peranan penting dalam menterjemah dasar serta menyelaras pengurusan pembangunan pelajar di peringkat operasi bagi melahirkan pelajar berteraskan bakat dan nilai serta kepimpinan berteraskan kompetensi global. **(Rajah 5.2-c)**

Amanat, hala tuju dan dasar pengurusan pembangunan pelajar disampaikan oleh TNC HEP kepada warga melalui Mesyuarat berkala TNC HEP bersama TR HEP, TD HEP dan Penolong Pendaftar HEP Kampus Cawangan. Ia bagi memastikan penilaian, penambahbaikan dan inovasi dilaksanakan secara sistematik dalam mencapai objektif dan inisiatif strategik. Antara hasil inovasi yang diketengahkan adalah inisiatif Dapur HEP di Kolej Kediaman UiTM Se-Malaysia dan Inisiatif Pit-Stop di fakulti. Kedua-dua inisiatif ini adalah hasil pendekatan *Sustainable Development Goals* (SDG) ke 2 yang memberi fokus kepada penghapusan keburluan, pencapaian keselamatan makanan, peningkatan makanan bernutrisi lebih baik dan penggalakan pertanian mampan. **(Rajah 5.2-d)** dan **(Rajah 5.2-e)**

Pelaksanaan risiko berkaitan pengurusan dan pembangunan pelajar di kampus cawangan, dipantau oleh TNC HEP melalui Jelajah TAMU (Transformasi Anak Muda) dan Jelajah UTAMA (Usaha, Taqwa, Mulia) di 10 kampus yang melibatkan seramai 12,800 orang peserta bagi melahirkan graduan berteraskan bakat dan nilai. Perancangan pendekatan ini menyokong objektif strategik UiTM bagi melahirkan pelajar yang bercirikan *Globally Marketable* dan *Globally Respected* sebagai objektif strategi di dalam Pelan Strategik UiTM 2025, ke arah *Globally Renowned University*. **(Rajah 5.2.f)**

Penghargaan dan pengiktirafan kepada warga JHEP dalam menjalankan tugas pengurusan dan pembangunan pelajar diahirkan melalui penyampaian Anugerah Employee of the Month diberikan kepada staf yang dicalonkan Ketua Jabatan di atas komitmen mereka yang telah diberikan setiap bulan. **(Rajah 5.2-g)**.

Penganugerahan ini disampaikan kepada staf semasa Majlis Perjumpaan Bulanan TNC HEP bersama Warga. Pengurusan JHEP turut menghargai staf dengan penyampaian Anugerah Perkhidmatan Cemerlang dan mengiktiraf peningkatan kerjaya kakitangan JHEP melalui sokongan kenaikan pangkat staf. **(Rajah 5.2-h)**

JHEP turut menganjurkan program pemerksaan dan pengiktirafan di atas sumbangan staf ke arah pengurusan pembangunan pelajar yang mantap seperti Program Santai Liga Bakat Bowling JHEP Siri 1, 2 dan 3, Program Esprit De Corp JHEP dan Program Perarakan Merdeka 67 UiTM. **(Rajah 5.2-i)**

Keseluruhannya, struktur pengurusan JHEP yang mantap, disokong dengan pelbagai inisiatif strategik, program pembangunan pelajar, serta pengiktirafan kepada staf jelas menunjukkan komitmen jabatan dalam memastikan perkhidmatan yang cekap, responsif dan berpaksikan aspirasi universiti. Keberkesanan tadbir urus bukan sahaja memberi impak positif kepada kesejahteraan pelajar, malah memperkukuh motivasi serta profesionalisme warga kerja JHEP. Dengan pendekatan inklusif, inovatif dan berterusan, JHEP kekal relevan sebagai peneraju utama dalam melahirkan graduan yang seimbang, berdaya saing di peringkat global serta menyumbang kepada reputasi UiTM sebagai sebuah universiti unggul di persada antarabangsa.

SENARAI BUKTI:

1. [B0068_S01_SB02_20251_JHEP_5.2 a-c_HR.pdf](#)
2. [B0068_S01_SB02_20252_JHEP_5.2 d-e_HR.pdf](#)
3. [B0068_S01_SB02_20253_JHEP_5.2 f_HR.pdf](#)
4. [B0068_S01_SB02_20254_JHEP_5.2 g-h_HR.pdf](#)
5. [B0068_S01_SB02_20255_JHEP_5.2 i_HR.pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pengurusan Jabatan Hal Ehwal Pelajar (JHEP) melaksanakan objektif dan inisiatif sumber manusia pada pelbagai peringkat bagi memastikan pembangunan kompetensi staf dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan.

1. Dalaman PTJ

Di peringkat dalaman, JHEP menganjurkan bengkel, sesi dialog antara pengurusan dan staf, serta klinik kesihatan berkala. Aktiviti ini bertujuan meningkatkan interaksi, komunikasi, dan kefahaman antara staf dan pengurusan, sekali gus memperkukuh semangat kerja berpasukan dan kesejahteraan warga kerja. Maklum balas dari sesi dialog dan bengkel digunakan sebagai asas kepada penambahbaikan berterusan bagi meningkatkan motivasi dan produktiviti staf.

2. Peringkat Universiti

Pada peringkat universiti, staf JHEP menyertai konvensyen kebangsaan dan latihan silang antara PTJ, membolehkan pertukaran kepakaran serta pemindahan pengetahuan. Program ini memperkukuh sinergi antara PTJ dan menyumbang kepada pengukuhan amalan pengurusan sumber manusia di seluruh universiti. Pelaksanaan dinilai melalui mesyuarat berkala dan pembentangan prestasi di MEHEP/MKSP, memastikan pemantauan objektif dan keberkesanan program.

3. Peringkat Antarabangsa

Staf turut diberi peluang mengikuti webinar antarabangsa, kursus profesional luar negara, serta perkongsian pengalaman dengan institusi luar. Aktiviti ini bukan sahaja meningkatkan kepakaran profesional, tetapi juga membuka ruang kepada jaringan global, memantapkan profil profesional JHEP, dan menyokong objektif pembangunan kapasiti staf.

4. Kepimpinan Kanan dan Penglibatan Pelajar

Kepimpinan Kanan JHEP aktif menyumbang kepakaran dalam mesyuarat kebangsaan dan program latihan luar. Pelajar turut dilibatkan dalam program pembangunan bersama staf, memperkukuh keterangkuman dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan. Keahlian Ketua Bahagian dalam majlis profesional kebangsaan seperti MAKUMA, MASKUM dan MAKESUM menunjukkan pengiktirafan terhadap kepakaran dalaman JHEP. Aktiviti seperti Meeting of Student Affairs Administrators (MOSSA) dan Mesyuarat TNC HEP dengan Timbalan Rektor, Timbalan Dekan, dan Penolong Pendaftar menyatukan hala tuju strategik seluruh sistem UiTM.

5. Latihan dan Transformasi Kepimpinan

JHEP menekankan latihan berterusan untuk semua staf, dengan keperluan minimum 42 jam setahun (**Rajah 5.3-a**). Latihan dijalankan secara fizikal dan maya, merangkumi kursus JiTU (Jaringan Tekad DNA UiTM) bagi meningkatkan kompetensi staf C dan D (**Rajah 5.3-b**). Kepakaran staf dioptimumkan melalui penglibatan dalam pengurusan bencana, webinar, dan mesyuarat kebangsaan. Hasilnya, dasar pengurusan dan pembangunan pelajar dapat dicapai dengan lebih berkesan.

Kepimpinan kanan serta pegawai profesional di JHEP, aktif dalam mesyuarat kementerian dan agensi luar, membuktikan pengiktirafan terhadap kepakaran dalaman. (**Rajah 5.3-c**)

Pelajar turut dilibatkan dalam latihan dan perbincangan, memperkukuh keterangkuman dan keberkesanan pengurusan.

