



# Laporan

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR

# AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا  
UNIVERSITI  
TEKNOLOGI  
MARA

# LAPORAN

## ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

### 2025

#### PEJABAT PENDAFTAR PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

---

**KETUA PTJ :**

MUHAMAD NIZAM BIN NOORDIN

**KETUA UNIT KUALITI :**

AZLINDA BINTI MOHAMAD NOR

**PENYELARAS :**

NORHAFIZAH BINTI IBRAHIM APANI

**PENULIS :**

1. AZLINDA BINTI MOHAMAD NOR
2. AZLINDA BINTI MOHAMAD NOR
3. ADLIN NA'QIAH BINTI SABAR @ SABAL
4. NOR AMIRUDDIN BIN MOKHTARUDDIN
5. MUHD ZAHIMI BIN DIN JANAI @ JANAN
6. MOHAMMAD AZUWADI BIN MOHD YASIN
7. MOHD ZAHURIN BIN RAMLI

8. NOR HASLINDA BINTI MOHAMED ALIAS
9. ASMIZA BINTI SUPAR
10. MUHAMMAD HUZAIFAH BIN REDZUAN
11. AZANIZAM BIN ISMAIL
12. NURUL ADZHA BIN RASIDI
13. ASYRELLINDA BINTI MOHAMED NOOR
14. ROZANI BINTI MOHD. NOH
15. MASDIANA BINTI MOSMAN
16. MOHD NOR HISHAM BIN YUSOF @ IBRAHIM
17. NOORASMAWATI BINTI AMSARI
18. SURAIYA BINTI ABDUL MAJID
19. NOR HANA BINTI NASRUDIN
20. NOR AZLINA BINTI ISMAIL
21. ANUAR RIDZUAN BIN ABBAS
22. NUR LIYANA BINTI ZAKARIA
23. MOHD ARSYAM BIN JAFAR
24. FAIZATUL LINA BINTI ALIAR
25. NURHIDAYAH BINTI SAIDIN
26. RUHAYU BINTI NURDIN
27. NUR FARRA BINTI MUSTAFAR
28. HASFIZAH BINTI MOHD TERIDI
29. NURUL LIYANA BINTI MAT SAMAN
30. AMIN AKMAR BIN AMIR
31. NORITA BINTI MD DON
32. RIDZUAN BIN AHMAD
33. KHAIRUL EZUWAN BIN SAMSUDDIN
34. MUHAMMAD NAZMI BIN NAZARUDIN
35. NUR HANANI BINTI MUHAMMAD ZAKRI
36. NUR SABARINA HAMIZAN BINTI ABD RASHID
37. SITI FATIMAH BINTI AB RAHMAN

38. NORIAH BINTI MOHAMED ALI
39. NORHAFIZAH BINTI IBRAHIM APANI
40. SURIANI BINTI MUSA
41. MUHAMMAD ASHRAF BIN CHE ANI
42. ROSLIMI BIN ARIFFIN
43. MUHAMMAD ASHRAF BIN CHE ANI

# **KRITERIA 1 : KEPIMPINAN**

## **1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Jabatan Pendaftar (JPD) UiTM berperanan sebagai **nadi utama pentadbiran universiti**, bertanggung jawab dalam tadbir urus universiti, pengurusan sumber manusia, serta pengendalian rekod pelajar dan konvokesyen. Peranan Jabatan ini dizahirkan melalui **kedudukan Pendaftar** dalam barisan MEU dan menganggotai jawatankuasa-jawatankuasa utama UiTM serta kepimpinan JPD turut berperanan dalam pengawalan dan pelaksanaan dasar dari Lembaga Pengarah Universiti.

Pendaftar, selaku **Ketua Jabatan Pendaftar**, juga merupakan ahli pengurusan eksekutif universiti, Setiausaha kepada Lembaga Pengarah Universiti dan Senat UiTM, selain menjadi ahli dalam pelbagai jawatankuasa tadbir urus seperti termaktub dalam **Akta 173 Bahagian III (13)(7) dan Bahagian III (16A)(3)**. Beliau memainkan peranan penting memastikan kelancaran pentadbiran selaras dengan akta, dasar, pekeliling, dan peraturan yang berkuat kuasa. JPD turut menjadi penghubung utama dengan agensi pusat seperti Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT), Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA), dan Kementerian Kewangan (MOF).

Dokumen PPPM(PT) 2015-2025, GRU 2025, Amanat Naib Canselor 2024 dan PSPSM 2021-2025 serta Manual Kualiti ISO 9001:2015 BPD adalah dokumen rujukan utama kepimpinan JPD dalam merangka hala tuju JPD. Menjadikan Teras 3 GRU 2025 sebagai asas dalam menyerlah potensi bakat UiTM merupakan peranan utama kepimpinan JPD. Pemilihan tema **Kesejahteraan UiTM Melalui Inovasi Penyampaian Perkhidmatan** bagi BT dipilih untuk memastikan warga kerja berada dalam keselesaan dan kegembiraan dalam kerjaya mereka di UiTM

Pendekatan yang sistematik menggunakan **kaedah PDCA berteraskan data sumber manusia** adalah mekanisme yang diterapkan oleh kepimpinan JPD dalam memacu kecemerlangan JPD. **Pembudayaan teknologi melalui beberapa inovasi proses** seperti sistem pecah kontrak bagi memantau 259 staf pecah kontrak, sistem peperiksaan dalam perkhidmatan yang digunapakai lebih 300 staf untuk menduduki peperiksaan dan digitalisasi FKP yang disebar luas ke seluruh sistem UiTM bagi pengoptimuman pensyarah dalam sistem UiTM. Inisiatif-inisiatif ini memberi impak positif kepada penyampaian perkhidmatan JPD.

Penyebaran inisiatif JPD melalui sesi-sesi libat urus seluruh sistem UiTM, penggunaan Apps Warga, Pekeliling Pendaftar, e-mel rasmi, Laman Web dan penggunaan media sosial seperti WA dalam menjayakan dasar kerajaan seperti **SSPA, kenaikan pangkat one-off, UiTM Health Fiesta, Tuntutan Pecah Kontrak** menunjukkan kepimpinan JPD mengamalkan konsep keterbukaan dalam pelaksanaan bagi mendekati pelanggan JPD.

Kepimpinan JPD amat perihatin keperluan warga dan waris dalam menjalani kehidupan dalam suasana penuh cabaran pada masa kini. **Inisiatif skim khairat kematian dengan keahlian seramai 16,613 staf**, pemberian awal ganjaran cuti rehat dengan peruntukan kewangan berjumlah RM2 juta dan UiTM Health Fiesta bagi saringan kesihatan staf dilaksanakan berdasarkan maklum balas keperluan bantuan kewangan dan penjagaan kesihatan oleh warga.

Kepimpinan JPD menilai maklumbalas dari **kajian UHI** yang menyatakan staf kurang dihargai, kepimpinan JPD meneruskan pemberian **Anugerah Pentadbir Universiti (APU)** kepada Pentadbir UiTM dengan jumlah 18 anugerah dan mencalonkan pentadbir ke anugerah MASTI iaitu **Anugerah Pentadbir Universiti Awam** bagi memberi pengiktirafan dan seterusnya mengangkat imej pentadbir UiTM di peringkat UA dan telah **memenangi 6 kategori**.

Inisiatif-inisiatif JPD ini, digerakkan oleh kepimpinan JPD bagi memastikan setiap inisiatif dilaksanakan secara meluas di UiTM dan ditanda aras oleh universiti awam atau agensi lain.

## 1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pendaftar merupakan **Ketua Jabatan Pendaftar** yang juga berperanan sebagai ahli Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU), Setiausaha kepada Lembaga Pengarah Universiti dan Senat UiTM, serta ahli dalam pelbagai jawatankuasa tadbir urus seperti yang diperuntukkan dalam Akta 173 Bahagian III (13)(7) dan Bahagian III (16A)(3) (Rujuk Jadual 1.1). Pendaftar memegang peranan penting dalam memastikan kelancaran pentadbiran UiTM mengikut akta, dasar, pekeliling, dan peraturan yang berkuat kuasa.

*(Bukti\_1.2(a)\_Keahlian Pendaftar)*

*(Bukti 1.2(b) Akta 173, Peranan Pendaftar)*

Peranan ini, sebagaimana yang dijelaskan dalam **Akta 173**, turut merangkumi usaha merealisasikan falsafah, visi, misi, dan objektif UiTM melalui hala tuju strategik yang telah dipetakan oleh Kepimpinan JPD. Sehubungan itu, dokumen PSPSM UiTM 2021–2025 telah dihasilkan sebagai panduan pengurusan sumber manusia universiti.

*(Bukti 1.2(c) PSPSM UiTM 2021-2025)*

Menyedari inovasi sebagai pemacu perkhidmatan, Kepimpinan JPD menetapkan tema **Kesejahteraan UiTM Melalui Inovasi Penyampaian Perkhidmatan 2024** selari dengan Teras Strategik 3 GRU 2025 dan Amanat Naib Canselor 2024 yang menekankan isu kesihatan mental staf. Pendekatan sistematik berlandaskan MS ISO 9001:2015 BPD dan penggunaan kaedah PDCA dilaksanakan dengan menilai keperluan sumber manusia dan proses kerja agar perkhidmatan cekap. Dua pendekatan diambil: inovasi melalui penambahbaikan proses kerja, digitalisasi dan pembangunan sistem; serta penyampaian perkhidmatan melalui dasar baharu kerajaan dan pengurusan kebajikan warga, demi kesejahteraan UiTM.

Kepimpinan Kanan JPD mengoptimumkan sumber manusia melalui pendigitalisasi Semakan FKP yang digunakan 100% PTJ bagi memastikan keperluan pensyarah optimum. Sistem Tuntutan Pecah Kontrak melibatkan 259 staf cuti belajar, manakala Sistem Peperiksaan Pengesahan Perkhidmatan untuk lebih 300 calon mengurangkan tempoh penyampaian serta meningkatkan kecekapan kerja.

Kepimpinan JPD sentiasa peka terhadap keperluan mengiktiraf bakat UiTM, JPD dengan kerjasama kesatuan dan persatuan telah memperkenalkan 18 Anugerah Pentadbir UiTM dan penyertaan staf dalam anugerah Majlis Persatuan Pentadir Universiti Awam (MASTI). Kepimpinan JPD perihatin kepada kebajikan warga memastikan bayaran awal **Award Gantian Cuti Rehat (AGCR)** dilaksanakan kepada warga yang amat memerlukan bantuan kewangan demi kesejahteraan hidup sejumlah RM 2 juta telah diperuntukkan oleh UiTM bagi inisiatif AGCR.

*(Bukti 1.2(d) Poster APU 2024, Anugerah MASTI)*

*(Bukti 1.2(e) AGCR 2024)*

Kepimpinan JPD memastikan pelaksanaan dasar kerajaan, penambahbaikan penyampaian perkhidmatan, penggunaan teknologi dan pengiktirafan bakat UiTM adalah pendekatan kepemimpinan JPD bagi memastikan kesejahteraan UiTM dalam mengharungi cabaran masa kini dan hadapan selaras dengan usaha merealisasikan GRU 2025.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0015\\_K01\\_KB02\\_20251\\_Bukti\\_1.2\(a\)\\_Keahlian Pendaftar.pdf](#)
2. [B0015\\_K01\\_KB02\\_20252\\_Bukti\\_1.2\(b\)\\_Akta 173 Peranan Pendaftar.pdf](#)
3. [B0015\\_K01\\_KB02\\_20253\\_Bukti\\_1.2\(c\)\\_PSPSM UiTM 2021-2025.pdf](#)
4. [B0015\\_K01\\_KB02\\_20254\\_Bukti\\_1.2\(d\)\\_Poster APU 2024\\_Anujerah MASTI.pdf](#)
5. [B0015\\_K01\\_KB02\\_20255\\_Bukti\\_1.2\(e\)\\_AGCR 2024.pdf](#)

### 1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Kepimpinan JPD menekankan inovasi dan memastikan penyampaian perkhidmatan sentiasa relevan melalui **libat urus** serta penyebaran dasar, pekeling dan garis panduan, di samping melaksanakan semakan dasar dan peraturan secara berkala demi kesejahteraan UiTM.

*(Bukti 1.3(a) Sesi Libat Urus SSPA)*

Kepimpinan JPD memastikan setiap inisiatif difahami warga UiTM melalui pendekatan sistematik melalui kaedah PDCA dan peluasan teratur agar matlamat tercapai serta terkawal. Hubungan erat dengan Pengurusan Eksekutif Universiti melancarkan pelaksanaan inisiatif selaras Pelan Strategik UiTM 2025, manakala Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU) mengambil maklum penyebaran inovasi dan dasar JPD di peringkat PTJ.

#### INOVASI

Antara inovasi proses kerja dan operasi yang telah dilaksanakan oleh JPD ialah penghasilan tiga (3) inovasi utama yang berjaya menempatkan diri ke **peringkat akhir Kecemerlangan Operasi (OE2024) UiTM**. Inovasi ini membuktikan keupayaan JPD dalam memperkukuh kecekapan penyampaian perkhidmatan serta menyokong agenda transformasi pengurusan universiti.

*(Bukti 1.3(b) Finalis OE 2024)*

**Proses Tuntutan Ganti Rugi Pecah Kontrak Staf UiTM** dibangunkan bagi mengurus kes pecah kontrak secara sistematik, cepat dan telus. Penambahbaikan ini memperkemas dokumentasi, pengiraan serta penguatkuasaan tuntutan, sekali gus mengurangkan kelewatan dan meningkatkan ketelusan.

*(Bukti 1.3(c) Tuntutan Pecah Kontrak)*

**Inovasi Digitalisasi** Semakan Keperluan Pensyarah melalui **Templat Formula Keperluan Pensyarah (FKP)** pula menjadi mekanisme penilaian praktikal dalam menentukan bilangan pensyarah berdasarkan keperluan sebenar pengajaran. Data dianalisis lebih tepat, membantu universiti membuat keputusan strategik perjawatan akademik dengan efisien.

Selain itu, JPD memperkenalkan Sistem Peperiksaan Pengesahan Perkhidmatan secara digital bagi memperkemas urusan peperiksaan staf UiTM. Inovasi ini mempercepatkan proses, memudahkan calon, serta menjamin integriti dan profesionalisme universiti.

#### PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

Kepimpinan JPD komited melaksanakan dasar kerajaan secara telus melalui SSPA yang menekankan penyelarasan gaji, pengiktirafan kompetensi dan penambahbaikan skim perkhidmatan, memastikan staf menerima manfaat setimpal serta termotivasi. Keberkesanan pelaksanaan opsyen SSPA oleh JPD diiktiraf MASTI dengan **Anugerah Pengurusan SSPA Universiti Awam Cemerlang**.

*(Bukti 1.3(d) Sijil Anugerah Pengurusan SSPA oleh MASTI)*

Dasar Kenaikan Pangkat One-Off dilaksanakan secara objektif dan telus melalui penilaian merit, prestasi serta potensi dengan kriteria jelas, pengesahan data dan penglibatan jawatankuasa berwibawa, bagi memastikan pegawai layak mendapat kenaikan setimpal dengan keupayaan dan sumbangan.

#### Kebajikan Staf

Pelaksanaan pelbagai inisiatif seperti Skim Khairat Kematian, Program Health Fiesta, Award Wang Tunai GCR (AGCR) Siri 1/2024, Anugerah Pentadbir UiTM (APU) 2024, Vice Chancellor Special Project (VCSP) dan penggunaan Apps Warga bukan sahaja meningkatkan kebajikan, kesihatan serta pengiktirafan warga UiTM, malah berjaya memperkukuh motivasi, keberkesanan perkhidmatan dan kesejahteraan organisasi.

Keberhasilan usaha bersepadu ini akhirnya diiktiraf melalui penganugerahan **Anugerah**

**Kepimpinan Sejahtera 2024 kepada Pendaftar UiTM** sebagai tanda pengiktiratan terhadap kepimpinan yang berkesan dan berimpak positif.

*(Bukti 1.3(e) Poster Anugerah Kepimpinan Sejahtera 2024)*

#### **PENUTUP**

Secara keseluruhan, inovasi proses kerja dan penambahbaikan penyampaian perkhidmatan meningkatkan kesejahteraan warga UiTM, memperkukuh budaya kerja berprestasi tinggi serta menyokong aspirasi kerajaan ke arah pendidikan tinggi yang berdaya saing, inovatif dan inklusif, sekali gus mengangkat UiTM ke persada antarabangsa.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0015\\_K01\\_KB03\\_20251\\_Bukti 1.3\(a\) Sesi Libat Urus SSPA.pdf](#)
2. [B0015\\_K01\\_KB03\\_20252\\_Bukti 1.3\(b\) Finalis OE 2024.pdf](#)
3. [B0015\\_K01\\_KB03\\_20253\\_Bukti 1.3\(c\) Tuntutan Pecah Kontrak.pdf](#)
4. [B0015\\_K01\\_KB03\\_20254\\_Bukti 1.3\(d\) Sijil Anugerah Pengurusan SSPA oleh MASTI.pdf](#)
5. [B0015\\_K01\\_KB03\\_20255\\_Bukti 1.3\(e\) Poster Anugerah Kepimpinan Sejahtera 2024.pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

#### **Pemantauan & Peningkatan Kemahiran**

Kepimpinan JPD melaksanakan pemantauan secara konsisten melalui pembentangan mesyuarat dan pelaporan berkala bagi memastikan inisiatif memberi impak. Penetapan SKT diberi penekanan untuk meningkatkan penyampaian perkhidmatan, manakala kemahiran staf diperkukuh melalui kursus dan perkongsian ilmu.

*(Bukti 1.4.1(a) Laporan Bahagian, Mesyuarat KB JPD)*

#### **Inovasi Proses Kerja**

Tiga inovasi berjaya ke peringkat akhir OE2024 UiTM iaitu Proses Tuntutan Ganti Rugi Pecah Kontrak Staf, Semakan Keperluan Pensyarah melalui Template Formula Keperluan Pensyarah (FKP), dan Proses Peperiksaan Perkhidmatan untuk Pengesahan Jawatan.

*(Bukti 1.4.1(b) Finalis OE 2024)*

Sistem FKP dibentang dalam Mesyuarat Ketua Bahagian JPD bagi memastikan agihan pensyarah lebih sistematik. Dashboard Tuntutan Ganti Rugi dipantau melalui Mesyuarat JKIPKSM serta Jabatan Audit Negara. Peperiksaan Perkhidmatan pula dibincang di JKI-PKSM untuk menambah baik modul, sistem dan latihan.

#### **Penyampaian Perkhidmatan**

Pada 2024, JPD melaksanakan Dasar SSPA dan Dasar Kenaikan Pangkat One-Off yang diluluskan LPU dan NRC. Pelaksanaan dipantau melalui Mesyuarat Ketua Bahagian dan task force SSPA UiTM dengan kerjasama Jabatan Digital bagi memastikan pematuhan pekeliling serta semakan silang.

#### **Kebajikan Staf**

Inisiatif kebajikan dilaksanakan melalui Skim Khairat Kematian, **Program Health Fiesta**, pengurusan AGCR, serta pengiktirafan staf melalui Anugerah Pentadbir UiTM dan Anugerah MASTI. Prosedur Skim Khairat sentiasa ditambah baik, manakala data kesihatan daripada Health Fiesta dilapor ke KKM untuk analisis.

*(Bukti 1.4.1(c)Analisa Health Fiesta PKD Petaling)*

#### **Kesejahteraan Warga**

Selaras Tema Strategik: Kecemerlangan Bakat, pengiktirafan staf melalui anugerah meningkatkan motivasi dan prestasi. Poster pemenang diwar-warkan oleh Jabatan Komunikasi Strategik. Bayaran awal AGCR dilaksanakan bagi menjaga kebajikan warga dan diluluskan dalam LPU dan NRC selepas pelaporan kos serta penerima dibentang dalam JKIPSM.

#### **Kesimpulan**

Semua proses pemantauan dilaksanakan menggunakan kaedah PDCA untuk memastikan penambahbaikan berterusan. Laporan, maklum balas pengguna dan penemuan audit dibentang dalam Mesyuarat Prestasi Jabatan bagi memastikan proses kerja dan inisiatif selari dengan keperluan semasa.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0015\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20251\\_Bukti 1.4.1\(a\) Laporan Bahagian Mesyuarat KB JPD.pdf](#)
2. [B0015\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20252\\_Bukti 1.4.1\(b\) Finalis OE 2024.pdf](#)
3. [B0015\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20253\\_Bukti 1.4.1\(c\)Analisa Health Fiesta PKD Petaling.pdf](#)
- 4.
- 5.

## 1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

### Pengurusan Risiko dan Akauntabiliti Kepimpinan JPD

Kepimpinan JPD memastikan setiap proses kerja dinilai tahap risikonya dan dilaksanakan penambahbaikan berterusan. Selaras dengan pengiktirafan **MS ISO 9001:2015**, pengurusan risiko menjadi elemen utama dalam pengauditan dalaman dan **audit pensijilan SIRIM**, mencerminkan akauntabiliti serta ketelusan kepimpinan dalam mengurus proses kerja. *(Bukti 1.4.2(a) Sijil MS ISO 9001:2015)*

Merujuk Klausula 6.1 ISO 9001:2015 (Tindakan menyatakan risiko dan peluang), JPD mengenalpasti risiko dengan mengambil kira faktor luaran (politik, ekonomi, sosial, teknologi, undang-undang) dan dalaman (infrastruktur, teknologi, sistem kerja, kecekapan, persekitaran kerja). Daftar Risiko JPD disemak secara berkala melalui bengkel semakan risiko dan dibentangkan dalam **Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Risiko BPD**, membolehkan tindakan kawalan serta pencegahan dilaksanakan. *(Bukti 1.4.2(b) Senarai Daftar Risiko BPD)*

Bagi memperkukuh kawalan, Wakil Pengurusan Risiko dilantik di setiap bahagian (BPO, BPPS, BPP, BSK, BKK, BRPK) bagi mengenalpasti, menilai dan membentangkan risiko dalam Mesyuarat JK Risiko BPD. Penilaian ini menentukan tahap risiko serta pelan tindakan bersesuaian. Keberkesanannya dipantau melalui audit dalaman dan audit SIRIM bagi memastikan kawalan risiko berfungsi dengan baik. *(Bukti 1.4.2(c) Slide Pembukaan Audit SIRIM)*

Pemantauan lanjut dilaksanakan melalui Pelan Tindakan hasil Mesyuarat MKSP, yang menekankan penambahbaikan berterusan berdasarkan maklum balas audit dan semakan pengurusan risiko. Langkah ini membolehkan JPD bersedia menghadapi situasi luar jangka berpaksikan konsep VUCA (volatility, uncertainty, complexity dan ambiguity) tanpa menjejaskan penyampaian perkhidmatan.

Komitmen kepimpinan JPD membuktikan bahawa pengurusan risiko dilaksanakan secara sistematik, telus dan berteraskan piawaian ISO, sekali gus menginstitusikan budaya penambahbaikan berterusan serta memastikan kesejahteraan warga UiTM terjamin.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0015\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20251\\_Bukti\\_1.4.2\(a\)\\_Sijil\\_MS\\_ISO\\_9001-2015.pdf](#)
2. [B0015\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20252\\_Bukti\\_1.4.2\(b\)\\_Senarai\\_Daftar\\_Risiko\\_BPD.pdf](#)
3. [B0015\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20253\\_Bukti\\_1.4.2\(c\)\\_Slide\\_Pembukaan\\_Audit\\_SIRIM.pdf](#)
4. [B0015\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20254\\_PQP06\\_-\\_Lampiran\\_K\\_-\\_Daftar\\_Risiko\\_BPD.pdf](#)
5. [B0015\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20255\\_bukti\\_1.4.2\(g\)\\_Jadual\\_2.1.pdf](#)

### 1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

#### **Penambahbaikan Penyampaian Perkhidmatan Melalui Keputusan Terancang JPD**

Kepimpinan JPD sentiasa komited menambah baik proses kerja bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang cekap dan berkesan. Pelbagai saluran maklum balas pelanggan digunakan seperti mesyuarat rasmi, e-mel UiTM, **WhatsApp Business**, soal selidik kepuasan pelanggan, QR code, serta 'smiley card' di kaunter perkhidmatan. Data ini menjadi asas kepada penilaian keberkesanan inisiatif dan perancangan penambahbaikan yang memberi impak positif kepada seluruh warga UiTM.

*(Bukti 1.4.3(a) Poster WhatsApp Business BPD)*

Selain itu, hubungan rapat antara kepimpinan KPT, Pengurusan Eksekutif Universiti, dan JPD membolehkan maklum balas terus diperoleh melalui Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU). Syor-syor penambahbaikan direkodkan dalam minit mesyuarat dan dibawa kepada mesyuarat pengurusan JPD untuk analisis serta kajian praktikaliti pelaksanaan. Proses ini penting kerana sebarang keputusan JPD merupakan dasar utama yang memberi kesan langsung kepada lebih 19,000 warga UiTM.

