

Laporan

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR

AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2025

UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA (NEGERI SEMBILAN)
PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN STAF

KETUA PTJ :

YAMIN BIN YASIN

KETUA UNIT KUALITI :

NUR NADIA BINTI DZULKIFLI

PENYELARAS :

MOHD FAISAL BIN MD NOOR

PENULIS :

1. NUR JIHAN BINTI MD JOHAN
2. NUR JIHAN BINTI MD JOHAN
3. NUR NADIA BINTI DZULKIFLI
4. NUR NADIA BINTI DZULKIFLI
5. SITI HIDAYAH BINTI MUHAD SALEH
6. SITI HIDAYAH BINTI MUHAD SALEH
7. MOHD FAISAL BIN MD NOOR

8. MOHD FAISAL BIN MD NOOR
9. HAZRILFADILA BIN HUSSIN
10. NURUL AUNI BINTI ZAINAL ABIDIN
11. ASLIZAH BINTI MOHD ARIS
12. MAZNI BINTI MUSA
13. MAZNI BINTI MUSA
14. NORANI BINTI AMIT
15. NORANI BINTI AMIT
16. RAJA MAYANG DELIMA BINTI MOHD BETA
17. NORDAYANA BINTI ZULKIFLI
18. NURUL NISHA BINTI MOHD SHAH
19. KHAIRUL NURUDIN AHNAF BIN KHAINI
20. AINUL FADZILAH BINTI HARUN
21. NOR FADHLIN BINTI JAAFAR
22. NOR FADHLIN BINTI JAAFAR
23. NORLIZA BINTI DZAKARIA
24. NORWATI BT HJ. ROSLIM
25. NORWATI BT HJ. ROSLIM
26. NUR HIDAYAH BINTI MOHD RAZALI
27. HAZIRA BINTI MOHD NASIR
28. MASILAH BINTI MOHAMAD
29. SAZLIN SUHALMIE BINTI MOHD SHARIFF
30. MUHAMMAD FIRDAUS BIN DAUD
31. AISYAH NAZIRAH BINTI AB RAHMAN
32. SITI NOOR DINA BINTI AHMAD
33. NUR AMALINA BINTI SHAFIE
34. PURNOMO BIN M ANTARA
35. FAKRULNIZAM BIN JAFRI
36. MUMTAZ BINTI AHMAD
37. KU NURUL ATIQA BINTI KU AHAMAD

38. TUAN NORHAFIZAH BINTI TUAN ZAKARIA
39. SHAHRIL ANUAR BIN ABDUL GHALIM
40. MARZURA BINTI MOHD IDRIS
41. MUHAMAD IZZAT BIN RAHIM

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Kecemerlangan sesebuah organisasi bertunjangan kepimpinan yang berkaliber, cekap, telus, dan berpandangan jauh. UiTM CNS diterajui pengurusan dinamik, mengutamakan kecemerlangan pengurusan dan pembangunan staf yang merangkumi dua bidang utama: **Pengurusan Sumber Manusia (HRM)** dan **Pembangunan Sumber Manusia (HRD)**. Kampus diterajui oleh Rektor yang bertanggungjawab merealisasikan pencapaian Misi dan Visi UiTM. Rektor dibantu oleh barisan pengurusan eksekutif kampus cawangan yang terdiri daripada Timbalan Rektor Hal Ehwal Akademik, Timbalan Rektor Hal Ehwal Pelajar, Timbalan Rektor Penyelidikan, Jaringan Industri, Masyarakat dan Alumni, Timbalan Pendaftar Kanan, Timbalan Bendahari, Ketua Perpustakaan serta dua Penolong Rektor. Pentadbiran UiTM CNS turut disokong oleh barisan Ketua Pusat Pengajian, Koordinator, dan Penyelaras yang dilantik bagi memastikan kecemerlangan pengurusan dan pembangunan staf akademik.

Perancangan (Plan) pengurusan tertinggi UiTM CNS dizahirkan melalui **Pelan Strategik UiTM 2025** untuk menjadikan UiTM ke arah sebuah universiti terkemuka dunia dan bertaraf global (Globally Renowned University). Pelbagai strategi telah dirangka dan disusun bagi menggerakkan UiTM CNS ke tahap pencapaian yang lebih cemerlang. Enam fokus utama telah digariskan oleh Rektor UiTM CNS bagi mencapai kecemerlangan pengurusan melalui Amanat Rektor bertarikh 11 Mac 2024 iaitu (1) **Pembudayaan kualiti kerja dan integriti tinggi dalam kalangan warga**, (2) **Pemeriksaan Mahasiswa**, (3) **Pembudayaan Penerbitan**, (4) **Penjana Pendapatan**, (5) **Penjagaan dan Penyelenggaraan Aset**, serta (6) **Pelaksanaan Projek Komuniti Berimpak**.

Pelaksanaan strategik (Do) yang dirancang telah berjaya membentuk warga yang memiliki budaya kerja yang dinamik. UiTM CNS mengamalkan **pendekatan top-down** dalam penetapan bidang tumpuan, selaras dengan hala tuju strategik universiti. Bahagian Pentadbiran telah melaksanakan **Lead to Success 2.0**, iaitu program taklimat berkala berkaitan pengurusan dan pembangunan sumber manusia. UiTM CNS mencatat **skor i-UiTM 96.1%**, tertinggi antara semua cawangan UiTM di Malaysia, hasil pelaksanaan **14 Projek Pelan Tindakan Strategik (SAP)** secara sistematik sepanjang 2024. UiTM CNS mengekalkan status **6 Bintang** secara konsisten sejak 2021 hingga 2024 hasil kepimpinan pihak pengurusan. Rektor UiTM CNS turut menerima **Anugerah Tokoh Agensi Kerajaan** pada Majlis Apresiasi Bandaraya anjuran Majlis Bandaraya Seremban (MBS).

Pemantauan (Check) yang berkesan dalam bidang telah dilakukan secara strategik, berkala, dan sistematik. Pelan inisiatif strategik telah berjaya dilaksanakan melalui pemantauan berkesan menerusi beberapa siri mesyuarat pengurusan iaitu **Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)**, **Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM)**, **Jawatankuasa Sumber Manusia Negeri (JKSMN)**, **Mesyuarat Data Petunjuk Prestasi – Projek Inisiatif**, **Audit Dalam**, serta **perancangan strategik 2024**. Kepimpinan kanan telah memfokuskan mekanisme pemantauan tindakan dan petunjuk prestasi utama (KPI) universiti secara terperinci melibatkan pengurusan kanan dan Jawatankuasa Pengurusan Risiko UiTM CNS.

Tindakan penambahbaikan (Act) dilaksanakan bagi mengenal pasti halangan yang berpotensi menyebabkan kegagalan sesuatu inisiatif. Pemantauan ini dilakukan sama ada secara langsung oleh pihak pengurusan atau melalui Pusat Tanggungjawab (PTJ) yang diberikan kuasa untuk mengendalikan dan memantau inisiatif berkenaan. Hasil daripada tindakan penambahbaikan yang diperoleh dari pemantauan berkala termasuk MKSP, PPSM, JKSMN, Audit Dalam, serta perancangan strategik 2024 dibincangkan di peringkat pengurusan tertinggi UiTM CNS. **Hasil analisa** ini dimaklumkan kepada warga UiTM CNS melalui pelbagai saluran seperti **taklimat**, **kolokium sesi mesyuarat akademik**, **perjumpaan dengan warga**, serta **hebahan melalui media elektronik**. Langkah ini bertujuan memastikan semua warga memahami cabaran yang dihadapi dan dapat menangani risiko yang boleh menjejaskan

pencapaian objektif.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kepimpinan kanan UiTMCNS diketuai oleh Rektor (Rajah 1.2.1) mentadbir **733 orang staf** (432 staf akademik dan 301 staf pentadbiran) (Rajah 1.2.2) dan anggaran **11000 pelajar** di Kampus Kuala Pilah, Seremban dan Rembau (Rajah 1.2.3).

Melalui tema “**Talent and Human Resource Initiative Towards Vision and Excellent**” (**THRIVE**) bagi tahun 2024, bidang tumpuan **Pengurusan dan Pembangunan staf** melalui pelbagai pendekatan:

1.2.1 ASPIRASI AMANAT PERDANA MENTERI MALAYSIA

Amanat Perdana Menteri Malaysia memperkenalkan slogan **MADANI** (Rajah 1.2.4) yang merangkumi **enam rukun** utama iaitu M (keMampanan), A (kesejAhteraan), D (Daya cipta), A (hormAt), N (keyakiNan) dan I (Ihsan). Aspirasi ini diterjemahkan melalui **6 program ESI-IDART** dengan penglibatan **1229 staf** UiTMCNS dan orang luar (Rajah 1.2.5).

1.2.2 JALINAN KERJASAMA STRATEGIK DENGAN AGENSI

Tanggal 21 Jun 2024, **Rektor UiTMCNS** dianugerahkan **Anugerah Tokoh Agensi Kerajaan** oleh Majlis Bandaraya Seremban (**MBS**) (Rajah 1.2.6 & Rajah 1.2.7) melalui pelbagai projek (Jadual 1.2.1).

1.2.2 AMANAT REKTOR UiTMCNS

Rektor menekankan nilai **i-DART** dan **ADAB** (Rajah 1.2.8) dan program **reskilling dan retrain**. Hasilnya, **46** staf Kampus Kuala Pilah, **23** staf Kampus Seremban dan **32** staf Kampus Rembau menjadi **penasihat kelab dan persatuan pelajar** (Rajah 1.2.9 hingga Rajah 1.2.11).

1.2.3 PEMANTAUAN TADBIR URUS MELALUI MESYUARAT DAN PERJUMPAAN

Penyebaran berkala **emel takwim mesyuarat** JKEN/PPSM/JKSMN bagi memastikan staf peka dalam pelaksanaan proses kerja (Rajah 1.2.12).

1.2.4 AGIHAN PERUNTUKAN LATIHAN TAHUNAN

Organisasi bahagian Pentadbiran UiTMCNS meliputi Pentadbiran Am dan Sumber Manusia (Rajah 1.2.13). Pelbagai program pembangunan kerjaya staf secara atas **talian** dan **fizikal** dengan pengagihan peruntukan untuk **staf akademik** menghadiri konferensi berindeks dan penganjuran **staf pentadbiran** untuk memenuhi kompetensi umum, IT, khusus dan **Continuing Professional Development (CPD)**.

1.2.5 PEKELILING DASAR LATIHAN UiTMCNS

Punca kuasa pekeliling Naib Canselor Bilangan 04 Tahun 2017 (Rajah 1.2.14), emel **Training Need Analysis (TNA)** diberikan kepada warga UiTMCNS (Rajah 1.2.15). dan hasil analisa TNA (Rajah 1.2.16). Ketika **MKSP ke-13 Bil 01/2024**, pengurusan kanan UiTMCNS telah menetapkan **KPI 90%** dasar latihan staf UiTMCNS (Rajah 1.2.17).

1.2.6 INOVASI DALAM PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN STAF

Bahagian pentadbiran dan Infostruktur UiTMCNS telah menginovasikan **Sistem ePengambilanCNS (ePCNS)** (Rajah 1.2.18). Mulai 2023, **ePCNS** mengenakan **RM10.00** bagi setiap permohonan perjawatan staf tetap / kontrak serta pensyarah **Part Time Full Time (PTFT)** (Rajah 1.2.19) dan **menjana pendapatan** sebanyak **RM 32,140.00** (Rajah 1.2.20 & Rajah 1.2.21). Sistem ini **ditandaaras dan turut digunapakai** oleh **UiTM Cawangan Johor, Terengganu dan Pahang**.

Seterusnya, inovasi **Sistem Pembangunan Sumber Manusia (ePPSM)** (Rajah 1.2.22 & Rajah 1.2.23) bagi memudah cara permohonan secara atas talian penganjuran latihan staf mulai Mei 2024.

Inovasi ketiga ialah **Sistem e-Laporan Audit (eLANS)** yang dibangunkan oleh pasukan audit UITMCNS sebagai pengganti kepada **e-Pelaporan Audit Dalam UiTM (SePADU)** dalam mempercepatkan proses penyediaan **laporan audit dalam** UITMCNS (Rajah 1.2.24).

1.2.7 PENYEDIAAN TEMPLAT PELAN PENGGANTIAN UITMCNS

Pengurusan kanan menyediakan pelan penggantian dengan konsep ***Emergency Cover, Ready For now , Ready for 2-3 years*** (Rajah 1.2.25) bagi setiap jawatan pentadbir akademik. Konsep ini telah **diiktiraf dan digunapakai oleh *Institute of Leadership and Development (ILD)*** untuk pelan penggantian seluruh UiTM.

SENARAI BUKTI:

1. [K0057_K01_KB02_20251_UiTM_CNS_1.2.a_Kepimpinan1.pdf](#)
2. [K0057_K01_KB02_20252_UiTM_CNS_1.2.b_Kepimpinan1.pdf](#)
3. [K0057_K01_KB02_20253_UiTM_CNS_1.2.c_Kepimpinan1.pdf](#)
4. [K0057_K01_KB02_20254_UiTM_CNS_1.2.d_Kepimpinan1.pdf](#)
5. [K0057_K01_KB02_20255_UiTM_CNS_1.2.e_Kepimpinan1.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pelaksanaan **THRIVE** dengan kerangka **PDCA (Plan–Do–Check–Act)** melalui beberapa kaedah penyebarluasan;

1.3.1 Kolokium UiTMCNS kepada warga UiTMCNS dengan tajuk **Kepimpinan Kreatif Penggerak Budaya Kerja Inovatif** pada 8 November 2024 oleh Rektor UiTMCNS **merumuskan pencapaian dan komunikasi yang jelas** (Rajah 1.3.1) dan ruang kepada pihak staf bawahan dalam **meraikan pendapat dan memberikan idea yang bernas**.

1.3.2 Penyebaran maklumat melalui Facebook, YouTube, laman sesawang, emel seperti emel takwim mesyuarat JKEN/PPSM/JKSMN yang berkala dan emel penstrukturan semula pentadbir akademik kepada warga (Rajah 1.3.2 hingga Rajah 1.3.6).

1.3.3 Taklimat secara atas talian berkaitan dasar dan polisi baharu seperti Taklimat Pelaksanaan Myportfolio, Taklimat pelaksanaan Sistem Saraan Perkhidmatan Awam (SSPA), Taklimat Kenaikan Pangkat Pensyarah, Taklimat Pelaksanaan Pakaian Seragam, Taklimat Prosedur Keluar Negara, Taklimat Tadbir Urus UiTMCNS dan Taklimat Pengurusan Cuti (Rajah 1.3.7 & Rajah 1.3.8).

1.3.4 Mesyuarat Pengurusan Kanan dan Mesyuarat Dalaman Bahagian dan Unit bagi menyampaikan proses kerja, pemahaman dasar baharu serta perbincangan antara staf bagi memastikan proses kerja dan penyampaian perkhidmatan lebih berkesan kepada pelanggan (Rajah 1.3.9).

1.3.5 Penyebaran maklumat melalui mesyuarat penting dan aplikasi WhatsApp bagi memastikan maklumat yang disampaikan adalah terkini dan memerlukan tindakan segera oleh ketua bahagian (Rajah 1.3.10).

1.3.6 Inovasi penggunaan sistem ePCNS dan ePPSM bagi menambahbaik pengurusan pengambilan dan penempatan staf dan pengurusan latihan staf (Jadual 1.3.1, Rajah 1.3.11 & Rajah 1.3.12). Hasilnya, **hak cipta ePCNS** (Rajah 1.3.13), **Anugerah Mini Kecemerlangan Operasi (OE) 2024 peringkat Negeri Sembilan** (Rajah 1.3.14), penyertaan **Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) 2025** (Rajah 1.3.15) dan **ditandaaras oleh Hospital AI-Sultan Abdullah (HASA), UiTM Cawangan Johor, UiTM Cawangan Terengganu dan UiTM Cawangan Pahang** (Rajah 1.3.16 & Rajah 1.3.17).

1.3.7 Inovasi penggunaan sistem eLANS untuk proses pelaporan audit menjadi contoh terbaik inovasi dalam pengurusan kualiti di UiTM. Pembangunan laporan audit atas talian (**eLANS**) (Rajah 1.3.18 & Rajah 1.3.19) dimulakan oleh **Kumpulan Smart AuRENS** (Rajah 1.3.20 & Rajah 1.3.21) mulai Audit Dalam 2021 dan **ditandaaras oleh InQKA** pada 7 Mei 2024 (Rajah 1.3.22). **eLANS** berdaftar di bawah **Kecemerlangan Operasi**, telah merangkul **Anugerah Naib Johan bagi Kategori Pentadbiran dan Kewangan dan Poster Terbaik Kecemerlangan Operasi UiTM** (Rajah 1.3.23), **penerbitan artikel dalam i-SPIKE 2023** (Rajah 1.3.24), **eAccBullets 2022** (Rajah 1.3.25), dan **Buletin APB 2022** (Rajah 1.3.26) dan **Anugerah Emas dalam International Exhibition & Symposium on Productivity, Innovation, Knowledge, Education & Design (i-SPIKE 2023)** (Rajah 1.3.27) dan **pujian** bagi program TNA di Laporan audit iQMS Cycle 7 (Rajah 1.3.28).

1.3.8 Templat pelan penggantian digunakan oleh ILD.

Templat pelan penggantian telah **dibangunkan oleh UiTMCNS** bagi menghasilkan proses pengumpulan data staf yang lebih sistematik dan teratur, **disebarluas penggunaannya di peringkat UiTM dan diselaraskan oleh ILD** (Rajah 1.3.29).

SENARAI BUKTI :

1. [K0057_K01_KB03_20251_UiTMCNS_1.3.a Kepimpinan1.pdf](#)
2. [K0057_K01_KB03_20252_UiTMCNS_1.3.b Kepimpinan1.pdf](#)
3. [K0057_K01_KB03_20253_UiTMCNS_1.3.c Kepimpinan1.pdf](#)
4. [K0057_K01_KB03_20254_UiTMCNS_1.3.d Kepimpinan1.pdf](#)
5. [K0057_K01_KB03_20255_UiTMCNS_1.3.e Kepimpinan1....pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pengurusan Kanan UiTMCNS komited dalam memantau agenda pengurusan dan pembangunan staf melalui kaedah seperti berikut:

1)Penglibatan semua ahli Jawatankuasa Eksekutif Tertinggi UiTMCNS dalam bidang tumpuan.

Agenda dibincangkan dalam mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN), Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia, Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) dan Jawatankuasa Sumber Manusia Negeri (JKSMN) (Rajah 1.4.1.1). Mesyuarat Post Meeting diadakan selepas mesyuarat utama ini bagi memastikan keputusan seragam dan jelas sebelum dikeluarkan kepada pemohon. Penganjuran program juga dipantau melalui sistem yang dibangunkan iaitu ePPSM yang diluluskan dalam Mesyuarat MKSP bertarikh 29 Julai 2024 (Rajah 1.4.1.2) .