Ketua Bahagian dari Jabatan Hal Ehwal Pelajar turut dilantik sebagai ahli di dalam keanggotaan Majlis Profesional peringkat Kebangsaan seperti MAKUMA (Majlis Kaunseling Universiti Awam), Majlis Sukarelawan Malaysia (MASKUM), Majlis Kesihatan Universiti Awam Malaysia (MAKESUM) dan beberapa lagi Keanggotaan Majlis. (**Rajah 5.3-d**)

Program seperti *Meeting of Student Affairs Administrators* (MOSSA) dan Mesyuarat TNC HEP

bersama Timbalan Rektor PHEI, Timbalan Dekan PHEI dan Pengerusi Pengerusi Pengerusi Pengerusi PHEI Kampus Cawangan menyatukan hala tuju strategik seluruh sistem UiTM. (Rajah 5.3-e)

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_S01_SB03_20251_JHEP_5.3 a_HR.pdf](#)
2. [B0068_S01_SB03_20252_JHEP_5.3 b_HR.pdf](#)
3. [B0068_S01_SB03_20253_JHEP_5.3 c_HR.pdf](#)
4. [B0068_S01_SB03_20254_JHEP_5.3 d_HR.pdf](#)
5. [B0068_S01_SB03_20255_JHEP_5.3 e_HR.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pemantauan sumber manusia dilaksanakan bagi menilai prestasi serta pencapaian objektif yang dirancang. Pendekatan holistik ini membolehkan JHEP menilai keberkesanan strategi, mengenal pasti tahap kepuasan staf, keberkesanan latihan, pengurusan risiko serta kesejahteraan warga. Hasil pemantauan menjadi asas penambahbaikan berterusan. Antara kaedah pemantauan ialah:

1. Soal Selidik Penilaian Staf Kepada Ketua Jabatan (Rajah 5.4.1-a)

Soal selidik dijalankan untuk menilai keberkesanan kepimpinan, komunikasi dan persekitaran kerja yang kondusif. Pandangan staf menjadi asas kepada tindakan penambahbaikan yang meningkatkan motivasi dan produktiviti.

2. Audit Dalaman JHEP dan Audit Lloyds terhadap Pengurusan Rekod Latihan (Rajah 5.4.1-b)

Audit dijalankan untuk memastikan pematuhan terhadap prosedur pengurusan latihan sentiasa berada pada tahap terbaik. Hasil audit memberi jaminan terhadap ketelusan pengurusan rekod, serta memastikan perancangan latihan selaras dengan perancangan jabatan serta memenuhi dasar latihan yang ditetapkan oleh universiti.

3. Mesyuarat Pengurusan Risiko (Rajah 5.4.1-c)

Risiko seperti beban kerja tidak seimbang, kekurangan latihan dan cabaran komunikasi dianalisis secara berkala. Pelan pembaikan dilaksanakan termasuk penjadualan semula beban tugas dan pertukaran staf antara PTJ HEP bagi memperkukuh pengalaman serta peningkatan kerjaya.

4. Happiness Index (IH) UiTM (Rajah 5.4.1-d)

IH dijadikan pengukuran bagi penilaian kesejahteraan staf. Data yang diperolehi menjadi asas intervensi bersasar bagi memperkukuh keseimbangan kerja-kehidupan dan kepuasan staf.

Risiko utama dalam pengurusan sumber manusia di JHEP dikenal pasti dan JHEP bertindak balas dengan pelan pembaikan seperti berikut:

1. Kekurangan Latihan

Mekanisme permohonan latihan dipermudah, dipantau, ditambahbaik dan disusun dengan sistematik agar selaras dengan pembangunan kerjaya berdasarkan analisa keperluan latihan staf. **(Rajah 5.4.1-e)**

2. Beban Kerja Tidak Seimbang

Penjadualan semula beban tugas dibuat berdasarkan kekuatan staf, disertai pertukaran dalaman antara PTJ HEP. Langkah ini membolehkan staf mempelbagaikan pengalaman dan meningkatkan peluang kerjaya. **(Rajah 5.4.1-f)**

3. Cabaran Komunikasi

1. Pemeriksaan saluran aduan dan cadangan: Sistem e-HEP dan Aduan Korporat **(Rajah 5.4.1-g)** diperkemas bagi membolehkan maklum balas staf dan pelanggan disalurkan secara telus dan responsif.

2. Jadual *Counselor On Duty* (Rajah 5.4.1-ii) Tiga Pegawai Psikologi diwujudkan bertugas setiap hari untuk menjamin sokongan psikologi dan kebajikan staf.

Dengan pendekatan ini, risiko sumber manusia dapat dikawal, staf menerima sokongan yang bersesuaian, dan produktiviti serta kualiti perkhidmatan dapat ditingkatkan secara berterusan.

SENARAI BUKTI:

1. [B0068_S01_SB04_SC01_20251_JHEP_5.4.1 a-b_HR.pdf](#)
2. [B0068_S01_SB04_SC01_20252_JHEP_5.4.1 c_HR.pdf](#)
3. [B0068_S01_SB04_SC01_20253_JHEP_5.4.1 d_HR.pdf](#)
4. [B0068_S01_SB04_SC01_20254_JHEP_5.4.1 e-f_HR.pdf](#)
5. [B0068_S01_SB04_SC01_20255_JHEP_5.4.1 g-h_HR.pdf](#)

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

JHEP telah mengenal pasti sebanyak 137 risiko merentas semua PTJ hasil analisis menyeluruh oleh penyelaras risiko dan telah didaftarkan secara rasmi dalam Sistem Pengurusan Risiko JHEP. Ianya dipantau secara berkala melalui mesyuarat bersama Pemilik Risiko PTJ dan Penyelaras Risiko. **(5.4.2-a)** dan **(5.4.2-b)**

Antara risiko utama yang dikenal pasti termasuk:

1. Kesihatan mental staf seperti kemurungan dan depresi yang menjejaskan disiplin dan prestasi kerja staf.
2. Sesi konsultasi kaunselor bersama klien dimana kejadian di luar dugaan semasa sesi konsultasi kaunselor bersama pelajar.
3. Kerosakan kemudahan fizikal yang mengganggu kelancaran perkhidmatan dan produktiviti.
4. Kecurian harta dan peralatan, memberi kesan kepada imej organisasi dan kerugian aset PTJ dan universiti.
5. Pengoperasian aktiviti staf dan perkhidmatan yang berkaitan penghantaran dokumen kewangan yang tidak lengkap dan melanggar prosedur terutama melibatkan kewangan dan staf akan dikenakan tindakan.

Sebagai langkah kawalan, JHEP telah melantik Penyelaras Risiko di setiap PTJ **(Rajah 5.4.2-c)** bagi memastikan tindakan pencegahan dilaksanakan secara konsisten. Mesyuarat berkala membincangkan strategi mitigasi dan penambahbaikan.

Pendekatan ini membuktikan bahawa JHEP bukan sahaja mengenal pasti risiko secara sistematik, tetapi juga melaksanakan kawalan yang berkesan untuk memastikan kelestarian perkhidmatan dan kesejahteraan sumber manusia.

Antara Risiko yang dikenal pasti serta cadangan tindakan kawalan adalah seperti berikut:

1. Kesihatan mental staf - Diurus melalui program kesejahteraan mental, penggunaan MyPsyD untuk profil psikologi, sesi kaunseling kepada staf yang berkeperluan, aktiviti Esprit De Corps yang menyatukan semua staf serta penilaian beban kerja staf untuk agihan semula. **(Rajah 5.4.2-d)**.
2. Sesi konsultasi kaunselor bersama klien - Semakan ujian dan sistem semak simptom masalah dengan menetapkan seorang kaunselor khusus untuk setiap fakulti bagi meminimalkan risiko. **(Rajah 5.4.2 - e)**
3. Kerosakan kemudahan fizikal - Risiko diminimumkan melalui penyelenggaraan berkala, sistem aduan dalaman, peruntukan bajet khas, dan audit fizikal tahunan. **(Rajah 5.4.2-f)**.
4. Kecurian harta dan peralatan - Langkah kawalan termasuk pemasangan CCTV di PTJ, audit aset berkala, penggunaan sistem inventori berpusat dan latihan kesedaran keselamatan kepada staf. **(Rajah 5.4.2-g)**.