*(Bukti 1.4.3(b) Laporan UiTM Happiness Index)*

Dalam membuat keputusan yang berwawasan, kepimpinan JPD mengutamakan sesi libat urus peringkat awal di dalaman JPD sebelum dikembangkan bersama warga serta Ketua-ketua Pentadbiran PTJ. Sebagai contoh, pelaksanaan **tawaran dan penerimaan opsyen SSPA telah dilaksanakan sepenuhnya secara dalam talian**, membuktikan tadbir urus digital yang berfokus kepada keberkesanan dan kemudahan warga. Begitu juga dengan program Health Fiesta, yang terlebih dahulu dibentangkan dan diluluskan oleh Mesyuarat MEU, manakala saringan awal kesihatan warga UiTM dilaksanakan melalui aplikasi Apps Warga.

*(Bukti 1.4.3(c) Manual Opsyen SSPA Dalam Talian)*

Setiap penambahbaikan dipantau keberkesananannya melalui **Mesyuarat Prestasi Jabatan** dan **Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)**, sebelum dilaporkan kepada pengurusan universiti jika melibatkan dasar. Pendekatan ini bukan sahaja memperkukuh tadbir urus tangkas, tetapi turut meningkatkan keberkesanan penyampaian perkhidmatan, kesejahteraan warga, serta menjadikan UiTM lebih signifikan dalam persekitaran pendidikan tinggi negara.

*(Bukti 1.4.3(d) Agenda MKSP Bil.29)*

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0015\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20251\\_Bukti\\_1.4.3\(a\)\\_Poster\\_WhatsApp\\_Business\\_BPD.pdf](#)
2. [B0015\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20252\\_Bukti\\_1.4.3\(b\)\\_Laporan\\_UiTM\\_Happiness\\_Index.pdf](#)
3. [B0015\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20253\\_Bukti\\_1.4.3\(c\)\\_Manual\\_Opsyen\\_SSPA\\_Dalam\\_Talian.pdf](#)
4. [B0015\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20254\\_Bukti\\_1.4.3\(d\)\\_Agenda\\_MKSP\\_Bil.29.pdf](#)
- 5.

## 1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

### **Kepimpinan JPD**

Kepimpinan JPD sentiasa menekankan inovasi dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan demi kesejahteraan warga universiti. Selaras aspirasi GRU 2025, JPD memastikan pelaksanaan dasar, pengurusan kebajikan dan inovasi proses kerja diterapkan secara terancang, relevan dan berkesan.

### **Inovasi: Penambahbaikan Proses Kerja**

Menyokong agenda transformasi digital universiti, JPD membangunkan tiga inovasi utama yang mara ke **peringkat akhir Kecemerlangan Operasi (OE2024)**. Pertama, Proses Tuntutan Ganti Rugi Pecah Kontrak mempercepat pengurusan kes secara sistematik dan telus. Kedua, Digitalisasi Formula Keperluan Pensyarah (FKP) membolehkan data perjawatan akademik dianalisis tepat bagi menyokong keputusan strategik. Ketiga, Peperiksaan Pengesahan Perkhidmatan diperkemas dengan sistem mesra pengguna, meningkatkan integriti serta profesionalisme.

*(Bukti 1.5(a) Finalis OE)*

Inovasi ini bukan sahaja meningkatkan produktiviti dan ketelusan, malah menzahirkan transformasi digital HR sebagaimana digariskan dalam PSPSM 2021–2025. Usaha ini juga seiring Amanat Naib Canselor 2024 dan Amanat Menteri Pendidikan Tinggi 2024 yang menekankan **pengarusperdanaan inovasi serta digitalisasi** dalam pengurusan universiti.

*(Bukti 1.5(b) Amanat Naib Canselor 2024)*

### **Penyampaian Perkhidmatan: Pelaksanaan Dasar dan Kebajikan**

Pelaksanaan Dasar SSPA dan Kenaikan Pangkat One-Off membuktikan komitmen JPD mendukung agenda pembangunan modal insan negara. Penyelarasan gaji, pengiktirafan kompetensi, serta kenaikan pangkat objektif dan telus dilaksanakan berlandaskan pekeliling, data sahih dan penilaian berwibawa. Langkah ini menepati fokus **PSPSM UiTM 2021–2025** dalam pembangunan kerjaya yang adil dan sistematik.

*(Bukti 1.5(c) PSPSM 2021-2025)*

Dari segi kebajikan, pelbagai inisiatif dilaksana termasuk Skim Khairat Kematian, Health Fiesta, Award Wang Tunai GCR (AGCR) dan Anugerah Pentadbir UiTM (APU) 2024, yang memperkukuh kesejahteraan staf dari aspek kewangan, kesihatan dan pengiktirafan.

Pendekatan ini selari dengan Amanat Naib Canselor 2024 yang menekankan kesejahteraan warga sebagai teras kecemerlangan universiti.

### **Peranan Kepimpinan JPD Memangkin Visi Nasional**

Kepimpinan JPD telah memainkan peranan strategik dalam memastikan organisasi UiTM berada pada landasan yang selari dengan amanat Menteri Pengajian Tinggi dan amanat Naib Canselor. Melalui tadbir urus yang berkesan, pengurusan sumber manusia yang berintegriti, serta pelaksanaan sistem kualiti yang mantap, kepimpinan Pendaftar berfungsi sebagai pemangkin yang menghubungkan visi nasional dengan strategi universiti. Hal ini bukan sahaja menjamin kelestarian pengurusan organisasi, malah menggerakkan UiTM untuk terus unggul dalam mencapai aspirasi pendidikan tinggi negara.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0015\\_K01\\_KB05\\_20251\\_Bukti 1.5\(a\) Finalis OE.pdf](#)
2. [B0015\\_K01\\_KB05\\_20252\\_Bukti 1.5\(b\) Amanat Naib Canselor 2024.pdf](#)
3. [B0015\\_K01\\_KB05\\_20253\\_Bukti 1.5\(c\) PSPSM 2021-2025.pdf](#)
- 4.
- 5.

## **KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK**

### **2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

#### **Perancangan (PLAN):**

Perancangan Strategik (PS) JPD 2021-2025 atau dinamakan sebagai Pelan Strategik Perancangan Sumber Manusia (PSPSM) UiTM 2021-2025, **DIRANGKA** dengan merujuk kepada beberapa sumber utama iaitu Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (Pendidikan Tinggi) (PPPM(PT)) 2015-2025, Pelan Strategik UiTM2025, serta akta/peraturan terpakai. Rujukan menyeluruh ini memastikan hala tuju strategik JPD sejajar dengan aspirasi pendidikan tinggi negara, misi dan visi Universiti.

PS JPD memperincikan **Pelan Tindakan Strategik** melibatkan **fungsi utama JPD** iaitu **pengurusan bakat dan pengukuhan tadbir urus Universiti**. PS JPD ini menyumbang kepada **Teras Utama ke-3 PS UiTM2025**, iaitu **Prestasi Berorientasikan Nilai**.

JPD telah melaksanakan **analisis persekitaran PESTLE dan SWOT** sebagai pendekatan mengenal pasti peluang, cabaran, risiko serta strategi mitigasi dalam merealisasikan visi UiTM. **Cabaran-cabaran utama** yang dikenal pasti merangkumi **aspek politik, ekonomi, sosial, teknologi, perundangan dan persekitaran**.

#### **PELAKSANAAN (DO):**

**Pelaksanaan PS JPD** berpaksikan kepada **2 TERAS STRATEGIK** (Objektif Strategik) iaitu **Pengurusan Bakat dan Pengukuhan Tadbir Urus**. Sebanyak 27 inisiatif strategik (IS) telah dirancang bagi menyokong strategi yang ditetapkan dan **EMPAT** daripadanya bertepatan dengan **Bidang Tumpuan (BT)** ‘Kesejahteraan UiTM Melalui Inovasi Penyampaian Perkhidmatan’:

- a) **Anugerah Pentadbir UiTM**
- b) **Promosi Skim Khairat Kematian**
- c) **Kempen Berjalan 10,000 langkah (Apps Warga)**
- d) **UiTM Health Fiesta**

Selain itu, **penjajaran PS JPD** dilaksanakan dengan mengambil input daripada Amanat Menteri Pendidikan Tinggi dan Amanat Naib Canselor (NC) pada tahun semasa dan lain-lain keperluan di peringkat nasional dan Universiti yang mempengaruhi PS JPD. Proses penjajaran ini penting bagi memastikan **PS JPD kekal relevan dengan situasi dan ekspektasi semasa** serta cabaran dunia empat dimensi VUCA (*Volatility, Uncertainty, Complexity and Ambiguity*).

Sebagai contoh, Penekanan #1 dalam Amanat NC 2024 menetapkan, pengurusan sumber manusia yang mampan sebagai kunci kejayaan dengan berfokuskan kepada **kesejahteraan** dan kemajuan kerjaya.

Oleh itu, Bengkel Semakan PS JPD telah diadakan pada 24 Februari 2024 dan semakan terhadap **Inisiatif Strategik (IS)** telah dibuat bagi memberi tumpuan kepada aspek **kesejahteraan dan inovasi** seterusnya menyumbang kepada pencapaian BT dan **objektif PS JPD**. Antaranya adalah:

- 1. Pemberian Award Gantian Cuti Rehat (AGCR)**
- 2. Lima Projek VCSP**

Selain itu, **pelaksanaan PS JPD** adalah berdasarkan kepada tiga Key Performance Indicators (KPI)/ 16 Performance Indicators (PI) yang diberi kepada Pengarah Peneraju – Pendaftar. KPI/PI ini kemudian diturunkan kepada PTJ seterusnya menyokong pencapaian PS UiTM2025. Kejayaan pencapaian KPI/PI ini turut menyumbang kepada peningkatan kesejahteraan

organisasi.

IS yang dilaksanakan turut menekankan elemen **INOVASI**, khususnya melalui **pendigitalan proses Sumber Manusia (SM)** sebagai contoh pelaksanaan Opsyen Sistem Saraan Perkhidmatan Awam (SSPA) dan Peperiksaan Perkhidmatan untuk Pengesahan Jawatan secara dalam talian. Pelaksanaan inovasi ini turut menyumbang kepada **kegirangan pelanggan**.

#### **PANTAU (CHECK):**

PS JPD **DIPANTAU** berdasarkan laporan kemajuan:

- 1. Pelan Tindakan Strategik**
- 2. Pengukuran pencapaian KPI/PI dan**
- 3. Semakan Pengurusan Risiko**

PEMANTAUAN berkesan telah memastikan kejayaan pelaksanaan IS selaras dengan **objektif strategik dan BT**, sekali gus meningkatkan pencapaian KPI/PI hingga melayakkan JPD menerima Anugerah 6 Bintang Pengarah Peneraju.

#### **TINDAKAN (ACTION):**

Pengurusan JPD komited melaksanakan **penambahbaikan** secara berterusan dan memastikan kelancaran pencapaian PS JPD melalui pelbagai saluran komunikasi termasuk di peringkat jabatan dan Universiti.

#### **KESIMPULAN**

Keberkesanan dan kejayaan PS JPD adalah hasil kerjasama PADU pengurusan JPD, warga JPD dan warga UiTM.

## 2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

PS JPD 2021–2025 menetapkan DUA **objektif utama**, iaitu memperkukuh **Kecemerlangan Bakat** dan mengukuhkan **Tadbir Urus Tangkas**. Berdasarkan Pelan Tindakan Strategik JPD, sejumlah EMPAT Inisiatif Strategik (IS) telah dirancang dan dilaksanakan selaras dengan Strategi yang digariskan bagi mencapai kedua-dua objektif tersebut dan memenuhi BT yang dipilih, iaitu *Kesejahteraan UiTM Melalui Inovasi Penyampaian Perkhidmatan*:

- a) Strategi: Pengwujudan persekitaran menyokong pembangunan kecemerlangan bakat yang berkemahiran dan berpengetahuan tinggi-**IS: Anugerah Pentadbir UiTM**.
- b) Strategi: Pemeraksanaan Skim Khairat Kematian sebagai membantu waris staf yang meninggal dalam perkhidmatan-**IS: Promosi Skim Khairat Kematian**.
- c) Strategi: Pemeraksanaan program kesejahteraan staf –**IS: Kempen Berjalan 10,000 langkah (AppsWarga@UiTM)** dan **IS: Total Wellness Program (dijenamakan sebagai UiTM Health Fiesta)**.

Operation Definition (OD) untuk setiap strategi telah ditakrifkan bagi memastikan konsistensi semasa pengukuran pencapaian PS dibuat. (Pemetaan\_PTS\_PS\_JPD\_Bukti\_2.2.1)

Kesemua IS dirancang berpandukan kepada **PPPM(PT) 2015-2025, PS UiTM2025 dan akta/dasar** yang terpakai. Selain itu, **semakan PS JPD** juga telah dibuat dengan **mengambil kira keperluan Hala Tuju Pendidikan Tinggi 2024, Amanat Tahun Naib Canselor 2024 dan perubahan dasar** yang berlaku pada tahun semasa. Penelitian ini dibuat di dalam Bengkel Semakan PS BPD pada 24 Februari 2024 dan Mesyuarat Ketua Bahagian KB. (Pembangunan\_Semakan\_PS\_JPD\_Bukti\_2.2.2)

Hala tuju KPT dan Universiti pada tahun 2024 memberi penekanan kepada inovasi dan kesejahteraan staf, JPD telah melaksanakan tambahan IS yang memenuhi ciri-ciri tersebut dan seterusnya memenuhi pencapaian **objektif PS JPD** iaitu:

1. **Pemberian Award Gantian Cuti Rehat (AGCR)**
2. **Lima Projek VCSP**
3. **Pendigitalan proses sumber manusia (SM)**
4. **Inisiatif Pelaksanaan Sistem Saraan Perkhidmatan Awam (SSPA)**
5. **Pelaksanaan Kenaikan Pangkat Secara One-Off**

**IMPAK** pelaksanaan IS berasaskan **pendigitalan proses SM** telah berjaya melahirkan beberapa **INOVASI** yang memberi manfaat kepada JPD serta meningkatkan kepuasan pelanggan, antaranya:

1. **Penambahbaikan Proses Tuntutan Ganti Rugi Pecah Kontrak Staf UiTM – Dashboard** dihasilkan memberi pelaporan dan membantu pembuatan keputusan berkesan mengenai tuntutan ganti rugi pecah kontrak.
2. **Proses Pelaksanaan Peperiksaan Perkhidmatan untuk Pengesahan Jawatan -** Perkhidmatan pengurusan peperiksaan secara digital dan menjimatkan masa dan sumber.
3. **Proses Semakan Keperluan Pensyarah Melalui Kaedah Pengisian Templat Formula Keperluan Pensyarah (FKP) –** Proses semakan data dilaksanakan dengan kadar segera.
4. **Penambahbaikan Proses Pelaksanaan Sistem Saraan Perkhidmatan Awam (SSPA) -** proses semakan dan menandatangani dokumen SSPA dilaksanakan secara automasi dan digital.

Penambahbaikan proses serta penghasilan inovasi di JPD dipacu melalui **Gerakan Kualiti JPD** yang diketuai oleh Penyelaras OE JPD (Laporan Bengkel OE\_Bukti\_2.2.3).

Proses **penilaian dan penambahbaikan** pelaksanaan PS JPD dilaksanakan seperti berikut:

1. Pelan Tindakan Strategik - memastikan setiap objektif dan inisiatif mempunyai hala tuju jelas serta pelan pelaksanaan yang teratur.
2. Pengukuran Pencapaian - memantau dan menilai tahap keberhasilan melalui indikator KPI dan PI secara sistematik bagi memastikan setiap inisiatif mencapai sasaran.
3. Perbincangan berkala- pemantauan status projek
4. Semakan risiko secara berkala- memastikan langkah mitigasi diambil bagi risiko yang dikenalpasti.

Maklumat PS JPD ini **disebar luas** melalui **D-Pocket** (menu pada laman web JPD) dan **perkongsian bersama Ketua Bahagian** untuk hebahan kepada warga.  
(Sebarluas\_Bukti\_2.2.3)

#### **Kesimpulan:**

Berdasarkan bukti-bukti yang dinyatakan, Pengurusan JPD TELAH membuat **perancangan sistematik** terhadap pendekatan dan kaedah bagi menggerakkan BT dengan mengambil kira elemen **inovasi dan perkongsian pengetahuan**.

#### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0015\\_P01\\_PB02\\_20251\\_\(Pemetaan\\_IS\\_dalam\\_PS\\_JPD\\_Bukti\\_2.2.1\).pdf](#)
2. [B0015\\_P01\\_PB02\\_20252\\_\(Pembangunan\\_Semakan\\_PS\\_JPD\\_Bukti\\_2.2.2\) Ed.pdf](#)
3. [B0015\\_P01\\_PB02\\_20253\\_Laporan\\_Bengkel\\_OE\\_Bukti\\_2.2.3.pdf](#)
4. [B0015\\_P01\\_PB02\\_20254\\_\(Sebarluas\\_Bukti\\_2.2.3\).pdf](#)
- 5.

## 2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

**Objektif dan inisiatif strategik JPD** adalah berpandukan kepada **aspirasi dan hala tuju di peringkat Universiti dan negara**. Antara aspirasi negara yang dijadikan panduan adalah **PPPM(PT) 2015-2025**, manakala di peringkat Universiti JPD merujuk kepada **PS UiTM2025**.

Pencapaian PS JPD adalah berdasarkan kepada **pencapaian KPI/PI yang ditetapkan di dalam PS UiTM2025** dan **inisiatif strategik PS JPD**.

Berdasarkan **PS UiTM2025**, sebanyak **3 KPI dan 16 PI** dipertanggungjawabkan kepada **Pengarah Peneraju- Pendaftar** dan **PI ini telah diturunkan** kepada PTJ selaku rakan strategik yang secara langsung terlibat membantu dalam pencapaian PI. Maklumat sasaran ini **DIPERLUAS** kepada **Penyelaras Strategik Transformasi Universiti (PSTU) di PTJ** melalui **emel** dan **pautan pelaporan** yang turut mengandungi takrifan KPI/PI serta jumlah PI mengikut PTJ bagi tujuan pelaporan dan pemantauan pencapaian (**Google\_Drive\_KPI-PI\_Bukti 2.3.(a)**).

Bagi memastikan **PS JPD kekal relevan dan berdaya saing**, JPD telah melaksanakan **penjajaran PS JPD** dengan beberapa **perubahan yang berlaku di peringkat negara dan di dalam Universiti**. Oleh itu, PS JPD telah diujarkannya kepada **Hala tuju Pendidikan Tinggi 2024, Pelan Pendidikan Tinggi Malaysia 2025-2035 dan Amanat Naib Canselor (NC) 2024 bertemakan Globally Renowned, Locally Rooted**.

**PPTM 2025-2035** menekankan akses pendidikan inklusif, **transformasi digital** dan daya saing global serta mencatat pencapaian asas. Manakala Penekanan #1 dalam Amanat NC 2024 menetapkan, pengurusan sumber manusia yang mampan sebagai kunci kejayaan dengan berfokuskan kepada **kesejahteraan** dan kemajuan kerjaya.

Hasil daripada penjajaran ini beberapa **inisiatif strategik** telah dirancang dan dilaksanakan dalam bentuk **projek inisiatif strategik JPD** dan **Projek VCSP** yang memberi penekanan kepada elemen BT dipilih iaitu *Kesejahteraan UiTM Melalui Inovasi Penyampaian Perkhidmatan*.

Pelaksanaan **Projek VCSP** ini **diterajui** oleh beberapa **Ketua Bahagian JPD dan Ketua Pentadbir** yang dilantik. Projek ini turut menjadi medium oleh **kepimpinan organisasi** iaitu Pendaftar untuk **membangunkan kepimpinan di kalangan warga pentadbir**.

Terdapat **LIMA Projek VCSP** di bawah Pengarah Peneraju-Pendaftar. Hasil perancangan dan pelaksanaan yang teliti dan pemantauan yang berkesan, kesemua projek ini **berjaya** dilaksanakan. Maklumat projek adalah:

1. Admin Going Global melalui penganjuran 21<sup>st</sup> International Conference for University Administrators ICUA 2024.
2. Standing in the eyes of the World melalui Administrative Staff International Job Shadowing yang melibatkan 10 orang staf menjalani latihan kerja ke luar negara (Australia dan Korea).
3. CHAMPS@UiTM - Supporting Staff Mentoring Programme dikenali sebagai CHRO
4. Embracing Global 4 Supporting Staff yang melibatkan penyertaan dari 17 staf sokongan dalam penganjuran program pertukaran pelajar antarabangsa.
5. UiTM Skill Forge: Administrative Staff Micro-credentials and MOOC.

Butiran pencapaian Projek VCSP adalah seperti dilampirkan. (**Projek\_VCSP\_Bukti 2.3.(b)**).

Selain itu, JPD turut melaksanakan beberapa **projek inisiatif strategik** hasil daripada penjajaran strategik yang memberi penekanan kepada **kesejahteraan dan inovasi** iaitu:

1. **Award Gantian Cuti Rehat – Ganjaran Inovatif untuk Keseimbangan Kerja dan Kehidupan**. JPD memperkenalkan **kriteria khas** bagi membuat proses saringan

akibatkan penurunan kewangan yang termau.

2. **Apps Warga-** Aplikasi ini bermula untuk **saringan Covid-19** kemudian **diperluas penggunaannya** untuk **hebahan informasi dan Kempen 10,000 Langkah**.

**(Projek\_AGCR\_ApsWarga\_Bukti 2.3.(c)).**

**Kesimpulan:**

Pencapaian KPI/PI, Projek VCSP, Projek IS JPD yang dirancang dan dilaksanakan adalah relevan dan memenuhi aspirasi negara dan Universiti.

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0015\\_P01\\_PB03\\_20251\\_\(Google\\_Drive\\_KPI-PI\\_Bukti\\_2.3.\(a\)\).pdf](#)
2. [B0015\\_P01\\_PB03\\_20252\\_\(Projek\\_VCSP\\_Bukti\\_2.2.3\).pdf](#)
3. [B0015\\_P01\\_PB03\\_20253\\_\(Projek\\_AGCR\\_ApsWarga\\_Bukti\\_2.3.\(c\)\).pdf](#)
- 4.
- 5.

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

**PELAN PEMANTAUAN** objektif dan inisiatif strategik dilaksanakan **secara berkesan** melalui:

#### **1. Pelaporan KPI dan PI secara sukuan**

Semakan pencapaian setiap suku tahun (Q1–Q4) dilaksanakan bagi memastikan pencapaian PI di bawah Pengarah Peneraju-Pendaftar **dipantau** dengan berkesan. Semakan ini bertujuan **mengenalpasti kelemahan serta merangka pelan tindakan penambahbaikan**, sekali gus menyumbang kepada **pencapaian UiTM2025**. Hasil semakan dibentangkan kepada Ketua PTJ, Penyelaras Strategik Transformasi Universiti (PSTU), dan warga UiTM melalui sesi anjuran Pejabat TRU. Cadangan penambahbaikan yang memerlukan kerjasama PTJ sebagai rakan strategik turut dibentangkan dalam sesi tersebut. **(Pelaporan\_KPI&PI\_Bukti\_2.4.1\_(a1))**.

#### **2. Laporan berkala melalui mesyuarat di peringkat Jabatan**

Kemajuan KPI/PI, Projek SAP, Projek VCSP dan projek IS JPD dipantau dan dilaporkan secara berkala di dalam mesyuarat jabatan dan dijadikan asas untuk menentukan dan melihat kesesuaian Pelan Tindakan yang telah dilaksanakan **(Laporan IS\_CHRO\_Bukti 2.4.3(c))**

#### **3. Perbincangan Khas Pemantauan Kemajuan Projek**

Perbincangan/Mesyuarat khas ini dipengerusikan oleh Pendaftar bagi memantau **kemajuan projek**.

Pendaftar juga bertanggungjawab **membimbing pasukan** dan memastikan pelaksanaan projek menepati sasaran yang ditetapkan. Ini membuktikan **KOMITMEN PENGURUSAN** dalam pencapaian projek-projek strategik JPD. **(Perbincangan\_Pemantauan\_Bukti\_2.4.1\_(a3))**.

Penglibatan menyeluruh **KUMPULAN SASAR** dalam proses **perancangan penambahbaikan** diperolehi melalui:

##### **1. Saluran Komunikasi pelbagai bersama PSTU PTJ**

Pencapaian PI PTJ memberi impak kepada pencapaian PI JPD. Oleh itu, saluran komunikasi bersama PSTU PTJ perlu pelbagai. PSTU PTJ menerima maklumat penurunan PI melalui Sistem UePMO, email, template pelaporan (lengkap dengan definisi PI) dan hebahan melalui kumpulan WhatsApp **(Komunikasi\_PSTU\_Bukti 2.4.1\_(b.1))**.