2) Mesyuarat Data Petunjuk Prestasi Projek Inisiatif UiTMCNS

diadakan 3 kali sepanjang tahun 2024 bagi mendapatkan laporan berkaitan KPI-PI melibatkan pengurusan dan pembangunan staf. Senarai projek yang didaftarkan dalam UiTM Strategic Management System (UiSMS) seperti rajah 1.4.1.3. Penyelaras Perancangan Strategik (Rajah 1.4.1.4) dilantik bagi memantau dan mengkoordinasikan mesyuarat pelaporan prestasi UiTMCNS secara konsisten. Bagi tujuan pemantauan projek yang lebih berkesan, Mesyuarat JKEN bertarikh 28 Jun 2024 bersetuju dengan pembangunan dashboard UiTMCNS (Rajah 1.4.1.5 & 1.4.1.6) .

3) Menggalakkan komunikasi dua hala antara staf dan Pengurusan kanan mengikut skop masing-masing melalui pewujudan Aplikasi Group WhatsApp bagi memastikan sasaran tercapai dan staf menerima arahan yang jelas seperti Group Ahli JKEN seperti Rajah 1.4.1.7, Ahli JAN (Jawatankuasa Akademik UiTMCNS) dan Project Directors Pemantauan KPI UiTMCNS tanpa melibatkan perkara rahsia rasmi.

4) Pemantauan melalui Audit Dalam dan Audit Luar seperti Audit iQMS, Audit Dalam & Audit BPPA . Hasil auditan berkaitan dengan pembangunan staf seperti analisa latihan, markah prestasi dan pengurusan staf yang berprestasi rendah diperlukan dalam memastikan staf berada di tahap kompetensi yang baik. Auditan yang telah dijalankan dalam memantau perkhidmatan penyampaian adalah Audit Pemantauan Peperiksaan 15 Julai sehingga 1 Ogos 2024, Audit Dalam pada 23- 27 September 2024 dan Audit IQMS yang diadakan pada 8-10 Oktober 2024 (Rajah 1.4.1.8 & 1.4.1.9)

5) Melalui platform sistem eMesyuarat bagi memudahkan tindakan pengesanan selepas mesyuarat untuk pemantauan ketua bahagian dan unit mengemaskini status tindakan yang telah dilaksanakan (Rajah 1.4.1.10)

6) Menyediakan platform eAduan bagi mendapatkan maklumbalas berkaitan perkhidmatan di UiTMCNS untuk memastikan penyampaian perkhidmatan berada di tahap yang memuaskan dilaporkan secara berkala (Rajah 1.4.1.11)

SENARAI BUKTI:

1. [K0057_K01_KB04_KC01_20251_UiTMCNS_1.4.1a_Kepimpinan1.pdf](#)

2. [K0057_K01_KB04_KC01_20252_UiTMCNS_1.4.1b Kepimpinan1.pdf](#)
3. [K0057_K01_KB04_KC01_20253_UiTMCNS_1.4.1c Kepimpinan1.pdf](#)
4. [K0057_K01_KB04_KC01_20254_UiTMCNS_1.4.1d Kepimpinan1.pdf](#)
- 5.

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan Kanan mengenal pasti risiko dengan tindakan berikut :

1. Melantik Penyelaras Jawatankuasa Pengurusan Risiko UiTMCNS yang dilantik oleh Rektor iaitu Penolong Pendaftar Bahagian Pentadbiran (Rajah 1.4.2.1) Ini membuktikan kepentingan agenda bidang ini dalam mengenalpasti isu pengurusan dan pembangunan sumber manusia untuk ditambahbaik.

2. Mengenal pasti risiko dari setiap bahagian dan unit di UiTMCNS dan sekaligus melaksanakan strategi untuk mengurangkan risiko tersebut. **2 risiko** berkaitan dikenalpasti iaitu **risiko operasi** iaitu staf cuti belajar dan pemegang biasiswa tidak tamat pengajian dalam tempoh yang ditetapkan dan **risiko strategik** yang berkaitan dengan pengurusan jawatan telah didaftarkan dan dilaporkan bagi tujuan pelaksanaan penambahbaikan. **Daftar risiko yang** berkaitan adalah seperti di Rajah 1.4.2.2. **Ianya turut didaftarkan dalam sistem eRMS**

3. Memastikan Penglibatan pengurusan kanan dalam Mesyuarat Risiko yang diadakan 2 tahun sekali sebagai kaedah proaktif dalam memastikan semua peringkat pengurusan UiTMCNS dapat mengenalpasti risiko dengan cara lebih efisien. **Pengurusan komited mengadakan mesyuarat Jawatankuasa Risiko mengikut tadbir urus yang ditetapkan** (Rajah 1.4.2.3)

4. Merancang dan melaksanakan pelbagai program penambahbaikan untuk mengawal risiko yang telah dikenalpasti . Bagi menangani **risiko operasi** staf tidak tamat PhD dalam tempoh yang ditetapkan, pengurusan bersetuju melantik *shadow supervisor* bagi mendokong dan memberi panduan kepada pensyarah yang masih belum tamat belajar. Seramai 13 orang shadow supervisor (Rajah 1.4.2.4) yang telah dilantik (Rajah 1.4.2.5) bagi sesi *coaching* dan *mentoring* kepada pensyarah ini. **Pengurusan juga bersetuju meletakkan sasaran 35% staf mempunyai PhD menjelang tahun 2025 bagi meningkatkan bilangan pensyarah yang mempunyai PhD** di rajah 1.4.2.6 beserta tindakan pencegahan berkaitan (Rajah 1.4.2.7).

Bagi risiko strategi, untuk menangani permohonan jawatan yang tidak diluluskan oleh pihak induk, UiTMCNS telah melaksanakan pengemaskinian myportfolio dalam sistem hrms dan mengemaskini laporan secara berkala. **Komitmen pengurusan UiTMCNS memastikan staf UiTMCNS** memasukkan myportfolio dalam sistem HRMIS telah berjaya menghasilkan 100% (bagi fasa 1) (Rajah 1.4.2.8) staf seramai 706 orang telah menyiapkan myportfolio dalam HRMIS pada Februari 2024.

5. Melaporkan status pelaksanaan pengurusan risiko UiTMCNS bagi memastikan pengurusan risiko yang teratur (Rajah 1.4.2.9) Risiko-risiko yang dikenalpasti ini telah didaftarkan di dalam sistem eRMS yang telah dibangunkan oleh UPR UiTM oleh Penyelaras JK Pengurusan Risiko UiTMCNS untuk mengawal risiko dengan lebih sistematik dan efisien.

SENARAI BUKTI :

1. [K0057_K01_KB04_KC02_20251_UiTMCNS_1.4.2a_Kepimpinan1.pdf](#)
2. [K0057_K01_KB04_KC02_20252_UiTMCNS_1.4.2b_Kepimpinan1.pdf](#)
3. [K0057_K01_KB04_KC02_20253_UiTMCNS_1.4.2c_Kepimpinan1.pdf](#)
4. [K0057_K01_KB04_KC02_20254_UiTMCNS_1.4.2d_Kepimpinan1.pdf](#)
5. [K0057_K01_KB04_KC02_20255_UiTMCNS_1.4.2e_Kepimpinan1.pdf](#)

1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pengurusan Kanan UiTMCNS telah melaksanakan perancangan yang sistematik serta **mekanisme pemantauan dan analisis secara berkala** dengan mengambilkira risiko-risiko yang terlibat. **Tindakan penambahbaikan** turut dilaksanakan bagi mengenal pasti halangan yang berpotensi menyebabkan kegagalan sesuatu inisiatif. Pemantauan ini dilakukan sama ada secara langsung oleh pihak pengurusan atau melalui Pusat Tanggungjawab (PTJ) yang telah diberikan kuasa untuk mengendalikan dan memantau inisiatif berkenaan.

Pihak pengurusan kanan akan melaksanakan **semakan risiko** dari peringkat awal, seiring dengan perancangan objektif dan inisiatif strategik. Pada peringkat pemantauan awal, data-data akan dianalisa bagi mengenal pasti inisiatif yang belum dicapai, atau halangan-halangan yang mungkin wujud untuk melaksanakan inisiatif tersebut. Sekiranya terdapat sebarang halangan, aspek-aspek berkaitan akan diteliti dengan lebih mendalam. Seterusnya, tindakan penilaian semula, pencegahan dan penambahbaikan akan diambil bagi memastikan kejayaan inisiatif berkenaan.

Hasil tindakan penambahbaikan prestasi yang diperoleh dari pemantauan berkala melalui **Mesyuarat MKSP, PPSM, JKSMN, siri Audit Dalam, serta perancangan strategik 2024** akan dianalisis dan dibincangkan di peringkat pengurusan tertinggi UiTMCNS (Rajah 1.4.3.1). Maklumat berkaitan tindakan penambahbaikan ini diperoleh daripada **laporan pencapaian objektif dan perancangan strategik Unit Perancangan Strategik (UPS)**, dan penilaian akan dibuat berdasarkan impaknya terhadap pencapaian objektif serta inisiatif strategik UPS (Rajah 1.4.3.2). Hasil analisa akan dijadikan panduan dalam melaksanakan langkah-langkah intervensi bagi memastikan kelancaran setiap program atau aktiviti.

Pengurusan kanan menjadikan **pemakluman hasil analisis** tersebut kepada warga UiTMCNS untuk memastikan semua warga memahami dan bersama-sama menangani cabaran dan mengatasi risiko berkaitan yang boleh menjejaskan pencapaian objektif. Antara mekanisme sebaran maklumat adalah melalui **taklimat, kolokium sesi mesyuarat akademik, perjumpaan dengan warga dan pemakluman melalui media elektronik** (Rajah 1.4.3.3, Rajah 1.4.3.4 & Rajah 1.4.3.5) . Sesi perjumpaan staf bersama Rektor turut menjadi platform penyampaian hasil analisa tersebut.

SENARAI BUKTI :

1. [K0057_K01_KB04_KC03_20251_UiTMCNS_1.4.3.a Kepimpinan.pdf](#)
2. [K0057_K01_KB04_KC03_20252_UiTMCNS_1.4.3.b Kepimpinan.pdf](#)
3. [K0057_K01_KB04_KC03_20253_UiTMCNS_1.4.3.c Kepimpinan.pdf](#)
4. [K0057_K01_KB04_KC03_20254_UiTMCNS_1.4.3.d Kepimpinan.pdf](#)
5. [K0057_K01_KB04_KC03_20255_UiTMCNS_1.4.3.e Kepimpinan.pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

1.5.1 Integrasi Inovasi melalui Pendigitalan Sistem

Pendigitalan proses pengurusan sumber manusia di UiTMCNS telah diperkukuh melalui pembangunan **sistem ePCNS**, iaitu sebuah sistem pengambilan staf yang dibangunkan dengan kerjasama pihak Infostruktur UiTM Cawangan Negeri Sembilan. Sistem ini mula beroperasi dengan pelancaran iklan pengisian jawatan pada 24 September 2021. Pelaksanaan sistem ini telah berjaya memupuk **pembudayaan penggunaan sistem digital, menjana pendapatan**, serta **membina keyakinan warga** kerja terhadap keupayaan sistem yang dibangunkan secara dalaman oleh staf sendiri.

Sistem ePPSM pula dibangunkan dengan ciri yang lebih inovatif, bertujuan memperkukuh kepercayaan terhadap **proses kerja** dan mempertingkatkan amalan budaya kerja berterusan (KAIZEN) dalam kalangan staf. Inisiatif ini membuktikan komitmen UiTMCNS dalam mendokong **transformasi digital** ke arah tadbir urus yang cekap, telus dan berkesan.

Sistem eLANS merupakan contoh terbaik inovasi dalam **pengurusan kualiti** di UiTMCNS terutama dalam proses pelaporan audit. Sistem ini membolehkan laporan audit dijana secara atas talian melalui penggunaan perisian *Autocrat* yang mengaplikasikan konsep gabungan mel. Laporan audit yang dijana dapat diakses secara terus oleh pihak auditor dan auditee melalui laman sesawang eLANS, menjadikan proses pemantauan dan tindakan susulan lebih telus, efisien dan teratur. Inisiatif ini memperkukuh amalan pengurusan kualiti secara digital dan mencerminkan komitmen UiTM terhadap **transformasi berasaskan inovasi teknologi**.

1.5.2 Integrasi melalui Model *Succession Plan*

Penyediaan pelan penggantian yang bersifat strategik dan mampan oleh Pengurusan Kanan UiTMCNS merupakan antara inisiatif utama dalam memastikan kesinambungan kepimpinan secara sistematik dan berkesan. Pelan ini yang merangkumi tiga konsep iaitu *Emergency Cover*, *Ready Now*, dan *Ready in 2–3 years*. Konsep ini telah diiktiraf dan digunapakai oleh ILD untuk pelan penggantian seluruh UiTM (Rajah 1.5.1).

1.5.3 Integrasi melalui Program Penandaarasan dari Pihak Luar

Sistem eLANS diterajui oleh Kumpulan Smart AuRENS dan mula digunakan pada Audit Dalam tahun 2021, dengan penambahbaikan berterusan sehingga kini. Inovasi ini bermula selepas **penutupan Sistem e-Pelaporan Audit Dalam UiTM (SePADU)** pada Oktober 2020. Sistem eLANS membolehkan laporan diakses secara terus oleh auditor dan auditee melalui laman sesawang eLANS. **Kaji selidik** terhadap penggunaan eLANS telah menunjukkan sebanyak **92.6%** warga UiTMCNS '**sangat bersetuju**' dan '**bersetuju**' dengan penggunaan eLANS (Rajah 1.5.2). Pada 7 Mei 2024, **lawatan penandaaras** oleh InQKA disambut oleh pengurusan UiTMCNS bersama kumpulan Smart AuRENS (Rajah 1.5.3). Inovasi penggunaan **sistem ePCNS** dan **ePPSM** bagi menambahbaik pengurusan pengambilan dan penempatan staf dan pengurusan latihan staf telah ditandaaras oleh **Hospital Al-Sultan Abdullah (HASA)**, **UiTM Cawangan Johor**, **UiTM Cawangan Terengganu** dan **UiTM Cawangan Pahang** (Rajah 1.5.4 & Rajah 1.5.5).

1.5.4 Program Bacaan Doa Pagi dan Sesi Tazkirah

Program ini diadakan di UiTMCNS dengan kerjasama Bahagian Pentadbiran dan Unit Hal Ehwal Islam telah diadakan pada setiap pagi Hari Isnin sepanjang tahun 2024 bertujuan untuk meningkatkan **semangat kerohanian** dan memperoleh keberkatan rezeki pekerjaan (Rajah 1.5.6 & Rajah 1.5.7).

1.5.5 Program Lead to Success

Bahagian Pentadbiran selaku nadi utama pengurusan dan pembangunan staf telah mewujudkan program **Lead to Success 2.0** iaitu program taklimat berkala berkaitan isu-isu semasa pengurusan dan pembangunan sumber manusia. Sebanyak **10 program Lead to**

Success telah dilaksanakan sepanjang tahun 2024.

SENARAI BUKTI :

1. [K0057_K01_KB05_20251_UiTMCNS_1.5.a Kepimpinan.pdf](#)
2. [K0057_K01_KB05_20252_UiTMCNS_1.5.b Kepimpinan.pdf](#)
3. [K0057_K01_KB05_20253_UiTMCNS_1.5.c Kepimpinan.pdf](#)
4. [K0057_K01_KB05_20254_UiTMCNS_1.5.d Kepimpinan.pdf](#)
5. [K0057_K01_KB05_20255_UiTMCNS_1.5.e Kepimpinan.pdf](#)

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Tahun 2024 membuktikan UiTMCNS berjaya mencapai kejayaan membanggakan dengan **penarafan 6 bintang petunjuk prestasi** (pencapaian **konsisten 4 tahun berturut-turut**) dan memperoleh **skor tertinggi i-UiTM 2024 bagi keseluruhan cawangan UiTM** di Anugerah Kecemerlangan Prestasi Universiti (AKPU) 2024. Perancangan strategik UiTMCNS terbukti berkesan dan konsisten dalam mengekalkan kecemerlangan.

Perancangan Strategik (**PLAN**) UiTMCNS dirangka untuk menyokong Objektif Kualiti UiTMCNS (2020-2025) dan disejajarkan dengan Aspirasi Nasional Madani, Agenda Pendidikan Tinggi Negara (KPT), *Globally Renowned University, Locally Rooted* (GRULR) UiTM 2025, Amanat Naib Canselor dan Amanat Rektor 2024. Melalui perancangan strategik UiTMCNS 2024, hala tuju UiTM untuk menjadi universiti *Globally Renowned, Locally Rooted* menjelang 2025 sentiasa didokong. Perancangan strategik UiTMCNS dirancang secara holistik berdasarkan pendekatan **Plan-Do-Check-Act (PDCA)**.

Inisiatif Pelan Tindakan Strategik (SAP) UiTMCNS dilaksanakan (**Do**) melalui **satu Bengkel Perancangan Strategik dan Refleksi Tahun 2024 UiTMCNS**. Penjajaran gelombang transformasi GRULR 2024 (Pengiktirafan Global)-perancangan strategik UiTMCNS diterjemahkan melalui **Model Rumah Minang**. Model ini digunakan sebagai asas tadbir urus UiTMCNS. Agenda aspirasi nasional (MADANI) dan Nilai UiTM (ESI-iDART) disandarkan untuk mendokong inisiatif tujahan. Sejumlah **74 Performance Indicator (PI)** diturunkan kepada UiTMCNS dengan **49% PI ditindikkan kepada inisiatif bidang tujahan**. Tumpuan inisiatif terbahagi kepada 2 kategori iaitu (1) Pengurusan (HRM): Pengambilan & Penempatan staf; dan Pengurusan perkhidmatan; (2) Pembangunan (HRD): Kemajuan kerjaya; dan Latihan & Kompetensi. Untuk kelancaran pengurusan serta pemantauan projek inisiatif, **6 pasukan projek SAP** telah dibentuk untuk melaksanakan **14 projek inisiatif tumpuan**. Rektor mengetuai pelaksanaan SAP sebagai *Lead Director* UiTMCNS berserta Unit Strategik Transformasi Universiti UiTMCNS (STU) dan semua ahli pasukan SAP sebagai penggerak SAP.

Lima mekanisme pemantauan (CHECK) tadbir urus UiTMCNS dilaksanakan adalah 1) Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN) (12 kali); 2) Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) (2 kali); 3) Mesyuarat Prestasi Data PI dan Projek SAP (3 kali); 4) Mesyuarat Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) (12 kali); dan 5) Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Sumber Manusia Negeri (JPSMN) (12 kali) pada tahun 2024. Mesyuarat dianggotai oleh pengurusan kanan UiTMCNS dengan penglibatan ahli mesyuarat yang dilantik. Pemantauan turut dilakukan menggunakan **medium pemantauan bersistem** iaitu 1) Data PI: **UePMO dan powerBI dashboard**; serta 2) Projek SAP dan risiko: **UiSMS**. **Pencapaian prestasi data PI dan projek SAP dilaporkan setiap bulan** oleh PSTU kepada semua pasukan projek SAP dan pihak pengurusan kampus. **Kitaran analisa kaji semula tindakan dan tindakan penambahbaikan UiTMCNS** menjadi asas untuk tindakan pemantauan.