Pengoperasian aktiviti staf dan perkhidmatan - Diselesaikan dengan penyebaran maklumat prosedur dan SOP kepada semua pentadbir PTJ, taklimat berkala, audit pematuhan, dan penyeragaman dokumen di semua jabatan. **(Rajah 5.4.2-h)**

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_S01_SB04_SC02_20251_JHEP_5.4.2 a-c_HR.pdf](#)
2. [B0068_S01_SB04_SC02_20252_JHEP_5.4.2 d-e_JHEP.pdf](#)
3. [B0068_S01_SB04_SC02_20253_JHEP_5.4.2 f_JHEP.pdf](#)
4. [B0068_S01_SB04_SC02_20254_JHEP_5.4.2 g_HR.pdf](#)
5. [B0068_S01_SB04_SC02_20255_JHEP_5.4.2 h_HR.pdf](#)

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

JHEP komited terhadap pelaksanaan penambahbaikan berterusan dalam pengurusan sumber manusia melalui pendekatan reflektif dan sistematik. Proses kaji semula dilaksanakan melalui Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP), Audit Dalaman ISO, dan Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM), yang berfungsi sebagai mekanisme utama dalam mengenalpasti isu, merangka strategi penyelesaian dan menilai keberkesanan tindakan yang diambil.

Penambahbaikan yang dilaksanakan termasuk:

1. Kawalan Kesihatan di kalangan Staf

Penjagaan kesihatan warga universiti dipertingkatkan dan kompetensi kakitangan ditambah baik. Hasilnya, kesedaran terhadap kepentingan saringan kesihatan meningkat dan tahap produktiviti staf lebih konsisten. **(5.4.3-a)**

2. Masalah kesihatan mental staf

Masalah kesihatan mental staf ditangani melalui penganjuran program kesihatan mental oleh Pusat Psikologi dan Kaunseling serta aktiviti rekreasi oleh Pusat Sukan sebagai sokongan kepada staf. **(5.4.3-b)**

3. Penyusunan semula beban tugas dan penempatan staf

Bagi mengurangkan tekanan kerja serta meningkatkan produktiviti dan kesejahteraan, penyusunan semula tugas dan pertukaran dalaman antara PTJ memberi peluang peningkatan kerjaya dan perluasan skop tugas dan pengalaman. **(5.4.3-c)**

4. Pemerkasaan Tadbir Urus melalui Digitalisasi HEP

Pemerkasaan tadbir urus JHEP dilaksanakan melalui projek digitalisasi bagi penambahbaikan proses kerja, mempercepatkan rujukan, dan memudahkan rujukan dan capaian maklumat oleh pelanggan dan pemegang taruh. **(5.4.3-d)**

5. Penganjuran program kesejahteraan staf

Sesi bacaan Yasin, sambutan hari lahir dan gotong-royong dilaksanakan. Hasilnya, semangat kekitaan bertambah kukuh dan keseimbangan kerja-kehidupan staf lebih terjaga. **(5.4.3-e)**

6. Pemantauan Latihan Staf

Pemantauan latihan staf dilaksanakan melalui semakan kehadiran jam latihan dan peringatan rasmi kepada Ketua Bahagian bagi memastikan staf yang terlibat diberikan latihan sewajarnya. Perancangan latihan melalui takwim membolehkan staf merancang latihan mengikut kompetensi. **(5.4.3-f)**

7. Mengurangkan kos penyelenggaraan

Kaedah sewaan perabot di kolej kediaman berjaya mengurangkan kos penyelenggaraan tahunan serta memastikan aset sentiasa dalam keadaan baik. **(5.4.3-g)**

8. Pemantauan persekitaran kampus yang selamat dilaksanakan melalui Projek e-SAFE iaitu aplikasi digital untuk merekod aktiviti cari & musnah (S&D) tempat pembiakan aedes oleh pasukan D'Buster UiTM. Data dipaparkan secara real-time di dashboard bagi pemantauan dan tindakan segera. Langkah ini membantu mengekalkan kesihatan dan kesejahteraan warga UiTM, mengurangkan risiko penularan denggi, meningkatkan kepatuhan SOP, serta memastikan persekitaran kampus lebih selamat dan

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_S01_SB04_SC03_20251_JHEP_5.4.3 a-b_HR.pdf](#)
2. [B0068_S01_SB04_SC03_20252_JHEP_5.4.3 c_HR.pdf](#)
3. [B0068_S01_SB04_SC03_20253_JHEP_5.4.3 d_HR.pdf](#)
4. [B0068_S01_SB04_SC03_20254_JHEP_5.4.3 e-f_HR.pdf](#)
5. [B0068_S01_SB04_SC03_20255_JHEP_5.4.3 g-h_HR.pdf](#)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

JHEP telah melaksanakan tindakan penambahbaikan secara reflektif dan sistematik dalam pengurusan sumber manusia, yang menghasilkan pembudayaan nilai kerja berimpak tinggi dan menyeluruh di peringkat organisasi. Pendekatan ini dilaksanakan melalui mekanisme formal seperti MKSP, Audit Dalaman ISO, dan PPSM, yang berfungsi sebagai platform utama dalam mengenal pasti isu, merangka strategi penyelesaian, dan menilai keberkesanan tindakan berdasarkan Pelan Strategik UiTM 2025, ke arah Globally Renowned University . Integrasi ini telah membuahkan kejayaan di mana JHEP telah berjaya memperolehi Sijil ISO 9001:2015 bagi tahun 2024. **(Rajah 5.5-a)**

Nilai Empowerment dan Accountability telah diintegrasikan melalui pelbagai inisiatif yang menyokong kesejahteraan dan kecekapan warga kerja. Antaranya ialah pelaksanaan program saringan kesihatan dan webinar kesihatan yang meningkatkan kesedaran terhadap penjagaan kesihatan serta menstabilkan produktiviti staf. Di samping itu, program kesihatan mental dan kecergasan yang dianjurkan oleh Pusat Kerjaya dan Kaunseling serta aktiviti rekreasi oleh Pusat Sukan telah diperluaskan sebagai sokongan psikososial kepada staf, sekali gus memperkukuh keseimbangan kerja-kehidupan. **(Rajah 5.5-b)**

Penambahbaikan melibatkan penyusunan semula beban tugas dan penempatan staf berdasarkan keputusan mesyuarat PPSM, yang bertujuan mengurangkan tekanan kerja dan meningkatkan produktiviti. Tindakan ini membentuk budaya kerja yang seimbang dan responsif terhadap keperluan semasa. Dalam aspek tadbir urus, projek digitalisasi JHEP telah memperkemas proses kerja dan meningkatkan kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan. Sistem ini membolehkan capaian maklumat yang lebih mudah oleh pelanggan dan pemegang taruh, serta menyokong tadbir urus tangkas dan telus. Dashboard HEP antara inovasi digitalisasi yang dibangunkan untuk pelaporan berkala dan pemantauan pengurusan yang memaparkan data terkini maklumat berkaitan perkhidmatan di JHEP. Sistem MyHEP pula memudahkan permohonan pelajar untuk penganjuran aktiviti pelajar dan maklumat persatuan pelajar. Hasil pembangunan sistem MyHEP telah mengiktiraf UiTM sebagai universiti awam pertama yang telah berjaya mendigitalisasikan proses pengurusan pelajar menjadi lebih efisien dan mudah dicapai. Sistem ini telah dilancarkan melalui Sesi Bersama Doc Zam, Menteri Pendidikan Tinggi (KPT). **(Rajah 5.5-c)**