PSTU JPD turut berkomunikasi dengan PSTU secara personal bagi memberi **penerangan yang diperlukan** atau **membuat susulan mengenai pencapaian PI**.

##### **2. Sesi Libat Urus bersama pihak berkepentingan**

Penglibatan aktif wakil-wakil kumpulan bersasar seperti pihak kesatuan diperolehi bagi memastikan keberkesanan pelan tindakan projek inisiatif strategik. Ini terbukti semasa melaksanakan **Award Gantian Cuti Rehat (AGCR)**, JPD mengadakan **sesi libat urus bersama KUiTM dan MITASA** bagi memastikan pelaksanaan AGCR berjalan lancar. Pihak Kesatuan kemudian turut membantu memberi penjelasan kepada ahli apabila diajukan pertanyaan yang berkaitan. **(SLU\_Kesatuan\_Bukti\_2.4.1\_(b.2))**.

#### **Kesimpulan:**

Pelan pemantauan dan penglibatan menyeluruh tahun 2024 telah meningkatkan pencapaian KPI/PI UiTM2025 serta menyumbang kepada kejayaan JPD, termasuk **Anugerah 6 Bintang Pengarah Peneraju**, penyempurnaan **100% Projek VCSP** mengikut tempoh, dan **pelaksanaan projek IS seperti dirancang**.

**SENARAI BUKTI:**

1. [B0015\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20251 \(Pelaporan Pencapaian KPI&PI Bukti 2.4.1 \(a2\)\).pdf](#)
2. [B0015\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20252 \(Perbincangan Pemantauan Bukti 2.4.1 \(a3\)\).pdf](#)
3. [B0015\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20253 \(Komunikasi PSTU Bukti 2.4.1 \(b.1\)\).pdf](#)
4. [B0015\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20254 \(SLU Kesatuan Bukti 2.4.1 \(b.2\)\).pdf](#)
- 5.

## 2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

### 2.4.2 (a):

JPD telah mengenalpasti **risiko-risiko** yang boleh **menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian objektif dan inisiatif PS JPD** iaitu (Risiko\_PS\_Bukti\_2.4.2(a)):

1. **Risiko Politik - Perancangan Sumber Manusia tidak selari** dengan keperluan universiti berlaku **akibat perubahan dasar dan peraturan** secara mendadak.

Perubahan terbesar pada tahun 2024 ialah pelaksanaan Sistem Saraan Perkhidmatan Awam (SSPA) yang melibatkan pindaan ketara skim perkhidmatan untuk semua penjawat awam. SSPA diumumkan pada Ogos 2024, dan pemakaian berkuat kuasa pada 1 Disember 2024. Sehubungan itu, mitigasi kepada risiko ini dibuat dengan memastikan perancangan pelaksanaan SSPA dibuat secara terperinci supaya opsyen dan tindakan pentadbiran lain dilaksanakan secara tepat dan mengikut tempoh ditetapkan. (Risiko\_SSPA\_Bukti\_2.4.2(a))

2. **Risiko Persekitaran Kerja-** Kesihatan mental dan fizikal terjejas menyebabkan Happiness Index menurun.

Untuk mengatasi risiko ini dan mengambil kira hasrat Universiti dan Agenda Nasional Malaysia Sihat (ANMS), inisiatif strategik UiTM Health Fiesta diperkenalkan. IS ini dianjurkan untuk meningkatkan kesedaran mengenai tahap Kesihatan di kalangan staf.

3. **Risiko Kecekapan-** Penyampaian perkhidmatan tidak selaras dengan prosedur berkuatkuasa disebabkan pemahaman yang berbeza di PTJ

JPD memperkenalkan beberapa pendigitalan proses kerja bagi memastikan keseragaman proses dan mengurangkan kesilapan. Sebagai contoh **Digitalisasi Semakan Formula Keperluan Pensyarah (FKP)**, proses semakan keperluan pensyarah secara digital.

Secara umumnya, tanpa langkah mitigasi, kesemua **risiko** ini berkemungkinan **memberi kesan kepada pencapaian PS UiTM2025, sistem dan pengoperasian JPD, tahap kegirangan pelanggan serta kesejahteraan warga JPD dan UiTM.**

### 2.4.2 (b):

**Pelaksanaan Pengurusan risiko dalam PS JPD dikenalpasti** menerusi analisa PESTLE dan SWOT. Kemudian **faktor risiko, punca risiko dan tindakan pencegahan** yang mempengaruhi pencapaian PS JPD dikenalpasti dan diperincikan. Risiko-risiko ini seterusnya didokumenkan di dalam **dokumen PS JPD dan Daftar Risiko BPD.**

**Penilaian risiko dan keberkesanan kawalan risiko** JPD disemak sebanyak **2 kali setahun** oleh Jawatankuasa Pengurusan Risiko JPD melalui mesyuarat atau bengkel bagi **memastikan tahap risiko dapat dikurangkan dan inisiatif kawalan risiko dapat dipertingkatkan** (Pengurusan\_Risiko\_PS\_Bukti\_2.4.2(b)).

Pelbagai inisiatif/program dilaksanakan sebagai langkah mitigasi kepada risiko-risiko yang dikenalpasti. **Pelaksanaan aktiviti berimpak ini** bertepatan dengan **bidang tumpuan** dipilih dan menyumbang kepada **kesejahteraan UiTM melalui inovasi dalam perkhidmatan**

### **Kesimpulan:**

JPD telah berjaya melaksanakan langkah mitgasi kepada risiko yang dikenalpasti.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0015\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20251 \(Risiko\\_PS\\_Bukti\\_2.4.2\(a\)\).pdf](#)
2. [B0015\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20252 \(Risiko\\_SSPA\\_Bukti\\_2.4.2\(a\)\).pdf](#)

3. [B0015\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20253\\_\(Pengurusan\\_Risiko\\_PS\\_Bukti\\_2.4.2\(b\)\)\\_Edit.pdf](#)
- 4.
- 5.

### 2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Hasil penganalisaan PS dilaksanakan untuk tindakan penambahbaikan menerusi 3 kaedah:

- a) Menganalisa trend pencapaian KPI/PI
- b) Laporan Progres Projek VCSP
- c) Laporan Pencapaian Pelan Tindakan Strategik

Perhubungan hasil penganalisaan PS untuk penambahbaikan dilaksanakan seperti berikut:

#### 1. Analisa dan Tindakan Penambahbaikan Pencapaian KPI/PI dan Projek SAP

PSTU JPD bertanggungjawab menyediakan laporan pencapaian KPI/PI dan Projek SAP Pendaftar. Analisa perbandingan dibuat berdasarkan **pencapaian sukuan, pencapaian tahunan dan perbandingan pencapaian 3 tahun terkini**. Selain itu, **analisa pencapaian mengikut PTJ turut dilaksanakan**. Laporan ini akan dibentangkan kepada pengurusan UiTM melalui Sesi Pembentangan Pelaporan Pencapaian Prestasi Universiti secara Sukuan anjuran TRU.

Berdasarkan analisa tersebut JPD telah mencadangkan **penambahbaikan** yang perlu dilaksanakan oleh PTJ. Sebagai contoh PI089: Number of staff attached with top global 2000 companies or top 300 universities, semasa sukuan ke-3 pencapaian adalah **36.17%**. Cadangan penambahbaikan yang dicadangkan adalah memperbanyakkan peluang *attachment* melalui Syarikat yang mempunyai MoU dengan PTJ dan mempertimbangkan pelaksanaan secara hybrid. **Hasilnya pada suku ke-4 pencapaian telah meningkat kepada 61.7%** (Tambahbaik\_PI\_Bukti\_2.4.3(a)).

#### 2. Laporan Kemajuan dan Penambahbaikan Projek VCSP

Laporan kemajuan Projek VCSP diperolehi melalui sesi perbincangan khas bersama Pendaftar. Pengurus Projek akan melaporkan status dan isu dan isu dihadapi. Cadangan penambahbaikan akan dibincangkan bagi memastikan projek VCSP ini berjalan seperti dirancang. Sebagai contoh, **Projek UiTM Skill Forge: Administrative Staff Micro-credentials and MOOC** menghadapi kesukaran membangunkan modul perkongsian ilmu menggunakan saluran Micro-Credentials, Massive Open Online Course (MOOC), dalam sesi perbincangan tersebut telah bersetuju medium perkongsian melalui YouTube dibenarkan tanpa menjejaskan objektif sebenar projek. Pemantau dan langkah penambahbaikan yang diambil menyumbang kepada **100% projek VCSP di bawah Pengarah Peneraju Pendaftar bertaraf selesai dan berjaya menepati objektif yang ditetapkan dan memenuhi BT dipilih iaitu Kesejahteraan Organisasi Melalui Inovasi Penyampaian Perkhidmatan** (UiTMSkillForge\_Bukti 2.4.3(b)).

#### 3. Laporan Kemajuan Pelan Tindakan Strategik dalam Mesyuarat Jabatan

Pengurusan JPD akan meneliti laporan kemajuan Pelan Tindakan Strategik melalui mesyuarat/bengkel di peringkat JPD termasuk Mesyuarat Ketua Bahagian, Mesyuarat PPSM, MKSP dan Bengkel Semakan PS JPD. Pengurusan akan meneliti pencapaian, isu dan risiko PS JPD supaya penambahbaikan boleh dilaksanakan. (Laporan IS\_CHRO\_Bukti 2.4.3(c)).

#### Kesimpulan:

Berdasarkan bukti disertakan, JPD telah membuat pemantauan terhadap hasil pencapaian PS JPD dan membuat penambahbaikan yang perlu.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0015\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20251\\_\(Tambahbaik\\_PI\\_Bukti\\_2.4.3\).pdf](#)
2. [B0015\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20252\\_\(UiTMSkillForge\\_Bukti\\_2.4.3\(b\)\).pdf](#)

3. [B0015\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20253 \(Laporan IS\\_CHRO\\_Bukti 2.4.3\(c\)\).pdf](#)
- 4.
- 5.

## 2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

**KONSEP 5P** telah menyumbang secara signifikan kepada kejayaan JPD **dalam MEMBUDAYAKAN** bidang tumpuan berteraskan kesejahteraan dan inovasi perkhidmatan, **di peringkat jabatan, universiti mahupun agensi luar. Komponen** utama konsep 5P adalah:

1. Penetapan perancangan PS
2. Penjajaran semula PS
3. Pelaksanaan PS
4. Pemantauan PS **dan**
5. Penambahbaikan inisiatif PS jabatan.

Pembudayaan di pelbagai peringkat boleh dilihat melalui pelaksanaan inisiatif strategik:

a) **Peringkat Jabatan:**

**Pelan Tindakan PS JPD dikongsikan** bersama warga jabatan. Ketua Bahagian bertanggungjawab mengetuai atau melantik ketua pasukan bagi memastikan inisiatif dilaksanakan berkesan. Sebagai contoh, semasa **pelaksanaan SSPA**, staf JPD diberi penerangan awal sebelum sesi libat urus dengan PTJ agar mereka lebih memahami dan dapat membantu memastikan kelancaran pelaksanaan SSPA di UiTM. (Pembudayaan\_Jab\_Bukti 2.5.1)

b) **Peringkat Universiti:**

Pembudayaan PS di peringkat Universiti dapat dipergiatkan melalui jalinan kerjasama bersama rakan strategik. Bagi melaksanakan **inisiatif melahirkan warga UiTM yang sejahtera dan sihat**, JPD telah **menganjurkan Program UiTM Health Fiesta** dengan kerjasama rakan strategik iaitu Pusat Kesihatan (PK). Seramai 1392 staf telah menjalani saringan pemeriksaan kesihatan. Inisiatif ini telah meningkatkan kesedaran warga untuk **menjalani hidup yang sihat dan sejahtera** dan seterusnya meningkatkan kesedaran untuk staf menjalani pemeriksaan kesihatan di PK. Program ini dijangka diperluas ke seluruh cawangan. (Pembudayaan\_Univ\_Bukti 2.5.2)

c) **Peringkat UA dan agensi awam:**

JPD telah berjaya menghasilkan beberapa inovasi, termasuk Dashboard **Tuntutan Pecah Kontrak Cuti Belajar Staf (PKCB) dan Sistem Peperiksaan Pengesahan Perkhidmatan**. Projek-projek ini bukan sahaja menyumbang kepada Teras Strategik 3 UiTM2025 iaitu Prestasi Berorientasikan Nilai, malah terdapat kecenderungan hasil inovasi ini diaplikasikan di beberapa UA dan agensi awam. Ini kerana, inovasi ini telah dibuat penanda aras oleh UA dan JPA.

Projek ini terbukti berpotensi memandangkan ia terpilih untuk dipertandingkan di dalam Simposium Kecemerlangan Operasi UiTM. (Pembudayaan\_Agensi\_PKCB\_Bukti 2.5.3) dan (Pembudayaan\_Agensi\_PKCB\_Bukti 2.5.3)

d) **Peringkat Antarabangsa**

Melalui projek VCSP, JPD telah berjaya melaksanakan program-program yang memberi pendedahan kepada staf dari pelbagai PTJ mengikuti **program pengantarabangsaan dan program kelayakan profesional**. Penyertaan di dalam program ini menyumbang kepada **kesejahteraan warga** disebabkan staf berpeluang **mengembangkan skill sets** dan menimba **pengalaman baharu**. Malah program ini turut memacu dalam merealisasikan hasrat UiTM sebagai Universiti Terkemuka Dunia tahun 2025. Maklumat lanjut seperti berikut:

- a) 40 staf berkelayakan Certified Human Resource Officer (CHRO)
- b) 10 pegawai Pengurusan dan Profesional hadir program mobiliti

c) 17 staf pelaksana mengikuti program pengantarabangsaan

(Pembudayaan\_Antarabangsa\_Bukti 2.5.4)

**Kesimpulan:**

Berdasarkan bukti-bukti yang dinyatakan, tahap pembudayaan yang terhasil dari pelaksanaan dan penambahbaikan objektif dan inisiatif strategik JPD ternyata memberi manfaat kepada pengurusan dan warga Universiti dan menjadi faktor memacu JPD dalam merealisasikan GRU2025.

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0015\\_P01\\_PB05\\_20251\\_\(Pembudayaan\\_Univ\\_Bukti\\_2.5.2\)\\_R.pdf](#)
2. [B0015\\_P01\\_PB05\\_20252\\_\(Pembudayaan\\_Agensi\\_PKCB\\_Bukti\\_2.5.3\(a\)\).pdf](#)
3. [B0015\\_P01\\_PB05\\_20253\\_\(Pembudayaan\\_Agensi\\_Sah\\_Bukti\\_2.5.3\(b\)\).pdf](#)
4. [B0015\\_P01\\_PB05\\_20254\\_\(Pembudayaan\\_Antarabangsa\\_Bukti\\_2.5.4\).pdf](#)
- 5.

## **KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN**

### **3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Pelanggan Jabatan Pendaftar (JPD) terdiri daripada pelanggan dalaman dan luaran. Pelanggan dalaman JPD adalah Staf, LPU, MEU, Pengurusan Tertinggi dan Pelajar, manakala pelanggan luaran adalah Pesara, Syarikat Pembekal, Klinik Panel, Alumni, Ibubapa pelajar dan Calon-calon yang memohon jawatan di UiTM.

Pengurusan JPD menitik beratkan kepuasan semua pelanggan. Oleh itu, JPD telah memastikan **PERANCANGAN** program dan pelanggan dibuat secara SISTEMATIK iaitu selari dengan Pelan Strategik Perancangan Sumber Manusia 2021-2025 (PSPSM) yang memberi penekanan kepada menyediakan sistem penyampaian perkhidmatan yang kukuh dan berorientasikan pelanggan. PSPSM ini telah dipetakan bersama garis panduan di peringkat Universiti (Pelan Strategik UiTM 2025), peringkat Kementerian (Malaysia Higher Education Blueprint 2015-2025) dan peringkat Kebangsaan [Rancangan Malaysia ke-12 (2021-2025)], termasuklah Aspirasi UiTM untuk menjadi GRU2025. Selain itu JPD komited dalam aspek kualiti dimana telah mendapat pensijilan MS ISO9001:2015 daripada pihak SIRIM.

Pihak JPD telah merangka serta merancang 10 inisiatif bagi meningkatkan sistem penyampaian serta kepuasan hati pelanggan. Inisiatif yang telah dirangka adalah seperti :

1. Inisiatif Pelaksanaan Sistem Saraan Perkhidmatan Awam (SSPA) berkuatkuasa 01 Disember 2024
2. Pelaksanaan Kenaikan Pangkat Secara One-Off
3. Proses Tuntutan Ganti Rugi Pecah Kontrak Staf UiTM
4. Semakan Keperluan Pensyarah Melalui Kaedah Pengisian Templat Formula Keperluan Pensyarah (FKP)
5. Proses Pelaksanaan Peperiksaan Perkhidmatan Untuk Pengesahan Jawatan
6. Caruman Skim Khairat Kematian
7. Pemberian Anugerah Gantian Cuti Rehat (AGCR)
8. Anugerah Pentadbir Universiti (APU)
9. Program UiTM Health Fiesta 2024
10. Pencapaian Skor Performances Indicator (PI)

Bagi memastikan program ini berjalan dan mendapat sambutan, program libat urus, komunikasi melalui email serta group whatsapp telah dilaksanakan bersama pemegang taruh yang berkaitan.

Mekanisma **PEMANTAUAN** keberkesanan pelaksanaan program telah dinilai dengan melihat kepada maklum balas pelanggan terhadap program yang dinyatakan di laporan program selain pelbagai saluran maklumbalas lain yang terdapat di JPD. Data-data pemantauan telah dikumpul dan **dianalisa secara SISTEMATIK** dan digunakan dengan berkesan bagi tujuan perbincangan dan mesyuarat kajisemula pengurusan serta mesyuarat post-mortem program untuk mengenalpasti **PENAMBAHBAIKAN** pada masa yang akan datang.

JPD telah mengenalpasti risiko yang berpotensi menjejaskan pelaksanaan atau pencapaian program, seterusnya telah merancang **TINDAKAN PENCEGAHAN** yang bertujuan untuk menambah baik dan mendapatkan langkah-langkah penyelesaian yang sesuai dan praktikal.

Bagi meningkatkan penglibatan kumpulan sasaran, pelbagai inisiatif telah dilaksanakan dan ditambahbaik seperti Sesi libat urus dan komunikasi melalui email dan Pekeliling Pendaftar. Pembudayaan komunikasi dua hala ini telah menarik minat dan meningkatkan penyertaan dalam program - program yang dianjurkan oleh pihak JPD.

### 3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Terdapat 2 kategori pelanggan JPD iaitu Pelanggan Dalam dan Pelanggan Luar. Kumpulan sasaran terdiri daripada pelanggan dalam dan luar iaitu Staf, LPU, MEU, Pengurusan Tertinggi, Pelajar, Pesara, Syarikat Pembekal, Klinik Panel, Alumni, Ibubapa pelajar dan Calon-calon yang memohon jawatan di UiTM.

JPD TELAH membuat **PERANCANGAN** yang **SISTEMATIK** menggunakan pendekatan PDCA, semasa membangunkan program-program yang melibatkan pelanggan, agar ianya selari dengan:

1. Pelan Strategik Perancangan Sumber Manusia UiTM 2021-2025 yang dirangka secara **SISTEMATIK** berdasarkan garis panduan di peringkat universiti (Pelan Strategik UiTM 2025), peringkat Kementerian (Malaysia Higher Education Blueprint 2015-2025) dan peringkat kebangsaan [Rancangan Malaysia ke-11 (2016-2020) dan ke-12 (2021-2025)]
2. Aspirasi UiTM untuk menjadi GRU2025
3. Amanat Naib Canselor UiTM 2024

Selari dengan bidang tumpuan dan berdasarkan garis panduan di atas, pihak JPD telah melaksanakan beberapa inisiatif bagi meningkatkan sistem penyampaian serta kepuasan hati pelanggan. Antara inisiatif yang telah dilaksanakan adalah seperti **Inisiatif Pelaksanaan Sistem Saran Perkhidmatan Awam (SSPA)** yang berfokuskan kepada pelanggan dalam iaitu staf UiTM seluruh sistem. Inisiatif seterusnya adalah **Pelaksanaan Kenaikan Pangkat Secara One - Off** yang mana juga berfokuskan kepada pelanggan dalam iaitu staf UiTM. **Inisiatif Skim Khairat Kematian** pula memfokuskan kepada pelanggan luar dimana manfaat untuk inisiatif dinikmati oleh waris staf yang telah meninggal dunia. Bagi program **UiTM Health Fiesta 2024**, pelanggan yang terlibat ada terdiri dalam dan luar. Ini kerana program ini melibatkan kolaborasi bersama Jabatan Kesihatan Daerah dan juga melibatkan penglibatan staf UiTM di Kampus Shah Alam.

Elemen **INOVASI** adalah pemangkin kepada percambahan ilmu dan kemahiran, manakala **PERKONGSIAN PENGETAHUAN** adalah melalui platform penyebaran ilmu. Oleh itu, perancangan terhadap pelanggan turut menekankan elemen inovasi di dalam menambahbaik sistem penyampaian.

Selari dengan aspirasi Kepimpinan Pendaftar yang sangat menekankan kecemerlangan budaya dan penambahbaikan sistem penyampaian, JPD telah memperkenalkan Aplikasi Warga sebagai salah satu medium untuk menyebarkan maklumat penting serta digunakan untuk mendapatkan maklum balas daripada warga UiTM. Hasilnya, penglibatan warga dalam menjadi responden untuk Kajian UiTM Happiness Index telah meningkat, di mana warga perlu menjawab soalan kajian terlebih dahulu sebelum dibenarkan untuk ketik masuk. Bagi tahun 2024, dapatan kajian UiTM Happiness Index adalah 75% yang melibatkan responden seramai 156 orang staf di JPD. [\[Bukti 3.2a\]](#)

Selain itu, aspek inovasi juga dapat dilihat dengan penambahbaikan sistem penyampaian melalui 3 projek iaitu Digitalisasi Semakan Formula Keperluan Pensyarah (FKP), Sistem Tuntutan Pecah Kontrak dan Sistem Peperiksaan Pengesahan Perkhidmatan. [\[Bukti 3.2b\]](#) Kesemua 3 projek berkenaan memfokuskan kepada pelanggan dalam iaitu staf di kampus dan fakulti, pihak pengurusan tertinggi UiTM dan staf yang masih dalam tempoh percubaan. Penggunaan teknologi telah menambahbaik proses dalam aspek penjimatan kos, masa dan tenaga kerja.

**Kesimpulan: Berdasarkan bukti-bukti yang telah dinyatakan di atas, JPD TELAH**

mengenalpasti kumpulan sasar/pelanggan Perancangan terhadap pelanggan **TELAH** dibuat secara sistematik setelah berpandukan kepada garis panduan diperingkat universiti, kementerian dan kebangsaan yang mana elemen inovasi dan perkongsian pengetahuan **TELAH** dititikberatkan.

**SENARAI BUKTI:**

1. [B0015\\_T01\\_TB02\\_20251\\_Bukti 3.2a\\_UHI 6.0.pdf](#)
2. [B0015\\_T01\\_TB02\\_20252\\_3.2b\\_Inovasi.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

### 3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

JPD dengan kerjasama Jabatan Infostruktur telah membangunkan pangkalan data bersepadu yang berfungsi untuk mengumpul, memproses, menyelaraskan, dan menyimpan maklumat utama universiti termasuk data pelanggan. **Data staf diurus secara sistematik melalui STARS, FAIS, SIMS, dan HR2U**, manakala **data pelajar disimpan dalam SIMS, FAIS, IRMI, serta iCRESS**. Sistem ini memudahkan capaian semula data, mempercepatkan operasi serta menjamin kelancaran perkhidmatan.