Bagi memastikan keberkesanan perancangan strategik, **penilaian risiko dan tindakan penambahbaikan (ACT)** setiap projek inisiatif telah dikenalpasti oleh 6 pasukan projek SAP dan **direkodkan dalam UiSMS**. Pemantauan risiko telah di bincangkan di Mesyuarat Data Prestasi PI dan SAP UiTMCNS. Langkah ini memastikan tindakan mitigasi risiko dapat dikenalpasti dan tindakan pencegahan/penambahbaikan dapat diambil. **Mekanisma pemantauan turut disebar kepada seluruh warga UiTMCNS** bagi menyalurkan input

sebagai langkah mitigasi risiko melalui: 1) Amanat Rektor 2024; 2) Mesyuarat Akademik (1 kali), 3) Laman sesawang UiTMCNS (Tab perancangan strategik); dan 4) Mesyuarat Pengurusan Dalaman (MPD) di ketiga-tiga kampus. **Penjajaran kepada Analisa SWOT dan lakaran aliran nilai menjadi asas kepada pelan mitigasi UiTMCNS.** Keberhasilan kaedah PDCA dibuktikan melalui kecemerlangan yang dicapai UiTMCNS, membuktikan integrasi yang kukuh antara pihak dalam dan luar UiTMCNS.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pendekatan inisiatif tumpuan mengangkat **tema *Talent and Human Resource Initiative towards Vision and Excellent (THRIVE)***. Inisiatif **Model Rumah Minang** dirangka dengan berpaksikan Aspirasi Nasional Madani, Agenda Pendidikan Tinggi Negara (KPT), GRULR UiTM 2025, serta Amanat Naib Canselor dan Amanat Rektor 2024. Model Rumah Minang ini berteraskan nilai kecemerlangan, sinergi dan Integriti (ESI) dan mengangkat nilai ilmu, disiplin, amanah, rajin dan tanggungjawab (i-DART) seperti Rajah 2.2.1. Model ini membentuk asas budaya kerja dan elemen kompetensi dalam inisiatif tumpuan yang seimbang antara nilai, teras, generik, kepimpinan dan kefungsan setiap staf. Pendekatan perancangan strategik UiTMCNS juga selaras dengan **tonggak GRULR UiTM 2025 iaitu Tonggak 3 (Staf akademik yang diiktiraf dunia) dan tonggak 4 (Staf pelaksana yang diiktiraf dunia)**.

Bengkel Perancangan Strategik dan Refleksi Tahun 2024 UiTMCNS telah diadakan pada 7 dan 8 Mac 2024 bertempat di UiTM Cawangan Seremban dan Hotel Palm Mall (Rajah 2.2.2- 2.2.3). Bengkel tersebut melibatkan semua ahli pasukan projek SAP (termasuk Pengarah Peneraju, Pengarah Projek, dan Pengurus Projek) dan Unit Strategik Transformasi Universiti (STU) UiTMCNS. **Senarai PI, projek SAP dan nama ahli pasukan projek SAP** seperti di Jadual 2.2.1. Pendekatan perancangan dibuat secara sistematik dengan mengaplikasikan elemen 5W1H dan mengambil kira aspek penilaian, penambahbaikan dan inovasi berterusan.

Bagi aspek pembangunan staf, **Model Kompetensi Akademik dan Kompetensi Pentadbiran** daripada pihak ILD telah dijadikan asas rujukan utama (Rajah 2.2.4). Berdasarkan model ini, **4 fokus utama telah diberi keutamaan** (Rajah 2.2.5) iaitu: (1) Pengurusan kenaikan pangkat staf yang efisien; (2) Pemantapan rancangan penganjuran latihan dan kompetensi yang bersasar; (3) Meningkatkan bilangan staf dengan kelayakan profesional dan keahlian badan profesional serta (4) Menggalakkan pembangunan kerjaya staf melalui latihan industri dan program sangkutan kerjaya.

Bagi aspek pengurusan staf (HRM), melalui inisiatif dan inovasi daripada pejabat pentadbiran, **sistem ePCNS** (Rajah 2.2.6) **sistem ePPSM** (Rajah 2.2.7) telah dimanfaatkan untuk menambah baik proses pengambilan, penempatan, dan pengurusan perkhidmatan. Manakala, elemen penilaian seperti **Training Needs Analysis (TNA)** (Rajah 2.2.8) digunakan sebagai rujukan untuk memenuhi dan menyokong keperluan dalam mencapai kompetensi staf. Untuk memastikan keberkesanan perancangan, program berfokus telah dilaksanakan untuk memberi penumpuan kepada pendedahan dan kesedaran mengenai hala tuju pembangunan kerjaya dan perkhidmatan di kalangan staf UiTMCNS. Antara program yang telah dirancang adalah **Road to PhD**, pengurusan tawaran **biasiswa/SLAB/SLAI** bagi staf menyambung pengajian, serta **cuti belajar**. Selain untuk menyelaraskan perancangan dan pembangunan akademik staf, ianya bagi **mengimbangi jurang kepakaran staf di kalangan populasi Gen X= 23.75%, dan 76.11% (populasi Gen Y dan Gen Z)** di masa akan datang.

Kemahiran pengurusan dan perkhidmatan staf (HRD) dimantapkan dengan penganjuran program seperti **Lead to Success** (Rajah 2.2.9) untuk persediaan dan potensi pelan penggantian jawatan pentadbiran. Elemen inovasi turut diterapkan melalui **DNA integrasi kepakaran (DNA Expertise Integration)** yang melibatkan aktiviti penyeliaan, kerjasama penyelidikan, penerbitan, dan penglibatan tenaga kepakaran yang lain. Selain itu, **pelan penggantian pentadbir** (Rajah 2.2.10) juga dirancang melalui kolaborasi bersama pihak ILD UiTMCNS. UiTMCNS telah mewujudkan templat pelan penggantian pentadbir, dan templat ini dikongsi untuk digunapakai oleh pihak ILD. Inisiatif pelan penggantian pentadbir

ini mengungkap tentang kemampuan manusia yang mana hanya penting dengan rangka pembangunan kepimpinan jangka panjang di UiTM CNS.

SENARAI BUKTI:

1. [K0057_P01_PB02_20251_UiTM CNS_2.2.a Perancangan Strategik.pdf](#)
2. [K0057_P01_PB02_20252_UiTM CNS_2.2.b Perancangan Strategik.pdf](#)
3. [K0057_P01_PB02_20253_UiTM CNS_2.2.c Perancangan Strategik.pdf](#)
4. [K0057_P01_PB02_20254_UiTM CNS_2.2.d Perancangan Strategik.pdf](#)
5. [K0057_P01_PB02_20255_UiTM CNS_2.2.e Perancangan Strategik.pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Asas perancangan strategik UiTMCNS seperti yang dijelaskan di atas telah menggunakan Model Rumah Minang. **Model ini disejajarkan berpandukan aspirasi, hala tuju dan garis panduan di peringkat nasional, KPT serta Universiti.** Konsep Rumah Minang ini dipilih berdasarkan lokasi UiTMCNS di Negeri Sembilan yang sinonim dengan identiti budaya Minang. **Dua tiang batu pula menggambarkan dua tonggak kukuh yang menyokong UiTMCNS iaitu staf akademik dan staf pentadbiran.** Untuk bidang tumpuan pengurusan dan pembangunan staf, UiTMCNS juga telah membentuk **satu pensejajaran model kompetensi UiTMCNS dengan nilai ESI-iDART.** Model ini memperjelaskan struktur dan nilai staf yang **terbahagi kepada 2 iaitu (1) kompetensi akademik dan (2) kompetensi pentadbiran** (Rajah 2.3.1). Makluman **penggunaan kamus kompetensi ini berlaku di Mesyuarat MKSP Bil 1 2024** (Rajah 2.3.2). Perluasan maklumat berkaitan inisiatif strategik juga dilaksanakan dengan **tiga tumpuan perluasan** iaitu (1) peringkat UiTMCNS dan UiTM; (2) peringkat luar UiTM dan nasional; (3) peringkat global.

Perluasan peringkat UiTMCNS dan UiTM dilaksanakan melalui tiga kaedah utama. Pertama, **Majlis Amanat Rektor** yang melibatkan tiga kampus bagi menyampaikan pencapaian semasa serta hala tuju strategik 2024. Ianya boleh **diakses melalui Youtube UiTMCNS** (Rajah 2.3.3). Kedua, **pembentangan prestasi data PI dan SAP UiTMCNS oleh PSTU di Mesyuarat JKEN** mengikut sukuan tahun (Rajah 2.3.4) dan **MKSP setahun sekali** (Rajah 2.3.5). Ketiga, UiTMCNS **membangunkan tab perancangan strategik di laman sesawang UiTMCNS** (Rajah 2.3.6), serta **Dashboard PI/KPI UiTMCNS melalui PowerAppBI** dengan kerjasama pihak BTU (Rajah 2.3.7). **Dashboard ini boleh diakses semua ahli projek SAP** (Rajah 2.3.8). Inisiatif ini mendapat **pujian (commendation)** di dalam Laporan Audit Luar **iQMS Kitaran 7** (Rajah 2.3.9).

Bagi peluasan peringkat luar UiTM dan nasional, UiTMCNS melaksanakan **projek penyelidikan dan penerbitan bersama pihak luar.** Ini berjaya meningkatkan **kompetensi akademik dengan pencapaian PI melalui geran (88.4%) serta prestasi penerbitan (92.7%)** (Jadual 2.3.1). Selain itu, turut dianjurkan **program bersama rakan strategik dari kerajaan, NGO, komuniti, industri dan alumni.** Contohnya Malam Gala 25 Tahun UiTM yang melibatkan Menteri Besar Negeri Sembilan, alumni dan pemegang taruh UiTMCNS (Rajah 2.3.10).

Peringkat global pula diperluas melalui pelbagai inisiatif. Antaranya ialah **program kerjasama antarabangsa seperti tiga aktiviti USR melalui SULAM antarabangsa** oleh BHEP (Jadual 2.3.2) dan **termeterainya enam MoU/MoA dengan rakan strategik antarabangsa** (Jadual 2.3.3). UiTMCNS juga **menerima kunjungan delegasi antarabangsa dan penempatan pelajar dan staf daripada program outbound dan inbound.** Contohnya tahun 2024, **seramai 10 orang staf akademik daripada Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh, Indonesia** melaksanakan **lawatan dan kolaborasi penyelidikan serta program khidmat masyarakat** di UiTMCNS Kampus Kuala Pilah (Rajah 2.3.11).

Selain saluran komunikasi rasmi, **saluran media sosial turut dimanfaatkan bagi penyebaran maklumat strategik UiTMCNS.** Antaranya ialah **penyebarluasan poster penghargaan, ucapan-ucapan penting, slaid taklimat dan hebahan aktiviti** oleh Unit Korporat UiTMCNS, dan bahagian-bahagian utama di UiTMCNS seperti BHEA, BHEP, PJIM&A dan PTAR UiTMCNS (Rajah 2.3.12). **Liputan media massa juga dijadikan sebagai saluran utama perluasan UiTMCNS sehingga ke peringkat antarabangsa** seperti akhbar dan **QS GEN**

(*Global Education News*) (Rajah 2.3.13). Kaedah perluasan oleh UiTMCNS ini berjaya **memperkuh capaian UiTMCNS di peringkat institusi, nasional dan global seiring dengan aspirasi strategik** UiTM dan UiTMCNS secara khususnya.

SENARAI BUKTI :

1. [K0057_P01_PB03_20251_UiTMCNS_2.3.a Perancangan strategik.pdf](#)
2. [K0057_P01_PB03_20252_UiTMCNS_2.3.b Perancangan Strategik.pdf](#)
3. [K0057_P01_PB03_20253_UiTMCNS_2.3.c Perancangan Strategik.pdf](#)
4. [K0057_P01_PB03_20254_UiTMCNS_2.3.d Perancangan Strategik.pdf](#)
5. [K0057_P01_PB03_20255_UiTMCNS_2.3.e Perancangan Strategik.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

UiTMCNS telah melaksanakan pelan pemantauan yang tersusun bagi memastikan tadbir urus, objektif serta inisiatif strategik organisasi dapat dilaksanakan dengan berkesan. Pemantauan ini dilaksanakan melalui **Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN)** yang diadakan sebanyak 12 kali bagi membincangkan isu-isu berkaitan UiTMCNS. **Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)** yang diadakan sebanyak 2 kali bagi melihat pencapaian UiTMCNS dalam mencapai objektif kualiti. Seterusnya bagi melihat pencapaian *PI* di peringkat UiTMCNS, **Mesyuarat Prestasi Data *PI* dan SAP UiTMCNS** telah diadakan sebanyak 2 kali. Pemantauan aktiviti staf UiTMCNS di dalam dan di luar UiTM dibentangkan di dalam **Mesyuarat Pembangunan Sumber Manusia (PPSM)** yang diadakan sebanyak 12 kali. Bagi memenuhi keperluan warga kerja dalam memastikan UiTMCNS dapat bergerak dengan cekap, **Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Sumber Manusia Negeri (JPSMN)** diadakan sebanyak 12 kali. Setiap mesyuarat dianggotai oleh pengurusan kanan UiTMCNS bersama ahli mesyuarat yang dilantik (Rajah 2.4.1.1 - Rajah 2.4.1.3 dan Jadual 2.4.1.1).

Selain mesyuarat, UiTMCNS turut menggunakan medium pemantauan berasaskan sistem digital untuk meningkatkan keberkesanan pemantauan. Antara platform pemantauan yang digunakan ialah **UePMO, Google Sheet bagi Data *PI* dan Dashboard *PI/KPI* UiTMCNS**. Manakala **UiSMS digunakan untuk pemantauan projek SAP** serta pengurusan risiko. Melalui sistem pemantauan ini, data prestasi dapat diakses secara telus, terkini dan mesra pengguna. Ini secara tidak langsung menyokong pembuatan keputusan yang berasaskan bukti (*evidence-based decision making*). Pencapaian setiap *PI* yang menyumbang kepada peratusan Skor i-UiTM UiTMCNS, dianalisa secara **berkala setiap tiga bulan mengikut sukuan: Q1 (Januari - Mac), Q2 (April - Jun), Q3 (Julai - September) dan Q4 (Oktober - Disember)** oleh **PSTU** Analisa data disebarluaskan kepada pasukan projek melalui emel (Rajah 2.4.1.4).

Pemantauan peningkatan tahap pengetahuan staf UiTMCNS pula dilaksanakan melalui rekod **42 jam latihan staf setiap tahun**. Staf diberi peluang untuk mengikuti latihan yang ditawarkan di dalam atau di luar UiTM. Manakala peningkatan dalam kerjaya pula dinilai melalui **pengisian MyATP dan LNPT** (Rajah 2.4.1.5 - Rajah 2.4.1.6). Bagi memastikan objektif inisiatif strategik sejajar dengan aspirasi universiti dan negara, UiTMCNS melibatkan **staf akademik, pentadbiran, pelajar dan rakan strategik** melalui bengkel, sesi libat urus, kaji selidik serta perkongsian strategik (Rajah 2.4.1.7). Contohnya, penambahbaikan penyampaian Bahagian Pentadbiran dibuat berdasarkan maklum balas staf UiTMCNS (Rajah 2.4.1.8).

SENARAI BUKTI:

1. [K0057_P01_PB04_PC01_20251_UiTMCNS_2.4.1.a Perancangan strategik.pdf](#)
2. [K0057_P01_PB04_PC01_20252_UiTMCNS_2.4.1.b Perancangan strategik.pdf](#)
3. [K0057_P01_PB04_PC01_20253_UiTMCNS_2.4.1.c Perancangan strategik.pdf](#)
4. [K0057_P01_PB04_PC01_20254_UiTMCNS_2.4.1.d Perancangan strategik.pdf](#)
5. [K0057_P01_PB04_PC01_20255_UiTMCNS_2.4.1.e Perancangan strategik.pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

UiTMCNS menggunakan pendekatan pemantauan projek inisiatif strategik secara *top down* (daripada pihak BTU ke UiTMCNS) dan *bottom up* (peringkat jabatan/fakulti ke pihak pengurusan tertinggi UiTMCNS). Pada tahun 2024, sebanyak 14 projek SAP dengan tahap risiko rendah dikenal pasti dan semua risiko ini didaftarkan ke dalam sistem UiSMS (Rajah 2.4.2.1). Analisis risiko diukur berpandukan Panduan Pengguna Modul Strategic Action Plan UiTM2025 (Rajah 2.4.2.2) dan senarai klasifikasi kategori risiko (Rajah 2.4.2.3). Dalam analisis risiko ini dua parameter digunakan iaitu kebarangkalian (*Likelihood of Occurrence*) dan impak (*Magnitude of Impact*). Manakala tahap risiko ditentukan mengikut empat skor iaitu Ekstrem, Tinggi, Sederhana, dan Rendah (Rajah 2.4.2.2).

Bagi setiap bahagian, pemilik risiko telah dilantik dan mereka bertanggungjawab memantau status risiko dan melaporkan jika terdapat risiko yang baharu (Rajah 2.4.2.4). Semakan status risiko ini bagi memastikan pengesahan tindakan mitigasi serta mengenal pasti risiko baharu. Risiko operasi yang dikenal pasti di UiTMCNS didaftarkan dalam eRisk Management System dan dipantau secara berkala melalui mesyuarat pengurusan risiko (Rajah 2.4.2.5). Risiko dianalisa menggunakan analisa SWOT dan disejajarkan kepada lakaran aliran nilai dengan cadangan pelan mitigasi (Rajah 2.4.2.6). Analisa ini penting untuk menangani jurang dan menambah baik perhubungan dengan pihak berkepentingan.

Pengurusan risiko diselaraskan dengan strategi SAP melalui pemetaan risiko terhadap projek. Dua risiko utama yang dikenalpasti untuk bidang tumpuan inisiatif ialah R00603: Kegagalan membangunkan budaya kerja berprestasi tinggi dan asimilasi nilai teras UiTM dan R0601: Isu moral rendah yang menjejaskan prestasi dan produktiviti (Rajah 2.4.2.7). Hasil daripada pengenalanpastian risiko dan senario prestasi data inisiatif strategik, pelan mitigasi telah dicadangkan dan di bentangkan di dalam mesyuarat yang spesifik seperti mesyuarat prestasi data PI dan SAP (Rajah 2.4.2.8), MKSP, Mesyuarat JKEN dan juga mesyuarat bahagian masing-masing.