Pembudayaan nilai turut diperkuat melalui program kesejahteraan staf seperti program bacaan Yasin, ucapan dan sambutan hari lahir dan program gotong-royong yang berjaya memupuk semangat kekitaan dan memperkukuh hubungan interpersonal dalam organisasi. Pemantauan latihan staf pula dilaksanakan secara berkala, dengan peringatan rasmi kepada Ketua Bahagian bagi memastikan pematuhan dan peningkatan kompetensi berterusan. Hasilnya boleh dilihat dari peningkatan peratusan kegirangan staf JHEP melalui kajian yang disediakan oleh kumpulan penyelidik UiTM Happiness Index **(Rajah 5.5-d)**

Inisiatif projek e-SAFE yang menggunakan aplikasi digital untuk merekod aktiviti cari dan musnah tempat pembiakan aedes telah meningkatkan tahap keselamatan dan kesihatan kampus secara berterusan. Ianya dapat dilihat dari penglibatan PTJ memberi kerjasama dalam memastikan persekitaran tempat bertugas sentiasa dalam keadaan bersih, selamat dan kondusif. **(Rajah 5.5-e)**

Kesemua tindakan ini menunjukkan bahawa JHEP bukan sahaja responsif terhadap maklum balas warga kerja, malah berupaya menterjemahkan refleksi organisasi kepada tindakan penambahbaikan yang bersifat proaktif dan berimpak tinggi. Pembudayaan nilai kerja yang terhasil telah menjadi norma dalam sistem kerja harian, dengan staf menunjukkan komitmen tinggi terhadap pencapaian matlamat institusi. Integrasi ini bukan sahaja berakar dalam sistem kerja, malah berkembang secara berterusan melalui penglibatan menyeluruh warga kerja, dan penyelarasan dengan pelan strategik serta aspirasi universiti.

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_S01_SB05_20251_JHEP_5.5_a_HR.pdf](#)
2. [B0068_S01_SB05_20252_JHEP_5.5_b_HR.pdf](#)
3. [B0068_S01_SB05_20253_JHEP_5.5_c_HR.pdf](#)
4. [B0068_S01_SB05_20254_JHEP_5.5_d_HR.pdf](#)
5. [B0068_S01_SB05_20255_JHEP_5.5_e_HR.pdf](#)

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

JHEP UiTM memegang peranan utama dalam merealisasikan visi universiti ke arah pengiktirafan global. JHEP menumpukan usaha ke atas pembangunan pelajar yang menyeluruh dan kepimpinan mahasiswa melalui perkhidmatan dan kemudahan yang berkualiti. Pendekatan yang digunakan adalah berasaskan model ADLI (Approach, Deployment, Learning, Integration) serta kitaran PDCA (Plan, Do, Check, Act). Strategi ini sejajar dengan aspirasi UiTM dalam inisiatif Global Recognition University 2025 (GRU2025) yang menekankan pembentukan mahasiswa bertaraf global secara holistik.

JHEP menerapkan pendekatan strategik bagi memperkukuh sistem operasi dan pembangunan pelajar dengan selaras kepada agenda utama UiTM 2025: Globally Respected. Pendekatan ini berjaya menonjolkan pencapaian pelajar antarabangsa serta keberkesanan pelaksanaan kualiti tadbir urus sistem, yang disahkan menerusi pensijilan MS ISO 9001:2015. Pelaksanaan pensijilan ini memberi jaminan bahawa sistem pengurusan kualiti yang diterapkan memenuhi piawaian antarabangsa dan meningkatkan keyakinan terhadap integriti perkhidmatan JHEP.

JHEP mencatat beberapa pencapaian penting di peringkat antarabangsa yang terhasil daripada perancangan sistematik dan penyelarasan yang rapi. Antaranya termasuk penglibatan aktif JPK Kolej Seroja di luar negara, pencapaian cemerlang atlet UiTM di Kejohanan Olimpik Paris, dan pelaksanaan Misi Kesukarelawanan ke luar negara. Semua aktiviti ini dilaksanakan mengikut arahan kerja yang didaftarkan dalam sistem HRMIS melalui modul MyPortfolio dan Job Description untuk memastikan setiap tugas dan tanggungjawab dipantau secara teratur.

Penilaian dan pemantauan ke atas pelaksanaan sistem ini dikawal selia melalui audit dalaman dan luaran yang berjalan secara berterusan. Selain itu, Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) diadakan bagi menilai prestasi serta membuat penambahbaikan berterusan ke arah pencapaian kecemerlangan. Usaha pemantauan yang sistematik ini telah membuahkan hasil apabila pensijilan kualiti MS ISO 9001:2015 diperluaskan kepada semua 27 Pusat Tanggungjawab (PTj) di bawah JHEP sejak 2023. Pemantauan keberkesanan program dan perkhidmatan dilaksanakan melalui laporan prestasi tahunan serta platform komunikasi seperti Perjumpaan Bulanan Timbalan Naib Canselor Hal Ehwal Pelajar dan Jelajah Cabaran 360 di Pusat Residensi & Hospitaliti Pelajar.

Untuk mencapai aspirasi sebagai kampus pintar, JHEP turut melaksanakan inisiatif pendigitalan yang berterusan melalui **Projek Virtual HEP** sebagaimana digariskan dalam PPS HEP 2020–2025. Salah satu kemajuan terbesar adalah pelancaran **Transkrip e-Profiling** Pelajar UiTM oleh Menteri Pendidikan Tinggi, yang menjadi pengiktirafan rasmi kepada aktiviti kokurikulum secara formal. Transkrip digital ini memberikan kelebihan kepada graduan UiTM apabila bersaing di pasaran kerja, menampilkan rekod aktiviti dan pencapaian mereka secara komprehensif.

Selain itu, beberapa projek digital lain turut dibangunkan dan diinstitusikan sepenuhnya, termasuk **Dashboard HEP** yang memaparkan statistik penginapan, kesihatan dan sukan, Smart HEP untuk pemantauan KPI, serta **MyHEP** yang berfungsi menjana transkrip kokurikulum. Modul pembangunan sahsiah secara dalam talian juga diperkenalkan melalui **BOOM HEP** yang kini dalam fasa ujian rintis, menyediakan platform pembelajaran yang mudah diakses untuk pelajar di seluruh kampus.

Melalui pendekatan strategik ini, pengenalan platform digital dalam pengurusan operasi dan perkhidmatan pelajar telah memberi impak signifikan terhadap mutu pencapaian pelajar di peringkat global. Komitmen tinggi JHEP UiTM membuktikan keupayaan dan kesiapsiagaan institusi dalam melahirkan graduan yang berkualiti tinggi, berdaya saing dan mampu bersaing di arena antarabangsa. Dengan objektif membina mahasiswa bertaraf dunia, JHEP terus

berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi serta keperluan semasa bagi memastikan UiTM kekal relevan dan dihormati secara global.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Sokongan Pengurusan Kanan BHEP

Bagi merealisasikan matlamat digitalisasi di bawah Objektif Strategik 1 (OS1), Inisiatif Strategik 1 (IS1) dilaksanakan dengan penglibatan aktif Pengurusan Kanan JHEP. Fokus diberikan kepada pembangunan sistem efisien, inklusif dan mesra pengguna ([Bukti 6.2a](#)). Prinsip keterangkuman disokong melalui pelaksanaan Objektif Kualiti, penubuhan Jawatankuasa Pemandu Kualiti serta komunikasi berkesan kepada semua warga kerja ([Bukti 6.2b](#)).

Perancangan Strategik JHEP

Melalui pendekatan ADLI, PDCA dan PPSHEP2020-2025, JHEP menekankan pembangunan sistem digital untuk memperkukuh operasi dan meningkatkan keberkesanan perkhidmatan. Strategi ini mengutamakan pemerksaan, delegasi, dan pengurusan risiko bersistematik. Teras strategik seperti Perkhidmatan dan Kemudahan Pelajar berkualiti memberi tumpuan kepada pendigitalan perkhidmatan HEP, pembangunan kolej pintar dan kebajikan mahasiswa ([Bukti 6.2c](#)).