Pembangunan sistem turut didaftarkan dalam Daftar Risiko untuk mengenal pasti faktor luaran dan dalaman, sekaligus membolehkan pelan pencegahan dilaksanakan awal. Data yang dikumpulkan menjadi rujukan utama dalam perancangan strategik dan pentadbiran. Garis panduan, manual, prosedur serta pekeliling digunakan secara berterusan bagi memastikan kecekapan operasi. [\[Bukti\\_3.3.1\]](#)

Penglibatan kumpulan sasaran merupakan salah satu perspektif penting dalam Pelan Strategik Pengurusan Sumber Manusia (PSPSM) 2021–2025. **Analisis aduan dan maklum balas pelanggan dijalankan secara berkala** setiap tahun, bagi memastikan tindakan penambahbaikan dibuat secara berterusan dalam operasi, perkhidmatan, dan penyampaian JPD. [\[Bukti\\_3.3.1\]](#). **Pendekatan pelaksanaan dibahagikan kepada tiga bentuk: jangka panjang (strategik), jangka pendek (operasi) dan segera (real time)**. [\[Bukti\\_3.3.1\]](#)

Beberapa inisiatif utama telah dilaksanakan dengan jayanya oleh JPD. Antaranya, pengurusan **SSPA**, dimana **taklimat dijalankan secara maya** melalui saluran Youtube rasmi UiTM **dan secara bersemuka kepada seluruh Warga UiTM** pada 10 Oktober 2024. [\[Bukti\\_3.3.2\]](#) Selain itu, **PKCB** telah dibangunkan untuk mempercepatkan proses tuntutan dari 4 ke 7 tahun kepada 6 hingga 12 bulan sahaja. Kaedah baharu ini, berjaya menjimatkan sumber manusia, mengurangkan kos pentadbiran, serta **memperkukuhkan keberkesanan melalui kerjasama bersama Jabatan Undang-Undang, Jabatan Bendahari, Jabatan Infostruktur, dan Kementerian yang berkenaan**. [\[Bukti\\_3.3.2\]](#)

Peperiksaan perkhidmatan untuk pengesahan jawatan telah dilaksanakan secara digital melalui **Sistem Peperiksaan Pengesahan Perkhidmatan** dengan penerimaan **maklum balas yang positif dari kalangan staf**. [\[Bukti\\_3.3.3\]](#) Pada masa sama, **Skim Khairat Kematian** diteruskan sebagai sokongan kebajikan kepada keluarga staf yang meninggal dunia. Hebahan melalui emel, taklimat dan sesi webinar serta Apps Warga mengenai penambahbaikan proses, dasar, serta pelaporan turut diberikan **kepada seluruh warga UiTM** agar pemakluman sentiasa semasa. [\[Bukti\\_3.3.3\]](#)

Semakan keperluan pensyarah yang dahulu dilakukan secara manual, kini didigitalkan sepenuhnya melalui **FKP** menggunakan Google Sites dan Google Forms. **Fakulti serta Kampus Cawangan telah 100% menggunakan sistem ini** sebagai platform penghantaran dan pemantauan FKP. Hasilnya, inisiatif ini berjaya mengurangkan kos operasi sehingga 85% serta mempercepatkan semakan dari 30 hari kepada hanya 20 hari bekerja. [\[Bukti\\_3.3.4\]](#)

Dari aspek pengiktirafan, **kenaikan pangkat one-off** berasaskan keputusan kerajaan melalui SSPA telah berjaya dilaksanakan. **AGCR** turut diberikan kepada staf pentadbiran yang tidak dapat menghabiskan cuti rehat, dengan **136 penerima manfaat** melibatkan bayaran sebanyak RM1,987,611.93. [\[Bukti\\_3.3.4\]](#) Manakala **APU** menampilkan 18 kategori dengan jumlah 179 permohonan, meningkat 31.28% berbanding 2022, dan **dilaksanakan sepenuhnya secara dalam talian dengan kerjasama PPUiTM serta PTAR**. [\[Bukti\\_3.3.4\]](#)

Bagi kesejahteraan staf, **UiTM Health Fiesta 2024** turut dianjurkan dengan **kerjasama pelbagai agensi kesihatan termasuk Pusat Kesihatan Daerah Petaling**. Program ini merangkumi pemeriksaan kesihatan percuma, ceramah kesihatan mental, pameran pemakanan, serta aktiviti senamrobik dan mendapat maklumbalas yang positif melalui saluran

Apps warga. [Bukti 3.3.3]

Kesimpulannya, **JPD menyebarkan pemakluman melalui pelbagai platform seperti Apps Warga, emel, dan sebagainya untuk penglibatan pelanggan bagi pelaksanaan semua aktiviti dan maklumat JPD yang terkini.**

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0015\\_T01\\_TB03\\_20251\\_Bukti 3.3.1-kini.pdf](#)
2. [B0015\\_T01\\_TB03\\_20252\\_Bukti 3.3.2 - new.pdf](#)
3. [B0015\\_T01\\_TB03\\_20253\\_Bukti 3.3.3 - kini.pdf](#)
4. [B0015\\_T01\\_TB03\\_20254\\_Bukti 3.3.4.pdf](#)
5. [B0015\\_T01\\_TB03\\_20255\\_Bukti 3.3.5.pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

JPD sentiasa memastikan pelanggan serta pihak berkepentingan mendapat manfaat dan ganjaran daripada pelaksanaan inisiatif. Ianya bagi menjamin serta memelihara hubungan baik antara JPD dengan pelanggan.

JPD KOMITED memastikan inisiatif penambahbaikan perkhidmatan dapat memberikan ganjaran kepada pelanggan, **MEKANISMA PEMANTAUAN** keberkesanan telah dilaksanakan mengikut kesesuaian dan keperluan setiap inisiatif.

**DAPATAN** daripada **PEMANTAUAN** telah dikumpul secara **SISTEMATIK**, dianalisis dan digunakan bagi tujuan penambahbaikan kepada pelanggan. **KAEDAH PEMANTAUAN** yang dilaksanakan di JPD adalah melalui kaedah maklumbalas pelanggan menggunakan borang maklumbalas, emel mahupun WhatsApp. **PEMANTAUAN** juga dilaksanakan dengan penubuhan jawatankuasa, garis masa proses serta aktiviti dan penyediaan laporan.

Kebaikan dan ganjaran yang diperolehi oleh pelanggan JPD hasil dari PEMANTAUAN pelaksanaan BT direkodkan seperti berikut:

1. Melalui maklumbalas waris secara lisan dan bertulis, program khairat kematian TELAH memberikan sokongan kebajikan kepada waris pelanggan BT dan dapat meringankan beban keluarga yang ditinggalkan. Rekod pendaftaran keahlian menunjukkan sehingga Disember 2024, program ini dapat dimanfaatkan oleh 19,370 ahli merangkumi ahli khairat staf UiTM dan ahli PESUTIMA. (Bukti\_3.4.1.1)

2. Analisa maklumbalas keberkesanan pelanggan BT yang menghadiri program UiTM Health Fiesta oleh JPD menunjukkan program ini telah memanfaatkan pelanggan BT melalui peningkatan kesedaran penjagaan kesihatan.

3. JPD juga komited dalam memberi penghargaan dan pengiktirafan. Melalui penganjuran Anugerah Pentadbir UiTM (APU), telah memanfaatkan warga pentadbir melalui pengiktirafan kepada sumbangan dan penglibatan staf serta melonjakkan daya kreativiti dan inovasi.

**Pemantauan** penganjuran melalui garis masa adalah perlu bagi memastikan penerima APU bukan sahaja mendapat pengiktirafan di peringkat Universiti tetapi dibawa ke peringkat kebangsaan melalui Anugerah MASTI (Bukti\_3.4.1.1). JPD KOMITED memastikan penerima APU adalah berkelayakan melalui pelantikan panel penilai, semakan syarat dan kriteria oleh Jawatankuasa Anugerah Pentadbir dan pengesahan oleh Panel Hakim APU.

4. Pemberian AGCR telah MEMANFAATKAN 136 orang penerima dengan jumlah bayaran RM1,987,611.93. Kelulusan pemberian AGCR diputuskan oleh NRC (Bukti\_3.4.1.2).

5. **JPD KOMITED** meningkatkan **KESEJAHTERAAN** warga melalui inisiatif penambahbaikan SSPA. Kefahaman warga terhadap SSPA dapat dilihat melalui kadar penerimaan staf yang melebihi sasaran.

6. Seiring dengan pembangunan digital, **JPD KOMITED** menambahbaik perkhidmatan melalui inovasi digital dan **TELAH** berjaya menjimatkan masa, kos operasi dan sumber manusia.

**Kesimpulan** : Maklumat dari **PEMANTAUAN** digunakan bagi kajian semula untuk penambahbaikan bagi penyampaian perkhidmatan yang lebih berkesan.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0015\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20251\\_Bukti\\_3.4.1.1.pdf](#)

2. [B0015\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20252\\_Bukti\\_3.4.1.2.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

### 3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Kepimpinan JPD sentiasa memastikan proses penilaian risiko dilaksanakan bagi menguruskan risiko yang akan menjejaskan pelaksanaan inisiatif dan kejayaan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan terjejas serta merancang tindakan bagi mengurangkan impak sekiranya risiko terjadi.

Selaras dengan pengiktirafan pensijilan MS ISO 9001:2015, JPD memastikan elemen pengurusan risiko dititik berat dalam perancangan strategik dan inisiatif yang dilaksanakan dengan mengambilkira faktor luaran dan faktor dalaman seperti yang dinyatakan di dalam klausa 6.1:Tindakan untuk menangani risiko dan peluang (Bukti\_3.4.2.1).

JPD telah mengenalpasti risiko-risiko yang boleh memberikan IMPAK kepada pelaksanaan serta kejayaan. Risiko yang dikenalpasti adalah seperti berikut:

1. **RISIKO PERSEKITARAN KERJA** yang akan memberikan kesan kepada pencapaian maklumbalas pelanggan BT. Impak risiko kepada kesihatan mental dan fizikal staf akan menjejaskan penyampaian perkhidmatan.
2. **RISIKO PERUBAHAN DASAR KERAJAAN** telah dikenalpasti dan didaftarkan di dalam PSPSM.
3. **RISIKO KEWANGAN** yang menjadi sumber kepada operasi JPD . Pengurangan dana dari kerajaan memberi impak kepada kemampuan melaksanakan inisiatif penambahbaikan.

Di JPD, pengurusan risiko di atas **TELAH** dilaksanakan mengikut garis panduan yang telah dikeluarkan oleh Pejabat Pengurusan Risiko seperti berikut:

1. Seorang wakil penyelarasan dilantik di setiap bahagian bagi mengenalpasti risiko di bahagian masing-masing.
2. Senarai risiko, punca dan impak akan dibentangkan kepada JK Pengurusan Risiko JPD (JKPR) untuk penilaian.
3. JKPR akan menganalisis tahap risiko dan cadangan pelan tindakan yang dikemukakan.
4. Senarai risiko yang diterima akan dibentangkan ke Mesyuarat Prestasi Jabatan dan disahkan di dalam MKSP bagi tujuan pemantauan.
5. Senarai risiko yang disahkan akan dikemaskini di dalam Sistem eRMS (Bukti\_3.4.2.2). JPD melaksanakan proses pengurusan risiko selari dengan keperluan pengurusan dan jabatan.

JPD kemudiannya **TELAH** melaksanakan **TINDAKAN PENCEGAHAN** terhadap risiko-risiko yang telah dikenalpasti seperti berikut:

**Risiko Kesihatan Mental dan Fizikal terjejas:** Inisiatif yang dijalankan adalah melalui penganjuran program-program pembudayaan kesihatan. JPD melalui perisian Aplikasi Warga telah berkongsi info bagi meningkatkan kesedaran staf dalam mengamalkan gaya hidup sihat. Selain itu, JPD juga telah menganjurkan program Health Fiesta sebagai tanda JPD komited memberikan perkhidmatan. Program Health Fiesta dirangka sebagai platform inovatif yang menghimpunkan pelbagai perkhidmatan kesihatan di satu lokasi secara mesra staf. (Bukti\_3.4.2.3)

Kesimpulan : JPD telah mengenalpasti risiko dan merancang pelan tindakan serta memantau risiko seperti yang di daftarkan di dalam Daftar Risiko.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0015\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20251\\_Bukti\\_3.4.2.1.pdf](#)
2. [B0015\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20252\\_Bukti\\_3.4.2.2.pdf](#)
3. [B0015\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20253\\_Bukti\\_3.4.2.3.pdf](#)
- 4.
- 5.

### 3.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pengurusan JPD menunjukkan **KOMITMEN TINGGI** dalam BT serta **MEMANDANG SERIUS** maklumbalas pelanggan selaras dengan dasar kualiti, - komited memberikan perkhidmatan cemerlang mengikut peraturan yang ditetapkan bagi memenuhi kepuasan hati pelanggan dengan penambahbaikan berterusan melalui penerapan nilai ESI-iDART.

Perkhidmatan pelanggan diterjemahkan melalui:

1. Laporan tahap kepuasan hati pelanggan;
2. Borang Kaji Selidik Pelanggan terhadap persepsi kualiti pemberian perkhidmatan
3. Pandangan atau cadangan bagi meningkatkan produktiviti dan kualiti BT

#### 3.4.3.1 Kepuasan Hati Pelanggan

Hasil kepuasan hati pelanggan terhadap Skim Khairat Kematian YANG DITERIMA melalui Whatsapp dijadikan penghargaan dan motivasi staf yang menyumbang kepada **PENINGKATAN** kesedaran. Pembuktian melalui peningkatan sebanyak 0.5% pencarum tahun 2024 berbanding tahun 2023. Ini membuktikan komitmen Universiti dalam memupuk budaya prihatin dalam operasi skim Khairat Kematian.

#### 3.4.3.2 Program Health Fiesta

Maklumbalas Program Health Fiesta daripada Warga Aps, seramai 12,677 staf seluruh sistem UiTM telah menyahut cabaran. Melalui Amanat Naib Canselor 2025, peningkatan kesedaran menunjukkan 4.3 peratus berjaya mencapai 10 ribu langkah telah mencapai sasaran dalam meningkatkan kesedaran terhadap penjagaan kesihatan, antara pendekatan paling berkesan menyokong kesejahteraan fizikal dan mental selaras dengan hasrat Naib Canselor untuk memastikan kesejahteraan warga UiTM.

#### 3.4.3.3 Award Gantian Cuti Rehat (AGCR)

Bayaran Award Gantian Cuti Rehat (AGCR) TELAH DILAKSANAKAN menunjukkan seramai 136 orang staf menerima manfaat ganjaran dengan jumlah bayaran RM1,987,611.93. Pelbagai kaedah MENDAPATKAN MAKLUMBALAS PERMOHONAN seperti Kajian Awal Soal Selidik Staf UiTM, Soal Selidik Status Pelaksanaan di KPT dan UA, perbincangan bersama Kesatuan iaitu MITASA dan KKUiTM serta statistik permohonan AGCR Siri 1/2024.

#### 3.4.3.4 Maklum Balas dan Aduan Pelanggan

JPD menitikberatkan maklumbalas dan aduan pelanggan yang diterjemahkan kepada laporan statistik berkala dan PEMANTAUAN oleh pengurusan YANG DILAKSANAKAN melalui Mesyuarat Prestasi Jabatan, diterima daripada pelbagai saluran konvensional dan digital seperti eAduan UiTM, emel, SMS dan WhatsApp Business. **PENINGKATAN** kecekapan penyampaian perkhidmatan dan pencapaian objektif kualiti AMP/KHP 2024 adalah sebanyak 98%, membuktikan komitmen JPD terhadap perkhidmatan yang relevan.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0015\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20251\\_AGCR Siri 1\\_Kelulusan NRC ke-7\\_23 April 2024.pdf](#)
2. [B0015\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20252\\_Bukti Pemantauan.pdf](#)
3. [B0015\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20253\\_Skim Khairat Kematian.pdf](#)
4. [B0015\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20254\\_D.08 Maklum Balas Pihak Berkepentingan 2024.pdf](#)
5. [B0015\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20255\\_K3 - Mengkaji Semula Tindakan Penambahbaikan](#)

[\(Bukti\).pdf](#)

### 3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

JPD sentiasa berusaha dalam memberikan perkhidmatan yang cemerlang selaras dengan kepesatan perkembangan teknologi supaya terus kekal relevan dalam persaingan global seiring dengan misi dan visi UiTM untuk menjadi GRU 2025

Kepesatan perubahan teknologi telah mendorong pihak kerajaan, KPT, UiTM dan JPD untuk mengadaptasikan pendigitalan dalam penyampaian perkhidmatan berkualiti dan berkesan. Penambahbaikan secara berterusan untuk meningkatkan kepuasan hati pelanggan dibuat dengan berpandukan maklumbalas yang dirujuk melalui pelbagai kaedah dan projek inovasi yang dihasilkan berasaskan kepada BT.

Keberkesanan dalam penambahbaikan BT terhasil melalui maklumbalas yang diterima daripada Pihak Berkepentingan Luar seperti pihak KWAP dan JPA dalam menguruskan semakan dokumen persaraan. Statistik Tahun 2024 menunjukkan lonjakan peningkatan kepada 100% cemerlang dalam penyediaan dokumen dan tahap kecekapan pegawai mengurus dokumen persaraan berbanding Tahun 2023 hanya mencapai sebanyak 58% cemerlang, 39.8% memuaskan dan 2.2% tidak memuaskan.

Impak jangka pendek dan panjang dapat dilihat melalui pencapaian peningkatan BT melalui penambahbaikan dalam proses kerja seperti inovasi sistem pada keseluruhan proses permohonan, pemilihan dan kelulusan Anugerah Pentadbir UiTM, proses permohonan AGCR 90 Hari Awal, kaji selidik pelanggan program Health Fiesta yang dilaksanakan melalui kaedah atas talian serta dapatan maklum balas pelanggan diperolehi melalui pelbagai medium elektronik.

Melihat kepada proses permohonan AGCR 90 Hari Awal yang telah dilaksanakan menggunakan permohonan secara atas talian bermula 1.10.2024 (Selasa) dan ditutup pada 14.10.2024 (Isnin). Keputusan pembayaran adalah melalui Mesyuarat Jawatankuasa Induk Pengurusan Sumber Manusia (JKI-PSM) Khas bertarikh 03 Disember 2024 telah meluluskan 136 permohonan Pengeluaran Awal Award Wang Tunai GCR dengan implikasi kewangan berjumlah RM1,987,611.93.

Keberkesanan tindakan tersebut melalui pengadaptasian teknologi dan penambahbaikan fasiliti dalam proses kerja dan penawaran perkhidmatan menunjukkan BPD mampu bersaing di tahap global dan terus kekal sebagai sebuah PTJ yang mampu menyumbang kepada kegirangan hati pelanggan.

Penggunaan Aps Warga secara meluas sebagai medium sebaran maklumat terutama kepada warga UiTM dapat membantu meningkatkan interaksi dengan lebih berkesan. Selain itu, Aps Warga turut dijadikan sebagai salah satu platform untuk pengumpulan data dan maklumat melalui soal selidik dan mendapatkan maklumat kesihatan seperti 10 ribu langkah dan keadaan kesihatan secara harian.

Kecekapan staf dan juga pengetahuan tinggi dalam menguruskan proses kerja terutama dalam BT seiring dengan perkembangan teknologi dan inovasi dapat memastikan kepuasan hati pelanggan dapat dicapai melalui hasil pelaporan di dalam Mesyuarat Prestasi Jabatan dan juga

Mesyuarat MKSP.

Peningkatan inovasi yang dibawa sejak tahun 2022 adalah membawa teknologi dalam permohonan dan semakan dokumen dalam Anugerah Pentadbir UiTM yang diadakan dua (2) tahun sekali. Mulai tahun 2022, penggunaan teknologi telah banyak membantu mempermudah proses dan sekaligus mendokong hasrat universiti dalam pengurusan tangkas. Ini dapat dilihat melalui jumlah peningkatan permohonan dari 123 orang (tahun 2022) meningkat ke 179 orang (tahun 2024).

Dapat disimpulkan bahawa JPD Pendaftar telah bertindak dengan cemerlang kepada maklumbalas dan aduan daripada pelanggan dengan mengamalkan dasar terbuka terhadap segala cadangan dan inisiatif untuk penambahbaikan demi mencapai tadbir urus terbaik dalam penyampaian perkhidmatan berkesan.

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0015\\_T01\\_TB05\\_20251\\_AGCR Siri 1\\_Kelulusan NRC ke-7\\_23 April 2024.pdf](#)
2. [B0015\\_T01\\_TB05\\_20252\\_Bukti Pemantauan.pdf](#)
3. [B0015\\_T01\\_TB05\\_20253\\_Lampiran A Ringkasan Penilaian Kepuasan Hati Staf BPD di tempat kerja tahun 2024 - Wth Scale.pdf](#)
4. [B0015\\_T01\\_TB05\\_20254\\_D.08 Maklum Balas Pihak Berkepentingan 2024.pdf](#)
- 5.

## **KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN**

### **4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

JPD melaksanakan pendekatan yang sistematik, menyeluruh dan bersepadu dalam aspek pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan, selaras dengan tema “Kesejahteraan UiTM Melalui Inovasi Penyampaian Perkhidmatan.” Pendekatan ini digerakkan melalui prinsip *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) serta kerangka *Approach, Deployment, Learning & Integration* (ADLI), yang memastikan pengurusan JPD sentiasa berpaksikan tadbir urus berasaskan data, akauntabiliti dan penambahbaikan berterusan.

#### **Plan (Perancangan):**

Perancangan dimulakan dengan penetapan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dan Sasaran Kerja Tahunan (SKT) setiap bahagian, selaras dengan Pelan Strategik UiTM 2025 serta Pelan Strategik Perancangan Sumber Manusia 2021–2025. Risiko seperti ketidakselarasan data, kelewatan proses, kekangan sumber manusia serta isu ketelusan dikenal pasti awal melalui daftar risiko jabatan. Proses ini mengambil kira input pelanggan, hasil audit, dapatan kajian kepuasan serta analisis trend prestasi tahun-tahun sebelumnya bagi memastikan strategi yang digubal relevan, inklusif dan responsif terhadap cabaran semasa.

#### **Do (Pelaksanaan):**

Pelaksanaan dipacu melalui penggunaan sistem digital bersepadu seperti HR2U, Portal i-Staf, e-Pengambilan Staf, e-Kenaikan Pangkat serta dashboard pemantauan dalaman. Data diurus mengikut SOP, piawaian MS ISO 9001:2015 dan amalan terbaik sektor awam. Projek pendigitalan JPD membuktikan impak besar contohnya Sistem Peperiksaan Pengesahan Perkhidmatan Dalam Talian mengurangkan masa pemprosesan keputusan daripada 74 hari kepada 1 hari (penjimatan 98.65%), Digitalisasi Semakan FKP menjimatkan masa sehingga 58% dan kos operasi 85%, manakala Sistem Tuntutan Pecah Kontrak mempercepat penyelesaian daripada 4–7 tahun kepada hanya 6–12 bulan. Inisiatif ini menyokong pengoptimuman sumber serta memperkukuh reputasi universiti di peringkat nasional.

#### **Check (Penilaian dan Pemantauan):**

Pemantauan dijalankan melalui mesyuarat pengurusan berkala, laporan KPI bulanan, post-mortem projek, audit dalaman, analisis risiko serta pemantauan kepuasan pelanggan melalui Google Form dan e-Maklum Balas. Prestasi dibandingkan dengan sasaran tahunan, pencapaian terdahulu dan penanda aras luaran seperti Pekeliling Perkhidmatan Bil. 1/2024 (SSPA), piawaian MS ISO 9001:2015 serta amalan terbaik UA lain melalui Majlis Pendaftar Universiti Awam dan JKSMUA. Analisis prestasi dibentangkan dalam mesyuarat strategik dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan untuk tindakan lanjut.

#### **Act (Tindakan Penambahbaikan):**

Penambahbaikan dilaksanakan melalui pemurnian proses kerja, pemeraksanaan latihan staf serta pengukuhan pengurusan risiko. Pengetahuan dikongsi secara sistematik melalui laporan analisis, mesyuarat jabatan, program libat urus, bengkel dalaman dan komuniti amalan. Kajian kepuasan hati staf UiTM 2024 menunjukkan skor purata 4.09/5 dengan nilai murni (4.18) dan profesionalisme (4.09) sebagai kekuatan utama, manakala kejelasan prosedur (3.98) dikenal pasti untuk penambahbaikan. Budaya perkongsian ilmu ini membolehkan tindakan pembetulan dilaksanakan secara proaktif serta memastikan kesinambungan operasi walaupun berlaku pertukaran staf.

Pendekatan ini menyumbang kepada:

- Peningkatan skor kepuasan pelanggan tahunan melalui penyampaian yang lebih responsif.
- Kejayaan pelaksanaan SSPA dengan pengiktirafan Anugerah SSPA UA Cemerlang 2024.
- Peningkatan skor audit dalaman dan luaran menunjukkan peningkatan berterusan hasil penambahbaikan.

- Penjimatian kos dan masa operasi melalui automasi digital, sekaligus meningkatkan produktiviti jabatan.
- Peningkatan skor Annual Governance Index (AGI) ke tahap cemerlang (4.08/5).

Keseluruhannya, pendekatan JPD bukan sekadar memperkukuh keberkesanan operasi, malah membudayakan inovasi digital, memperluas integrasi strategik dan meningkatkan kesejahteraan warga UiTM secara menyeluruh. Usaha ini selari dengan aspirasi UiTM 2025 untuk menjadi Universiti Terkemuka Dunia (Globally Renowned University) dengan JPD berperanan sebagai pemacu tadbir urus berasaskan data serta inovasi penyampaian perkhidmatan yang telus, cekap dan berimpak tinggi.