Selaras dengan dapatan daripada pemantauan berkala dan pengenalanpastian risiko di UiTMCNS, satu inovasi platform pemantauan data PI telah dibangunkan oleh Unit STU. Platform ini dinamakan Dashboard Pencapaian PI/KPI UiTMCNS (Rajah 2.4.2.9). Melalui platform ini, risiko kelewatan atau ketidaktepatan data pelaporan dapat dikesan awal bagi membolehkan tindakan segera oleh pasukan SAP. Pendekatan ini memastikan BTU, Unit STU dan kumpulan projek sentiasa responsif terhadap cabaran pelaksanaan.

SENARAI BUKTI :

1. [K0057_P01_PB04_PC02_20251_UiTMCNS_2.4.2.a Perancangan Strategik.pdf](#)
2. [K0057_P01_PB04_PC02_20252_UiTMCNS_2.4.2.b Perancangan Strategik.pdf](#)
3. [K0057_P01_PB04_PC02_20253_UiTMCNS_2.4.2.c Perancangan Strategik.pdf](#)
4. [K0057_P01_PB04_PC02_20254_UiTMCNS_2.4.2.d Perancangan Strategik.pdf](#)
5. [K0057_P01_PB04_PC02_20255_UiTMCNS_2.4.2.e Perancangan Strategik.pdf](#)

2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pencapaian *PI* adalah selari dan konsisten dengan objektif kualiti UiTMCNS. Daripada semua risiko yang dikenalpasti, **satu kitaran analisa kaji semula tindakan dan tindakan penambahbaikan telah dibentuk** (Rajah 2.4.3.1). Pendekatan yang digunakan untuk perbincangan kaji semula dan tindakan penambahbaikan adalah melalui mesyuarat yang diadakan secara berkala. **Mesyuarat Prestasi Data *PI* dan SAP UiTMCNS memfokuskan kepada *PI* yang kritikal dan belum mencapai 100%** (Rajah 2.4.3.2). Manakala **Mesyuarat MKSP akan memfokuskan kepada prestasi objektif kualiti setiap bahagian** (Rajah 2.4.3.3).

Melalui mesyuarat-mesyuarat yang dilaksanakan, **langkah-langkah penambahbaikan serta pelaksanaan pelan mitigasi terus di delegasi kepada pihak yang berkaitan** untuk diambil tindakan. Ini termasuk **penetapan strategi baharu, pengoptimuman sumber, serta penyelarasan aktiviti di peringkat fakulti dan bahagian** (Rajah 2.4.3.4). Ketua bahagian telah membuat pembentangan laporan pencapaian bahagian/ projek masing-masing (Rajah 2.4.3.5 dan Rajah 2.4.3.6). Kehadiran ahli pasukan projek/ wakil jawatankuasa yang dilantik adalah untuk **memastikan perkongsian maklumat terkini, pengesanan kelemahan pelaksanaan, serta langkah penambahbaikan dapat diambil segera** (Rajah 2.4.3.7).

Untuk kaji semula dan tindakan penambahbaikan, fokus diberikan untuk menyelesaikan risiko yang berkait dengan *PI* dan objektif kualiti UiTMCNS. Sebagai contoh, bagi **pelan mitigasi R00603, tujuh inisiatif dirancang** (Rajah 2.4.2.7), antaranya: (1) **Shadow Supervisor sebagai mentor kepada staf yang sedang bercuti melanjutkan pengajian peringkat PhD** (Rajah 2.4.2.8); dan (2) **Program Lead to Success yang dianjurkan secara bersiri dengan melibatkan kepakaran dalaman sebagai penceramah** (Rajah 2.4.2.9). Manakala bagi **risiko R0601, UiTMCNS melaksanakan dua kaedah program berfokus** iaitu: (1) Penganjuran program kesedaran seperti Program Bughak@HEI (Siri-3): Hadith-Hadith Pilihan Ramadan (Rajah 2.4.2.10); dan (2) Pertandingan Mini KIK dan OE (Rajah 2.4.2.11). Ini adalah sebagai **persediaan pelan pengurusan bakat dan pemantapan nilai ESI-iDART staf di UiTMCNS**.

Untuk menyokong inisiatif bidang tumpuan juga, antara **strategi penambahbaikan lain yang diambil adalah melalui penganjuran program PJIM&A Day 2024** (Rajah 2.4.3.12) dengan pengisian seperti **Forum Antarabangsa Wakaf Pendidikan Tinggi Malaysia-Indonesia** (Rajah 2.4.3.13); **Majlis Anugerah Apresiasi Rektor (AAR) 2023/2024** (Rajah 2.4.3.14); **Pelancaran Research Excellence Unit For Social Science @ PJIM&A UiTMCNS** (Rajah 2.4.3.15), dan **Closing Ceremony Negeri Sembilan International Exposition (NSIEx) 2024** (Rajah 2.4.3.16). Program yang dilaksanakan ini **berjaya memperkasa daya upaya staf UiTMCNS dan melebarkan jaringan kerjasama dengan pihak luar UiTMCNS**.

SENARAI BUKTI :

1. [K0057_P01_PB04_PC03_20251_UiTMCNS_2.4.3.a Perancangan Strategik.pdf](#)
2. [K0057_P01_PB04_PC03_20252_UiTMCNS_2.4.3.b Perancangan Strategik.pdf](#)
3. [K0057_P01_PB04_PC03_20253_UiTMCNS_2.4.3.c Perancangan Strategik.pdf](#)
4. [K0057_P01_PB04_PC03_20254_UiTMCNS_2.4.3.d Perancangan Strategik.pdf](#)
5. [K0057_P01_PB04_PC03_20255_UiTMCNS_2.4.3.e Perancangan Strategik.pdf](#)

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pelaksanaan kaji semula dan tindakan penambahbaikan terhadap inisiatif perancangan strategik telah membuahkan hasil apabila UiTMCNS berjaya mencapai **6 bintang untuk 4 tahun berturut-turut GRU UiTM (2020-2024) dengan skor i-UiTM 96.1%** (Rajah 2.5.1). Melalui strategi inisiatif bidang tumpuan dengan tema *Talent and Human Resource Initiative towards Vision and Excellent (THRIVE)* pada 2024, pencapaian dalam kecemerlangan bakat dan pengurusan sumber manusia dapat dilihat melalui tiga nilai ESI iaitu *Excellence, Synergy* dan *Integrity*. Ini dapat dilihat melalui 3 keberhasilan pembudayaan nilai staf UiTMCNS: (1) **kecemerlangan perancangan strategik dan pengurusan risiko yang efektif; (2) sinergi pelbagai latar belakang staf UiTMCNS dalam menghasilkan inovasi yang meningkatkan kualiti kerja; (3) pembudayaan integriti melalui inovasi sistem pendigitalan yang membantu gerak kerja.**

Untuk memperkemaskan lagi usaha ke arah tadbir urus bidang tumpuan inisiatif, UiTMCNS telah membangunkan satu inovasi pemantauan digital yang dipanggil **Dashboard PI/KPI** (Rajah 2.5.2). Platform digital ini khusus bagi memantau prestasi *PI*. Inovasi ini merupakan berupaya memudahkan analisa data secara visual. Inisiatif ini **mendapat pujian (commendation) di dalam Audit Luar iQMS Kitaran 7** (Rajah 2.5.3). Pembangunan sistem ini telah mendapat **kerjasama teknikal dengan Bahagian Transformasi Universiti (BTU)** (Rajah 2.5.4).

Keberhasilan pembudayaan nilai UiTMCNS dapat dilihat melalui dua inovasi yang berjaya dibangunkan oleh staf UiTMCNS. Inovasi tersebut adalah **Sistem ePengambilan Staf (ePCNS) dan sistem Penel Pembangunan Sumber Manusia (ePPSM)**. Malahan, sistem ePCNS telah berjaya direplikasi penggunaannya ke seluruh sistem di dalam dan di luar UiTM. **Penggunaan ePCNS telah direplikasi di tiga tempat iaitu UiTM Cawangan Johor, UiTM Cawangan Pahang serta bahagian pengurusan Hospital Al-Sultan Abdullah, UiTM Puncak Alam** (Rajah 2.5.5). Hasil replikasi dan penggunaan ePCNS ini, **pendapatan sebanyak RM32,140.00 pada 2024** (Rajah 2.5.6) telah berjaya di jana oleh UiTMCNS. Selain itu, **sistem ePPSM turut membantu meningkatkan kecekapan pengurusan permohonan untuk kelulusan pelaksanaan program staf UiTMCNS** (Rajah 2.5.7). Selain meningkatkan kecekapan pengurusan, dua inovasi ini berupaya mengurangkan penggunaan kertas dan kelewatan pemprosesan permohonan jika dibuat secara fizikal. Ini menunjukkan inovasi yang dihasilkan berupaya **mengintegrasikan kepakaran staf, sistem sokongan fasiliti ke arah kampus hijau dan pembudayaan nilai ESI-iDART di kalangan staf UiTMCNS.**

Kecemerlangan UiTMCNS diteruskan oleh Rektor UiTMCNS (Prof Dr Yamin Yasin) yang dianugerahkan dengan Anugerah Tokoh Agensi Kerajaan oleh Majlis Bandaraya Seremban pada 21 Jun 2024 (Rajah 2.5.8). Anugerah ini adalah impak daripada pemeraksanaan jaringan hubungan dan perkongsian ilmu dengan komuniti setempat yang dilaksanakan oleh warga UiTMCNS. Keunggulan staf UiTMCNS juga terbukti apabila Kumpulan OE *PureBacti* diiktiraf sebagai **Johan Anugerah Kecemerlangan Operasi (OE) 2024** (Rajah 2.5.9). Inovasi OE untuk proses permohonan kultur mikroorganisma daripada Unit Bank Kultur di makmal UiTMCNS Kampus Kuala Pilah.

Kecemerlangan bakat staf akademik melalui penyelidikan dan aktiviti komuniti juga menunjukkan peningkatan cemerlang. **Peningkatan perolehan geran nasional (P/064) meningkat melebihi RM153,747.00 daripada RM1,505,286.00 (tahun 2023) kepada RM1,659,033.00 (tahun 2024).** Manakala perolehan geran antarabangsa (P/066) yang diterima pada tahun 2023 (RM21,622.00) kepada RM78,746 pada tahun 2024 (Rajah 2.5.10).

Sebaliknya, jumlah yang diterima daripada pembiayaan geran dari bawah program tersebut **USR dan KTP (PI077) telah berjaya mencatat peningkatan 6 kali ganda** melalui perbandingan bagi **tahun 2023 (RM114,150.00)** kepada **RM730,489.50 pada tahun 2024** (Rajah 2.5.10).

SENARAI BUKTI :

1. [K0057_P01_PB05_20251_UiTMCNS_2.5.a Perancangan Strategik.pdf](#)
2. [K0057_P01_PB05_20252_UiTMCNS_2.5.b Perancangan Strategik.pdf](#)
3. [K0057_P01_PB05_20253_UiTMCNS_2.5.c Perancangan Strategik.pdf](#)
4. [K0057_P01_PB05_20254_UiTMCNS_2.5.d Perancangan Strategik.pdf](#)
5. [K0057_P01_PB05_20255_UiTMCNS_2.5.e Perancangan Strategik.pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pengurusan Kanan UiTM Cawangan Negeri Sembilan (UiTMCNS) telah menunjukkan komitmen tinggi terhadap pelanggan melalui pendekatan sistematik dan berfokus, selaras dengan aspirasi **Pelan Strategik UiTM 2025** dan tema **THRIVE 2024**. Usaha ini dimulakan dengan pengenalan dua kumpulan sasaran utama iaitu **pelanggan dalaman** (staf akademik, staf pentadbiran dan pelajar) serta **pelanggan luaran** (komuniti setempat, agensi kerajaan, alumni dan rakan strategik).

Perancangan (P)

Seiring dengan bidang tujuhan Pengurusan dan Pembangunan Staf, UiTMCNS telah merangka pelbagai inisiatif strategik melalui Perancangan Strategik UiTMCNS 2024 yang diselaraskan dengan **Aspirasi Nasional Madani, Agenda Pendidikan Tinggi Negara (KPT), UiTM 2025: Globally Renowned University, Locally Rooted (GRULR)**, serta Amanat Naib Canselor dan Rektor. **Model Rumah Minang** diterapkan sebagai asas pembentukan nilai dan budaya kerja, memperkukuh semangat kekeluargaan, kepimpinan berhemah dan integriti. Keperluan latihan dikenal pasti melalui pendekatan **Training Needs Analysis (TNA)** yang disokong oleh Laporan Audit iQMS.

Empat inisiatif utama yang telah dirancang:

ePCNS – Sistem pengambilan staf secara atas talian.

ePPSM – Sistem pengurusan latihan dan pembangunan staf.

eLANS – Sistem pelaporan audit dalaman.

Succession Planning – Pelan penggantian kepimpinan bagi menjamin kesinambungan tadbir urus yang cekap dan responsif.

Pelaksanaan (D)

Inisiatif yang dirancang telah dilaksanakan secara menyeluruh di ketiga-tiga kampus UiTMCNS iaitu Seremban, Kuala Pilah dan Rembau. Sistem **ePCNS** telah merevolusikan proses pengambilan staf dengan menjadikannya lebih efisien, telus dan menjana pendapatan melalui bayaran permohonan. Sistem **ePPSM** telah digunakan sebagai platform utama bagi permohonan dan kelulusan penganjuran program/bengkel/latihan dan pembangunan staf secara atas talian.

Bagi pelanggan luaran, pelbagai program berimpak tinggi seperti Projek **Seremban Street Art, Citra Santai Akademia** dan **PJIM&A Day** telah dilaksanakan melalui kerjasama strategik dengan Majlis Bandaraya Seremban (MBS), industri dan alumni. Program-program ini bukan sahaja menyampaikan maklumat malah turut menyediakan ruang interaksi dua hala melalui sesi soal jawab (Q&A) secara dalam talian, membolehkan peserta memberi maklum balas dan berkongsi pandangan secara langsung.

Pemantauan (C)

Pemantauan telah dilaksanakan secara sistematik melalui beberapa cara iaitu **mesyuarat berkala, maklum balas pelanggan** dan hasil penemuan **audit dalaman**. Komunikasi dua hala turut diperkukuh melalui platform rasmi seperti WhatsApp, Program Amanat Rektor, Kolokium, Taklimat Tadbir Urus dan Taklimat SSPA yang telah dilaksanakan secara atas talian. Justeru itu, maklum balas program oleh pelanggan dianalisa bagi tujuan penambahbaikan.

Tindakan Penambahbaikan (A)

Hasil daripada pemantauan, pelbagai tindakan penambahbaikan telah dilaksanakan. Antaranya termasuk penambahbaikan pemantauan jam latihan staf berdasarkan cadangan audit iQMS, di mana emel pemakluman dikeluarkan kepada staf yang belum mencapai jam latihan minimum dan Ketua Bahagian diminta membuat pemantauan berkala.

Tindakan penambahbaikan turut melibatkan pelaksanaan sistem digital yang lebih efisien.

Sistem **e-Aduan** turut dimanfaatkan untuk mengenal pasti isu pelanggan dengan maklum balas

manajemen dan membangkitkan dalam masyarakat pengurusan. Selain itu, sistem **SEARS** dibangunkan bagi menggantikan sistem pelaporan audit terdahulu, membolehkan laporan dijana dan diakses secara atas talian, sekaligus meningkatkan ketelusan dan kecekapan pemantauan.

Secara keseluruhannya, pendekatan **PDCA** yang dilaksanakan ini dalam memberi tumpuan kepada pelanggan adalah menyeluruh, berimpak tinggi dan berteraskan prinsip penambahbaikan berterusan. Pendekatan ini bukan sahaja meningkatkan kepuasan pelanggan, malah memperkukuh kedudukan UiTMCNS sebagai institusi yang responsif, progresif dan berdaya saing.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTMCNS telah merangka pendekatan strategik yang menyeluruh dan berfokus kepada pelanggan, selaras dengan aspirasi **Pelan Strategik UiTM 2025** serta tema **THRIVE UiTMCNS 2024**. Pendekatan ini menumpukan kepada dua kumpulan utama iaitu **pelanggan dalaman** (staf akademik, staf pentadbiran dan pelajar) dan **pelanggan luaran** (komuniti setempat, agensi kerajaan, industri, alumni dan rakan strategik). Ia berasaskan prinsip inklusiviti, ketelusan, keberkesanan dan pemerkasaan pelanggan berpandukan **kitaran PDCA** (Rajah 3.2.1).

Bagi pelanggan dalaman, dua pendekatan utama telah dilaksanakan iaitu melalui pelaksanaan sistem digital **ePengambilan UiTMCNS (ePCNS)** dan **ePengurusan dan Pembangunan Sumber Manusia (ePPSM)**.

Sistem digital **ePCNS** telah merevolusikan proses pengambilan dan pelantikan staf dengan menjadikannya lebih efisien, sistematik dan telus. Seluruh proses daripada permohonan hingga pelantikan dapat dilaksanakan secara atas talian, sekali gus mempercepatkan pemprosesan, mengurangkan ralat manual dan memudahkan pemantauan real-time. Selain itu, sistem ini turut menjana pendapatan melalui bayaran permohonan RM10.00 (Rajah 3.2.2). **ePCNS** telah menerima **Anugerah Mini Kecemerlangan Operasi 2024** oleh kumpulan **Thrive Squad** (Rajah 3.2.3) serta dijadikan penanda aras oleh **UiTM Johor, Terengganu dan Pahang** (Rajah 3.2.4), membuktikan inovasi berimpak tinggi UiTMCNS.

Sistem digital **ePPSM** telah memperkemas proses penganjuran latihan dan pembangunan staf dengan menjadikannya lebih teratur, cekap dan telus. Bagi merancang latihan pembangunan kompetensi yang bersesuaian dengan keperluan individu dan jabatan, data keperluan latihan dikumpul menggunakan borang **Training Need Analysis (TNA)** yang telah diisi oleh semua staf. Data TNA kemudiannya dianalisa bagi memastikan latihan pembangunan kompetensi staf dilakukan secara terancang dan komprehensif (Rajah 3.2.5).

Melalui **ePPSM**, permohonan lengkap penganjuran program seperti bengkel, kursus dan latihan boleh dikemukakan secara atas talian oleh PTJ. Proses kelulusan juga dapat dipantau oleh pihak pengurusan, sekaligus mengurangkan kebergantungan kepada proses manual dan mempercepatkan kelulusan. Pendekatan ini meningkatkan kecekapan pengurusan latihan dan menyokong pemantauan jam latihan staf secara sistematik dan berasaskan data (Rajah 3.2.6).

Bagi pelanggan luaran, pendekatan yang diambil adalah melalui pelaksanaan program berimpak tinggi bersama komuniti setempat, agensi kerajaan, industri, alumni dan rakan strategik. Antara program yang dilaksanakan bersama komuniti setempat dan agensi kerajaan adalah **Projek Seremban Street Art 2024** dan **Citra Santai Akademia** (Jadual 3.2.1).