Mengutamakan Pelanggan

Maklum balas pelanggan dianalisis secara bulanan bagi penambahbaikan berterusan (Bukti 6.2d). Hari Bertemu Pelanggan bersama pihak berkepentingan memperkukuh integriti dan membolehkan tindakan proaktif ([Bukti 6.2d](#)). Selaras dengan “SDG Goal 2; Zero Hunger”, inisiatif seperti Food Bank, Dapur HEP dan Food Retort diagihkan kepada 110,000 pelajar UiTM. Selain itu, cadangan Pusat Khidmat Pelajar Non-Resident turut dirancang sebagai kemudahan kondusif ([Bukti 6.2e](#)).

Latihan Warga

Latihan berterusan dilaksanakan melalui penggubalan My Portfolio, Job Description, serta panduan Sistem Kualiti MS ISO 9001:2015. Bengkel dan latihan meningkatkan kefahaman staf terhadap sistem, selaras dengan Objektif Kualiti HEP yang menekankan pemerksaan, delegasi berkesan dan komunikasi menyeluruh ([Bukti 6.2f](#) dan [Bukti 6.2g](#)).

Pengiktirafan Warga

Bagi memupuk semangat berpasukan, pelbagai inisiatif pengiktirafan diwujudkan seperti Employee of the Month, Anugerah Kecemerlangan Residensi, Poster Tahniah, penghargaan staf tanpa cuti sakit, latihan luar UiTM, insentif serta majlis keraian ([Bukti 6.2h](#) [Bukti 6.2i](#)). Semua usaha ini membudayakan integriti, keterangkuman dan penglibatan warga kerja.

Semangat Berpasukan

JHEP mengukuhkan esprit de corps melalui Program Pemerksaan Residensi, Jelajah Cabaran 360, perjumpaan bulanan, sambutan kemerdekaan dan majlis hari raya ([Bukti 6.2j](#)). Aktiviti ini menyemai kebersamaan, komunikasi berkesan dan delegasi strategik.

Pengukuran Prestasi

Prestasi staf diukur melalui KPI/PI dan Sasaran Kerja Tahunan selaras dengan Objektif Kualiti HEP. Penilaian dibuat setiap enam bulan melalui MKSP dan dibentang kepada TNC HEP serta Ketua PTj. Mesyuarat berkala seperti Kaji Semula Pengurusan, Jawatankuasa Pemandu Kualiti dan Mesyuarat Pengurusan PRHP memperkukuh akauntabiliti serta pengurusan risiko. Laporan tahunan dan analisis maklum balas pelanggan memastikan prestasi dipantau dengan integriti ([Bukti 6.2k](#) [Bukti 6.2k](#)).

SENARAI BUKTI:

1. [B0068_O01_OB02_20251_JHEP_6.2a-b_Operasi.pdf](#)
2. [B0068_O01_OB02_20252_JHEP_6.2c_Operasi.pdf](#)
3. [B0068_O01_OB02_20253_JHEP_6.2d-e_Operasi.pdf](#)
4. [B0068_O01_OB02_20254_JHEP_6.2f-g_Operasi.pdf](#)
5. [B0068_O01_OB02_20255_JHEP_6.2k_Operasi.pdf](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pembudayaan penjimatan dalam pengawalan menyeluruh sistem operasi tanpa menjejaskan kualiti perkhidmatan di BHEP membolehkan semua perancangan berjalan lancar melalui pelaksanaan program Inovasi Digitalisasi di seluruh sistem HEP. Antara kejayaan utama ialah di Pusat Residensi dan Hospitaliti Pelajar yang mengaplikasikan sistem i-Residensi. Sistem ini menjimatkan masa dan kos di samping memendekkan proses, contohnya pendaftaran pelajar di kolej kediaman kini boleh dilakukan secara atas talian tanpa perlu berurusan di kaunter. Selain itu, Aplikasi NR Home membantu pencarian rumah sewa, manakala Sistem Jom NR menyediakan data terkini residensi pelajar luar kampus ([Bukti 6.3a1](#), [Bukti 6.3a2](#)).

Di Pusat Sukan UiTM, penggunaan Sport Championship Management System (SCMS) memudahkan pendaftaran acara seperti Kejohanan Sukan, Pertandingan Karyaku dan Wirasa. Sistem ini turut digunakan oleh Persatuan Badan Berkanun untuk mengurus pendaftaran peserta. Selain itu, Sistem Tempahan Gelanggang Online (BSU) di laman web Pusat Sukan memberi kemudahan kepada warga UiTM membuat tempahan gelanggang secara digital ([Bukti 6.3b](#), [6.3b2](#)).

Bagi Pusat Kegiatan Pelajar (PKP), inovasi digital seperti My Persatuan memperkemas urusan pendaftaran persatuan dalaman, manakala Sistem e-Aktiviti banyak membantu dalam perancangan, semakan dan kelulusan aktiviti universiti ([Bukti 6.3c](#)).

Di Pusat Kesihatan UiTM, aplikasi e-Safe berjaya mengawal pencegahan penularan denggi dan dijadikan penanda aras oleh Universiti Awam lain. Sistem ini kini diperluas ke seluruh kampus UiTM ([Bukti 6.3d](#)). Selain itu, e-Premis digunakan untuk pemantauan kebersihan premis makanan ([Bukti 6.3e](#)), manakala Clinical Information System (eCLIS) menyokong proses diagnostik dan preskripsi ubatan ([Bukti 6.3f](#)).

Bagi Pusat Ko-Kurikulum UiTM, bahan rujukan silibus berjaya didigitalisasi melalui e-Book Ko-Kurikulum yang turut menjana kewangan universiti ([Bukti 6.3g](#)). Pembelajaran turut diperkaya dengan penggunaan U-Future dan e-Rest bagi kelas virtual.

Sementara itu, Sistem e-Merit digunakan dalam mengumpul merit aktiviti pelajar yang menyokong Program Pembangunan Pelajar, di samping memudahkan pemantauan melalui e-Profiling ([Bukti 6.3h](#)).

Bagi memperkukuh pengurusan kolej, Seminar Staf Residen Kolej (SRK) dan Non-Resident UiTM Se-Malaysia dijadikan platform perkongsian pengalaman serta penambahbaikan kerja ([bukti 6.3i](#)). Pengurusan SRK turut dipertingkat dengan Sistem MySRK yang merangkumi jadual bertugas, laporan serta carian pelajar kolej ([bukti 6.3j](#)).

Sebagai rumusan, pelbagai inovasi digitalisasi yang diperkenalkan di pusat-pusat utama HEP telah meningkatkan kecekapan operasi, penjimatan kos, keberkesanan pemantauan serta kualiti perkhidmatan yang diterima oleh warga UiTM, sejajar dengan hasrat pendigitalan universiti.

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_O01_OB03_20251_JHEP_6.3a1-a2_Operasi.pdf](#)
2. [B0068_O01_OB03_20252_JHEP_6.3b1-c_Operasi.pdf](#)
3. [B0068_O01_OB03_20253_JHEP_6.3d-f_Operasi.pdf](#)
4. [B0068_O01_OB03_20254_JHEP_6.3g_Operasi.pdf](#)
5. [B0068_O01_OB03_20255_JHEP_6.3h-j_Operasi.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pemantauan pelaksanaan Pelan Perancangan Strategik JHEP 2020–2025 dalam aspek pembangunan dan kepimpinan pelajar dilaksanakan secara menyeluruh dan berstruktur ([Bukti 6.4a](#)), selaras dengan Teras Strategik UiTM 2023 di bawah Tema UiTM 2025: Pasaran Global. Tumpuan diberikan kepada kecekapan operasi, pendigitalan sistem dan pembudayaan penjimatan kos sebagai sebahagian daripada amalan akauntabiliti dan integriti organisasi.