## 4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Bagi memastikan keberhasilan bidang tumpuan “Kesejahteraan UiTM melalui Inovasi Penyampaian Perkhidmatan”, JPD mengaplikasikan pendekatan pengukuran prestasi yang sistematik, berstruktur dan responsif merentas semua bahagian. Pendekatan ini dibangunkan berteraskan Pelan Strategik UiTM 2025 dan Pelan Strategik Perancangan Sumber Manusia 2021–2025 serta digerakkan mengikut prinsip ADLI dan PDCA bagi memastikan setiap ukuran prestasi berfungsi sebagai instrumen strategik untuk memperkukuh tadbir urus dan kesejahteraan warga UiTM.

### **Kerangka Pengukuran Prestasi:**

Setiap bahagian di JPD menetapkan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) mengikut fungsi teras seperti pengurusan sumber manusia, pembangunan organisasi, pengurusan perkhidmatan dan perkhidmatan pelanggan. KPI ini merangkumi ukuran pematuhan, keberkesanan proses dan impak strategik. Antara KPI kritikal termasuk masa pengeluaran surat sah jawatan ( $\leq 7$  hari), keputusan kenaikan pangkat staf akademik dan pentadbiran ( $\leq 5$  bulan dan  $\leq 3$  bulan), kadar pemenuhan kuota biasiswa KPT-SLAB/SLAI (100%), skor kepuasan pelanggan ( $\geq 97\%$ ) serta kadar maklum balas aduan pelanggan ( $\leq 3$  hari). KPI ini dirumuskan dalam Jadual Pematanan KPI, Sasaran, Sumber Data dan Keberhasilan Utama JPD (Bukti 4.2(a)).

### **Sumber Data dan Sistem Digital:**

Pengukuran prestasi dilaksanakan berasaskan data dalaman yang diperoleh daripada sistem digital seperti HR2U, Portal i-Staf, e-Pengambilan Staf, dashboard pemantauan pecah kontrak staf cuti belajar, borang atas talian dan rekod jabatan. Proses pengumpulan data mematuhi SOP dan piawaian MS ISO 9001:2015 bagi menjamin integriti dan kebolehpercayaan maklumat. Data yang dikumpul dianalisis secara berkala untuk mengenal pasti jurang prestasi dan seterusnya dibentangkan dalam mesyuarat pengurusan bagi tujuan tindakan pembetulan. Data turut dikongsi merentas PTJ melalui skrin PTJ dan mesyuarat libat urus, sekali gus memperkukuh amalan pembelajaran berterusan. (Bukti 4.2(b))

### **Penanda Aras Dalaman: (Bukti 4.2(c))**

- Sasaran KPI tahunan dalam pelan strategik.
- Perbandingan prestasi antara unit/bahagian melalui laporan pemantauan.
- Analisis trend pencapaian tahun semasa dan sebelumnya.
- Dapatan audit dalaman JPD bagi menilai kepatuhan dan keberkesanan sistem.

### **Penanda Aras Luaran: (Bukti 4.2(c))**

- Pekeliling Perkhidmatan Bil. 1/2024 (SSPA) sebagai standard nasional.
- Amalan terbaik universiti awam lain melalui Majlis Pendaftar dan JKSMUA.
- Piawaian pensijilan kualiti MS ISO 9001:2015.
- Laporan audit Jabatan Audit Negara sebagai rujukan tadbir urus.

### **Mesyuarat dan Penyelarasan Strategik:**

Pemantauan prestasi dijalankan melalui Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), Mesyuarat Prestasi Jabatan, Mesyuarat Ketua Bahagian serta mesyuarat di peringkat unit. Laporan yang dibentangkan digunakan untuk analisis prestasi, pelaporan keberhasilan, pengurusan risiko dan tindakan pembetulan. Penyelarasan ini memastikan keputusan dibuat secara kolektif berasaskan data, sekali gus meningkatkan akauntabiliti dan keberkesanan tadbir urus. (Bukti 4.2(d))

### **Hubungan Strategik dan Impak:**

Pendekatan pengukuran JPD telah menyumbang secara langsung kepada keberhasilan utama UiTM. Contohnya, Digitalisasi Semakan FKP memberi penjimatan kos sehingga 85% dan masa 58%, meningkatkan produktiviti serta mengurangkan birokrasi. Sistem Peperiksaan Pengesahan Perkhidmatan berjaya mengurangkan tempoh pemprosesan daripada 74 hari kepada hanya 1 hari, sekaligus meningkatkan kecekapan operasi dan mempercepat urusan

perencanaan dan pencapaian ini membekalkan keberkesanan infrastruktur digital UiTM dalam memperkukuh prestasi organisasi dan menyokong kesejahteraan warga universiti.  
(Bukti\_4.2(e))

Melalui pendekatan pengukuran yang sistematik dan responsif ini, JPD memastikan setiap KPI yang ditetapkan menyumbang terus kepada pencapaian strategik UiTM 2025, khususnya dalam aspek pendigitalan, pembangunan bakat dan pengukuhan tadbir urus universiti, di samping meningkatkan kesejahteraan warga UiTM melalui perkhidmatan yang lebih cekap, telus dan berimpak tinggi.

#### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0015\\_A01\\_AB02\\_20251\\_Bukti\\_4.2\(a\).pdf](#)
2. [B0015\\_A01\\_AB02\\_20252\\_Bukti\\_4.2\(b\).pdf](#)
3. [B0015\\_A01\\_AB02\\_20253\\_Bukti\\_4.2\(c\).pdf](#)
4. [B0015\\_A01\\_AB02\\_20254\\_Bukti\\_4.2\(d\).pdf](#)
5. [B0015\\_A01\\_AB02\\_20255\\_Bukti\\_4.2\(e\).pdf](#)

### 4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Analisis data merujuk kepada proses mengumpul, menyusun, mentafsir dan membuat kesimpulan daripada data yang diperolehi, dengan tujuan untuk memahami sesuatu perkara, mengenal pasti corak atau trend, dan membantu dalam membuat keputusan yang berasaskan bukti.

Analisis Data oleh Jabatan Pendaftar UiTM adalah proses yang dilaksanakan dalam menyokong pengurusan strategik sumber manusia dan operasi universiti melalui keputusan yang berpaksikan data (data-driven decision making) dan juga membantu universiti mencapai objektifnya dengan lebih efisien dan berkesan.

Analisis data juga merujuk kepada proses pengumpulan, pemrosesan, dan penafsiran data yang berkaitan dengan pengurusan sumber manusia dan operasi institusi. Sebagai jabatan yang bertanggungjawab ke atas hal ehwal pentadbiran dan kakitangan, analisis data memainkan peranan penting dalam membuat keputusan strategik.

Analisis data merupakan elemen penting dalam membuat keputusan yang tepat, sistematik dan berkesan terutamanya dalam pengurusan organisasi seperti UiTM dan JPD secara khususnya. Ia membantu mengenal pasti masalah, mencari penyelesaian, dan menambah baik mutu perkhidmatan di JPD.

Hasil dapatan daripada analisis yang dijalankan dibentangkan kepada Pendaftar di dalam Mesyuarat Ketua Bahagian, Mesyuarat Prestasi Bahagian, Mesyuarat Kaji semula Pengurusan dan Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM). Maklumat-maklumat dari hasil analisis akan dilihat dan dinilai untuk proses penambahbaikan berterusan di JPD.

Kaedah analisis yang digunakan oleh JPD adalah melibatkan pelbagai pendekatan untuk menilai keberkesanan, kecekapan, dan kualiti penyampaian perkhidmatan serta pengurusan sumber manusia, akademik dan pentadbiran.

Berikut ialah antara kaedah analisis utama yang digunakan oleh JPD:

1. Analisis Data Kuantitatif
2. Analisis SWOT
3. Analisis Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)
4. Analisis Proses Kerja (Business Process Analysis / BPA)
5. Analisis Pematuhan (Compliance Analysis)
6. Analisis Risiko (Risk Analysis)
7. Analisis Benchmarking

Antara analisis yang dilaksanakan oleh JPD adalah seperti berikut:

1. Analisis Beban Kerja Pensyarah dan Staf Akademik
2. Analisis Masa Proses Permohonan Cuti Staf
3. Analisis Kepatuhan terhadap Pekeliling dan Polisi UiTM/JPA
4. Analisis Aduan dan Maklum Balas Pengguna Perkhidmatan/maklumbalas pelanggan (AMP/KHP)
5. Analisis kepada pencapaian bahagian JPD dibincangkan pada mesyuarat Ketua Bahagian, Mesyuarat Prestasi, Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP).

6. Analisa kepada pencapaian KPI Jabatan/Bahagian
7. Analisis Laporan Penilaian kepuasan hati staf JPD (Bukti\_4.3b)
8. Analisa kepada maklumbalas pihak berkepentingan (Bukti\_4.3a)
9. Analisis Happiness Index (UHI)
10. Analisa kepuasan hati staf UiTM kepada perkhidmatan JPD
11. Analisis Data Sumber Manusia
12. Analisis Data Pengurusan Akademik
13. Analisis Data Latihan & Pembangunan

Tujuan pelaksanaan Analisis Data oleh JPD

1. Memastikan perancangan strategik JPD dapat dilaksanakan dengan baik dengan menentukan keperluan tenaga kerja masa depan dan Pelarasan dasar pentadbiran berdasarkan data semasa serta pekeliling yang digunakan oleh UiTM.
2. Memastikan pemantauan KPI JPD dilaksanakan dengan menilai pencapaian staf terhadap indikator prestasi utama
3. Memastikan peningkatan kecekapan operasi JPD dipertingkatkan dengan mengenalpasti kelemahan atau risiko di setiap bahagian dan melaksanakan proses penambahbaikan dari semasa ke semasa.
4. Mengenal pasti keperluan latihan berdasarkan analisis kompetensidan merancang program peningkatan kemahiran dan pembangunan staf
5. Menganalisis pencapaian individu dan bahagian untuk penambahbaikan berterusan
6. Membantu pihak universiti dalam membuat keputusan strategik di peringkat Universiti di peringkat MEU
7. Menyediakan laporan berkala kepada pihak pengurusan universiti dan juga Lembaga Pengarah Universiti

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0015\\_A01\\_AB03\\_20251\\_4.3a Maklum Balas Pihak Berkepentingan 2024 \(L\).pdf](#)
2. [B0015\\_A01\\_AB03\\_20252\\_4.3b Ringkasan Penilaian Kepuasan Hati Staf BPD di tempat kerja tahun 2024 \(L\).pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

Pemantauan di JPD UiTM dijalankan secara berstruktur melalui KPI, audit, laporan dan sistem digital bagi memastikan prestasi terkawal, jurang dikenal pasti serta penambahbaikan berterusan dilaksanakan untuk memperkukuh pentadbiran dan perkhidmatan, di samping meningkatkan kecekapan operasi, ketelusan tadbir urus serta keberkesanan penyampaian kepada warga universiti, sekaligus menyokong pencapaian hala tuju strategik UiTM dan aspirasi pendidikan tinggi negara.

Bagi mengenalpasti prestasi JPD pada tahun 2024 beberapa perkara dilaksanakan antaranya ialah melaksanakan pemantauan melalui laporan pemantauan berkala yang dikemukakan oleh Bahagian/Unit/AJK semasa mesyuarat dilaksanakan. Mesyuarat dan laporan digunakan untuk mengukur pencapaian setiap projek bagi memenuhi sasaran PI.

Proses pemantauan dimulakan dengan mengukur mekanisme yang dikenalpasti bagi setiap projek, menganalisa data, mengadakan mesyuarat berkala dan membuat laporan. Hasil daripada pemantauan dibentangkan di dalam mesyuarat utama bagi tindakan pembetulan dan penambahbaikan. Analisa data dari borang maklumbalas peserta yang mengambil bahagian juga turut dilaksanakan bagi mengenalpasti prestasi aktiviti dan langkah penambahbaikan yang harus dilaksanakan.

Di dalam Mesyuarat Petunjuk Prestasi, setiap Ketua Bahagian/Unit aktiviti atau pasukan perlu membentangkan laporan pencapaian aktiviti kepada Pendaftar. Pada tahun 2024, JPD UiTM melaksanakan pemantauan prestasi secara sistematik melalui laporan berkala, mesyuarat, analisis data dan maklum balas peserta. Ketua bahagian/unit membentangkan pencapaian projek dalam Mesyuarat Petunjuk Prestasi, manakala data dimuat naik ke sistem (Google Drive TRU) untuk memastikan pengumpulan dan analisis maklumat lebih efisien. Laporan pencapaian (PI Achievement Report) dibentangkan di mesyuarat utama bagi tindakan pembetulan dan penambahbaikan, sekali gus membantu pengurusan risiko dan pengukuran prestasi.

Secara keseluruhan, pemantauan prestasi dan pengurusan dokumen/rekod ini mencerminkan komitmen JPD terhadap tadbir urus berkesan, penambahbaikan berterusan, serta pengukuhan sistem kualiti dan perkhidmatan (Bukti\_4.4.1(a)). Manakala "PQP01-01 - Senarai Induk Dokumen dan Rekod Kualiti BPD" merupakan tulang belakang sistem kualiti BPD, memastikan dokumen dan rekod kekal teratur, boleh dipercayai, dan mudah diakses (Bukti\_4.4.1(b)). Sebagai tambahan, "PQP02 - Kawalan Rekod Kualiti" mencerminkan komitmen organisasi terhadap pengurusan kualiti yang sistematik dan berterusan, menyokong operasi harian dan objektif strategik UiTM dengan memastikan rekod kualiti kekal terpelihara, boleh dipercayai, dan mudah diakses (Bukti\_4.4.1(c)).

Senarai Bukti:

1. Bukti\_4.4.1(a): PQP01 - Kawalan Dokumen Kualiti 2023
2. Bukti\_4.4.1(b): PQP01-01-Senarai Induk Dokumen dan Rekod Kualiti BPD
3. Bukti\_4.4.1(c): PQP02 - Kawalan Rekod Kualiti

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0015\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20251\\_BUKTI 4.4.1a.pdf](#)
2. [B0015\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20252\\_BUKTI 4.4.1b.pdf](#)
3. [B0015\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20253\\_BUKTI 4.4.1c.pdf](#)

#### 4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

JPD UiTM melaksanakan pengurusan risiko secara sistematik melalui penilaian, audit dan analisis data bagi merangka langkah mitigasi, membina budaya kerja berdaya tahan serta menyokong tadbir urus yang cemerlang dan memastikan kesinambungan operasi, meningkatkan keyakinan pihak berkepentingan dan memperkukuh pencapaian hala tuju strategik universiti, seterusnya mewujudkan ekosistem pengurusan yang proaktif, berintegriti serta selari dengan amalan terbaik di peringkat nasional dan antarabangsa.

Risiko ini dianalisis mengikut kluster aktiviti, diikuti perancangan tindakan pencegahan seperti penggunaan mesyuarat atas talian untuk mengatasi kekangan masa. Pendekatan ini selari dengan amalan tadbir urus baik dan standard pengurusan risiko (seperti ISO), bertujuan memastikan pengumpulan, analisis dan penyebaran data dilaksanakan secara sistematik, berkesan, serta menyokong ketahanan organisasi terhadap cabaran dalaman dan luaran. Secara keseluruhan, walaupun dokumen ini kekurangan butiran terperinci, ia mencerminkan komitmen terhadap pengurusan risiko yang proaktif, bertujuan memperkukuh kestabilan organisasi dan menyokong objektif strategik. Rumusan ini menjadi asas untuk penambahbaikan berterusan pada tahun-tahun akan datang, dengan harapan risiko dapat dikesan dan diatasi dengan lebih cekap berdasarkan pengalaman 2024 (Bukti\_4.4.2 (a))

Laporan Keberkesanan Tindakan ke atas Risiko 06/03" menyediakan gambaran ringkas mengenai keberkesanan langkah-langkah mitigasi risiko yang dilaksanakan oleh JPD (BPD) Universiti Teknologi MARA (UiTM), walaupun tiada butiran khusus disertakan dalam dokumen yang disediakan. Esei ini disusun berdasarkan konteks umum pengurusan risiko dalam organisasi, dengan anggapan ia mengikut kerangka standard seperti yang diamalkan dalam UiTM, mungkin selari dengan garis panduan ISO atau polisi dalaman universiti.

Secara keseluruhan, walaupun butiran spesifik tidak tersedia, laporan ini menunjukkan usaha proaktif BPD dalam mengurus risiko, menyumbang kepada kestabilan operasi universiti. Ia menjadi panduan penting untuk penambahbaikan strategi risiko pada masa hadapan, memastikan UiTM terus kukuh menghadapi cabaran sambil mencapai matlamat strategiknya (Bukti\_4.4.2 (b)).

Dokumen "PQP06 - Lampiran K - Daftar Risiko BPD - 13 November 2021" menyediakan gambaran ringkas mengenai senarai risiko yang dikenal pasti oleh JPD (BPD) Universiti Teknologi MARA (UiTM) pada tarikh tersebut. Secara keseluruhan, walaupun butiran spesifik tidak tersedia, dokumen ini menunjukkan usaha proaktif BPD dalam mengurus risiko, menyokong kestabilan operasi UiTM. Ia menjadi titik permulaan penting untuk pemantauan dan penambahbaikan berterusan, memastikan universiti dapat menghadapi cabaran dengan lebih teratur pada masa hadapan (Bukti\_4.4.2 (c)).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0015\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20251\\_BUKTI 4.4.2a.pdf](#)
2. [B0015\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20253\\_BUKTI 4.4.2c.pdf](#)
3. [B0015\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20253\\_BUKTI 4.4.2c.pdf](#)

#### 4.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

JPD UiTM melaksanakan kajian semula berkala melalui semakan KPI, maklum balas pelanggan, serta audit dalaman dan luaran bagi memastikan dasar, prosedur dan amalan kekal relevan.

JPD UiTM melaksanakan Kajian kepuasan hati staf UiTM terhadap perkhidmatan JPD 2024 melibatkan 137 responden dan mencatat skor purata tinggi iaitu 4.09/5 merentasi sembilan dimensi utama. Nilai murni (4.18), kompetensi (4.11) dan profesionalisme pegawai (4.09) menjadi aspek tertinggi, manakala kejelasan prosedur (3.98) dikenal pasti sebagai ruang penambahbaikan. Secara tuntas, hasil soal selidik ini membuktikan bahawa JPD UiTM telah mencapai tahap kepuasan yang tinggi daripada warga universiti (Bukti\_4.4.3(a))

Berkenaan Sistem Saraan Perkhidmatan Awam (SSPA), secara keseluruhan, SSPA lebih moden, berorientasikan prestasi, dan inklusif berbanding SSM yang lebih rigid, bertujuan menarik bakat dan meningkatkan produktiviti perkhidmatan awam (Rumusan SSPA Tahun 2024, bukti). Secara keseluruhan, usaha ini telah berjaya dengan mendapat anugerah yang menjadi inspirasi kepada universiti lain untuk terus berusaha dalam merealisasikan visi SSPA, seterusnya menyumbang kepada pembangunan sumber manusia negara yang lebih berkualiti dan kompetitif (Bukti\_4.4.3(b)).

Pada 2024, JPD UiTM mencapai 93% PI dan skor AGI 4.08 (cemerlang), dengan pencapaian menonjol seperti PI085 (130.59%), PI086 (178.67%) dan PI096 (214.14%), di sebalik cabaran kelayakan PhD dan anugerah antarabangsa. Projek SAP utama berjaya dilaksana, termasuk Tangkas@UiTM dan PhD Booster, manakala inisiatif 2025 dipacu selaras Amanat Naib Canselor bagi memperkukuh daya saing global dan kesejahteraan warga UiTM.

Secara kesimpulannya, JPD UiTM melaksanakan tiga projek pendigitalan utama selaras Hala Tuju Strategik UiTM 2025 dan SSPA: (1) Digitalisasi Semakan FKP yang menjimatkan masa hingga 58%, kos 85% dan tenaga kerja 50%; (2) Sistem Tuntutan Pecah Kontrak yang mempercepat proses 4–7 tahun kepada 6–12 bulan serta meningkatkan hasil universiti, diiktiraf dan dijadikan rujukan nasional; dan (3) Sistem Peperiksaan Pengesahan Perkhidmatan yang mengurangkan masa pemprosesan keputusan daripada 74 hari kepada 1 hari (penjimatan 98.65%), dilaksana merentas kampus dan diiktiraf JPA.

Secara keseluruhan, projek-projek ini mencerminkan komitmen UiTM dalam pendigitalan, pengoptimuman sumber, dan peningkatan perkhidmatan pelanggan, menjadikan universiti sebagai pemimpin dalam inovasi tadbir urus awam, dengan pengiktirafan luaran yang memperkukuh reputasinya (Bukti\_4.4.3(c))

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0015\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20251\\_\(Bukti\\_4.4.3\(a\)\).pdf](#)
2. [B0015\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20252\\_\(Bukti\\_4.4.3\(b\)\).pdf](#)

## 4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Dalam memastikan operasi JPD sentiasa efisien dan berdaya saing, penyaluran semula pengetahuan (knowledge transfer) menjadi komponen penting. Pengetahuan yang dikumpul daripada pengalaman, latihan, prosedur dan data perlu disusun dan disebar meluas semula secara sistematik agar dapat dimanfaatkan oleh seluruh warga UiTM.

Knowledge Transfer (Pemindahan Ilmu) di JPD merujuk kepada proses sistematik dalam menyampaikan pengetahuan, kemahiran, dan pengalaman kepada warga UiTM terutamanya dalam konteks pengurusan pentadbiran, sumber manusia, dan pembangunan organisasi.

Di JPD, objektifnya adalah bagi memastikan kelangsungan operasi jabatan walaupun berlaku pertukaran staf dan staf yang bersara. Selain itu, ia juga penting dalam meningkatkan kecekapan kerja dan mutu perkhidmatan melalui perkongsian amalan terbaik (best practices) yang dibuat oleh setiap bahagian.

Antara pemindahan ilmu yang dilaksanakan di peringkat JPD adalah:

1. Penyaluran semula pengetahuan melalui Perancangan Strategik

UiTM melaksanakan perancangan strategik secara menyeluruh di semua jabatan termasuk JPD. Dalam konteks ini, penyaluran semula pengetahuan diuruskan dengan:

- Matlamat dan KPI Strategik
- Pelaksanaan sistem pengurusan kualiti seperti MS ISO dan sistem audit dalaman yang memastikan setiap proses disertai dengan SOP dan dokumentasi lengkap.
- Sesi libat urus dan townhall: Maklumat daripada pihak pengurusan disampaikan secara berkala kepada staf untuk memastikan semua pihak faham dasar, perubahan dan keutamaan jabatan.

1. Penyaluran semula pengetahuan melalui Pengurusan Risiko

Jawatankuasa Pengurusan Risiko di Peringkat JPD berperanan bagi melihat risiko-risiko yang didaftarkan di peringkat JPD.

Pengetahuan mengenai risiko juga dikendalikan dengan mengambil kira faktor risiko kehilangan, salah tafsir, atau ketirisan maklumat penting. Antaranya adalah:

- Dokumentasi kerja : Semua tugas penting yang hanya diketahui oleh individu tertentu didokumenkan agar tidak hilang apabila berlaku persaraan atau pertukaran staf.
- Succession planning : UiTM menetapkan pelan peralihan supaya pegawai pelapis dilatih lebih awal dengan maklumat dan kemahiran yang diperlukan.
- Simpanan data berpusat: Jabatan Digital bertanggungjawab dalam memastikan data-data penting university berada dalam keadaan baik dan selamat serta ia dikawal selia dengan baik.
- SOP Pemulihan Risiko
- Pengurusan Sistem Utama Universiti
- JPD memainkan peranan penting dalam memastikan pengurusan sistem utama universiti berada dalam keadaan yang baik untuk digunakan oleh warga UiTM.
- Antara sistem utama UiTM adalah: (rujuk lampiran)

1. HR2U (Bukti 4.5 (a))

2. SISTEM STARS (Bukti\_4.5 (b))
3. FINEPORTAL (Bukti\_4.5 (c))
4. FINEPROCUREMENT (Bukti\_4.5 (d))
5. STUDENT PORTAL (Bukti\_4.5 (e))
6. SIMS (Bukti\_4.5 (f))
7. Apps Warga UiTM (Bukti\_4.5 (g))

c) Penyaluran maklumat melalui kaedah Latihan Dalaman & Bengkel kepada warga JPD. Ia dapat memberikan kefahaman kepada warga Jabatan Pendaftar khususnya kepada staf baharu. Selain itu juga, warga berpeluang untuk bertanyakan mengenai apa-apa perkara dan berkongsi idea dalam meningkatkan lagi mutu serta kualiti Jabatan Pendaftar. Program pementoran boleh digunapakai melalui kaedah pemindahan tacit knowledge (ilmu berdasarkan pengalaman) daripada staf yang lebih berpengalaman (senior) kepada staf-staf baharu. Taklimat atau perkongsian dalaman juga diadakan secara berkala oleh pegawai kanan kepada staf bawahan atau staf baharu untuk memastikan maklumat dapat disampaikan bagi meningkatkan prestasi bahagian.