Program bersama industri, alumni dan rakan strategik pula adalah melalui penganjuran **PJIM&A Day 2024** (Rajah 3.2.13). Pengisian program adalah **Forum Antarabangsa Wakaf Pendidikan Tinggi Malaysia-Indonesia** (Rajah 3.2.14), **Majlis Anugerah Apresiasi Rektor (AAR) 2023/2024** (Rajah 3.2.15), **Pelancaran Research Excellence Unit for Social Science @PJIM&A UiTMCNS** (Rajah 3.2.16) dan **Closing Ceremony Negeri Sembilan International Exposition (NSIEx) 2024** (Rajah 3.2.17).

Pendekatan UiTMCNS menekankan hubungan dua hala dengan komuniti, meningkatkan keterlibatan pelanggan luaran serta membuktikan keupayaan menjalin kerjasama strategik. Secara keseluruhan, ia bersifat holistik, sistematik dan berteraskan nilai **i-DART**, sekali gus membentuk budaya kerja berfokus pelanggan dan mengukuhkan kedudukan UiTMCNS sebagai institusi yang responsif terhadap keperluan dan harapan pelanggan.

SENARAI BUKTI:

1. [K0057 T01 TB02 20251 BUKTI 1 UiTMCNS 3.2.a TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)
2. [K0057 T01 TB02 20252 BUKTI 2 UiTMCNS 3.2.b TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)

-
3. [K0057_T01_TB02_20253_BUKTI 3 UiTMCNS_3.2.c TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)
 4. [K0057_T01_TB02_20254_BUKTI 4 UiTMCNS_3.2.d TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)
 5. [K0057_T01_TB02_20255_BUKTI 5 UiTMCNS_3.2.e TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pendekatan yang telah dirangka oleh UiTMCNS dalam memberi tumpuan kepada pelanggan telah diperluaskan secara menyeluruh melalui pelaksanaan yang sistematik dan berfokus. Pelaksanaan ini melibatkan pengumpulan, penyimpanan dan penggunaan data pelanggan secara berstruktur, serta penglibatan aktif kumpulan sasaran dalam pelaksanaan bidang tumpuan iaitu pengurusan dan pembangunan staf.

Bagi **pelanggan dalaman**, data **ePCNS** dikumpul melalui paparan sistem **ePCNS** (<https://epcns.uitm.edu.my/>) (Rajah 3.3.1). Ia dikendalikan oleh Pentadbir & Ketua Skim/Bahagian. Data dikumpul, dinilai dan dikenalpasti mengikut permohonan jawatan, semakan status, penilaian kelayakan, sehinggalah ke pelantikan dapat dilaksanakan sepenuhnya secara atas talian.

Data **TNA** yang diperolehi (Rajah 3.3.2) bertujuan memastikan latihan yang akan dirangka oleh PTJ bersesuaian dengan keperluan staf. Setelah kesesuaian latihan dikenalpasti, baharulah permohonan dimasukkan ke dalam sistem **ePPSM**.

Data **ePPSM** dikumpul melalui paparan sistem **ePPSM** (<https://cns.uitm.edu.my/eppsm>). Sistem ini dikendalikan oleh Pentadbir & Ketua Skim/Bahagian. Data dikumpul, dinilai dan dikenalpasti mengikut permohonan penganjuran program, bengkel dan latihan oleh PTJ, termasuk penyelarasan kelulusan dan dokumentasi berkaitan aktiviti pembangunan profesional staf (Rajah 3.3.3).

Tambahan pula, bagi **pelanggan dalaman** data permohonan penganjuran program, bengkel dan latihan dikumpul, dinilai dan dikenalpasti melalui paparan sistem **ePPSM** (Rajah 3.3.4).

Data berkaitan penganjuran program yang telah mendapat kelulusan di dalam sistem **ePPSM**, dikumpul, dinilai dan dikenalpasti secara sistematik oleh unit penganjur dalam bentuk digital melalui sistem pangkalan data dalaman <https://forms.gle/jqsAnSyrSh2d8eJM8> (Rajah 3.3.5).

Data yang dikumpul ini dianalisis untuk mengenal pasti keperluan, tahap kepuasan, kecenderungan penyertaan serta potensi kerjasama masa hadapan (Rajah 3.3.6).

Impak kepada **pelanggan luaran** hasil daripada pembangunan kompetensi staf di UiTMCNS adalah sangat signifikan dan menyumbang kepada peningkatan kualiti perkhidmatan serta hubungan strategik antara institusi dan komuniti. Antaranya **Pemerkasaan Program Kolaborasi** (Rajah 3.3.7), **Peningkatan Keyakinan dan Kepercayaan Agensi Luar**, **Penyampaian Perkhidmatan Profesional** (Rajah 3.3.8) dan **Peluang Jaringan dan Mobiliti** (Rajah 3.3.9).

Secara keseluruhannya, penyebarkan telah dilaksanakan antaranya melalui sesi **Townhall Akademik UiTMCNS 2024** oleh bahagian BHEA (Rajah 3.3.10), sistem digital, pengumpulan data berstruktur dan penglibatan aktif pelanggan. Ini membuktikan komitmen UiTMCNS dalam memastikan setiap inisiatif yang dilaksanakan adalah inklusif, responsif dan berimpak tinggi terhadap kumpulan sasaran.

SENARAI BUKTI :

1. [K0057_T01_TB03_20251_BUKTI 1 UiTMCNS_3.3.a TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)
2. [K0057_T01_TB03_20252_BUKTI 2 UiTMCNS_3.3.b TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)
3. [K0057_T01_TB03_20253_BUKTI 3 UiTMCNS_3.3.c TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)
4. [K0057_T01_TB03_20254_BUKTI 4 UiTMCNS_3.3.d TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)
5. [K0057_T01_TB03_20255_BUKTI 5 UiTMCNS_3.3.e TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pemantauan merupakan elemen penting dalam memastikan keberkesanan pelaksanaan inisiatif yang memberi tumpuan kepada pelanggan. Di UiTM CNS, pemantauan telah dilaksanakan melalui dua kaedah utama iaitu **mesyuarat berkala** dan **komunikasi dua hala** yang sistematik bagi memastikan setiap pendekatan yang dirancang mencapai objektif.

Pelaksanaan **mesyuarat berkala** seperti JKEN, PPSM dan JKSMN (Rajah 3.4.1.1) meningkatkan kualiti pengurusan melalui pemantauan dasar, penyelarasan strategik, serta memperkukuh **kecekapan** dan **akauntabiliti** berasaskan data. Ia juga menyokong **pembangunan individu** dengan mengukuhkan kemahiran komunikasi, kepimpinan dan pemikiran strategik serta membina budaya kerja berpasukan. Selain itu, ia memastikan pemantauan prestasi berterusan melalui penilaian KPI (Rajah 3.4.1.2).

Bagi **komunikasi dua hala**, pemantauan dilaksanakan melalui aplikasi *WhatsApp* rasmi (Rajah 3.4.1.3) dan diperkukuh dengan program seperti **Program Amanat Rektor UiTM CNS 2024** (Rajah 3.4.1.4), **Kolokium UiTM CNS** (Rajah 3.4.1.5), **Taklimat Tadbir Urus** (Rajah 3.4.1.6), **Taklimat Sistem Saraan Perkhidmatan Awam (SSPA)** (Rajah 3.4.1.7) dan **Taklimat Prosedur Ke Luar Negara Rasmi dan Tatacara Kelulusan Pengajuran Program Luar Premis serta Permohonan Tajaan** (Rajah 3.4.1.8). Kesemua program ini telah dilaksanakan secara di dalam talian melalui pelbagai platform seperti Google meet, Webex dan YouTube yang menepati perubahan keadaan semasa dan membolehkan penyertaan meluas warga UiTM CNS. Selain daripada mendapat maklumat secara tepat dan pantas, input **nilai tambah dari warga** melalui **Interaksi dua hala** semasa **sesi soal jawab (Q&A)** telah menyumbang secara langsung dan tidak langsung ke arah peningkatan kualiti serta kecemerlangan UiTM CNS.

Komunikasi dua hala telah membawa ganjaran positif dengan meningkatkan **kefahaman dan kesedaran**, mengukuhkan **hubungan dan kepercayaan**, serta memupuk **motivasi dan penglibatan staf**. Ia juga memastikan maklumat telus, tepat dan terkini serta membuka ruang **penambahbaikan berterusan** (Rajah 3.4.1.9).

Keseluruhannya, **pemantauan** ini bukan sahaja memastikan kelancaran pelaksanaan inisiatif, malah memberi nilai tambah melalui peningkatan kualiti perkhidmatan, pembangunan diri dan hubungan strategik, membuktikan komitmen UiTM CNS terhadap semua pihak berkepentingan.

SENARAI BUKTI:

1. [K0057_T01_TB04_TC01_20251_BUKTI 1 UiTM CNS_3.4.1.a TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)
2. [K0057_T01_TB04_TC01_20252_BUKTI 2 UiTM CNS_3.4.1.b TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)
3. [K0057_T01_TB04_TC01_20253_BUKTI 3 UiTM CNS_3.4.1.c TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)
4. [K0057_T01_TB04_TC01_20254_BUKTI 4 UiTM CNS_3.4.1.d TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)
5. [K0057_T01_TB04_TC01_20255_BUKTI 5 UiTM CNS_3.4.1.e TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko merupakan aspek penting dalam memastikan kejayaan pelaksanaan inisiatif yang memberi tumpuan kepada pelanggan. UiTMCNS telah melaksanakan pendekatan pengurusan risiko yang sistematik dan menyeluruh bagi mengenal pasti, menganalisis dan mengawal risiko yang boleh menjejaskan pencapaian objektif organisasi, khususnya dalam aspek penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan dalaman dan luaran.

Antara risiko utama yang telah dikenal pasti termasuk tahap kompetensi staf yang tidak mencapai standard yang ditetapkan, kelewatan penyampaian maklumat dasar kepada pelanggan dalaman, serta pelaksanaan tadbir urus yang tidak konsisten yang boleh menyebabkan kelewatan dalam membuat keputusan (Jadual 3.4.2.1 & Jadual 3.4.2.2).

Risiko-risiko ini telah didaftarkan dalam **Daftar Risiko UiTMCNS** (Rajah 3.4.2.1) dan dibincangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pemilik Risiko yang diadakan sekurang-kurangnya dua kali setahun dan dibentangkan oleh Penyelaras Risiko UiTMCNS (Rajah 3.4.2.2).

UiTMCNS juga telah menubuhkan **Jawatankuasa Anti Rasuah** (Bukti 3.4.2.3) sebagai langkah tambahan untuk memastikan integriti dalam pengurusan risiko. Penyelaras risiko yang dilantik akan menganalisis data risiko dan membentangkannya dalam mesyuarat JKEN secara berkala. Pendekatan ini membuktikan komitmen UiTMCNS dalam memastikan setiap risiko ditangani secara proaktif dan sistematik, serta selaras dengan prinsip tadbir urus yang baik.

SENARAI BUKTI :

1. [K0057_T01_TB04_TC02_20251_BUKTI 1 UiTMCNS_3.4.2.a TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)
2. [K0057_T01_TB04_TC02_20252_BUKTI 2 UiTMCNS_3.4.2.b TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)
3. [K0057_T01_TB04_TC02_20253_BUKTI 3 UiTMCNS_3.4.2.c TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)
4. [K0057_T01_TB04_TC02_20254_BUKTI 4 UiTMCNS_3.4.2.d TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)
5. [K0057_T01_TB04_TC02_20255_BUKTI 5 UiTMCNS_3.4.2.e TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)

3.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

UiTMCNS melaksanakan proses kajian semula dan tindakan penambahbaikan secara berterusan sebagai sebahagian daripada pendekatan kitaran **PDCA (Plan-Do-Check-Act)** dalam memastikan keberkesanan pelaksanaan inisiatif yang memberi tumpuan kepada pelanggan. Proses ini dilaksanakan secara sistematik melalui pelbagai platform rasmi dan tidak rasmi yang membolehkan pengurusan mengenal pasti kelemahan, merangka strategi penambahbaikan dan melaksanakan tindakan susulan yang bersesuaian.

Antara platform utama yang digunakan untuk kajian semula ialah Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP), Mesyuarat JKEN, PPSM dan JKSMN. Dalam mesyuarat ini, laporan pencapaian KPI, maklum balas pelanggan serta hasil audit dalaman dibentangkan dan dianalisis secara menyeluruh. Sebagai contoh laporan audit **iQMS Cycle 7** telah memberikan pujian terhadap pelaksanaan program **Training Need Analysis (TNA)**, namun turut mencadangkan penambahbaikan dari segi pemantauan jam latihan staf (Rajah 3.4.3.1).

Susulan itu, pengurusan telah mengeluarkan emel pemakluman kepada staf yang tidak mencapai jam latihan minimum. Ketua Bahagian dan Unit dikehendaki membuat pemantauan berkala bagi jam latihan staf di bawah seliaan masing-masing agar semua staf mencapai sekurang-kurangnya 42 jam setahun. Keperluan memenuhi jam latihan ini juga turut berkait rapat dengan syarat kenaikan pangkat staf.

Selain itu, sistem **e-Aduan** turut menjadi sumber penting dalam mengenal pasti isu-isu yang dihadapi oleh pelanggan. Maklum balas yang diterima melalui sistem ini dianalisis dan dibentangkan dalam mesyuarat MKSP untuk tindakan lanjut.

Kajian semula juga melibatkan analisis trend dan perbandingan prestasi dari tahun ke tahun. Laporan prestasi seperti bilangan jam latihan, bilangan penerbitan, dan pencapaian PhD staf dibentangkan dalam MKSP dan digunakan sebagai asas untuk merangka strategi baharu.

Tindakan penambahbaikan turut melibatkan pelaksanaan sistem digital yang lebih efisien. Sistem **eLANS**, sebagai contoh, telah dibangunkan untuk menggantikan sistem pelaporan audit terdahulu yang kurang responsif. Sistem ini membolehkan laporan audit dijana secara automatik dan diakses oleh auditor serta auditee secara atas talian, sekaligus meningkatkan ketelusan dan kecekapan proses pemantauan (Rajah 3.4.3.2).

Secara keseluruhannya, proses kajian semula dan tindakan penambahbaikan di UiTMCNS dilaksanakan secara menyeluruh, berasaskan data dan melibatkan semua pihak berkepentingan. Pendekatan ini bukan sahaja meningkatkan keberkesanan pelaksanaan, malah memperkukuh budaya kerja berteraskan penambahbaikan berterusan (Kaizen) dalam kalangan warga kampus.

SENARAI BUKTI :

1. [K0057_T01_TB04_TC03_20251_BUKTI 1 UiTMCNS_3.4.3.a TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)
2. [K0057_T01_TB04_TC03_20252_BUKTI 2 UiTMCNS_3.4.3.b TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

UiTMCNS telah melaksanakan integrasi secara menyeluruh terhadap objektif dan inisiatif strategik yang memberi tumpuan kepada pelanggan dengan memastikan pendekatan yang dirancang bukan sahaja dilaksanakan tetapi dibudayakan dalam amalan kerja harian warga kampus. Integrasi ini merangkumi aspek sistem digital, nilai organisasi, pengurusan sumber manusia, serta inovasi yang menyokong transformasi berterusan.

Antara bentuk integrasi yang paling ketara ialah penggunaan sistem digital seperti **ePCNS** dan **ePPSM** yang telah menjadi sebahagian daripada budaya kerja di UiTMCNS. Sistem **ePCNS** digunakan secara meluas untuk pengambilan dan penempatan staf dan telah berjaya menjana pendapatan serta mempercepatkan proses pelantikan. Sistem ini bukan sahaja digunakan di UiTMCNS, malah telah dijadikan **penanda aras** oleh **UiTM Cawangan Johor, Terengganu** dan **Pahang**. Ini menunjukkan bahawa sistem tersebut telah diintegrasikan secara meluas dan diiktiraf sebagai amalan terbaik (Rajah 3.5.1)

Sistem **ePPSM** pula digunakan untuk pengurusan latihan staf, termasuk permohonan, kelulusan dan pemantauan jam latihan. **Sistem ini telah digunakan di ketiga-tiga kampus UiTMCNS iaitu Seremban, Kuala Pilah dan Rembau**, membuktikan keberkesanan integrasi sistem dalam menyokong pembangunan kompetensi staf secara menyeluruh.

Kedua-dua sistem ini telah menjadi sebahagian daripada proses kerja harian dan menyokong pelaksanaan dasar latihan 42 jam seperti yang digariskan dalam Pekeliling Naib Canselor Bil. 04 Tahun 2017 (Rajah 3.5.2).

Selain sistem digital, integrasi turut dilaksanakan melalui pembudayaan nilai **i-DART** (Integriti, Dinamisme, Akauntabiliti, Responsif dan Telus) dalam kalangan warga kampus. Nilai ini diterapkan melalui pelbagai program seperti **“Lead to Success 2.0”** yang merupakan sesi perkongsian ilmu antara bahagian, serta **program Bacaan Doa Pagi** (Rajah 3.5.3) yang telah diadakan setiap hari Isnin dengan kerjasama Unit Hal Ehwal Islam. Program ini bukan sahaja memperkukuh semangat kekitaan, malah menyemai nilai murni dalam budaya kerja harian.

UiTMCNS juga telah melaksanakan **Model Succession Planning** (Rajah 3.5.4) yang merangkumi tiga kategori calon iaitu **Emergency Cover, Ready Now** dan **Ready in 2 - 3 Years**. Model ini memastikan kesinambungan kepimpinan secara sistematik dan telah menerima **pengiktirafan daripada Institute of Leadership and Development (ILD)** (Rajah 3.5.5) sebagai amalan terbaik dan telah disebar luas melalui pemakluman emel penggunaan **templat Succession Planning oleh ILD** untuk digunapakai oleh seluruh kampus Cawangan UiTM dalam pengurusan kepimpinan (Rajah 3.5.6). Pelan ini membuktikan bahawa integrasi bukan sahaja berlaku dalam sistem kerja, tetapi juga dalam perancangan strategik jangka panjang.

Inovasi turut menjadi elemen penting dalam integrasi. Sistem **eLANS** telah dibangunkan dan telah berjaya memenangi **Anugerah Emas** dalam **International Exhibition & Symposium on Productivity, Innovation, Knowledge, Education & Design (i-SPIKE 2023)** pada tahun 2023 (Rajah 3.5.7). Sistem ini telah digunapakai pada tahun 2024 untuk pelaporan audit dalaman telah memperkukuh amalan pengurusan kualiti secara digital. Sistem ini membolehkan laporan dijana secara automatik dan diakses oleh *auditor* serta *auditee* melalui laman sesawang, sekaligus meningkatkan ketelusan dan kecekapan proses pemantauan.

Secara keseluruhannya, integrasi UiTMCNS adalah menyeluruh dan berimpak tinggi kerana merangkumi sistem, dasar, nilai, inovasi teknologi dan perancangan kepimpinan, membuktikan komitmen terhadap pelaksanaan inisiatif pelanggan secara mampan dan berterusan.