Transformasi digital memperkukuh reputasi JHEP sebagai penanda aras urusan tadbir hal ehwal pelajar, selain mempercepat pengurusan data dan menyokong keputusan berasaskan fakta. Usaha ini mencerminkan komitmen terhadap empowerment (pemeriksaan) kemahiran digital warga HEP serta aspirasi UiTM sebagai peneraju transformasi digital dalam pendidikan tinggi ([Bukti 6.4b](#)).

Penambahbaikan sistem kerja disokong oleh kepimpinan pengurusan kanan melalui dasar, Jawatankuasa Kualiti dan penglibatan menyeluruh staf. Bengkel Pemurnian Strategik HEP dilaksanakan bagi menyemak kesesuaian aktiviti berdasarkan analisis persekitaran dan input pemegang taruh, memperkukuh prinsip inclusivity, communication dan engagement. Keutamaan pelanggan pula diambil kira melalui pelbagai saluran maklum balas seperti sesi libat urus, e-Aduan UiTM dan media sosial rasmi JHEP. Maklum balas ini menjadi asas kepada penambahbaikan berterusan ([Bukti 6.4c](#)).

Pemantauan prestasi dilaksanakan secara berkala melalui mesyuarat bersama TNC HEP dan pengurusan kanan serta MKSP ([Bukti 6.4d](#)). Sistem atas talian seperti UePMO, SMART HEP dan e-Aktiviti digunakan sebagai alat delegation dan accountability bagi memastikan pelaksanaan yang telus dan berkesan. Pencapaian disimpan dan dirujuk melalui Laporan Tahunan JHEP 2024 sebagai bukti kawalan sistematik dan pengurusan strategik yang mampan ([Bukti 6.4e](#)).

SENARAI BUKTI:

1. [B0068_O01_OB04_OC01_20251_JHEP_6.4a_Operasi.pdf](#)
2. [B0068_O01_OB04_OC01_20252_JHEP_6.4b_Operasi.pdf](#)
3. [B0068_O01_OB04_OC01_20253_JHEP_6.4c_Operasi.pdf](#)
4. [B0068_O01_OB04_OC01_20254_JHEP_6.4d_Operasi.pdf](#)
5. [B0068_O01_OB04_OC01_20255_JHEP_6.4e_Operasi.pdf](#)

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan Risiko kekal menjadi elemen utama dalam pelaksanaan Teras Strategik JHEP merangkumi perkhidmatan pelajar, pembangunan nilai, dan kepimpinan berkemampuan global ([Bukti 6.4f](#)). Jawatankuasa Pengurusan Risiko berperanan menyelaras kawalan dan penyeliaan selaras **MS ISO 9001:2015**, dengan pelan tindakan dan aktiviti yang menekankan integriti, akauntabiliti, dan pengurusan risiko yang sistematik ([Bukti 6.4g](#)).

Penglibatan menyeluruh warga JHEP mengukuhkan usaha mencegah kesilapan berulang dan mengekalkan kualiti perkhidmatan. Elemen komunikasi dan keterangkuman diterapkan melalui platform seperti Perjumpaan Bulanan TNC HEP dan Mesyuarat Ketua PTj. Sistem **e-RMS** digunakan bagi pendaftaran dan pemantauan risiko secara atas talian, membolehkan risiko dikenal pasti lebih awal berdasarkan kumpulan sasaran tertentu ([Bukti 6.4h](#)). Pendekatan ini menyokong prinsip delegasi dan pemerksaan staf yang relevan.

Inisiatif penambahbaikan dilaksanakan secara berterusan melalui pelaksanaan tindakan pembetulan, latihan teknikal, penilaian prestasi dan penyeragaman proses kerja. Ini memperkukuh nilai akauntabiliti dalam penyampaian perkhidmatan.

Langkah kecekapan operasi turut diambil melalui penggunaan sistem digital, pelibatan staf pelbagai kemahiran (**multiskilling**), pelajar praktikal, serta justifikasi bajet dan pematuhan tatacara perolehan. Inovasi dalaman turut digalakkan ([Bukti 6.4i](#)).

Mesyuarat Pengurusan Risiko diadakan secara berkala bagi menilai status semasa risiko, keberkesanan kawalan serta impak terhadap program strategik. Sistem **SMART HEP** dan **UiSMS** digunakan untuk pelaporan dan pemantauan secara langsung ([Bukti 6.4j](#)).

Pelaporan dan pelaksanaan tindakan dikawal selia dalam Mesyuarat Perancangan Strategik bersama TNC HEP, pengurusan kanan dan pegawai pelaksana. Pendekatan yang menekankan engagement, communication, accountability dan risk management diyakini menyumbang kepada kejayaan Bidang Tumpuan dan pencapaian objektif strategik universiti.

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_O01_OB04_OC02_20251_JHEP_6.4f_Operasi.pdf](#)
2. [B0068_O01_OB04_OC02_20252_JHEP_6.4g_Operasi.pdf](#)
3. [B0068_O01_OB04_OC02_20253_JHEP_6.4h_Operasi.pdf](#)
4. [B0068_O01_OB04_OC02_20254_JHEP_6.4i_Operasi.pdf](#)
5. [B0068_O01_OB04_OC02_20255_JHEP_6.4j_Operasi.pdf](#)

6.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Kajian semula operasi Jabatan Hal Ehwal Pelajar (JHEP) dilaksanakan secara berkala menggunakan pendekatan kitaran Plan-Do-Check-Act (PDCA) bagi memastikan pencapaian objektif strategik Bidang Tumpuan ([Bukti 6.4k](#)). Pelaksanaan operasi diselenggarakan melalui penetapan KPI yang dipantau secara sistematik melalui Audit Dalam dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), selaras dengan prinsip akauntabiliti dan pengurusan risiko.

Sasaran Kerja Tahunan (SKT) ditetapkan dan dibentangkan kepada TNC HEP serta pengurusan kanan. Pelaksanaan tugas berpandukan dokumen rujukan rasmi seperti HRMIS, MyPortfolio dan Job Description. Penilaian dijalankan secara formatif dan sumatif berdasarkan KPI tahunan, laporan aduan pelanggan, persepsi pelanggan, audit dalaman serta lawatan penandaarasan ([Bukti 6.4l](#)), menunjukkan pelaksanaan tugas yang berintegriti dan telus.

Maklum balas pemegang taruh dianalisis secara sistematik dan digunakan sebagai asas penambahbaikan berterusan, termasuk tindakan pembetulan dan pencegahan yang dibincangkan dalam MKSP. Pelaporan daripada audit dalaman, luaran dan Mesyuarat Eksekutif HEP menjadi asas pengukuhan proses kerja. Inisiatif seperti Program Jelajah 365 dilaksanakan bagi menambah baik standard perkhidmatan kediaman pelajar, selaras dengan prinsip empowerment dan delegation ([Bukti 6.4m](#)).

Kejayaan pelaksanaan Bidang Tumpuan disumbang oleh pengurusan sistematik, penilaian prestasi dan penglibatan strategik semua PTj, sejajar dengan Pelan Strategik JHEP 2020–2025 dan objektif #HEPPadu. Fokus kepada pembangunan mahasiswa bertaraf global terus dipacu seiring aspirasi PPPM 2015–2025 ([Bukti 6.4n](#)).

Engagement, inclusivity dan komunikasi dalam kalangan staf diperkukuh melalui latihan berstruktur, penilaian keberkesanan, dan pengiktirafan seperti Employee of the Month. Semangat kerja berpasukan dipupuk melalui program Esprit de Corp, perjumpaan bulanan dan aktiviti kebajikan staf, menyokong budaya kerja yang harmoni dan berkualiti ([Bukti 6.4o](#)).