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0015\\_A01\\_AB05\\_20251\\_4.5a HR2U.pdf](#)
2. [B0015\\_A01\\_AB05\\_20252\\_4.5b STARS.pdf](#)
3. [B0015\\_A01\\_AB05\\_20253\\_4.5c FINEPORTAL.pdf](#)
4. [B0015\\_A01\\_AB05\\_20254\\_4.5d EPROCUREMENT.pdf](#)
5. [B0015\\_A01\\_AB05\\_20255\\_4.5e STUDENT PORTAL.pdf](#)

## **KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA**

### **5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

JPD merupakan teras utama dalam pengurusan dan pembangunan sumber manusia UiTM. JPD berperanan memastikan kelestarian tenaga kerja yang kompeten, profesional, dan seimbang dengan aspirasi universiti, melalui pelaksanaan strategi perjawatan, pengambilan, pembangunan kerjaya, penilaian prestasi, serta kebajikan staf. Dengan pendekatan bersepadu ini, JPD menyokong agenda transformasi UiTM ke arah institusi pendidikan tinggi bertaraf global.

Antara tumpuan utama JPD ialah memperkukuh sistem pengurusan sumber manusia berasaskan digital, meningkatkan kompetensi staf melalui latihan berterusan, mengukuhkan budaya kerja berintegriti dan berprestasi tinggi, serta memastikan **perancangan** tenaga kerja selaras dengan keperluan semasa. JPD turut menghadapi cabaran yang nyata, termasuk keperluan kepakaran baharu, perubahan landskap pendidikan tinggi, persaingan bakat, dan pengurusan keseimbangan kerja–hidup staf. Bagi mengatasi cabaran ini, JPD sentiasa memperkasa pendekatan inovatif, tadbir urus terbaik, dan pembangunan holistik bagi memastikan pengurusan sumber manusia UiTM kekal relevan, mampan, dan berimpak tinggi.

Seiring dengan penerimaan pakai **SSPA**, JPD komited sebagai pengurus utama dalam usaha meningkatkan sistem penggajian dan faedah terkini untuk warga UiTM. Penambahbaikan ini merangkumi beberapa aspek kritikal seperti pengoptimuman sumber, peningkatan produktiviti, pengurusan modal insan, pengukuhan kepimpinan, dan pemerksaan penyampaian perkhidmatan. Secara ringkas, penambahbaikan skim meliputi struktur gaji baharu, penambahbaikan elaun, kemajuan kerjaya yang lebih fleksibel, penilaian prestasi melalui MyPERFORMANCE, opsyen kekal di skim lama (SSM), faedah persaraan, serta kemudahan tambahan bagi staf.

Dalam usaha memastikan maklumat **SSPA** tersebar luas, JPD telah menganjurkan sesi taklimat bersama semua Ketua Pentadbiran dan Ketua Skim melalui Taklimat & Sesi Libat Urus **SSPA** pada 10 Oktober 2024 di Dewan Konsert Budiman, UiTM Shah Alam, serta secara siaran langsung melalui saluran YouTube rasmi UiTM. Sepanjang proses pelaksanaan, pembetulan dan penambahbaikan **SSPA** dilakukan secara konsisten, dengan sistem laporan pemantauan dikawal selia oleh Bahagian Pembangunan Organisasi, JPD. Mekanisme ini membolehkan tindakan pembetulan dan **penambahbaikan** dilaksanakan secara berterusan untuk memastikan keberkesanan sistem.

Peranan Pendaftar sebagai tulang belakang pengurusan sumber manusia universiti turut merangkumi fungsi sebagai setiausaha dan ahli mesyuarat penting di peringkat strategik dan eksekutif, termasuk mesyuarat LPU, MEU, dan Senat. Tugas ini memberikan impak langsung terhadap kemajuan dan pembangunan UiTM secara holistik, menjamin pelaksanaan mesyuarat secara teratur, telus, dan berkesan, selain menyumbang kepakaran pentadbiran dan pengurusan yang menyokong hala tuju strategik universiti.

Secara keseluruhan, peranan Pendaftar sebagai Setiausaha dan Ahli Mesyuarat Utama adalah untuk menjamin mesyuarat universiti dilaksanakan secara **teratur, telus, dan berkesan**, selain menyumbang kepakaran dalam aspek pentadbiran dan pengurusan yang menyokong hala tuju strategik UiTM.

Ketua-ketua bahagian di bawah JPD memainkan peranan penting dalam membantu Pendaftar bagi urusan pelaksanaan sumber manusia dan tadbir urus di UiTM. Mereka bertanggungjawab memastikan pengambilan tenaga kerja, pembangunan kerjaya, penilaian prestasi tahunan dan kebajikan staf dilaksanakan secara teratur dan lancar. Secara keseluruhan, JPD bukan sahaja berfungsi sebagai pengurus sumber manusia, tetapi juga sebagai pemacu kepimpinan organisasi yang menyokong hala tuju strategik, membina modal insan berkualiti, dan memastikan UiTM kekal relevan di peringkat nasional serta global. JPD juga memperkukuh budaya kecemerlangan melalui perancangan, pelaksanaan, pemantauan, dan penambahbaikan

berdasarkan, selaras dengan aspirasi UINM untuk terus unggul sebagai universitas pilihan utama.

## 5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Jabatan Pendaftar terlibat dalam aktiviti kualiti yang merangkumi OE yang mana telah memberi impak kepada penyampaian perkhidmatan Sumber Manusia seterusnya meningkatkan kepuasan hati pelanggan. Taklimat dan Bengkel OE telah dilaksanakan pada 20.03.2024 & 29 - 30.08.2024. Jadual Takwim latihan seperti dilampirkan (Bukti 5.2(a)).

Dalam usaha meningkatkan prestasi penyampaian JPD, penglibatan kumpulan daripada JPD dalam konvensyen OE dilihat sebagai satu usaha yang sangat memberi impak positif kepada penyampaian perkhidmatan JPD. JPD telah menghantar 3 kumpulan untuk menyertai Konvensyen OE, dan ketiga-tiga kumpulan tersebut telah berjaya ke peringkat akhir sebagai finalis dalam konvensyen OE peringkat UiTM. Berikut adalah projek OE yang telah terpilih ke peringkat akhir (**Bukti 5.2(b)**);

- Penghasilan **Proses Tuntutan Ganti Rugi Pecah Kontrak Staf UiTM**
- Penambahbaikan **Semakan Keperluan Pensyarah Melalui Kaedah Pengisian Templat Formula Keperluan Pensyarah (FKP)**
- Penambahbaikan **Proses Pelaksanaan Peperiksaan Perkhidmatan Untuk Pengesahan Jawatan**

Kumpulan KIK JPD iaitu Kumpulan JASA juga telah berjaya terpilih ke Konvensyen Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) Malaysia tahun 2024 menunjukkan komitmen JPD secara keseluruhan untuk memastikan semua staf adalah berperanan dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada semua pelanggan JPD (Bukti 5.2(c)).

Dalam usaha untuk memastikan semua staf JPD dalam keadaan kesihatan yang baik, penganjuran Program Health Fiesta dilihat sebagai salah satu program yang sangat baik bagi meningkatkan kesedaran dalam kalangan staf mengenai kepentingan penjagaan kesihatan, agar sentiasa berada pada tahap kesejahteraan optimum demi memastikan penyampaian perkhidmatan dapat dilaksanakan dengan prestasi terbaik. Seramai 91 orang staf JPD telah menyertai program tersebut menunjukkan komitmen staf JPD dalam aspek penjagaan kesihatan. (Bukti 5.2(d)).

Sebagai usaha meraikan serta menghargai pencapaian warga kerja, JPD telah menganjurkan Majlis Apresiasi Pejabat Pendaftar pada 30 Julai 2024. Penganjuran majlis ini bertujuan menzahirkan setinggi-tinggi penghargaan kepada seluruh warga JPD atas dedikasi dan komitmen mereka dalam memastikan keberkesanan serta kelancaran penyampaian perkhidmatan jabatan (Bukti 5.2(e)).

JPD telah berkolaborasi dengan Perpustakaan Tun Abdul Razak (PTAR) UiTM Shah Alam dalam penganjuran **Anugerah Pentadbir Universiti (APU) 2022** secara dalam talian. Pelaksanaan secara maya ini telah memudahkan staf dari seluruh cawangan UiTM untuk menghantar permohonan bagi kategori-kategori yang dipertandingkan seperti dilampirkan (Bukti 5.2(f)), sekali gus meningkatkan penyertaan dan keterlibatan di peringkat universiti.

Secara khususnya, program dan inisiatif yang dilaksanakan oleh JPD adalah demi memberikan motivasi dan semangat kepada semua staf JPD agar sentiasa berusaha memastikan

perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan adalah terbaik sekaligus mewujudkan kesejahteraan dan kepuasan hati pelanggan.

**SENARAI BUKTI:**

1. [B0015\\_S01\\_SB02\\_20251\\_Sumber Manusia\\_Bukti 5.2\(a\)\\_Jadua Takwin Latihan OE.pdf](#)
2. [B0015\\_S01\\_SB02\\_20252\\_Sumber Manusia\\_Bukti 5.2\(b\)\\_Finalise Projek OE PEringkat UiTM.pdf](#)
3. [B0015\\_S01\\_SB02\\_20253\\_Sumber Manusia\\_Bukti 5.2\(c\)\\_Surat Lantikan KIK JASA.pdf](#)
4. [B0015\\_S01\\_SB02\\_20254\\_Sumber Manusia\\_Bukti 5.2\(d\)\\_Program Health Fiesta.pdf](#)
5. [B0015\\_S01\\_SB02\\_20255\\_Sumber Manusia\\_Bukti 5.2 \(e\).pdf](#)

### 5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

JPD mengoptimalkan kepakaran dan pengalaman sumber manusia dengan memperkasakan inovasi dalam penyampaian perkhidmatannya kepada pelanggan dan menyediakan persekitaran eko-sistem kerja yang kondusif selaras dengan pelaksanaan garis panduan atau pekeliling terkini daripada pihak kementerian.

Pada tahun 2024, pihak kementerian telah mengumumkan untuk melaksanakan SSPA yang berkuat kuasa pada 01 Disember 2024. Oleh yang demikian, pada fasa permulaan pelaksanaan SSPA, semua staf JPD telah mengikuti sesi Taklimat Pelaksanaan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 1 Tahun 2024 : Pelaksanaan Sistem Saraan Perkhidmatan Awam (SSPA) pada 08 Oktober 2024. Melalui taklimat tersebut, semua staf JPD mendapat pendedahan garis panduan baharu yang terkandung didalam SSPA, sekaligus memastikan pengoperasian di bahagian masing-masing adalah diselaraskan dengan garis panduan SSPA (Bukti 5.3(a)).

Taklimat pelaksanaan SSPA kepada Ketua-ketua Pentadbiran juga telah dilaksanakan pada 10 Oktober 2024 bertempat di Dewan Konsert Budiman, UiTM Shah Alam bagi memastikan Ketua-ketua Pentadbiran memahami dan jelas bagi pelaksanaan SSPA di PTJ masing-masing (Bukti 5.3(b)).

JPD turut melaksanakan proses pengambilan dan pemilihan pekerja secara dalam talian yang mana dengan penambahbaikan sistem ePengambilan memberi peluang kepada semua calon yang berpotensi untuk memohon jawatan kosong yang diiklankan oleh JPD secara khususnya. Berdasarkan bilangan pemohon yang sangat tinggi, JPD mewujudkan satu lagi mekanisme pemilihan calon melalui Peperiksaan Memasuki Perkhidmatan yang dibuat secara dalam talian. Calon-calon yang memenuhi syarat asas lantikan, berpeluang untuk menduduki peperiksaan tersebut walaupun tidak berada di dalam Malaysia semasa peperiksaan dilaksanakan. Inisiatif ini menunjukkan JPD berusaha untuk memenuhi kepuasan hati pelanggan kerana proses ini mampu melibatkan lebih ramai calon berbanding peperiksaan dibuat secara fizikal, yang mana pelbagai kekangan akan timbul terutamanya dari aspek ruang yang terhad serta keperluan sumber manusia untuk menguruskan peperiksaan secara fizikal (Bukti 5.3(c)).

Berdasarkan kepakaran yang dimiliki, staf JPD (Haji Muhammad Huzaifah Haji Redzuan, Ketua Bahagian Kemajuan Kerjaya) turut dilantik sebagai Penceramah Leadership Enhancement Programme Strategik and Effective Communication for Leaders (ILP519) anjuran ILD Bandar Enstek yang telah diadakan pada 27/06/2024. Beliau juga dilantik Pengarah Projek bagi Projek Khas Naib Canselor (VCSP) 2024 - Standing In The Eyes of the World (Administrative Staff International Job Shadowing) berkuat kuasa mulai 02.01.2024 hingga 31.12.2024 (Bukti 5.3(d)).

JPD turut berbangga dengan pencapaian yang diperolehi oleh Ketua Timbalan Pendaftar, Encik Nor Amiruddin bin Mokhtaruddin yang telah menerima Anugerah Presiden Persatuan Pentadbir Universiti Awam Cemerlang dan Anugerah Ahli Jawatankuasa Eksekutif MASTI Sesi 2023/2025 Cemerlang sempena Majlis Makan Malam dan Anugerah Persatuan Pentadbir Universiti Awam Malaysia 2025 (Sesi 2023/2025) yang telah diadakan pada 20 Jun 2025 (Bukti 5.3(e)). Penganugerahan ini menunjukkan pengiktirafan oleh pihak luar berdasarkan kepakaran oleh staf JPD yang disumbangkan bukan sahaja kepada pelanggan dalaman UiTM tetapi juga kepada rakan strategik di luar UiTM.

**Apps Warga UiTM** merupakan platform digital yang dibangunkan bagi memudahkan penyampaian maklumat rasmi universiti serta menjadi saluran interaktif untuk mendapatkan maklum balas daripada warga UiTM seperti di lampiran (Bukti 5.3(f)) . Aplikasi ini berfungsi sebagai medium komunikasi dua hala yang lebih pantas, telus, dan mesra pengguna, sekali gus menyokong usaha Jabatan Pendaftar dalam memperkukuh pengurusan sumber manusia serta tadbir urus universiti.

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0015\\_S01\\_SB03\\_20251\\_5.3 \(a\) - Slaid SLU SSPA bersama Warga Kementerian Jabatan Agensi.pdf](#)
2. [B0015\\_S01\\_SB03\\_20252\\_Sumber Manusia\\_Bukti 5.3\(b\)\\_Taklimat pelaksanaan-SSPA.pdf](#)
3. [B0015\\_S01\\_SB03\\_20253\\_Sumber Manusia\\_Bukti 5.3 \(c\).pdf](#)
4. [B0015\\_S01\\_SB03\\_20254\\_Sumber Manusia\\_Bukti 5.3\(d\)\\_Lantikan Berdasarkan Kepakaran.pdf](#)
5. [B0015\\_S01\\_SB03\\_20255\\_Sumber Manusia\\_Bukti 5.3\(e\)\\_Penganugerahan & Pengiktirafan Staf JPD.pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

Bagi memastikan semua staf JPD adalah memahami fungsi serta KPI yang perlu dicapai oleh JPD, termasuklah pematuhan terhadap piawaian, JPD melalui pelaksanaan Audit Dalam dan Audit Luar secara berkala dilihat mampu memberikan pendedahan kepada semua staf supaya sentiasa mematuhi prosedur operasi standard. Dalam masa yang sama, audit yang dilaksanakan juga dapat membantu semua staf JPD sentiasa peka terhadap fungsi masing-masing agar perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan adalah mematuhi piawaian dan memenuhi kehendak pelanggan (Bukti 5.4.1(a)) . (Bukti Audit Dalam dan Audit Luar)

Aduan maklum balas pelanggan yang diperolehi daripada kaji selidik kepuasan hati pelanggan dijadikan sebagai satu kaedah pemantauan kepada penyampaian perkhidmatan oleh staf JPD. Melalui kaji selidik yang dijalankan, aspek-aspek penambahbaikan dapat dilaksanakan bagi memperbaiki kaedah penyampaian dari masa ke semasa, serta mengekalkan prestasi baik penyampaian perkhidmatan yang telah dilaksanakan (Bukti 5.4.1(b)).

UiTM Happiness Index (UHI) juga dijadikan sebagai salah satu kaedah pemantauan bagi prestasi penyampaian perkhidmatan yang mana hasil daripada soal selidik yang dijalankan dijadikan panduan bagi tindakan penambahbaikan penyampaian prestasi JPD. Berdasarkan rekod, UHI JPD mencatatkan indeks sebanyak 75% pada tahun 2024, meningkat 1% dari tahun 2023. (Bukti 5.4.1(c)). Melalui data UHI yang direkodkan, JPD melaksanakan tindakan penambahbaikan kepada staf JPD seperti melaksanakan program sokongan kesejahteraan dan kesihatan fizikal dan mental melalui pengajuran Health Fiesta.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0015\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20251\\_Sumber Manusia\\_Bukti 5.4.1 \(a\).pdf](#)
2. [B0015\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20252\\_Sumber Manusia\\_Bukti 5.4.1\(b\)\\_Analisa AMP dan KHP.pdf](#)
3. [B0015\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20253\\_Jadual UiTM Happiness Index 2024.pdf](#)
- 4.
- 5.

#### 5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko adalah proses bagi mengenalpasti, menilai dan mengawal risiko serta merupakan salah satu elemen utama yang perlu diberi penekanan untuk menjadi sebuah organisasi yang cemerlang. JPD bertindak secara positif terhadap potensi risiko sedia ada dan risiko yang dijangka, di samping memahami dan berusaha untuk mengawal sebarang kebarangkalian berlakunya risiko yang mungkin menjejaskan penyampaian perkhidmatan.

Daftar risiko adalah tempat yang digunakan untuk mendapatkan maklumat penting mengenai risiko atau peluang. Ia merupakan satu proses berterusan di mana risiko baharu akan ditemui dan terdapat risiko yang digugurkan. Langkah kawalan juga perlu diselaraskan dengan keperluan dan situasi bagi mengambil kira perubahan yang berlaku sama ada risiko dalaman atau luaran.

Daftar Risiko yang telah dikenal pasti adalah merujuk kepada daftar risiko yang telah didaftarkan melalui Unit Pengurusan Risiko 2021. ([Bukti 5.4.2\(a\)](#))

Pada tahun 2024, Mesyuarat Jawatankuasa Risiko JPD telah membincangkan jangkaan risiko serta kategori risiko yang dapat dikenalpasti bagi setiap bahagian JPD serta secara umum bagi seluruh warga UiTM. Risiko teknologi dan risiko infrastruktur serta kekangan bajet kewangan adalah elemen yang telah dikenalpasti bagi tumpuan terhadap pengurusan sumber manusia di UiTM dan JPD khususnya, dan akan dibentangkan ke mesyuarat KB JPD serta MKSP untuk dibincangkan, dianalisa seterusnya disahkan.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0015\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20251\\_Sumber Manusia\\_Bukti 5.4.2\(a\)\\_Senarai Daftar Risiko BPD.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

### **5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)**

Bagi memastikan proses penyampaian perkhidmatan dapat memenuhi keperluan pelanggan, JPD akan membuat semakan semula fungsi-fungsi setiap bahagian didalam MKSP yang diadakan sekali dalam setahun. Semakan semula fungsi-fungsi ini membantu JPD untuk menambahbaik atau meningkatkan keberkesanan penyampaian perkhidmatan.

JPD turut mengambil kira maklumat yang diperolehi melalui AMP/KHP, pencapaian SKT bahagian, objektif kualiti, pencapaian prestasi strategik (PSSM & RMKe-11 UiTM), hasil penemuan audit, nilai ESI dan iDART dan Indeks Tadbir Urus Universiti sebagai mekanisme untuk mengukur pencapaian prestasi JPD.

Selari dengan BT, JPD dari semasa ke semasa menambahbaik sistem pengurusan sumber manusia sedia ada iaitu sebagai contoh, sistem STARS dinaik taraf kepada sistem HR2U. Sistem baharu ini memastikan UiTM mempunyai sistem sokongan yang lebih tangkas (agile), tepat, fleksibel dan berupaya membantu pengurusan dalam proses pembuatan keputusan yang lebih berkesan.

Melalui Mesyuarat Ketua Bahagian (MKB) dan Panel Pengurusan Sumber Manusia (PPSM), JPD melaksanakan pemantauan pencapaian dan prestasi staf JPD, sebagai contoh dari aspek memenuhi 42 jam latihan, pencapaian objektif kualiti dan KPI JPD, termasuklah meneliti isu-isu pengurusan sumber manusia dan kewangan.

JPD juga memastikan persekitaran pejabat adalah kondusif dan selesa kepada semua JPD melalui pelaksanaan EKSA secara berkala di semua bahagian mengikut perancangan masing-masing. Program EKSA yang dijalankan di setiap bahagian akan dilaporkan melalui Mesyuarat Ketua Bahagian dan MKSP, bagi menjadikan EKSA sebagai satu budaya kerja yang positif seterusnya memacu kepada penyampaian perkhidmatan yang berkesan.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0015\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20251\\_5.4.3 Bukti.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

## 5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Tahap pembudayaan yang terhasil daripada keberkesanan tindakan penambahbaikan bagi bidang tumpuan **Kesejahteraan UiTM melalui Inovasi Penyampaian Perkhidmatan** dapat dilihat melalui wujudnya amalan kerja yang konsisten, cekap dan berorientasikan pelanggan dalam kalangan seluruh warga universiti.

Perkhidmatan JPD turut dapat dicapai secara dalam talian melalui Sistem HR2U yang mana, pelbagai fungsi JPD boleh diakses melalui sistem tersebut, antaranya permohonan cuti, perubahan (klinik panel), permohonan pertukaran dan pengurusan waktu bekerja. Perkhidmatan secara dalam talian memberi kemudahan kepada staf kerana semua proses dilaksanakan secara dalam talian sahaja (rujuk Sumber Manusia Bukti 5.5a Perkhidmatan Dalam Talian HR2U).

Selain itu, bagi memastikan warga UiTM menerima perkhidmatan JPD secara efektif, JPD telah bekerjasama dengan Jabatan Digital untuk menyediakan kemudahan perkhidmatan secara dalam talian. Antaranya termasuk permohonan **Guarantee Letter (GL)** melalui aplikasi **WhatsApp Business BSK** serta permohonan melalui e-mel, tanpa memerlukan kehadiran fizikal ke pejabat BSK seperti dilampiran (Bukti 5.5(b)). WhatsApps Business juga dilihat sebagai satu medium komunikasi yang memberi impak positif dalam penyampaian perkhidmatan kerana ianya lebih mudah dan senang digunakan.

Inovasi yang dilaksanakan bukan sahaja menjadi penyelesaian jangka pendek, malah membentuk norma baharu dalam proses penyampaian perkhidmatan yang lebih pantas, mesra pengguna dan berkualiti tinggi. Budaya kerja kolaboratif, perkongsian ilmu, dan penggunaan teknologi secara optimum menjadi kebiasaan harian, manakala sikap proaktif, kreatif, dan terbuka terhadap penambahbaikan sentiasa dipraktikkan tanpa paksaan.

Keberkesanan ini akhirnya mewujudkan suasana kerja yang sejahtera, berdaya saing, serta mampu mengekalkan kecemerlangan perkhidmatan secara berterusan demi manfaat semua pihak berkepentingan.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0015\\_S01\\_SB05\\_20251\\_Bukti 2.pdf](#)
2. [B0015\\_S01\\_SB05\\_20252\\_Sumber Manusia\\_Bukti 5.5\(b\)\\_Permohonan GL.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

## **KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI**

### **6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

JPD memberi tumpuan dalam memperkukuh kesejahteraan staf UiTM melalui inovasi penyampaian perkhidmatan yang selari dengan aspirasi universiti sebagai institusi pendidikan tinggi unggul. Reka bentuk operasi JPD **dirancang dengan teliti** berpandukan kepada pemetaan perkhidmatan utama dalam **kerangka pengoperasian SPK**. Keseluruhan proses **dikawal dan dipantau** keberkesannya oleh ISO 9001:2015. JPD melaksanakan proses kerja secara efektif dan berkesan dengan menggunakan **model peningkatan berterusan SPK** iaitu kaedah jaminan kualiti PDCA melibatkan keseluruhan operasi.