SENARAI BUKTI :

1. [K0057_T01_TB05_20251_BUKTI 1 UiTMCNS_3.5.a TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)

2. [K0057_T01_TB05_20252_BUKTI 2 UiTMCNS_3.5.b TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)
3. [K0057_T01_TB05_20253_BUKTI 3 UiTMCNS_3.5.c TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)
4. [K0057_T01_TB05_20254_BUKTI 4 UiTMCNS_3.5.d TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)
5. [K0057_T01_TB05_20255_BUKTI 5 UiTMCNS_3.5.e TUMPUAN KEPADA PELANGGAN.pdf](#)

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Dalam usaha memperkukuh sistem pengurusan sumber manusia secara strategik dan berkesan, UiTM Cawangan Negeri Sembilan (UiTMCNS) telah mengambil langkah proaktif dalam memperkasa pengurusan pengetahuan melalui pendekatan yang sistematik, berstruktur dan menyeluruh. Selari dengan aspirasi UiTM sebagai universiti unggul bertaraf dunia, pelaksanaan sistem pengukuran, analisa dan pengurusan pengetahuan ini bertujuan untuk menyokong pengambilan keputusan berasaskan data serta mengoptimumkan keberkesanan proses tadbir urus organisasi.

Perancangan (P): Pengurusan pengetahuan yang dilaksanakan oleh UiTMCNS juga menyokong pelaksanaan Pelan Strategik UiTM serta agenda Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT), termasuk agenda GRU MADANI yang menekankan pembangunan bakat dan keterlibatan warga kerja. Dalam hal ini, **sistem ePCNS dan ePPSM** telah diperkenalkan sebagai platform digital utama untuk memastikan setiap proses berkaitan sumber manusia berjalan secara telus, cekap dan selari dengan keperluan institusi.

Pelaksanaan (D): Fokus utama pelaksanaan ini adalah terhadap **aspek pengambilan dan penempatan staf (melalui sistem ePCNS), latihan dan pembangunan kompetensi (melalui sistem ePPSM) dan program pendedahan dan kesedaran (melalui Program Lead to Success)**. Semua inisiatif ini dirangka dan diselaraskan berdasarkan analisa keperluan latihan serta pengurusan data sedia ada, dengan penglibatan aktif daripada Bahagian Pentadbiran, khususnya di bawah Pengurusan dan Pembangunan (HRM dan HRD).

Pemantauan (C): Setiap data yang dikumpul melalui sistem-sistem ini dianalisis dalam mesyuarat rasmi seperti **Mesyuarat Jawatankuasa Kerja Eksekutif Negeri (JKEN), Mesyuarat Akademik Negeri (JAN), dan Mesyuarat Perancangan Strategik (SAP)**. Hasil perbincangan dalam mesyuarat digunakan untuk **menilai pencapaian petunjuk prestasi utama (PI)**, serta mengenal pasti ruang untuk penambahbaikan berterusan. Di samping itu, proses kajian semula turut dilaksanakan untuk memastikan sistem yang diguna pakai kekal relevan dengan keperluan semasa warga kampus.

Penambahbaikan (A): Satu aspek penting dalam pelaksanaan ini adalah **pemantauan dan pelaporan secara telus dan berintegriti**. Ini termasuklah penyediaan pautan akses terbuka (open access) kepada maklumat berkaitan latihan bertujuan untuk meningkatkan ketelusan serta memudahkan akses maklumat dalam kalangan staf. Pendekatan ini juga menyumbang kepada **pembudayaan pengetahuan dan pembangunan kapasiti** warga kampus secara menyeluruh.

Komitmen UiTMCNS dalam mengurus pengetahuan secara sistematik dan menyeluruh bukan sahaja meningkatkan kecekapan operasi, tetapi turut menyumbang kepada pencapaian matlamat universiti dalam membangunkan modal insan berkualiti tinggi. Penggunaan sistem bersepadu, analisa data berasaskan bukti, dan integrasi menyeluruh di peringkat PTJ menjadi pemangkin kepada tadbir urus sumber manusia yang berdaya saing dan mampan.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTMCNS melestarian kecemerlangan organisasi melalui **tadbir urus yang efektif dan efisien**. Setiap pencapaian diukur melalui data dan maklumat setiap bahagian agar mencapai objektif pelan perancangan strategik selaras dengan **Aspirasi Nasional Madani, Agenda Pendidikan Tinggi Negara (KPT), UiTM 2025: Globally Renowned University, Locally Rooted (GRULR)**, serta Amanat Naib Canselor dan Rektor. Asas pembentukan nilai dan budaya kerja berteraskan **Model Rumah Minang** diterapkan bagi memperkukuh semangat kekeluargaan, kepimpinan berhemah serta integriti. Keperluan latihan pula dikenal pasti melalui pendekatan **Training Needs Analysis (TNA)** yang disokong oleh Laporan Audit iQMS

UiTMCNS amat menitikberatkan kepentingan pengurusan data dalam memastikan perancangan pengurusan dan pembangunan staf yang dibuat adalah jelas bagi mencapai pelaporan hasil yang telah dirangka dalam perancangan strategik. UiTMCNS memastikan setiap tindakan dan aktiviti yang dijalankan mencapai sasaran objektif, khususnya Bahagian Pentadbiran (BP) dengan melakukan proses pengukuran untuk setiap keberhasilan yang dirancang. **Mesyuarat berkala, laporan rasmi program, soal selidik, bengkel perancangan strategik** merupakan kaedah pengukuran dan petunjuk prestasi yang digunakan oleh UiTMCNS bagi membantu ke arah keberhasilan proses yang dirancang.

Bagi memastikan pengurusan dan pembangunan staf dilaksanakan secara berkesan, BP telah mewujudkan **dua unit** iaitu **Pengurusan staf dan Pembangunan staf**. **Pengurusan staf** terdiri dari **unit pengambilan/penempatan staf dan pengurusan perkhidmatan**. Sementara, bagi pembangunan staf, terdiri dari **Latihan/komptensi dan kemajuan kerjaya**. Setiap unit dipantau melalui mesyuarat yang terdiri dari ahli-ahli JKEN, JAN, ahli PPSM, staf akademik dan staf pentadbiran.

Pengukuran pencapaian utama dipantau dan dinilai melalui Perancangan Strategik untuk menggariskan masa pelaporan **Petunjuk Prestasi (PI) dan Perancangan Tindakan Strategik (SAP)**. Pelaporan data PI oleh BP dibawah Pengurusan dan Pembangunan staf dilaksanakan pada Mesyuarat Data Petunjuk Prestasi dan SAP UiTMCNS untuk tujuan penambahbaikan bagi membincangkan dan menilai semula keberkesanan sistem pengurusan secara menyeluruh melalui mekanisme pengukuran seperti penyediaan laporan petunjuk pencapaian. Hal ini membolehkan BP dapat menyumbang kepada Pembangunan staf secara lebih menyeluruh. Sumber ukuran seterusnya adalah melalui perbincangan dalam mesyuarat pengurusan seperti Rajah 4.2.1.

Perancangan Strategik bagi unit pengurusan dibawah akademik dan pentadbiran telah menghasilkan **satu inovasi** bagi memudahkan pengambilan dan penempatan staf yang diberi nama sebagai **sistem ePCNS** seperti Rajah 4.2.2. Sistem ini merupakan satu-satunya sistem yang diwujudkan di UiTM oleh UiTMCNS bagi memudahkan proses pengambilan dan penempatan staf. Sistem ini telah ditanda aras oleh kampus cawangan Pahang, Terengganu, Johor dan Hospital Al-Sultan Abdullah (HASA).

Pengukuran bagi pencapaian **pembangunan staf** adalah melalui latihan dan kompetensi yang dilaksanakan di UiTMCNS. Terdapat **dua sistem** yang diwujudkan dibawah unit Pembangunan staf iaitu **Training Needs Analysis (TNA) dan ePPSM**. Kedua-dua sistem merupakan inisiatif dibawah pengurusan latihan bagi memudahkan proses penghantaran kertas kerja program yang ingin dianjurkan di UiTMCNS. Rajah 4.2.3 menunjukkan sistem ePPSM di mana sistem ini lebih sistematik dan melibatkan penggunaan seluruh sistem di UiTMCNS.

SENARAI BUKTI:

1. [K0057_A01_AB02_20251_UiTM CNS_4.2.a Pengukuran, Analisa dan Pengurusan Pengetahuan.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pelaksanaan strategi pengukuran, analisa dan pengurusan pengetahuan di UiTM Cawangan Negeri Sembilan (UiTMCNS) tidak hanya tertumpu kepada peringkat perancangan dan penilaian, tetapi diperluaskan secara sistematik merentas seluruh organisasi. Keberkesanan pelaksanaan ini bergantung kepada keupayaan universiti dalam menyalurkan data yang tepat, boleh diakses, dan dimanfaatkan secara menyeluruh oleh semua pihak berkepentingan.

Dalam konteks ini, UiTMCNS telah memperluaskan penggunaan sistem digital seperti **e-PCNS** dan **e-PPSM** sebagai **platform utama** dalam pengurusan sumber manusia. Sistem e-PCNS digunakan untuk merekod, memantau dan menganalisis data berkaitan pengambilan dan penempatan staf akademik serta pentadbiran, manakala e-PPSM pula berfungsi sebagai pangkalan data bagi maklumat latihan dan pembangunan kompetensi staf. Kedua-dua sistem ini telah dimanfaatkan secara aktif oleh Penolong Pendaftar Pentadbiran dan pegawai penyelarasan latihan di peringkat Pusat Tanggungjawab (PTJ). Rajah 4.3.1 menunjukkan bilangan permohonan yang telah dibuat melalui ePCNS.

Setiap data yang dikumpulkan melalui sistem ini kemudiannya dianalisis bagi mengenal pasti jumlah kekosongan jawatan, keperluan segera pengisian jawatan, kadar penyertaan latihan, keberkesanan program, serta kecenderungan staf terhadap bidang pembangunan yang diperlukan. Proses ini dijalankan secara berterusan dan dipantau dalam **Mesyuarat Jawatankuasa Kerja Eksekutif Negeri (JKEN) dan Mesyuarat Strategi dan Analisis Prestasi (SAP)**, menjadikan data tersebut sebagai asas bagi tindakan strategik seterusnya. Rajah 4.3.2 menunjukkan peratusan staf yang menghadiri kursus mengikut kampus bagi tahun 2024.

Bagi meluaskan keterlibatan staf dalam proses pengumpulan data, UiTMCNS turut menggunakan platform **Google Form** untuk soal selidik yang berkaitan dengan keperluan latihan dan maklum balas selepas latihan. Kaedah ini membolehkan maklumat diperolehi secara cepat dan tepat daripada staf yang terlibat. Hasil dapatan daripada soal selidik ini telah digunakan untuk membina pelan latihan tahunan serta mengenal pasti jurang kompetensi yang perlu ditangani dengan segera.

Di samping itu, pemantauan data dan laporan secara berkala telah membolehkan pihak pengurusan melaksanakan intervensi awal terhadap sebarang kelemahan dalam pelaksanaan program atau dasar. Rajah 4.3.3. Menunjukkan bilangan penglibatan staf dalam Program lead to Success. Contohnya, sekiranya kadar penyertaan latihan rendah dalam sesuatu kluster kompetensi, program pendedahan semula (refresher) akan dirancang secara sasaran melalui program Lead to Success dan **program berbentuk 'educate, exposure and awareness'**.

Tambahan lagi, dalam usaha meningkatkan kecekapan pelaksanaan, UiTMCNS turut mengambil inisiatif untuk membangunkan **pautan akses terbuka** kepada maklumat berkaitan latihan, pembangunan staf dan peluang kenaikan pangkat. Langkah ini membolehkan semua warga kampus, tanpa mengira lokasi atau unit, mendapat maklumat secara telus dan tepat, sekaligus mempercepatkan proses perancangan kerjaya masing-masing.

Perluasan sistem ini juga dilaksanakan melalui **penyelarasan rapat** antara Bahagian Pentadbiran dengan Ketua PTJ di seluruh kampus. Setiap data dan keputusan yang dibuat disalurkan semula kepada PTJ masing-masing agar tindakan penambahbaikan boleh dilaksanakan di peringkat mikro secara tepat dan bersesuaian dengan konteks operasi harian mereka.

Secara keseluruhannya, strategi perluasan yang dilaksanakan ini menzahirkan komitmen UiTMCNS dalam memanfaatkan data dan teknologi secara bersepadu untuk menyokong proses membuat keputusan, meningkatkan kecekapan perkhidmatan, serta membina budaya organisasi yang telus dan responsif terhadap keperluan semasa.

SENARAI BUKTI :

1. [K0057_A01_AB03_20251_UiTMCNS_4.3.a Pengukuran, Analisa dan Pengurusan Pengetahuan.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

UiTM Cawangan Negeri Sembilan (UiTMCNS) melaksanakan proses pemantauan secara sistematik dan berterusan bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan strategi pengurusan pengetahuan, khususnya dalam aspek pengambilan dan penempatan staf, latihan serta pembangunan kompetensi. Pemantauan ini dijalankan melalui **gabungan kaedah formal** seperti **mesyuarat pengurusan, laporan sistem, dan pelaporan berkala** yang membolehkan pihak pengurusan menilai keberkesanan pelaksanaan serta mengenal pasti keperluan penambahbaikan dengan segera.

Mesyuarat Jawatankuasa Kerja Eksekutif Negeri (JKEN) dan Mesyuarat Strategi dan Analisis Prestasi (SAP) menjadi platform utama bagi pemantauan prestasi pelaksanaan inisiatif. Dalam mesyuarat-mesyuarat ini, data daripada sistem e-PCNS dan e-PPSM dibentangkan secara berkala untuk menilai pencapaian petunjuk prestasi utama (PI), bilangan pengisian jawatan, kadar penyertaan latihan, dan keberkesanan program latihan yang dilaksanakan. Setiap data yang dibentangkan akan dianalisis bersama-sama oleh pihak pengurusan dan tindakan susulan akan dibincangkan serta direkodkan dalam minit mesyuarat. Rajah 4.4.1 menunjukkan peratusan pelaksanaan mesyuarat JKEN, PPSM & JKSMN sehingga oktober 2024

Selain pemantauan berasaskan mesyuarat, **sistem dalaman UiTMCNS** telah direka bentuk untuk menyokong pengesanan prestasi secara langsung. Melalui platform **e-PCNS** dan **e-PPSM**, data dapat dikemas kini secara masa nyata (real-time), membolehkan pihak yang berkepentingan membuat semakan berkala serta mengenal pasti sebarang isu operasi secara cepat dan efektif. Inisiatif pemantauan ini turut disokong oleh pembinaan pautan **open access** kepada data latihan dan pembangunan staf, sebagai langkah ke arah meningkatkan keterbukaan dan akses maklumat dalam kalangan warga kampus. Rajah 4.4.2 menunjukkan permohonan dan kelulusan Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) yang melibatkan permohonan latihan staf UiTM Cawangan Negeri Sembilan 2024.

Pemantauan ini juga menekankan aspek keselamatan dan kerahsiaan data, di mana hanya pegawai yang diberi kuasa dibenarkan untuk memproses atau mengakses maklumat yang berkaitan. Pendekatan ini bertujuan memastikan integriti sistem terpelihara dan kepercayaan staf terhadap sistem pengurusan maklumat kekal kukuh.

Secara keseluruhannya, pemantauan yang dilaksanakan oleh UiTMCNS bukan sahaja menilai prestasi pelaksanaan, tetapi juga berfungsi sebagai mekanisme kawalan dan pencetus kepada proses penambahbaikan berterusan, sejajar dengan aspirasi universiti untuk mencapai kecemerlangan pengurusan sumber manusia.

SENARAI BUKTI:

1. [K0057_A01_AB04_AC01_20251_UiTMCNS_4.4.1.a Pengukuran, Analisa dan Pengurusan Pengetahuan.pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Dalam pelaksanaan sistem pengukuran, analisa dan pengurusan pengetahuan, UiTM Cawangan Negeri Sembilan (UiTMCNS) mengambil pendekatan proaktif dalam mengenal pasti dan mengurus risiko yang berpotensi menjejaskan keberkesanan pengurusan sumber manusia. Risiko dikenal pasti melalui **sesi pemantauan, semakan sistem, dan perbincangan dalam mesyuarat rasmi** seperti Mesyuarat Jawatankuasa Kerja Eksekutif Negeri (JKEN), Mesyuarat Pentadbiran dan juga Mesyuarat Pengurusan PTJ. Strategi ini membolehkan tindakan mitigasi dirangka lebih awal dan dilaksanakan secara berfasa.

Antara risiko utama yang dikenal pasti termasuklah **kelewatan dalam pengemaskinian data pengambilan dan penempatan staf**, yang boleh menjejaskan perancangan operasi jabatan. Risiko ini berlaku apabila berlaku pertindihan tugas, beban kerja yang tinggi atau kekurangan kepakaran dalam pengendalian sistem. Untuk mengatasi isu ini, UiTMCNS telah **memperkenalkan modul latihan** kepada staf berkaitan sistem e-PCNS dan e-PPSM bagi memastikan pengemaskinian dilakukan secara berkala dan tepat. Rajah 4.4.2.1 menunjukkan perbandingan penggunaan secara manual dan sistem ePCNS.

Risiko kedua melibatkan **akses yang terhad atau tidak efisien terhadap maklumat latihan**, yang boleh menyebabkan ketidakseimbangan peluang dalam kalangan staf. Bagi menangani perkara ini, laman sesawang rasmi pentadbiran UiTMCNS telah dikemas kini dan pautan akses terbuka (open access) disediakan, membolehkan warga kampus mendapatkan maklumat dengan lebih mudah dan telus. Rajah 4.4.2.2 menunjukkan jumlah penglibatan staf dalam program latihan.

Selain itu, terdapat risiko berkaitan **kerahsiaan data staf**, terutamanya apabila maklumat sensitif seperti prestasi kerja dan keperluan latihan tersedia dalam talian. Bagi memastikan keselamatan maklumat, sistem telah dilindungi dengan akses kawalan berperingkat di mana hanya pegawai yang diberi kuasa boleh melihat atau memproses data tertentu. Di samping itu, pihak pentadbiran sentiasa menjalankan semakan berkala terhadap piawaian keselamatan siber yang digunakan.

Risiko-risiko yang dikenal pasti ini kemudiannya dimasukkan ke dalam **pelan mitigasi risiko** UiTMCNS dan **dipantau secara berkala** melalui sistem serta pelaporan dalam mesyuarat pengurusan seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 4.4.2.3. Langkah ini selari dengan prinsip tadbir urus baik dan pengurusan risiko berkesan yang digariskan oleh UiTM dan Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT). Melalui pengurusan risiko yang teliti, UiTMCNS dapat memastikan sistem pengurusan pengetahuan kekal mampan, responsif dan adaptif terhadap perubahan semasa.

SENARAI BUKTI :

1. [K0057_A01_AB04_AC02_20251_UiTMCNS_4.4.2.a Pengukuran, Analisa dan Pengurusan Pengetahuan.pdf](#)

4.4.3 MENGAJI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

UiTM Cawangan Negeri Sembilan (UiTMCNS) komited dalam memastikan sistem pengurusan pengetahuan sentiasa relevan, responsif dan selari dengan keperluan semasa warga kerja. Sehubungan itu, proses **kajian semula dan tindakan penambahbaikan** dilaksanakan secara berkala sebagai sebahagian daripada pendekatan berterusan ke arah penambahbaikan sistem dan amalan pengurusan sumber manusia.