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_O01_OB04_OC03_20251_JHEP_6.4k_Operasi.pdf](#)
2. [B0068_O01_OB04_OC03_20252_JHEP_6.4l_Operasi.pdf](#)
3. [B0068_O01_OB04_OC03_20253_JHEP_6.4m_Operasi.pdf](#)
4. [B0068_O01_OB04_OC03_20254_JHEP_6.4n_Operasi.pdf](#)
5. [B0068_O01_OB04_OC03_20255_JHEP_6.4o_Operasi.pdf](#)

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

JHEP menguruskan operasi berdasarkan kitaran **PDCA** sebagai amalan utama bagi memenuhi kehendak pelanggan dan keperluan reka bentuk yang ditetapkan. Setiap proses utama diurus melalui pengukuran KPI oleh semua 23 PTj dan dipantau secara berkala melalui laporan pencapaian serta analisis data setiap enam bulan. Audit Dalam dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) berperanan penting dalam menilai keberkesanan sistem serta merangka penambahbaikan (Bukti 6.5a).

Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dan Sasaran Kerja Tahunan (SKT) turut digembleng bagi menyelaraskan pencapaian keseluruhan PTj. KPI dan SKT ditetapkan di awal tahun dan dinilai di akhir tahun, kemudian dibentangkan kepada TNC HEP dan dibincangkan bersama Ketua PTj untuk perkongsian pengalaman dan cadangan penambahbaikan (Bukti 6.5b).

Maklum balas daripada staf, pelajar, pihak berkepentingan, pembekal, rakan kongsi dan usahasama diambil kira dalam penambahbaikan operasi. Setiap aduan disiasat dan tindakan pembetulan serta pencegahan diambil. Mesyuarat MKSP menilai keberkesanan tindakan ini secara berterusan.

Kitaran PDCA diamalkan menyeluruh di semua PTj JHEP. JHEP turut melaksanakan tindakan pencegahan melalui kemas kini proses kerja dan pelaksanaan Mesyuarat Pengurusan Risiko dan Analisa Pengurusan Risiko (Bukti 6.5c).

Selaraskan dengan keperluan pembangunan mahasiswa global, JHEP menambah baik program, perkhidmatan dan operasi mengikut keperluan semasa. Penambahbaikan dibuat melalui laporan audit (dalaman dan luaran), maklum balas pelanggan, Mesyuarat Eksekutif, Mesyuarat Pengurusan PTj, MKSP dan Mesyuarat Post-Mortem.

Penilaian formatif dilakukan melalui petunjuk prestasi, laporan pencapaian PS BHEP dan laporan aduan bulanan setiap PTj, manakala penilaian sumatif dibuat berdasarkan KPI tahunan dan persepsi pelanggan (Bukti 6.5d). Hasil penilaian ini digunakan untuk menambah baik proses kerja serta dikongsi bersama unit lain bagi menyokong inovasi dan pembelajaran organisasi.

Lawatan penandaarasan ke agensi luar, dari agensi luar ke JHEP serta antara PTj JHEP turut dilaksanakan. Input lawatan digunakan untuk pertukaran pandangan dan cadangan penambahbaikan berterusan dalam pengurusan operasi JHEP (Bukti 6.5e).

SENARAI BUKTI :

1. [B0068_O01_OB05_20251_JHEP_6.5a_Operasi.pdf](#)
2. [B0068_O01_OB05_20252_JHEP_6.5b_Operasi.pdf](#)
3. [B0068_O01_OB05_20253_JHEP_6.5c_Operasi.pdf](#)
4. [B0068_O01_OB05_20254_JHEP_6.5d_Operasi.pdf](#)
5. [B0068_O01_OB05_20255_JHEP_6.5e_Operasi.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

HASIL TUMPUAN DARI PRESTASI KEWANGAN: “Keberhasilan Kewangan, Kelestarian Universiti” - Menghubungkan prestasi kewangan JHEP dengan hala tuju kelestarian keseluruhan universiti

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pengukuhan pelan strategik PPS-JHEP dalam memberi tumpuan kepada pengurusan dan pembangunan pelajar telah memberikan impak kepada prestasi kewangan UiTM bagi tahun 2024 secara keseluruhannya berada pada tahap **stabil dan berdaya saing**. Jabatan Hal Ehwal Pelajar (JHEP) UiTM telah mencatat prestasi kewangan yang mampan, selaras dengan aspirasi **Global Renowned University 2025 (GRU UiTM)** dan menyokong Pelan Pembangunan TAMU yang menekankan keberkesanan perbelanjaan, tadbir urus berintegriti dan pengoptimuman sumber. Walaupun mengalami penurunan peruntukan bagi tahun 2024, JHEP UiTM masih lagi kekal untuk memastikan kejayaan 100 peratus KPI PI bagi tahun 2024 dalam pelaporan Pejabat Transformasi Universiti (BTU).

Dari sudut tahap, JHEP telah berjaya mengurus peruntukan operasi dan pembangunan berjumlah **RM6,109.600.00** yang disalurkan oleh pengurusan universiti bagi melaksanakan pelbagai program kebajikan, pembangunan sahsiah, biasiswa, aktiviti kepimpinan, sukan, keusahawanan dan kebudayaan. Penyaluran peruntukan ini memberi manfaat langsung lebih 32,000 orang pelajar di kampus UiTM Shah Alam melibatkan **kejayaan penganjuran lebih 1,200 program dalam kalendar 2024**.

Prestasi kewangan JHEP yang stabil membolehkan jabatan ini **meningkatkan kapasiti penjana hasil sendiri** melalui aktiviti berbayar (contohnya sewaan kemudahan, program keusahawanan, penjualan e-book). Hasil tambahan ini **mengurangkan kebergantungan kepada peruntukan universiti**, seterusnya dapat melaksanakan perancangan program yang lebih fleksibel dan bersifat strategik.

Dari segi tren, prestasi kewangan JHEP menunjukkan penyesuaian yang baik terhadap rasionalisasi peruntukan universiti. Walaupun berlaku penyusutan kecil pada peruntukan operasi berbanding tahun sebelumnya, JHEP telah berjaya melaksanakan tren janaan kewangan setiap tahun yang kukuh melalui sewaan fasiliti dan kemudahan serta jualan dibawah pengurusan JHEP bagi tahun 2024.

Kepentingan prestasi kewangan ini jelas dalam mendukung GRU UiTM yang menekankan kelestarian fiskal universiti melalui pengurangan kebergantungan kepada peruntukan kerajaan. Dalam konteks JHEP, sumber kewangan yang kukuh membolehkan pelaksanaan program kebajikan pelajar tidak terjejas walaupun universiti melaksanakan langkah penjimatan kos. Tadbir urus yang baik menyaksikan JHEP menerima pelbagai tajaan dari beberapa agensi yang dapat memberi manfaat penggunaan kepada pelajar-pelajar UiTM.

Dari sudut **perbandingan** pula menunjukkan bahawa JHEP kekal sebagai antara jabatan sokongan yang memegang tanggungjawab pengurusan kewangan berskala besar, khususnya dari segi agihan bantuan kewangan pelajar, pengurusan asrama, aktiviti sukarelawan berskala universiti dan penyelarasan program kepimpinan mahasiswa. Beberapa **analisa perbandingan telah dibuat seperti melalui kejayaan 100 % pencapaian JHEP** dalam pelaksanaan KPI PI bagi tahun 2024.