**Pelaksanaan** Sistem Saraan Perkhidmatan Awam (SSPA) yang dibuat secara menyeluruh menunjukkan **kepimpinan strategik JPD** dalam merangka hala tuju berasaskan prinsip dan nilai MADANI. Kepimpinan ini bukan sahaja memperkukuh asas tadbir urus sumber manusia yang lebih cekap dan berkesan, malah turut meningkatkan keyakinan staf UiTM. Pelaksanaan kenaikan pangkat secara one-off mencerminkan **kepimpinan berwibawa** yang sentiasa menghargai sumbangan dan dedikasi warganya. Pelaksanaan mekanisme pengurusan sumber manusia menggambarkan **kepimpinan JPD yang berfokus** kepada keberkesanan operasi serta ketelusan tadbir urus.

Melalui **kepemimpinan yang cekap**, proses tuntutan ganti rugi pecah kontrak cuti belajar staf dapat dilaksanakan dengan lebih teratur dan jelas, manakala penentuan keperluan pensyarah berjaya diperkemas melalui penggunaan templat Formula Keperluan Pensyarah (FKP) yang sistematik. Pada masa yang sama, pelaksanaan peperiksaan perkhidmatan dijalankan secara profesional bagi tujuan pengesahan jawatan, sekali gus memperkukuh integriti dan kecekapan pengurusan sumber manusia di UiTM.

Pelaksanaan Skim Khairat Kematian UiTM mencerminkan **kepimpinan berorientasikan kebajikan** yang sentiasa menjaga kesejahteraan staf UiTM. Melalui inisiatif ini, sokongan kewangan dapat disalurkan kepada keluarga staf dan memperlihatkan **keprihatinan kepimpinan** dalam memastikan kebajikan sosial staf UiTM terus terpelihara. Pemberian awal award Gantian Cuti Rehat (AGCR) menonjolkan **kepimpinan prihatin** yang memberi ruang kepada staf UiTM untuk menikmati manfaat kewangan dengan lebih awal. Pelaksanaan Anugerah Pentadbir Universiti (APU) menggambarkan **kepimpinan berteraskan penghargaan** yang mengiktiraf kecemerlangan dan dedikasi staf Pentadbiran UiTM. Melalui pengiktirafan ini, budaya kerja berprestasi tinggi dapat diperkukuh, sekali gus menyemai rasa bangga dan semangat berpasukan di kalangan staf UiTM.

Program UiTM Health Fiesta memperlihatkan **kepimpinan transformasi** yang menekankan pembangunan modal insan secara holistik. Dengan memberi penekanan kepada kesejahteraan fizikal, mental dan emosi, kepimpinan ini membimbing staf UiTM untuk mengamalkan gaya hidup sihat, produktif, dan berdaya tahan, selari dengan aspirasi universiti dalam melahirkan staf yang seimbang.

Perancangan ini juga turut melibatkan **pencapaian Skor Performances Indicator (PI)** bagi **pengukuran** strategi. Kepimpinan JPD yang menitikberatkan **pengukuran keberkesanan** strategi secara objektif. Melalui pendekatan ini, tahap pencapaian organisasi dapat dinilai secara telus dan terukur, sekali gus memperkukuh keyakinan staf UiTM terhadap **keberkesanan** tadbir urus serta hala tuju strategik JPD.

**Keberkesanan inisiatif** dinilai melalui skor happiness index yang membuktikan keberhasilan transformasi dalam meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan staf. Keberkesanan inovasi turut dibuktikan dengan penghasilan tiga (3) proses yang telah berjaya ke peringkat akhir

kecemerlangan Operasi (OE2024) UiTM iaitu Proses tuntutan Ganti Rugi Pecan Kontrak Staf UiTM, Semakan Keperluan Pensyarah Melalui Kaedah Pengisian Templat FKP dan Proses Pelaksanaan Peperiksaan Perkhidmatan Untuk Pengesahan Jawatan.

Inovasi penyampaian perkhidmatan JPD menjadi strategi jangka panjang dalam memperkukuh daya tahan institusi melalui tadbir urus cekap, pengiktirafan dan kesejahteraan staf UiTM. Pencapaian skor indikator prestasi yang positif membuktikan **keberkesanan kepimpinan** JPD dalam melaksanakan perkhidmatan yang inovatif, lestari dan berimpak tinggi.

## 6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Operasi utama di JPD adalah melibatkan proses-proses sumber manusia yang menyokong pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik tahun 2024 menggunakan **model PDCA** dalam pelaksanaan SPK / **ISO.9001:2015** mulai 13 Januari 2017. JPD mewujudkan **sistem kawalan operasi** mengikut piawaian ISO 9001 untuk memastikan proses utama JPD dan perkhidmatan disampai dengan berkesan, dinilai sepenuhnya dan ditambah baik secara berterusan. Antara proses terpenting yang dilaksanakan termasuk proses pelaksanaan Sistem Saraan Perkhidmatan Awam (SSPA). Proses ini merangkumi penyelarasan **opsyen skim** perkhidmatan, penyusunan semula **struktur gaji** serta penyediaan **garis panduan** yang sistematik (Bukti 6.2a).

Seterusnya, JPD melaksanakan proses kenaikan pangkat secara one-off seperti di Bukti 6.2b, selaras dengan pelaksanaan SSPA untuk mengiktiraf staf yang layak berdasarkan **garis panduan** yang telah ditetapkan. Proses ini dilaksanakan melalui mekanisme **penilaian** kriteria, **penyemakan** syarat kelayakan, serta **pengesahan** kelulusan yang jelas dan telus. Inisiatif ini bukan sahaja mengangkat martabat warga universiti tetapi juga memastikan bakat kepimpinan berpotensi dapat dikekalkan serta dimanfaatkan oleh universiti.

Selain itu, proses pengurusan tuntutan ganti rugi pecah kontrak cuti belajar staf UiTM turut diberi penekanan dengan menitikberatkan aspek **semakan terma** perjanjian, **tuntutan** ganti rugi, **dokumentasi**, dan **penguatkuasaan** kontrak yang teratur seperti di Bukti 6.2c. Pendekatan ini memastikan keseimbangan antara keperluan pembangunan akademik staf dengan kepentingan operasi universiti. Dari sudut perancangan tenaga akademik, JPD melaksanakan proses semakan keperluan pensyarah melalui Formula Keperluan Pensyarah (FKP) seperti di Bukti 6.2d. Proses ini merupakan satu **inovasi berasaskan data** yang membolehkan universiti merancang pengagihan tenaga pengajar secara **lebih efisien**, mengikut bidang pengajian.

Dalam masa yang sama, JPD memperkukuh proses pelaksanaan peperiksaan perkhidmatan untuk pengesahan jawatan. Proses ini melibatkan **penyediaan set soalan** standard, pelaksanaan **penilaian** kompetensi, dan **rekod** pencapaian yang sistematik bagi memastikan staf baharu mempunyai **tahap pengetahuan** serta kemahiran yang diperlukan sebagai syarat sah jawatan.

Dari segi kebajikan staf, JPD melaksanakan Skim Khairat Kematian yang diuruskan melalui **pemotongan gaji** bulanan, **rekod** pemotongan yang teliti, serta **agihan manfaat** yang disalurkan dengan telus kepada waris staf. Pemberian awal Award Gantian Cuti Rehat (AGCR) menjadi pemangkin motivasi dalam **meningkatkan produktiviti** dan semangat kerja.

Selain itu, JPD turut **mengiktiraf kecemerlangan** pengurusan melalui **proses pemilihan** dan penganugerahan Anugerah Pentadbir Universiti (APU). Proses ini melibatkan **pencalonan** staf pentadbiran, **penilaian** prestasi berdasarkan kriteria kecemerlangan pengurusan, dan **pemilihan** penerima yang benar-benar layak. Anugerah ini memberi penghargaan kepada pentadbir yang telah menunjukkan prestasi luar biasa serta menyumbang kepada pencapaian organisasi. Bagi memperkukuh **kesejahteraan holistik** warga universiti, JPD menganjurkan program UiTM *Health Fiesta* melalui saringan kesihatan serta maklumat di AppsWarga@UiTM (Bukti 6.2e) dengan kerjasama Pusat Kesihatan UiTM dan Pejabat Kesihatan Daerah Petaling. Proses ini merangkumi perancangan menyeluruh **aktiviti** kesihatan, **kolaborasi** dengan agensi luar, serta penglibatan aktif warga kampus seperti di Bukti 6.2e. Program ini meningkatkan **kesedaran kesihatan** fizikal dan mental serta memupuk gaya hidup sihat di kalangan staf.

Pelaksanaan proses-proses ini melibatkan pengumpulan data prestasi, analisis pencapaian, pelaporan hasil, serta tindakan penambahbaikan berterusan. JPD memastikan setiap **inisiatif mencapai sasaran strategik** yang ditetapkan bagi memperkukuh **keberkesanan penyampaian perkhidmatan** dan menzahirkan komitmen JPD dalam kesejahteraan staf.

### SENARAI BUKTI:

- 
1. [B0015\\_O01\\_OB02\\_20251\\_Operasi Bukti\\_6.2a\\_Pelaksanaan SSPA.pdf](#)
  2. [B0015\\_O01\\_OB02\\_20252\\_Operasi Bukti\\_6.2b\\_Pelaksanaan Kenaikan Pangkat Secara One-Off.pdf](#)
  3. [B0015\\_O01\\_OB02\\_20253\\_Operasi Bukti\\_6.2c\\_Proses Pengurusan Tuntutan Ganti Rugi Pecah Kontrak Cuti Belajar Staf UiTM.pdf](#)
  4. [B0015\\_O01\\_OB02\\_20254\\_Operasi Bukti\\_6.2d\\_Formula Keperluan Pensyarah - FKP.pdf](#)
  5. [B0015\\_O01\\_OB02\\_20255\\_Operasi Bukti\\_6.2e\\_UiTM Health Fiesta.pdf](#)

### 6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

JPD memastikan setiap inisiatif difahami dan dihayati bersama, pemakluman serta hebahan maklumat turut dilaksanakan secara menyeluruh melalui **aplikasi AppsWarga@UiTM** serta saluran komunikasi rasmi yang lain. Pelaksanaan Sistem Saraan Perkhidmatan Awam (SSPA) **diperluas** kepada seluruh warga UiTM bukan sekadar melalui penggubalan pekeliling, malah dengan penyeragaman data saraan serta penyediaan portal capaian maklumat opsyen SSPA seperti di [Bukti 6.3a](#) serta **penganjuran sesi libat urus dan taklimat** supaya staf faham dan jelas berkenaan skim tersebut. Dalam masa yang sama, pelaksanaan kenaikan pangkat secara one-off juga diperluas dengan pemantauan berpusat menggunakan **pangkalan data staf, garis panduan dan garis masa** yang jelas serta komunikasi terbuka yang membolehkan staf mengikuti status permohonan mereka ([Bukti 6.3a](#)).

Proses tuntutan ganti rugi pecah kontrak cuti belajar staf UiTM diperluas melalui **pelaksanaan dashboard, integrasi** dengan sistem kewangan, serta pewujudan unit **pemantau** khas untuk menyelaras status tuntutan ganti rugi seperti di [Bukti 6.3b](#). Inisiatif ini memudahkan pengumpulan data malah meningkatkan tahap ketelusan dalam urusan pentadbiran. Seterusnya, semakan keperluan pensyarah melalui Formula Keperluan Pensyarah (FKP) diperluas dengan **penggunaan google site** (seperti di [Bukti 6.3b](#)) analitik berpusat dengan **penglibatan** Ketua Pentadbiran seluruh UiTM bagi memastikan pengisian data yang tepat untuk menyokong perancangan tenaga pengajar jangka panjang universiti.

Dalam aspek pembangunan kerjaya, peperiksaan perkhidmatan bagi pengesahan jawatan diperluas pelaksanaannya iaitu konvensional kepada **kaedah digital secara dalam talian** seperti di [Bukti 6.3c](#). Penggunaan sistem tersebut adalah merangkumi keseluruhan kampus UiTM dan menjadi **rujukan pihak JPA**. Dengan pembangunan sistem peperiksaan perkhidmatan ini, UiTM dapat memperkasa inovasi perkhidmatan dan menyokong kelestarian pengurusan sumber manusia.

Dari aspek kebajikan, Skim Khairat Kematian telah **diperluaskan kepada ahli Persatuan Pesara UiTM (PESUTIMA)**. Perluasan ini memberi kesan positif dengan memastikan **kebajikan** warga dan pesara terus terpelihara, selain memudahkan proses tuntutan oleh waris tanpa perlu melalui prosedur yang rumit. Selain itu, pelaksanaan pemberian awal Award Gantian Cuti Rehat (AGCR) diperkenalkan bagi membantu mengurangkan beban kewangan yang dihadapi oleh staf yang memerlukan, khususnya dalam keadaan kecemasan atau mendesak. Bagi menjamin ketelusan dan keadilan, **syarat asas permohonan** ([rujuk Bukti 6.3d](#)) serta **proses saringan** ditetapkan agar agihan manfaat ini dapat diberikan secara menyeluruh, berintegriti dan berfokus kepada staf yang benar-benar layak.

Bagi aspek pengiktirafan, Anugerah Pentadbir Universiti (APU) melibatkan penyertaan semua staf Pentadbiran UiTM. Pencalonan terbuka secara dalam talian ([rujuk Bukti 6.3e](#)) mengikut **kriteria** yang telah ditetapkan. Anugerah ini memberi **motivasi** yang lebih luas kepada staf pentadbiran untuk terus cemerlang dalam melaksanakan tanggungjawab mereka.

Inisiatif Program UiTM *Health Fiesta* **diperluas** bagi melibatkan penyertaan seluruh warga UiTM di kampus Shah Alam. Program merangkumi aktiviti saringan kesihatan, derma darah, pemeriksaan gigi, pameran serta pemeriksaan kesihatan wanita. Perluasan program turut melibatkan **kerjasama strategik** dengan Pusat Kesihatan UiTM, Pusat Kesihatan Daerah Petaling dan penyedia perkhidmatan perubatan swasta untuk memastikan skop perkhidmatan yang **lebih meluas** dan berkualiti.

Secara keseluruhannya inovasi digital, **komunikasi** organisasi yang jelas, serta **kolaborasi strategik** bersama pihak berkepentingan, kesejahteraan staf UiTM dapat terus dipelihara dalam aspek kerjaya dan kesejahteraan. Perluasan inisiatif ini mewujudkan **ekosistem kerja yang kondusif**, bersepadu dan mampan, sejajar dengan aspirasi UiTM untuk menjadi universiti unggul.

## **SENARAI BUKTI :**

1. [B0015\\_O01\\_OB03\\_20251\\_Operasi Bukti\\_6.3a\\_Pangkalan Data Staf Untuk Skim SSPA Dan Kenaikan Pangkat Secara One-Off.pdf](#)
2. [B0015\\_O01\\_OB03\\_20252\\_Operasi Bukti\\_6.3b\\_Dashboard.pdf](#)
3. [B0015\\_O01\\_OB03\\_20253\\_Operasi Bukti\\_6.3c\\_Peperiksaan Perkhidmatan.pdf](#)
4. [B0015\\_O01\\_OB03\\_20254\\_Operasi Bukti\\_6.3d\\_AGCR.pdf](#)
5. [B0015\\_O01\\_OB03\\_20255\\_Operasi Bukti\\_6.3e\\_APU.pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

Untuk menjamin kelestarian pencapaian, pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik, JPD sentiasa **dipantau** melalui mekanisme sistematik merangkumi **audit dalaman, audit luar, maklum balas pelanggan, analisis data** serta **laporan berkala**. Pendekatan ini bertujuan memastikan setiap inisiatif memberi impak yang diharapkan, selain menilai tahap **pematuhan terhadap piawaian** serta keperluan semasa organisasi.

Audit dalaman dan audit luar ([rujuk Bukti 6.4.1a](#)) dilaksanakan secara berkala bagi **menilai pematuhan** terhadap prosedur operasi standard, **mengenal pasti kelemahan** serta mencadangkan **langkah penambahbaikan** segera. Audit luaran pula dijalankan oleh pihak SIRIM bagi menilai integriti, ketelusan serta **keberkesanan pelaksanaan** dasar dan inisiatif strategik organisasi.

Selain itu, **maklum balas pelanggan** dikumpulkan melalui kaji selidik kepuasan, sesi libat urus dan saluran aduan rasmi. **Pelaporan** maklum balas berhubung penilaian tadbir urus tangkas UiTM 2024 turut dibentangkan dalam Pelaporan Pencapaian Universiti Suku Ke-4 Tahun 2024 ([rujuk Bukti 6.4.1b](#)). Hasil penilaian sendiri dapat membantu UiTM mengenalpasti ruang **penambahbaikan** ke atas pelaksanaan Tadbir Urus Tangkas UiTM khususnya berkaitan perkhidmatan dan pembuatan keputusan.

Analisis data digunakan untuk **menilai keberkesanan** pelaksanaan melalui **petunjuk prestasi utama** (KPI), **statistik** dan **tren** semasa bagi menyokong keputusan berasaskan fakta. Pelaporan proses tuntutan ganti rugi pecah kontrak staf UiTM telah dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Peningkatan Kerjaya Sumber Manusia (JKI PKSM) seperti [Bukti 6.4.1c](#) bagi **pemantauan berstruktur**. Melalui analisis ini, pihak pengurusan dapat mengelak kegagalan mengambil tindakan terhadap staf yang pecah kontrak sehingga menyebabkan tindakan diambil oleh pihak Audit Negara. Kaedah ini bukan sahaja memastikan ketelusan dalam pengurusan data, malah memperkukuh tadbir urus JPD agar lebih **responsif**.

**Pihak berkepentingan** seperti MITASA, KKKUiTM dan PESUTIMA ([Bukti 6.4.1d](#)) turut memberi maklum balas berkaitan penambahbaikan Skim Khairat Kematian Staf UiTM serta proses saringan bagi permohonan pemberian awal Award Gantian Cuti Rehat (AGCR). Penglibatan pihak berkepentingan ini juga **memperkukuh proses membuat keputusan** secara kolaboratif, sekali gus **meningkatkan tahap kepercayaan** staf UiTM terhadap inisiatif yang dilaksanakan.

**Laporan kemajuan** juga dibuat secara berkala melalui Mesyuarat Prestasi, Mesyuarat Ketua Bahagian, Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) dan Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) untuk **menilai status pelaksanaan**, tahap pencapaian serta isu berbangkit ([rujuk Bukti 6.4.1e](#)). Dengan **pemantauan berterusan**, UiTM menjamin kelestarian pencapaian, memperkukuh kesejahteraan warga, serta meningkatkan kecemerlangan penyampaian perkhidmatan.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0015\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20251\\_Operasi Bukti\\_6.4.1a\\_Audit Dalam dan Audit Luar.pdf](#)
2. [B0015\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20252\\_Operasi Bukti\\_6.4.1b\\_Pelaporan Pencapaian Universiti Suku Ke-4.pdf](#)
3. [B0015\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20253\\_Operasi Bukti\\_6.4.1c\\_Pelaporan Tuntutan Ganti Pecah Kontrak Staf UiTM.pdf](#)
4. [B0015\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20254\\_Operasi Bukti\\_6.4.1d\\_Perbincangan Dengan Pihak Berkepentingan.pdf](#)
5. [B0015\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20255\\_Operasi Bukti\\_6.4.1e\\_Senarai Mesyuarat.pdf](#)



## 6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Untuk memastikan kejayaan pelaksanaan objektif serta inisiatif strategik dalam bidang inovasi bagi memperkukuh kesejahteraan penyampaian perkhidmatan, pengurusan JPD perlu berhadapan dengan pelbagai **potensi risiko** yang berupaya menjejaskan kelestarian pencapaian. Risiko ini merangkumi aspek **strategik, operasi, sumber manusia, teknologi, kewangan** dan **reputasi organisasi** (rujuk [Bukti 6.4.2a](#)). Semua **risiko tersebut telah didaftarkan** mengikut keperluan ISO 9001:2015 dan direkodkan dalam sistem e-RMS, seterusnya dianalisis bagi tujuan pengurusan yang lebih berkesan.

Dalam **aspek teknologi** (rujuk [Bukti 6.4.2b](#)), risiko seperti kegagalan sistem, kelewatan capaian data, serta kebocoran maklumat sensitif menuntut pelaksanaan kawalan keselamatan yang lebih ketat dan menyeluruh. Justeru, sistem perlu **dipantau secara berterusan** melalui **mekanisme** sandaran data, kawalan akses berlapis, serta penggunaan perisian keselamatan terkini bagi mengurangkan potensi ancaman. Bagi pelaksanaan Sistem Saraan Perkhidmatan Awam (SSPA) dan kenaikan pangkat secara one-off, semua permohonan dikendalikan sepenuhnya melalui sistem digital. Proses ini meningkatkan ketelusan dan **mengurangkan risiko** ralat manusia.

Dalam aspek pengurusan **sumber manusia**, risiko operasi utama (rujuk [Bukti 6.4.2c](#)) yang dikenal pasti termasuk ketirisan maklumat dan data, ketidakpatuhan kepada tadbir urus, kelewatan tuntutan ganti rugi pecah kontrak, isu perundangan, kesilapan input data, kurangnya penerimaan pengguna terhadap FKP dan peperiksaan perkhidmatan yang berdepan dengan kelewatan jadual dan kekurangan pengawas.

Pelaksanaan inisiatif kebajikan dan kesejahteraan seperti Skim Khairat Kematian, pemberian awal Award Gantian Cuti Rehat (AGCR), UiTM *Health Fiesta*, serta Anugerah Pentadbir Universiti (APU) memberi impak positif terhadap peningkatan happiness index staf UiTM kerana ia membantu meringankan beban kewangan, menggalakkan gaya hidup sihat dan memberikan pengiktirafan yang sewajarnya. Terdapat **risiko tekanan dan mental** (rujuk [Bukti 6.4.2d](#)) dalam kalangan staf apabila tuntutan atau penyertaan tidak diurus dengan baik. Justeru, setiap inisiatif ini dilaksanakan secara telus dan terancang bagi **menyokong kesejahteraan psikologi** serta meningkatkan motivasi staf terhadap komitmen universiti dalam menjaga kebajikan dan kesihatan mental mereka.

Setiap **risiko dipantau** secara berkala berdasarkan **jadual perancangan dan pelaksanaan aktiviti** pengurusan risiko (rujuk [Bukti 6.4.2e](#)) melalui laporan pengurusan risiko jabatan dan **dibincangkan** dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan dan Mesyuarat Ketua Bahagian untuk tindakan susulan. Pemantauan ini disokong oleh **sistem tahap risiko** yang membolehkan JPD mengenal pasti tahap impak dan kebarangkalian risiko secara kuantitatif dan dilaksanakan dengan lebih berkesan.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0015\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20251\\_Operasi Bukti\\_6.4.2a\\_Kategori Risiko.pdf](#)
2. [B0015\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20252\\_Operasi Bukti\\_6.4.2b\\_Risiko Teknologi.pdf](#)
3. [B0015\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20253\\_Operasi Bukti\\_6.4.2c\\_Risiko Sistem Kerja.pdf](#)
4. [B0015\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20254\\_Operasi Bukti\\_6.4.2d\\_Risiko Persekitaran Kerja.pdf](#)
5. [B0015\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20255\\_Operasi Bukti\\_6.4.2e\\_Jadual Perancangan.pdf](#)

### 6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Dalam memastikan kelestarian pencapaian, JPD melaksanakan **penambahbaikan** dan **mengkaji semula keberkesanan** melalui Sistem Pengurusan Kualiti (SPK). Penilaian berkala dijalankan menerusi Audit Dalam dan Luar (SIRIM), analisa aduan dan maklum balas pelanggan seperti dalam Rajah 3.3.2 (Bukti 1) (Sumber dari: Tumpuan kepada Pelanggan) digunakan sebagai asas tindakan penambahbaikan. Proses kajian semula ini penting bagi **mengenal pasti kekuatan dan kelemahan pelaksanaan**, seterusnya merangka tindakan penambahbaikan yang lebih berkesan.

**Penilaian berfokus** terhadap pelaksanaan Sistem Saraan Perkhidmatan Awam (SSPA) serta kenaikan pangkat secara one-off dijalankan melalui **semakan menyeluruh** terhadap proses dan isu yang wujud. Tindakan penambahbaikan dilaksanakan dengan **memberi fokus** kepada **menambah baik** maklumat data perkhidmatan melalui penyelarasan maklumat, integrasi sistem serta peningkatan ketepatan data bagi mengelakkan kesilapan maklumat dan mempercepatkan proses kerja. **Garis panduan** kenaikan pangkat diperinci dengan lebih **sistematik** agar staf memahami kriteria, prosedur dan keperluan dokumentasi untuk mengurangkan kekeliruan serta memastikan keadilan dan konsistensi dalam membuat keputusan.