Antara kaedah utama pelaksanaan kajian semula adalah melalui **mesyuarat berkala** seperti Mesyuarat Jawatankuasa Kerja Eksekutif Negeri (JKEN), Mesyuarat Strategi dan Analisis Prestasi (SAP), serta Mesyuarat Pentadbiran. Rajah 4.4.3.1 menunjukkan tarikh mesyuarat yang berlaku sepanjang satu tahun di UiTMCNS. Dalam mesyuarat tersebut, hasil analisa daripada sistem e-PCNS dan e-PPSM dibentangkan bagi menilai keberkesanan pelaksanaan inisiatif seperti penempatan staf, program latihan dan pencapaian petunjuk prestasi utama (PI). Sebarang jurang prestasi yang dikenal pasti akan dibincangkan bersama ahli jawatankuasa untuk tindakan penambahbaikan secara bersepadu.

Contohnya, apabila wujud keperluan staf secara mendadak di sesuatu jabatan, pihak pentadbiran akan bertindak segera dengan menyemak semula data dalam e-PCNS, mengenal pasti calon berpotensi serta mendapatkan kelulusan pengurusan untuk penempatan interim. Proses ini berlaku berdasarkan keanjalan sistem yang membenarkan penyesuaian segera terhadap keperluan operasi.

Satu lagi contoh penambahbaikan yang dilaksanakan adalah **pelantikan web developer dalaman iaitu Encik Zulhilmi dari Kampus Rembau** bagi membangunkan sistem pautan terbuka (open access) untuk memudahkan warga kampus mengakses maklumat latihan, permohonan kursus dan peluang kenaikan pangkat. Tindakan ini diambil selepas perbincangan dan persetujuan dicapai dalam mesyuarat pengurusan. Sistem open access ini telah meningkatkan kecekapan perkhidmatan dan mengurangkan kebergantungan kepada komunikasi manual.

Selain itu, UiTMCNS juga menerima **maklum balas pengguna berkenaan sistem e-PCNS dan e-PPSM** melalui borang soal selidik dan saluran komunikasi rasmi seperti e-mel dan Google Form. Maklumat ini dijadikan asas penting dalam merangka tindakan penambahbaikan yang lebih bersasar dan mesra pengguna.

Secara keseluruhannya, proses kajian semula dan penambahbaikan di UiTMCNS dilaksanakan secara holistik dan melibatkan pelbagai pihak. Langkah ini bukan sahaja mempertingkatkan keberkesanan sistem sedia ada, malah turut menyumbang kepada pembinaan budaya kerja berteraskan penambahbaikan berterusan, sejajar dengan aspirasi kecemerlangan institusi.

SENARAI BUKTI :

1. [K0057_A01_AB04_AC03_20251_UiTMCNS_4.4.3.a Pengukuran, Analisa dan Pengurusan Pengetahuan.pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pengurusan pengetahuan yang efektif di UiTM Cawangan Negeri Sembilan (UiTMCNS) tidak akan mencapai impak maksimum tanpa adanya elemen **integrasi menyeluruh** merentas organisasi. Integrasi merujuk kepada bagaimana amalan dan sistem yang dibangunkan dapat **dibudayakan secara konsisten** dalam kalangan seluruh warga kampus, dengan pemusatan kepada penggunaan sistem, akses maklumat yang telus, serta pemeraksanaan komunikasi organisasi.

Sebagai sebuah institusi yang berorientasikan data dan penambahbaikan berterusan, UiTMCNS telah membudayakan amalan pengurusan pengetahuan ini di semua peringkat Pusat Tanggungjawab (PTJ) melalui pendekatan yang inklusif. **Sistem e-PCNS dan e-PPSM**, yang pada awalnya hanya digunakan oleh pentadbiran, kini telah diperluas penggunaannya kepada Ketua PTJ dan pegawai penyelarasan latihan. Ini membolehkan data berkaitan penempatan, kenaikan pangkat, serta latihan staf diurus dan dipantau secara menyeluruh, sekali gus memperkukuh aliran maklumat antara unit-unit.

Objektif utama integrasi ini adalah untuk **memudahkan akses sistem dan maklumat** berkaitan sumber manusia oleh semua warga UiTMCNS, tanpa mengira lokasi kampus atau kedudukan jawatan. Ini memberi peluang kepada staf untuk menyemak maklumat peribadi, status latihan, serta kemas kini terkini berkaitan kenaikan pangkat melalui **pautan open access** yang dibangunkan khusus oleh Unit ICT dalaman. Proses ini turut menyumbang kepada peningkatan tahap literasi digital dalam kalangan staf serta mengurangkan kebergantungan kepada proses manual. Rajah 4.5.1 menunjukkan hasil penjanaaan melalui sistem ePCNS. Bagi tempoh dua tahun, ia menunjukkan sasaran penjanaaan telah tercapai.

Hebahan maklumat mengenai sistem dan prosedur turut dilaksanakan melalui pelbagai saluran komunikasi seperti **portal pentadbiran, e-mel rasmi, hebahan berkala dalam mesyuarat, serta taklimat ringkas di PTJ**. Hebahan ini memastikan semua warga UiTMCNS sedar akan sistem yang tersedia dan tahu cara mengaksesnya apabila diperlukan.

Selain itu, Pelaksanaan eLaporan Audit UiTM Cawangan Negeri Sembilan (eLANS) telah **diintegrasikan secara menyeluruh dalam proses kerja audit dalaman** bagi memastikan keberkesanan dan kecekapan penyediaan laporan. Integrasi ini bermula susulan penutupan Sistem e-Pelaporan Audit Dalam UiTM (SePADU) pada Oktober 2020, yang mendorong kepada pembangunan sistem baharu berasaskan aplikasi pihak ketiga (Autocrat) dengan kaedah gabungan mel (mail merge).

Penggunaan eLANS menggantikan kaedah terdahulu yang bergantung kepada Google Form dalam Rajah 4.5.2, yang sebelum ini memerlukan masa analisa yang panjang dan proses manual yang rumit. Dengan eLANS, laporan audit dapat dijana secara atas talian, membolehkan auditor mengakses laporan secara terus dan masa nyata, seterusnya mengurangkan kebergantungan kepada proses muat turun atau semakan manual. eLANS juga telah menerima Gold Award - International Exhibition & Symposium on Productivity, Innovation, Knowledge, Education & Design (i-SPIKE 2023) sebagai pengiktirafan terhadap keberkesanan dan inovasinya seperti Rajah 4.5.3.

SENARAI BUKTI :

1. [K0057_A01_AB05_20251_UiTMCNS_4.5.a Pengukuran, Analisa dan Pengurusan Pengetahuan.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

UiTM Cawangan Negeri Sembilan (UiTMCNS) terus komited memperkasa bidang sumber manusia melalui inisiatif strategik ***Talent and Human Resource Initiatives towards Vision and Excellence (THRIVE)***. Selaras dengan aspirasi membudayakan usaha, takwa dan nilai mulia, pengurusan sumber manusia dilaksanakan secara holistik, menyeluruh dan berasaskan prinsip **PDCA (Plan, Do, Check, Act)**. Keberkesanan inisiatif ini diperkukuh melalui pendekatan digital, penggunaan data sahih serta operasi yang tersusun.

Empat komponen utama menjadi teras pelaksanaan THRIVE: sistem pengambilan staf yang objektif (ePCNS), program latihan berstruktur (ePPSM), prosedur kenaikan pangkat yang telus (C&C), dan pelan penggantian staf (Succession Plan). Inisiatif ini dirangka untuk menyokong kelestarian bakat, memperkukuh prestasi, serta menjamin kesinambungan kepimpinan kampus.

Selaras dengan Aspirasi Nasional Madani, Agenda Pendidikan Tinggi Negara, GRULR UiTM 2025 dan Amanat Rektor 2024, THRIVE dibangunkan sebagai usaha menyeluruh memperkukuh pentadbiran, kepimpinan dan pembangunan staf. Penekanan diberikan kepada ketelusan, kecekapan serta impak tinggi dalam membina modal insan unggul. Sokongan padu barisan pentadbiran dan kepimpinan telah menggerakkan empat teras utama tersebut, yang bertujuan melahirkan staf berwibawa dan berkemahiran tinggi. Penggunaan sistem digital dan integrasi data sahih menjadi asas pengurusan sumber manusia yang lebih efisien.

Keberhasilan strategi ini dizahirkan melalui pencapaian skor i-UiTM tertinggi iaitu 96.1% dan pengiktirafan kampus 6 bintang sejak 2021. Program seperti *Road to PhD*, pelantikan staf antarabangsa (PI091), serta latihan kompetensi tahunan berasaskan TNA telah meningkatkan profesionalisme dan kebolehpasaran staf. Budaya kerja turut diperkukuh melalui pengamalan Model Rumah Minang dan nilai i-DART (integriti, disiplin, akauntabiliti, responsif dan telus) yang membentuk ekosistem kerja harmoni, terurus dan berpaksikan nilai tempatan.

Selain keberkesanan operasi, kesejahteraan staf turut diberi perhatian. Pelaksanaan audit sendiri, sistem e-Aduan, dashboard i-UiTM serta maklum balas dua hala antara pentadbiran dan staf mewujudkan ekosistem pengurusan sumber manusia terbuka, responsif dan berdaya saing. Intervensi strategik seperti Kolokium Kepimpinan, program mentoring PhD dan pengiktirafan anugerah staf memberi impak besar kepada motivasi serta keberdayaan warga kerja.

Di peringkat antarabangsa, THRIVE memperkukuh jaringan melalui MoU/MoA dengan universiti luar negara, *International Guest Lecture Series* serta pelantikan staf sebagai penasihat dan penceramah antarabangsa. Langkah ini bukan sahaja memperkasa jenama UiTMCNS, malah menjulang kemampuan sumber manusianya di persada global.

Kesimpulannya, THRIVE melambangkan kesungguhan UiTMCNS menjadi institusi unggul dari segi kepimpinan sumber manusia dan pembudayaan kerja berprestasi tinggi. Transformasi ini membuktikan bahawa pengurusan sumber manusia yang berteraskan nilai, sistematik dan dipacu data mampu menjadi penanda aras kepada kampus lain, sekali gus memacu UiTM ke arah sebuah entiti pendidikan bertaraf dunia yang tetap berakar di bumi sendiri.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pelaksanaan strategi pengurusan sumber manusia di UiTM Cawangan Negeri Sembilan (UiTMCNS) diselaraskan sepenuhnya dengan konsep **THRIVE**, iaitu satu kerangka yang merangkumi empat prosedur utama seperti yang digariskan dalam **Amanat Rektor** dan **Pelan Strategik UiTM 2025** (Rajah 5.2.1 – Bukti 1). Konsep ini dipandu oleh prinsip **Plan-Do-Check-Act (PDCA)** dan diperkuatkan dengan sistem digital sedia ada bagi memastikan operasi pengurusan yang cekap, berkesan dan berimpak tinggi. Pendekatan ini juga menepati tema **#THRIVEUiTMCNS** yang menekankan usaha, takwa dan budaya kerja mulia.

UiTMCNS telah merangka pengurusan sumber manusia secara sistematik dengan merujuk kepada **Aspirasi Nasional Madani, GRULR UiTM 2025, Agenda Pendidikan Tinggi Negara** serta **Amanat Rektor UiTMCNS 2024**. Strategi ini bertujuan mewujudkan ekosistem bakat yang telus, tangkas dan mampan melalui empat komponen teras: **ePCNS, ePPSM, C&C, dan Succession Planning** (Rajah 5.2.2 – Bukti 2).

Dalam **fasa Plan**, proses bermula dengan pengambilan staf secara digital melalui **ePCNS** (Rajah 5.2.3 – Bukti 3). Calon dinilai berasaskan merit, kelayakan akademik, pengalaman serta keperluan jabatan. Proses ini dipandu oleh **analisis jurang sumber manusia, Training Needs Analysis (TNA)** serta indikator prestasi utama (PI087, PI088 dan PI090) (Rajah 5.2.4 & 5.2.5 – Bukti 4). Pendekatan ini menjamin pelantikan yang adil, telus dan strategik termasuk penempatan staf antarabangsa dan pensyarah PhD.

Dalam **fasa Do**, pembangunan staf dilaksanakan melalui **ePPSM** dengan modul profesional berasaskan TNA. Minimum **42 jam latihan** diwajibkan merangkumi kursus teknikal, kepimpinan, penyelidikan, etika serta kolaborasi industri. Program khas seperti *Road to PhD, Lead to Success* dan latihan teknikal (*FESEM*) turut dilaksanakan. Selain itu, **C&C** memastikan kenaikan pangkat berlaku secara objektif melalui rubrik penilaian yang menekankan kepimpinan, sumbangan profesional dan budaya kerja berpasukan. Pendekatan ini telah meningkatkan pencapaian indikator PI088, PI090 dan PI125 (Rajah 5.2.4 & 5.2.5 – Bukti 4).

Fasa Check pula memberi tumpuan kepada pemantauan berstruktur menggunakan **UiSMS, i-UiTM** dan audit dalaman. Minit mesyuarat **MKSP**, laporan prestasi staf, sistem **e-Aduan** serta borang pemantauan latihan menjadi mekanisme utama. Pemantauan turut meliputi penyeliaan pelajar, penerbitan, serta kolaborasi rentas jabatan. **Kajian kepuasan hati staf** dijalankan untuk menjadikan maklum balas sebagai asas penambahbaikan berterusan.

Akhir sekali, **fasa Act** menekankan tindakan pembetulan hasil dapatan pemantauan. Antara langkah diambil ialah pelantikan **mentor PhD**, kolokium pengajian, penambahbaikan sistem **C&C** serta pengukuhan **Succession Plan** dengan pemetaan calon berpotensi tinggi. Risiko seperti kelewatan tamat pengajian, jurang kompetensi dan beban kerja yang tidak seimbang diurus melalui pelan mitigasi dan struktur organisasi yang lebih cekap. Keberkesanan strategi ini terbukti melalui **pengiktirafan luar, anugerah staf**, dan pencapaian skor i-UiTM tertinggi (Rajah 5.2.6 – Bukti 5).

Kesimpulannya, pendekatan **THRIVE** memastikan pengurusan sumber manusia UiTMCNS lebih telus, berkesan dan mampan. Ia membentuk budaya kerja berasaskan nilai, data dan akauntabiliti bersama, seterusnya menyokong aspirasi UiTM menjadi universiti bertaraf dunia yang relevan dalam ekosistem pendidikan tinggi nasional dan global.

SENARAI BUKTI:

1. [K0057_S01_SB02_20251_K0057_S01_SB02_20253_BUKTI 1 UiTMCNS_5.2.a TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA.pdf-2.pdf](#)
2. [K0057_S01_SB02_20252_K0057_S01_SB02_20251_K0057_S01_SB02_20251_BUKTI 2 UiTMCNS_5.2.b TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA.pdf](#)

3. [K0057_S01_SB02_20253_K0057_S01_SB02_20252_BUKTI 3 UiTMCNS_5.2.c TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA.pdf.pdf](#)
4. [K0057_S01_SB02_20254_BUKTI 4 UiTMCNS_5.2.d TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA.pdf.pdf](#)
5. [K0057_S01_SB02_20255_BUKTI 5 UiTMCNS_5.2.e TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA.pdf.pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pelaksanaan strategi **THRIVE** di UiTM Cawangan Negeri Sembilan (UiTMCNS) diperluas secara menyeluruh melibatkan fakulti, jabatan, pusat tanggungjawab dan seluruh warga kampus. Berasaskan prinsip **Plan-Do-Check-Act (PDCA)**, strategi ini diselaraskan dengan kerangka strategik universiti bagi membentuk budaya pengurusan sumber manusia yang inovatif, kolaboratif dan sistematik. Penekanan utama diberikan kepada pengoptimuman kepakaran, pengalaman dan potensi staf demi memastikan kesinambungan prestasi serta kesiapsiagaan organisasi menghadapi cabaran masa depan.

Dalam aspek perluasan mendatar, UiTMCNS mengamalkan komunikasi strategik melalui sesi taklimat, mesyuarat **JKEN** dan **MKSP**, hebahan rasmi WhatsApp, laman sesawang pentadbiran serta sesi libat urus staf. Maklumat pelaksanaan THRIVE disampaikan secara konsisten agar seluruh warga memahami hala tuju dan peranan masing-masing. Setiap ketua jabatan turut dipertanggungjawabkan menerangkan objektif **Petunjuk Inisiatif (PI)** berkaitan pelaksanaan **ePCNS, ePPSM, C&C** dan **Succession Plan**.

Pelaksanaan latihan staf diperkasa merentas fakulti dan unit pentadbiran melalui platform digital **ePPSM**. Modul latihan merangkumi bidang teknikal, komunikasi, pengurusan risiko, penyelidikan, penyeliaan dan pengantarabangsaan. Antara inisiatif berimpak tinggi termasuk *Road to PhD*, latihan peralatan makmal canggih seperti **FESEM**, bengkel pengurusan emosi dan seminar kerjaya akademik. UiTMCNS turut bekerjasama dengan agensi kerajaan, syarikat industri dan universiti luar negara, sejajar dengan indikator **PI072** dan **PI081**.

Dari segi pengiktirafan dan motivasi, pencapaian staf diraikan melalui **Anugerah Perkhidmatan Cemerlang** (Rajah 5.3.1 – Bukti 1), pelantikan sebagai penceramah antarabangsa (Rajah 5.3.2 – Bukti 2), penasihat akademik luar negara serta penyertaan dalam sidang antarabangsa. UiTMCNS juga dijadikan model penandaarasan oleh **UiTM Cawangan Terengganu, Johor, Pahang, Institut Kepimpinan dan Pembangunan (ILD)** serta **Hospital Al-Sultan Abdullah (HASA)** dalam pelaksanaan ePCNS dan prosedur C&C (Rajah 5.3.3 – Bukti 3). Ini membuktikan keberkesanan pelaksanaan yang diiktiraf bukan sahaja di peringkat dalaman tetapi juga luaran.

Melalui pelaksanaan **Succession Plan**, calon pemimpin pelapis dikenal pasti dan dibangunkan melalui latihan kompetensi kepimpinan, tugas silang jabatan dan bimbingan pengurus kanan. Langkah ini menjamin kesinambungan tadbir urus organisasi meskipun berlaku pertukaran staf atau kepimpinan (Rajah 5.3.4 – Bukti 4).

Selain itu, perluasan THRIVE merentas sempadan turut dilaksanakan melalui kerjasama strategik antarabangsa seperti **MoU dan MoA**, penganjuran **International Guest Lecture Series**, serta penyertaan staf dalam program **Global Outreach** (Rajah 5.3.5 – Bukti 5). Inisiatif ini memperluas jaringan profesional staf dan mengukuhkan kredibiliti UiTMCNS sebagai institusi pendidikan tinggi berwibawa di peringkat global.