Secara keseluruhan, prestasi kewangan JHEP bagi tahun 2024 membuktikan keupayaan jabatan ini untuk **beroperasi secara mampan, progresif dan selaras dengan prinsip GRU UiTM**. Langkah penambahbaikan akan terus difokuskan pada kecekapan tadbir urus, diversifikasi penjana pendapatan, dan peningkatan impak kebajikan pelajar sejajar dengan

sasaran universiti menjadi **Globaly Respected Locally Rooted** menjelang tahun 2025. Prestasi kewangan JHEP yang kukuh menjadi pemangkin utama kepada kelestarian dan pengupayaan teras strategik UiTM dalam aspek pengurusan pelajar, kesejahteraan, pembangunan potensi, serta pembinaan JHEP UiTM yang kukuh ini menjadi pemacu penting dalam memastikan kelestarian operasi universiti, memantapkan ekosistem pembelajaran dan pengajaran, serta memperkasa program-program kesejahteraan dan kebajikan pelajar yang holistik, selaras dengan teras strategik universiti untuk **menjadi peneraju pendidikan Bumiputera bertaraf global**.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H1_B0068_HB02_20251_JHEP_7.1_tahap_Perancangan_Strategik.pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H1_B0068_HB03_20252_JHEP_7.1_tren_Perancangan_Strategik.pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H1_B0068_HB04_20253_JHEP_7.1_perbandingan_Perancangan_Strategik.pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H1_B0068_HB05_20254_JHEP_7.1_kepentingan_Perancangan_Strategik.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

Transformasi Mahasiswa UiTM (TAMU) memperkukuh kecemerlangan pengurusan pelanggan, sejajar dengan aspirasi UiTM untuk menjadi Globally Renowned University (GRU) 2025.

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Transformasi Mahasiswa UiTM (TAMU) merupakan inisiatif strategik yang memfokuskan kepada pembangunan pelajar sebagai pelanggan utama UiTM, selaras dengan aspirasi menjadi ***Globally Renowned University (GRU) 2025***. Ia seiring dengan **pelan UiTM 2025** yang menekankan graduan seimbang dan berdaya keusahawanan bagi menyokong pendidikan berkualiti. **Pensijilan ISO 9001:2015** kepada JHEP memperkukuh pelaksanaan TAMU melalui pematuhan terhadap keperluan pelanggan dalaman (pelajar dan staf) serta luaran (ibubapa, KPT, industri dan NGO). **Nilai teras iaitu kecemerlangan, sinergi dan integriti (ESI)** menjadi asas dalam memastikan kepuasan pelanggan. **Teras Strategik HEP dibawah perkhidmatan dan kemudahan pelajar berkualiti** berdasarkan **pelan inisiatif 1 dan inisiatif 4** telah menjadi tunggak utama didalam hasil tumpuan dari pelanggan.

Tahap keperihatinan JHEP dalam berperanan penting menyediakan sokongan kewangan kepada pelajar yang memerlukan melalui Tabung Kebajikan dan Tabung Kecemasan Pelajar, mengikut terma dan syarat yang ditetapkan. Selain menyelaras program berkaitan keperluan pelajar, JHEP juga menjadi perantara dalam menyebarkan maklumat tajaan, biasiswa, dermasiswa dan bantuan one-off daripada agensi kerajaan dan swasta. JHEP turut menawarkan khidmat pendekatan mesra pelajar dan responsif dan pementapan perkhidmatan sokongan pelajar.

Tren peningkatan pengwujudan DAPURHEP dan PITSTOP by HEP UiTM membuktikan inisiatif ke-4 ini mendapat sokongan penuh daripada semua kampus cawangan UiTM. Inisiatif ini banyak membantu meringankan beban pelajar yang tidak berkemampuan. Selain itu, penurunan kes Kesihatan mental pelajar UiTM juga menunjukkan tren penurunan yang mana menunjukkan keberhasilan intervensi yang dilakukan oleh Pusat Kerjaya dan Kaunseling (PKK).

Perbandingan ditunjukkan melalui penwujudan DAPURHEP oleh UA yang lain hasil daripada lawatan penanda aras ke UiTM. Antaranya adalah DAPUR HEPA USIM dan UMPSA *Campus Pantry*. Selain itu, inisiatif JHEP menggerakkan pelajar bagi pengaktifan Kad Siswa RHB telah menjadikan UiTM sebagai UA tertinggi mendapat manfaat daripada Sumbangan RHB iaitu sebanyak RM 794,110 yang boleh dimanfaatkan untuk Pembangunan pelajar.

Kepentingan inisiatif yang memberi tumpuan kepada pelanggan bukan hanya dilihat melalui pelanggan utama iaitu pelajar, malah turut memberi kesan kepada staf. Ini dapat dilihat melalui penerimaan anugerah diperingkat kebangsaan oleh Pengarah Pusat Kerjaya dan kaunseling serta penerimaan Anugerah Penghargaan Rakan Kongsi (UNIVERSITI).

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H2_B0068_HB02_20251_JHEP_7.2 Level Pelanggan.pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H2_B0068_HB03_20252_JHEP_7.2 Tren Pelanggan.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H2_B0068_HB04_20253_JHEP_7.2 Perbandingan_Pelanggan.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H2_B0068_HB05_20254_JHEP_7.2 Kepentingan_Pelanggan.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

PELAN PERANCANGAN STRATEGIK HEP 2020-2025 MEMACU KECEMERLANGAN PELAJAR UiTM SELARAS DENGAN TRANSFORMASI MAHASISWA UiTM (TAMU)

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pada tahun 2024, melalui projek ***We are the world***, lebih daripada 10 kejayaan peringkat antarabangsa melalui penglibatan pelajar UiTM di kejohanan sukan, pertandingan debat dan kebudayaan, serta penglibatan kesukarelawan.

Kejayaan demi kejayaan pelajar UiTM diperingkat antarabangsa dan dunia telah diiktiraf oleh kepimpinan utama negara apabila 2 atlet lawn ball UiTM iaitu Saudari dan saudari telah dianugerahkan pingat Ahli Mangku Negara (AMN) oleh YDP Agong Sultan Ibrahim. Ini membuktikan, IS 5 yang telah dirancang amat membuahkan hasil yang membanggakan negara.

Keberkesanan pengurusan risiko melalui jawatankuasa pemandu kualiti, jawatankuasa pengurusan risiko JHEP telah diiktiraf melalui pensijilan ISO9001:2015 yang mana mengfokuskan kepada pengurusan dan Pembangunan pelajar.

Tahap kejayaan pelajar UiTM diperingkat kebangsaan dan dunia pada tahun 2024 amat membanggakan apabila (nyatakan jumlah penyertaan peringkat kebangsaan dan dunia serta kejayaan). Keberkesanan pengurusan risiko melalui MAPP, MOSSA, mesyuarat pentadbir membuahkan hasil apabila semua pihak bersama-sama memastikan pencapaian pelajar UiTM sekaligus menyokong UiTM2025 serta pelan Pembangunan bakat KPT.

Tren pencapaian 100% JHEP melalui i-SCORE UiTM juga mendorong kepada kejayaan bidang tumpuan pengurusan dan Pembangunan pelajar. Selain itu, penarafan anugerah 6 bintang pengarah peneraju bagi anugerah kecemerlangan prestasi universiti (AKPU2024) membuktikan kepimpinan pengarah peneraju yang efektif.

Perbandingan dibuat berdasarkan pencapaian i-Score UiTM bersama dengan pejabat TNC yang lain. Hanya TNC Hep yang mencapai i-Score 100% pada tahun 2024 dan ini membuktikan corak kepimpinan transformasi yang digunakan oleh TNC HEP telah diterjemahkan oleh semua peringkat. Selain itu, perbandingan juga dibuat melalui kutipan pingat-pingat diperingkat sukan UA Malaysia.

Kepentingan setiap inisiatif strategik yang telah dilaksanakan oleh JHEP UiTM telah dilihat dengan pencapaian pelajar UiTM dan juga pengiktirafan yang telah mereka perolehi antaranya adalah pengurniaan pingat oleh YDP Agong dan Majlis Sukan Malaysia (MSM). Selain itu, MoU antara persatuan sukan dan industri juga turut dimeterai yang menunjukkan keyakinan pemegang taruh dengan inisiatif dan gerak kerja JHEP UiTM.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H3_B0068_HB02_20251_Hasil 7.5 Prestasi kewangan level.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H3_B0068_HB03_20252_hasil 7.5_PRESTASI KEWANGAN tren.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H3_B0068_HB04_20254_KRITERIA 7.5 _ PRESTASI KEWANGAN landa aras.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H3_B0068_HB05_20254_KRITERIA 7.5 _ PRESTASI KEWANGAN kepentingan.pdf](#)