Semakan proses tuntutan ganti rugi pecah kontrak mendapati kelewatan berpunca daripada **dokumen dan laporan tidak lengkap**. Penambahbaikan dilaksanakan melalui pembangunan **dashboard pemantauan** (Bukti 6.4.3a) bagi mempercepat semakan, kelulusan dan pelaporan berkala. Dalam semakan keperluan pensyarah, isu **ketepatan data** ditangani dengan membangunkan FKP untuk membolehkan unjuran dibuat lebih tepat bagi mengurangkan kebergantungan kepada lantikan Pensyarah Sambilan Sepenuh Masa. Sementara itu, proses peperiksaan perkhidmatan diperkasa melalui **penghasilan sistem peperiksaan perkhidmatan** (rujuk Bukti 6.4.3b) digunapakai oleh semua staf Pentadbiran UiTM.

Untuk **meningkatkan** jumlah ahli Skim Khairat Kematian UiTM, siri taklimat penerangan (Rujuk Lampiran 6.4.3c) turut dilaksanakan melalui Program Transformasi Minda (PTM) dan Kursus Pra Persaraan. Bagi menyokong kesejahteraan dan kesihatan warga kerja, kempen 10,000 langkah sehari (rujuk Bukti 6.4.3d) serta program Health Fiesta dilaksanakan sebagai **kempen kesedaran** gaya hidup sihat.

Inisiatif pemberian awal bagi award Gantian Cuti Rehat (AGCR) ditambah baik melalui penyediaan senarai **kriteria yang lebih jelas** serta **penglibatan kesatuan sekerja** bagi memastikan proses lebih telus dan adil. Bagi Anugerah Pentadbir Universiti (APU), penambahbaikan dilaksanakan dengan menetapkan kriteria yang terperinci, memperkukuh aspek ketelusan penilaian bagi menjamin kredibiliti keputusan.

Secara keseluruhannya, usaha **mengkaji semula dan menambah baik inisiatif** strategik ini telah mewujudkan penyampaian perkhidmatan yang lebih telus, responsif dan berkesan.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0015\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20251\\_Operasi Bukti\\_3.3.2\\_Analisa Aduan dan Maklumbalas Pelanggan BPD.pdf](#)
2. [B0015\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20252\\_Operasi Bukti\\_6.4.3a\\_Dashboard Tuntutan Ganti Rugi Pecah Kontrak .pdf](#)
3. [B0015\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20253\\_Operasi Bukti\\_6.4.3b\\_Sistem Peperiksaan Perkhidmatan UiTM.pdf](#)
4. [B0015\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20254\\_Operasi Bukti\\_6.4.3c\\_Sesi Taklimat Penerangan.pdf](#)
5. [B0015\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20255\\_Operasi Bukti\\_6.4.3d\\_Pelaksanaan Program 10.000 Langkah.pdf](#)



## 6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

JPD sentiasa komited untuk memperkukuh kesejahteraan warga kerja melalui pelaksanaan pelbagai inisiatif berasaskan inovasi penyampaian perkhidmatan. Penambahbaikan yang dilaksanakan telah menzahirkan **pembudayaan kerja** berteraskan kesejahteraan, inovasi dan integriti, sekali gus menjadikan JPD sebagai model organisasi yang progresif dan mampan. Setiap penambahbaikan yang dilaksanakan secara menyeluruh dengan memberi fokus kepada keberkesanan operasi, peningkatan kebajikan staf, dan pengukuhan tadbir urus.

**Tiga (3) proses yang berjaya mara ke peringkat akhir** Kecemerlangan Operasi (OE2024) UiTM seperti di [Bukti 6.5a](#) telah memberikan impak signifikan kepada universiti. Pelaksanaan proses tuntutan ganti rugi pecah kontrak staf UiTM telah memperkemas pengurusan tuntutan kewangan dengan lebih efisien, teratur dan telus. Kedua-dua pelaksanaan operasi tersebut turut melibatkan kerjasama daripada Jabatan Digital, Kampus Cawangan dan Penasihat Undang-Undang seperti di [Bukti 6.5b](#). Pihak Fakulti dapat membuat perancangan tenaga akademik secara lebih sistematik melalui semakan keperluan Pensyarah menggunakan templat Formula Keperluan Pensyarah (FKP). Penambahbaikan proses pelaksanaan peperiksaan perkhidmatan untuk pengesahan jawatan diperkenalkan bagi memastikan prosedur dilaksanakan secara telus, seragam, dan selaras dengan piawaian perkhidmatan awam. Inisiatif ini telah mewujudkan **budaya kerja berasaskan data**, telus dan akauntabiliti, di mana staf lebih peka terhadap kepentingan proses yang seragam serta keberkesanan tadbir urus.

Dari aspek kebajikan dan ganjaran, pelaksanaan Sistem Saraan Perkhidmatan Awam (SSPA) memberi penekanan kepada penyelarasan struktur gaji dan elaun. Staf UiTM kini lebih bersemangat, menzahirkan **budaya penghargaan** serta motivasi yang menggalakkan kecemerlangan prestasi. JPD juga memperkukuh Skim Khairat Kematian Staf UiTM yang memberi manfaat ([Bukti 6.5c](#)) kepada waris staf yang berdepan dengan kehilangan, sekali gus meringankan beban kewangan. Staf UiTM dapat **membudayakan nilai** kebersamaan, empati, dan sokongan moral yang memperkukuh semangat kekitaan.

Bagi mengurangkan tekanan kewangan staf, pemberian awal award Gantian Cuti Rehat (AGCR) turut dilaksanakan untuk membolehkan staf yang layak menerima manfaat lebih awal melalui kriteria dan saringan yang telus. Pelaksanaan ini tidak hanya membantu staf yang memerlukan dalam situasi mendesak, tetapi juga membuktikan **keprihatinan pengurusan** universiti terhadap kesejahteraan warganya. Pengukuhan skim dan inisiatif kebajikan ini memperlihatkan komitmen JPD dalam membina **budaya organisasi berteraskan kesejahteraan**, yang bukan sahaja menjaga kebajikan semasa perkhidmatan tetapi juga mengekalkan ikatan silaturahim antara staf, waris, dan komuniti UiTM secara keseluruhannya.

Dalam aspek kesejahteraan holistik, program UiTM *Health Fiesta* diperkenalkan sebagai platform seperti di [Bukti 6.5d](#) untuk meningkatkan kesedaran tentang kepentingan gaya hidup sihat warga UiTM. Melalui program ini, terhasilnya **budaya hidup sihat** secara kolektif, di mana staf semakin sedar dan aktif menjaga kesejahteraan diri sebagai sebahagian daripada rutin kehidupan serta kerja.

Bagi mengiktiraf kecemerlangan kepimpinan dan pentadbiran, Proses pemilihan dan penilaian Anugerah Pentadbir Universiti (APU) dilaksanakan dengan telus dan berintegriti. Sebilangan pemenang APU ( [rujuk Bukti 6.5e](#)) telah berjaya ditawarkan bagi program *Administrative Staff International Job Shadowing* di Korea dan Australia. Staf UiTM menzahirkan **budaya persaingan sihat** berasaskan merit dan prestasi, dengan memberi penekanan terhadap keterbukaan serta aspirasi untuk kecemerlangan global.

Pendekatan menyeluruh ini bukan sahaja meningkatkan kecekapan dan kebajikan staf, malah memperkukuh daya saing serta kelestarian pencapaian UiTM. JPD kekal relevan sebagai pemacu inovasi tadbir urus universiti dengan memfokuskan kesejahteraan dan kemajuan kerjaya melalui **pendekatan humanity-centric** yang diterapkan dalam pemerkasaan pembangunan bakat.

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0015\\_O01\\_OB05\\_20251\\_Operasi Bukti\\_6.5a\\_Finalis OE2024.pdf](#)
2. [B0015\\_O01\\_OB05\\_20252\\_Operasi Bukti\\_6.5b\\_Penglibatan PTJ Lain.pdf](#)
3. [B0015\\_O01\\_OB05\\_20253\\_Operasi Bukti\\_6.5c\\_Skim Khairat Kematian.pdf](#)
4. [B0015\\_O01\\_OB05\\_20254\\_Operasi Bukti\\_6.5d\\_Program Health Fiesta.pdf](#)
5. [B0015\\_O01\\_OB05\\_20255\\_Operasi Bukti\\_6.5e\\_APU.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.1 HASIL UTAMA 1**

Hasil Utama 3 adalah **TUMPUAN KEPADA OPERASI** yang mana meliputi **Digitalisasi Formula Keperluan Pensyarah (FKP)**, penggunaan **Sistem Pecah Kontrak Cuti Belajar Staf (PKCB)** dan pelaksanaan **Sistem Peperiksaan Pengesahan Perkhidmatan** bagi meningkatkan keberkesanan, ketelusan, kecekapan, integriti serta keadilan penilaian staf.

#### **7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Dalam era persaingan global yang semakin mencabar, UiTM melangkah ke hadapan sebagai sebuah institusi pendidikan tinggi progresif yang bukan sahaja mengekalkan kecemerlangan akademik, malah memperkukuh tadbir urus dan pengurusan sumber manusia melalui inovasi berterusan. Seiring aspirasi untuk meningkatkan keberkesanan perkhidmatan, JPD memfokuskan strategi kepada operasi teras dengan memperkenalkan pendekatan digital sistematik bagi memastikan setiap proses lebih pantas, tepat, dan relevan dengan keperluan semasa. Beberapa hasil utama telah dicapai melalui pendekatan ini seperti **Digitalisasi Semakan Formula Keperluan Pensyarah, Sistem Tuntutan PKCB, dan Sistem Peperiksaan Pengesahan Perkhidmatan.**

Hasil utama pertama, iaitu **Digitalisasi Semakan Formula Keperluan Pensyarah**, diperkenalkan untuk mempertingkatkan ketepatan dan kecekapan dalam menganalisis keperluan pensyarah. Sebelum ini, proses semakan dilakukan secara manual, tidak seragam, sukar dipantau, serta sering berlaku pengisian tidak tepat dan penghantaran secara runcit. Penambahbaikan ini melibatkan pembangunan templat Formula Keperluan Pensyarah (FKP) yang diisi secara sistematik melalui platform *Google Sites*, membolehkan kawalan berpusat yang lebih baik. Hasilnya, data yang diperoleh lebih tepat dan boleh dipercayai, proses semakan menjadi lebih cepat dan cekap, dan kepuasan pelanggan meningkat secara signifikan. Inisiatif ini juga selari dengan dasar Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 1 Tahun 2024: Sistem Saraan Perkhidmatan Awam (SSPA) dan Hala Tuju Strategik UiTM, di samping berpotensi dijadikan amalan terbaik dalam pengurusan sumber manusia universiti. Ia menyokong hasrat di bawah Seksyen 8 Pekeliling SSPA yang diperincikan **keperluan pengoptimuman sumber manusia sektor awam**, serta membantu justifikasi permohonan jawatan baharu yang dikemukakan setiap tahun kepada Agensi Pusat.

Hasil utama kedua adalah penggunaan **Sistem Tuntutan PKCB**, yang diwujudkan bagi menangani isu staf yang gagal mematuhi syarat kontrak selepas menikmati kemudahan Cuti Belajar Bergaji Penuh. Staf yang tidak menamatkan pengajian dalam tempoh ditetapkan atau tidak memenuhi tempoh ikatan perkhidmatan dianggap melakukan pecah kontrak. Tuntutan pecah kontrak bermula 12 bulan selepas staf kembali melapor diri. Implikasi jika tuntutan ini tidak dilaksanakan adalah serius: pertama, meningkatkan hutang UiTM kerana kos yang telah dikeluarkan tidak dikutip semula; kedua, kehilangan hak perundangan untuk menuntut kembali kos berkenaan, yang juga menyukarkan pengurusan kes-kes lama; ketiga, memberi kesan kewangan kepada staf sendiri kerana mereka berhutang dengan universiti, sekali gus terperangkap dengan isu hutang pada penghujung perkhidmatan. Oleh itu, sistem ini memastikan tuntutan dibuat tepat pada masanya dan prosesnya lebih tersusun.

Hasil utama ketiga adalah penggunaan **Sistem Peperiksaan Pengesahan Perkhidmatan**, yang dilaksanakan sepenuhnya secara dalam talian sejak 2020. Peperiksaan ini merupakan syarat pengesahan perkhidmatan staf, dan sebelum sistem ini diperkenalkan, ia dijalankan secara manual, memakan masa yang panjang dan memerlukan banyak tenaga kerja. Dengan pelaksanaan sistem digital ini, pelbagai penambahbaikan telah direkodkan melalui maklum balas pengguna dan analisa prestasi. Sistem ini bukan sahaja mempercepat proses, tetapi juga meningkatkan keberkesanan dan kecekapan pentadbiran. Ia selaras dengan Amanat Naib Canselor UiTM Tahun 2022 dan Amanat Menteri Pengajian Tinggi, yang menekankan

keperluan untuk memperkasakan agenda pendigitalan dalam pentadbiran universiti.

Kesemua hasil utama yang telah dicapai ini jelas **membuktikan komitmen** JPD dalam memperkukuh keberkesanan penyampaian perkhidmatan melalui inovasi digital. Inisiatif-inisiatif ini juga menyumbang kepada keberhasilan strategik UiTM dan menyokong matlamat nasional sekaligus memberi impak kepada pengoptimuman sumber manusia sektor awam secara mampan.

#### **7.1.2 TAHAP(Level)**

BUKTI : [H1\\_B0015\\_HB02\\_20251\\_7.3.2 Penulisan Hasil 1\\_Level\\_V6.pdf](#)

#### **7.1.3 TREN (Trend)**

BUKTI : [H1\\_B0015\\_HB03\\_20252\\_7.1.3. Penulisan Hasil 1\\_TREND\\_V3.pdf](#)

#### **7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)**

BUKTI : [H1\\_B0015\\_HB04\\_20253\\_7.3.4 Penulisan Hasil 1\\_BENCHMARKING\\_V3.pdf](#)

#### **7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)**

BUKTI : [H1\\_B0015\\_HB05\\_20254\\_7.3.5 Penulisan Hasil 1\\_IMPORTANCE\\_V5.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.2 HASIL UTAMA 2**

Hasil Utama JPD adalah kepada **TUMPUAN KEPADA PELANGGAN** yang terdiri daripada pelanggan dalaman dan luaran melalui pelbagai mekanisme. **Fokus dan usaha menjaga kesejahteraan dan kebajikan** warga melalui inovasi penyampaian perkhidmatan diberikan tumpuan bagi meningkatkan kepuasan hati pelanggan selaras **objektif kualiti JPD 2024 iaitu mencapai 97% Kepuasan Hati Pelanggan**.

#### **7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

UiTM meneguhkan peranannya sebagai institusi pengajian tinggi yang responsif melalui inovasi berterusan dalam penyampaian perkhidmatan. Selaras dengan tema **“Kesejahteraan UiTM Melalui Inovasi Penyampaian Perkhidmatan”**, JPD mengembleng strategi bersepadu untuk memperkukuh sistem perkhidmatan, sekali gus menjamin kesejahteraan warga universiti dan pihak berkepentingan dengan mengekalkan fokus kepada kecemerlangan pelanggan. JPD memperkukuh kesejahteraan warga UiTM secara holistik melalui pelaksanaan **Skim Khairat Kematian, UiTM Health Fiesta, Award Gantian Cuti Rehat dan Anugerah Pentadbir Universiti**.

Perkara 4.0 Konteks Organisasi didalam Manual Kualiti (2023) JPD menyatakan, JPD komited **meningkatkan penyampaian perkhidmatan untuk terus relevan sebagai peneraju dalam Pengurusan Sumber Manusia di UiTM**. Melalui perancangan untuk mencapai Visi dan Misi Universiti serta Dasar dan Objektif Kualiti JPD yang telah ditetapkan, JPD melaksanakan tanggungjawab terhadap fungsi terasnya dengan mengambilkira perkara berikut:

1. Prestasi penyampaian perkhidmatan yang efektif, efisien, *value for money* serta pengurangan pembaziran sumber dan dana;
2. Pematuhan terhadap peraturan, undang-undang, piawaian yang digunapakai, kejujuran, akauntabiliti dan integriti serta ketelusan;
3. Meningkatkan keupayaan pengurusan bakat berprestasi tinggi dan profesional serta mempunyai kompetensi yang tinggi bagi meningkatkan penyampaian perkhidmatan;
4. Meningkatkan peranan teknologi maklumat dalam menyokong proses pembuatan keputusan khususnya bagi pengurusan atasan dalam menyelesaikan permasalahan dan membantu warga JPD secara lebih cekap dan berkesan;
5. Meningkatkan kualiti kerja bagi meningkatkan tahap kepuasan yang tinggi kepada pelanggan dan meningkatkan mutu perkhidmatan yang boleh meningkatkan kepuasan pelanggan.

**Hasil utama pertama adalah Potongan Skim Khairat Kematian UiTM** merupakan **inisiatif kesejahteraan** dan kebajikan yang membolehkan staf dan ahli PESUTIMA (staf yang telah bersara) saling menyumbang dan membantu meringankan beban kewangan kepada waris staf yang meninggal dunia. JPD menguruskan potongan ini dengan telus bagi menjaga kebajikan dan kesejahteraan ahli yang membuat potongan. Kesedaran terhadap manfaat skim **meningkat** setiap tahun dan usaha promosi telah mencapai impak yang positif menyasarkan pewujudan warga dan masyarakat prihatin.

**Hasil utama kedua adalah** selaras dengan Agenda Nasional Malaysia Sihat, JPD merealisasikan dasar nasional melalui penganjuran julung kali **UiTM Health Fiesta** sebagai wadah pembudayaan gaya hidup sihat yang memperkukuh kesejahteraan mental dan fizikal. Inisiatif program diperluas bagi melibatkan penyertaan seluruh warga UiTM di kampus Shah Alam melalui **penggunaan AppsWarga@UiTM**.

**Hasil utama ketiga melalui inisiatif pemberian awal Award Gantian Cuti Rehat (AGCR)** kepada staf yang tidak berpeluang menghabiskan cuti rehat atas faktor keperluan perkhidmatan. **Pelaksanaan awal AGCR** di UiTM pada 2024 menunjukkan perkembangan positif apabila dasar nasional dapat diterjemahkan oleh JPD kepada tindakan nyata yang memberi manfaat langsung kepada staf sebagai usaha memperkasa kebajikan dan kesejahteraan staf. JPD menterjemah inisiatif Ganjaran Cuti Rehat 90 hari dengan pemberian peruntukan kewangan kepada pemohon yang layak

**Hasil utama keempat melalui Penganjuran Anugerah Pentadbir UiTM 2024** memperkukuh pengiktirafan pentadbir dengan peluasan skop kepada 18 kategori baharu. Ruang pengiktirafan pentadbir diperkasa merentasi skim dan gred dengan inovasi permohonan atas talian pertama kali direalisasikan bersama PTAR UiTM Shah Alam. Pengiktirafan UiTM merentasi sempadan daripada kejayaan **Anugerah MASTI** hingga ke pentas global melalui **Job Shadowing di Korea dan Australia**. Secara keseluruhannya, perkembangan ini mencerminkan lonjakan positif terhadap usaha pengiktirafan peranan pentadbir, di samping memperkukuh sumbangan mereka dalam menyokong aspirasi UiTM sebagai universiti unggul bertaraf dunia.

#### **7.2.2 TAHAP(Level)**

BUKTI : [H2\\_B0015\\_HB02\\_20251\\_Hasil 2 - TAHAP \(Level\).pdf](#)

#### **7.2.3 TREN (Trend)**

BUKTI : [H2\\_B0015\\_HB03\\_20252\\_Hasil 2 - TREN \(Trend\).pdf](#)

#### **7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)**

BUKTI : [H2\\_B0015\\_HB04\\_20253\\_Hasil 2 - PERBANDINGAN.pdf](#)

#### **7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)**

BUKTI : [H2\\_B0015\\_HB05\\_20254\\_Hasil 2 - KEPENTINGAN.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.3 HASIL UTAMA 3**

Hasil Utama 2 adalah memberi **TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA** yang melibatkan kepada Pelaksanaan Sistem Saraan Perkhidmatan Awam (SSPA) melalui Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 1 Tahun 2024 di Universiti Teknologi MARA (UiTM) serta pelaksanaan Kenaikan Pangkat Secara One-Off yang mana merupakan strategik inisiatif dibawah SSPA.

#### **7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Bermula 1 Disember 2024, Kerajaan Malaysia telah menguatkuasakan **Sistem Saraan Perkhidmatan Awam (SSPA)** sebagai pengganti kepada Sistem Saraan Malaysia (SSM). SSPA merupakan satu reformasi menyeluruh yang menekankan peningkatan penyampaian perkhidmatan melalui pembudayaan nilai, ganjaran berasaskan prestasi dan tatakelakuan, serta penyesuaian terhadap aspirasi Malaysia MADANI. Ia turut disokong oleh nilai teras Semangat M.A.L.A.Y.S.I.A dan prinsip H.E.M.A.T yang digariskan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA).

Pelaksanaan SSPA memberi tumpuan kepada tiga strategi utama iaitu meningkatkan pendapatan boleh guna pegawai awam, mengurangkan tanggungan fiskal kerajaan bagi faedah persaraan, serta meningkatkan produktiviti melalui pembudayaan nilai dan adaptasi teknologi. Sejalan dengan **Dasar Pembangunan Bakat Perkhidmatan Awam**, pelaksanaan SSPA di UiTM juga adalah selaras dengan **Perancangan Strategik Sumber Manusia (PSSM) UiTM 2021–2025**. Penjajaran ini memastikan usaha penambahbaikan skim perkhidmatan di bawah SSPA turut mendukung strategi PSSM UiTM yang berteraskan Tadbir Urus Tangkas dan Kecemerlangan Bakat dalam melahirkan pegawai yang kompeten, beretika dan berdaya saing.

Di UiTM, pelaksanaan opsyen SSPA telah menunjukkan **penapaian membanggakan dengan kadar penerimaan mencapai 99.75%, manakala hanya 0.25% pegawai menolak tawaran (Level)**. Pencapaian ini menempatkan UiTM setara dengan kadar kebangsaan dan lebih baik berbanding beberapa institusi lain seperti **Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah (UMPSA) (0.57%), Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI) (0.54%) dan Universiti Teknikal Malaysia Melaka (UTeM) (0.53%)**.

Selain itu, pelaksanaan SSPA di UiTM turut memberi kesan positif terhadap kesejahteraan staf. **Kajian Indeks Kebahagiaan (Happiness Index) UiTM menunjukkan tren peningkatan skor purata daripada 72% pada tahun 2023 (UHI 5.0) kepada 74% pada tahun 2024 (UHI 6.0)**. Peningkatan ini menjadi penunjuk strategik penting kerana tahap kebahagiaan staf berkait rapat dengan produktiviti, komitmen terhadap tugas, dan keberkesanan pelaksanaan dasar organisasi.

Satu lagi pencapaian signifikan ialah **pelaksanaan kenaikan pangkat secara one-off**, yang merupakan inisiatif strategik di bawah SSPA. **Seramai 191 pegawai UiTM telah menerima kenaikan pangkat khas ini, menjadikan UiTM antara universiti awam yang paling proaktif dalam menyediakan laluan mobiliti kerjaya kepada staf**. Inisiatif ini membolehkan pegawai yang layak dan kompeten dinaikkan pangkat tanpa perlu menunggu kekosongan jawatan, sekaligus meningkatkan motivasi dan daya saing tenaga kerja universiti.

Pelaksanaan SSPA yang sistematik dan tersusun oleh Jabatan Pendaftar UiTM telah berjaya memperkukuh kesejahteraan warga kerja dan memacu kecemerlangan institusi. **Kejayaan ini mendapat pengiktirafan di peringkat nasional apabila UiTM dianugerahkan Anugerah Pengurusan SSPA Universiti Awam Cemerlang oleh Majlis Persatuan Pentadbir Universiti Awam Malaysia (MASTI) pada 20 Jun 2025**.

Secara keseluruhannya, pelaksanaan SSPA di UiTM bukan sahaja memenuhi objektif reformasi perkhidmatan awam, malah memperkukuh kedudukan universiti sebagai institusi yang komited

terhadap pembangunan modal insan, kesejahteraan staf, dan keberlanjutan organisasi secara berterusan.

### **7.3.2 TAHAP(Level)**

BUKTI : [H3\\_B0015\\_HB02\\_20251\\_AKNC 2025\\_Hasil 3\\_7.3.2 \(Tahap\).pdf](#)

### **7.3.3 TREN (Trend)**

BUKTI : [H3\\_B0015\\_HB03\\_20252\\_Penulisan 7.3.3. TREN \(Level\) .pdf](#)

### **7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)**

BUKTI : [H3\\_B0015\\_HB04\\_20253\\_Penulisan 7.3.4 - PERBANDINGAN\\_TANDA ARAS\\_FINAL.pdf](#)

### **7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)**

BUKTI : [H3\\_B0015\\_HB05\\_20254\\_Penulisan 7.3.5. KEPENTINGAN \(1\).pdf](#)