Kesimpulannya, strategi perluasan THRIVE berjaya mengarusperdanakan pengurusan sumber manusia sebagai teras kekuatan institusi. Ia memperkasa kapasiti warga kerja UiTMCNS, menyumbang kepada pencapaian aspirasi universiti untuk kekal unggul, berdaya saing dan bertaraf antarabangsa.

SENARAI BUKTI :

1. [K0057_S01_SB03_20251_BUKTI 1 UiTMCNS_5.3.a TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA.pdf](#)
2. [K0057_S01_SB03_20252_BUKTI 2 UiTMCNS_5.3.b TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA.pdf](#)

3. [K0057_S01_SB03_20253_BUKTI 3 UiTMCNS_5.3.c TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA.pdf](#)
4. [K0057_S01_SB03_20254_BUKTI 4 UiTMCNS_5.3.d TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA.pdf](#)
5. [K0057_S01_SB03_20255_BUKTI 5 UiTMCNS_5.3.e TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pemantauan pelaksanaan inisiatif **THRIVE** di UiTM Cawangan Negeri Sembilan (UiTMCNS) dilaksanakan secara menyeluruh, sistematik dan berfasa bagi memastikan setiap objektif tercapai. Kaedah pemantauan ini berlandaskan prinsip *evidence-based monitoring* yang menggabungkan pendekatan **top-down** dan **bottom-up**, selaras dengan amalan terbaik pengurusan prestasi sumber manusia serta kawalan dalaman.

Penilaian keberkesanan dimulakan melalui pelaporan berpusat menggunakan sistem digital **i-UiTM**, **UiSMS** dan **ePPSM** (Rajah 5.4.1.1 & 5.4.1.2 – Bukti 1). Indikator prestasi utama (PI) seperti **PI087** (staf PhD), **PI088** (latihan staf), **PI090** (kehadiran latihan), **PI125** (pembangunan akademik) serta **PI043–PI052** (penyeliaan dan penerbitan) dipantau secara berjadual bagi **menilai kemajuan tahunan staf** (Rajah 5.4.1.3 & 5.4.1.4 – Bukti 2). Setiap PTJ diwajibkan mengemas kini laporan kemajuan staf melalui **dashboard i-UiTM** yang dikendalikan oleh **STU** dan Pentadbiran. Data ini kemudiannya dianalisis dalam **Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)** dan Mesyuarat Prestasi Data PI.

Tahap kepuasan hati staf dipantau melalui soal selidik berkala serta sistem **e-Aduan UiTMCNS** (Rajah 5.4.1.5 – Bukti 3). Maklum balas ini menjadi asas semakan dasar dan **SOP** sedia ada, di samping mendorong tindakan susulan seperti pemindahan tugas, penyusunan carta organisasi dan pelantikan mentor akademik.

Instrumen tambahan termasuk borang pemantauan latihan, pemantauan penyeliaan PhD serta rekod kehadiran kursus. Keberkesanan latihan diukur melalui borang maklum balas dan laporan *post-mortem* yang dikemukakan fasilitator. Bagi staf akademik, sistem **MyATP** digunakan untuk **menilai pencapaian serta merancang pembangunan akademik tahun berikutnya** (Rajah 5.4.1.6 – Bukti 4). Kaedah ini membolehkan pentadbiran mengenal pasti modul latihan yang berkesan serta aspek yang perlu diperbaiki.

Kesimpulannya, **pemantauan THRIVE yang berstruktur dan menyeluruh menjamin keselarasan antara strategi, pelaksanaan dan hasil**. Ia membuktikan komitmen UiTMCNS dalam mengurus sumber manusia secara holistik dan telus, dengan staf sebagai aset terpenting institusi.

SENARAI BUKTI:

1. [K0057_S01_SB04_SC01_20251_BUKTI 1 UiTMCNS_5.4.1.a TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA.pdf](#)
2. [K0057_S01_SB04_SC01_20252_BUKTI 2 UiTMCNS_5.4.1.b TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA.pdf](#)
3. [K0057_S01_SB04_SC01_20253_BUKTI 3 UiTMCNS_5.4.1.c TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA.pdf](#)
4. [K0057_S01_SB04_SC01_20254_BUKTI 4 UiTMCNS_5.4.1.d TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA.pdf](#)
- 5.

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

UiTM Cawangan Negeri Sembilan (UiTMCNS) melaksanakan pengurusan risiko sumber manusia secara sistematik melalui pendekatan berasaskan data, penilaian impak dan tindakan mitigasi proaktif. Strategi ini penting bagi menjamin kelangsungan sistem kerja, kestabilan organisasi serta kelestarian bakat. Semua risiko dikenal pasti melalui **e-RMS (Risk Management System)** (Rajah 5.4.2.1 – Bukti 1), semakan strategi dan analisis laporan prestasi tahunan.

Antara risiko utama yang dikenal pasti ialah kelewatan tamat pengajian PhD dalam kalangan pensyarah, kekurangan staf berkelayakan untuk jawatan penting, pertindihan tugas, serta jurang kompetensi dalam pelaksanaan program strategik. Risiko lain termasuk komunikasi dalaman yang lemah, beban kerja tidak seimbang dan penglibatan rendah staf dalam latihan pembangunan profesional.

Bagi menangani risiko kelewatan tamat PhD, UiTMCNS melaksanakan pelantikan **mentor akademik**, penganjuran **Kolokium PhD** berkala dan sesi pembentangan kemajuan di bawah pemantauan **MKSP** (Rajah 5.4.2.2 – Bukti 2). Tugasan mengajar disusun semula bagi memberi ruang tumpuan kepada **penyelidikan, manakala insentif motivasi seperti pengiktirafan rasmi dan anugerah akademik** turut disediakan (Rajah 5.4.2.3 – Bukti 3).

Untuk mengurangkan risiko kekosongan jawatan kritikal, sistem **ePCNS** digunakan dengan kriteria pelantikan berasaskan merit. Proses semakan justifikasi jawatan memastikan sumber dimanfaatkan secara strategik. Pada masa sama, **Succession Plan** dilaksanakan secara berfasa bagi mengenal pasti serta melatih pelapis kepimpinan.

Risiko kompetensi pula diurus melalui **ePPSM** berpandukan **Training Needs Analysis (TNA)**. Modul latihan ditambah baik dan disasarkan kepada kumpulan staf tertentu mengikut keperluan jabatan, manakala keberkesanan latihan dinilai untuk memastikan impak terhadap prestasi kerja.

Kesimpulannya, pendekatan pengurusan risiko UiTMCNS bersifat pencegahan, fleksibel dan berpaksikan data. Strategi ini memperkukuh daya tahan institusi dalam menghadapi ketidakpastian serta memastikan sumber manusia sentiasa berada pada tahap optimum bagi menyokong aspirasi universiti.

SENARAI BUKTI :

1. [K0057_S01_SB04_SC02_20251_BUKTI 1 UiTMCNS_5.4.2.a TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA.pdf](#)
2. [K0057_S01_SB04_SC02_20252_BUKTI 2 UiTMCNS_5.4.2.b TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA.pdf](#)
3. [K0057_S01_SB04_SC02_20253_BUKTI 3 UiTMCNS_5.4.2.c TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA.pdf](#)
- 4.
- 5.

5.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

UiTM Cawangan Negeri Sembilan (UiTMCNS) komited menambah baik sistem kerja dan persekitaran organisasi melalui kajian semula berstruktur berasaskan data serta maklum balas staf. Proses ini dijalankan berkala menerusi **Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), audit sendiri, laporan sistem i-UiTM, dan analisis data prestasi tahunan (SKT, LNPT, KPI)** (Rajah 5.4.3.1 – Bukti 1).

Dapatan pemantauan dibincangkan dalam mesyuarat prestasi data PI bagi mengenal pasti kelemahan, ketidakrelevanan atau keperluan penstrukturan semula. Sebagai contoh, penurunan skor PI087 atau PI090 mendorong Unit Pentadbiran dan STU menyemak modul latihan serta kaedah penyampaian. Latihan berimpak rendah digantikan dengan program lebih bersasar berdasarkan laporan TNA, permintaan jabatan dan soal selidik pasca latihan.

Selain itu, **soal selidik kepuasan staf dua kali setahun turut menjadi asas penambahbaikan sistem kerja dan persekitaran** (Rajah 5.4.3.2 – Bukti 2). Antara tindakan susulan termasuk pembaikan fasiliti pejabat, pemindahan staf ke unit bersesuaian dengan kemahiran, serta pelaksanaan waktu kerja anjal bagi staf pentadbiran. Semua langkah dilaksanakan responsif terhadap keperluan sebenar pengguna.

Kajian semula terhadap struktur organisasi dan prosedur kerja juga dijalankan melalui audit SOP. Carta organisasi dikemaskini mengikut perubahan fungsi jabatan, manakala sistem e-Kompetensi digunakan untuk memprofilkan staf berdasarkan kelayakan, potensi dan tahap keberkesanan semasa. Data ini menjadi asas pemilihan calon bagi kenaikan pangkat atau pelapis kepimpinan.

Secara keseluruhan, penambahbaikan UiTMCNS bukan hanya bersifat teknikal tetapi juga berfokus pada pembangunan budaya kerja progresif, reflektif dan berdaya cipta. Pendekatan ini memastikan setiap inisiatif kekal relevan, memberi impak nyata serta menjamin kesejahteraan dan prestasi warga kerja secara mampan.

SENARAI BUKTI :

1. [K0057_S01_SB04_SC03_20251_BUKTI 1 UiTMCNS_5.4.3.a TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA.pdf](#)
2. [K0057_S01_SB04_SC03_20252_BUKTI 2 UiTMCNS_5.4.3.b TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pelaksanaan **inisiatif THRIVE** di UiTM Cawangan Negeri Sembilan (UiTMCNS) telah mengukuhkan integrasi budaya kerja organisasi dengan pengurusan sumber manusia sebagai teras transformasi institusi. Integrasi ini dicapai melalui penyelarasan sistem, proses dan nilai yang merentas semua jabatan, fakulti serta lapisan staf. Fokus diberikan kepada penyepaduan sistem digital, penyelarasan dasar, dan pembudayaan nilai kerja dalam kalangan warga kampus.

Antara bukti utama integrasi ialah penggunaan menyeluruh sistem **ePCNS** (Rajah 5.5.1 - Bukti 1) dan **ePPSM** (Rajah 5.5.2 - Bukti 2) di semua unit dan jabatan. Proses pengambilan, penempatan dan latihan staf dilaksanakan secara telus dan seragam. Data daripada sistem ini membolehkan pentadbiran membuat keputusan berdasarkan keperluan semasa. Selain itu, pelantikan, kenaikan pangkat dan perancangan pengganti dipacu oleh e-Kompetensi yang menyelaraskan pemprofilan staf dengan sasaran strategik universiti.

Nilai kerja seperti integriti, akauntabiliti, dan kolaborasi turut diterapkan melalui **Model Rumah Minang dan DNA i-DART**. Nilai ini dihidupkan dalam latihan, pengurusan prestasi, serta sistem penghargaan staf. Setiap aktiviti warga kerja dikaitkan dengan sasaran strategik kampus dan negara, menjadikan matlamat individu lebih seimbang dengan hala tuju organisasi.

Integrasi juga diperluas melalui hubungan strategik dengan pihak luar. Kerjasama antarabangsa melalui **MoU dan MoA, penyertaan staf dalam persidangan global, serta pelantikan sebagai pensyarah jemputan, penilai tesis, dan penasihat luar** membuktikan keupayaan UiTMCNS melaksanakan **integrasi rentas sempadan** (Rajah 5.5.3 – Bukti 3). Tambahan pula, penyeragaman sistem kerja menjadikan UiTMCNS sebagai rujukan penanda aras oleh **UiTM Cawangan Terengganu, Johor, Pahang, serta Hospital AI-Sultan Abdullah (HASA)** (Rajah 5.5.4 – Bukti 4).

Secara keseluruhan, inisiatif THRIVE bukan sekadar memantapkan pengurusan sumber manusia, tetapi juga mewujudkan ekosistem kerja menyeluruh, inklusif dan berimpak tinggi. Integrasi ini menjadi pemangkin kepada UiTMCNS untuk kekal relevan dan unggul di peringkat nasional serta antarabangsa menjelang 2025.

SENARAI BUKTI :

1. [K0057_S01_SB05_20251_BUKTI 1 UiTMCNS_5.5..a TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA.pdf](#)
2. [K0057_S01_SB05_20252_BUKTI 2 UiTMCNS_5.5.b TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA.pdf](#)
3. [K0057_S01_SB05_20253_K0057_S01_SB05_20253_BUKTI 3 UiTMCNS_5.5.c TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA.pdf](#)
4. [K0057_S01_SB05_20254_BUKTI 4 UiTMCNS_5.5.d TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA.pdf](#)
- 5.

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

OPERASI BERSEPADU UiTM CNS KE ARAH INISIATIF PEMERKASAAN USAHA, TAKWA, MULIA BAGI KONSEP OPERASI THRIVE

Pengurusan operasi jabatan pentadbiran di universiti amat penting kerana ia memastikan kelancaran urusan harian seperti pengurusan staf, kewangan, dan kemudahan, sekaligus menyokong pencapaian visi dan misi institusi. Ia membantu meningkatkan kecekapan kerja, memastikan pematuhan kepada peraturan, serta menyediakan perkhidmatan sokongan kepada pensyarah dan pelajar. Selain itu, operasi yang tersusun dapat meningkatkan kepuasan warga universiti dan menjamin kestabilan serta kelestarian organisasi dalam menghadapi cabaran semasa. Tambahan pula, pengurusan operasi yang efektif memperkukuh integrasi teknologi digital, memantapkan sistem komunikasi dalaman, dan mempercepat proses membuat keputusan yang strategik. Ia juga menggalakkan inovasi dalam pengurusan sumber, memastikan pengoptimuman bajet dan aset, serta membina ekosistem kerja yang proaktif dan responsif terhadap keperluan semasa dan masa hadapan.

Laporan ini memperincikan pelaksanaan inisiatif strategik ***Talent and Human Resource Initiatives towards Vision and Excellence (THRIVE)*** di UiTM CNS, dengan pendekatan berasaskan kitaran Plan-Do-Check-Act (PDCA) bagi memastikan kecemerlangan dan kelestarian pengurusan organisasi dan perancangan jabatan dapat dilaksanakan menerusi kaedah operasi yang sistematik dan mapan.

Plan (Perancangan): UiTM merancang empat (4) prosedur utama sumber manusia yang difokuskan dalam THRIVE, iaitu pengambilan dan penempatan staf melalui i) sistem ePCNS, program latihan dan pembangunan kompetensi ii) (ePPSM), prosedur kenaikan pangkat berdasarkan penilaian iii) C&C, serta perancangan pengganti iv) (succession planning). Semua proses dirangka secara objektif dan strategik bagi menyokong visi institusi dan memenuhi keperluan organisasi masa kini dan masa depan.

Do (Pelaksanaan): Pelaksanaan dijalankan secara menyeluruh dan konsisten di seluruh UiTM menerusi penggunaan **sistem digital yang bersepadu, penstrukturan semula proses kerja dan penglibatan** jabatan berkaitan. Sebagai contoh, sistem ePCNS digunakan merentas jabatan dan fakulti bagi memastikan ketelusan dalam pengambilan staf, sementara program latihan dan kenaikan pangkat dijalankan mengikut modul berstruktur dan penilaian objektif. Penyampaian maklumat dan latihan juga menggunakan pelbagai platform digital dan media elektronik untuk capaian efektif.

Check (Pemantauan): Pemantauan pelaksanaan inisiatif dilakukan melalui pendekatan **i) Bottom Up dan ii) Top Down**, di mana maklum balas dari pengguna dan penilaian keperluan latihan dianalisis secara berterusan. Mesyuarat berkala bagi membincangkan prestasi data dan kemajuan projek inisiatif menjadi platform utama untuk mengenal pasti pencapaian dan kekangan, sekaligus memastikan operasi yang cekap dan berimpak tinggi.

Act (Tindakan Penambahbaikan & Pengurusan Risiko): Hasil pemantauan dianalisis untuk pelaksanaan tindakan penambahbaikan secara menyeluruh berdasarkan data dan maklum balas pengguna. Langkah proaktif termasuk memperbaiki modul latihan, menguatkuasakan penilaian kompetensi dan meningkatkan proses tapisan calon staf. Pengurusan risiko juga diterapkan secara **sistematik, dengan mitigasi terhadap risiko teknologi, operasi, sosial, kewangan, dan undang-undang bagi menjaga integriti data dan keselamatan maklumat.**

Secara keseluruhan, integrasi pelaksanaan inisiatif **THRIVE** ini telah memacu transformasi budaya kerja, memperkasakan pembangunan staf dan mengukuhkan inovasi pengurusan sumber manusia UiTM untuk menyumbang kepada pencapaian visi UiTM sebagai universiti yang unggul secara global, tetapi juga memperkukuh tadbir urus sumber manusia yang telus, cekap dan mampan. Usaha ini turut mendorong keterlibatan warga kerja secara menyeluruh,

meningkatkan daya saing institusi, serta memastikan kesinambungan kecemerlangan akademik dan profesional melalui strategi berasaskan nilai, teknologi dan kolaborasi strategik.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Sebagai sebahagian daripada inisiatif **Talent and Human Resource Initiatives towards Vision and Excellence (THRIVE)**, pendekatan pengurusan operasi dalam UiTM memberi tumpuan kepada empat prosedur utama sumber manusia yang menyokong kecemerlangan institusi. Pendekatan ini dilaksanakan selaras dengan prinsip **PDCA (Plan-Do-Check-Act)** dan diperkukuh melalui penggunaan sistem digital, data yang sahih, serta keperluan strategik organisasi. Ianya selarasa dengan tema yang diwujudkan iaitu **#THRIVEUiTM CNS**. Bagi memperkukuhkan elemen PDCA, ianya dinaungi oleh barisan pentadbir yang dilantik seperti Rajah 6.2.1 (UiTM CNS_6.2.a) bagi menguatkan lagi dasar dan pematuhan kepada prosedur operasi yang diwujudkan. Pendekatan THRIVE dalam pengoperasian sumber manusia dapat dilihat melalui Rajah 6.2.2 (UiTM CNS_6.2.a)

Empat fokus utama THRIVE adalah seperti berikut:

1. Pengambilan dan Penempatan Staf (ePCNS)

Melalui inisiatif THRIVE, sistem ePCNS direka bentuk untuk memastikan proses pengambilan dan penempatan staf dilaksanakan secara objektif, telus, dan efisien. UiTM menggunakan sistem digital untuk menilai calon berdasarkan kelayakan akademik, pengalaman, dan kemahiran yang diperlukan. Proses ini merangkumi ujian saringan dan temuduga panel yang berstruktur, dengan sokongan data daripada analisis keperluan tenaga kerja dan prestasi staf sedia ada. Pendekatan ini bukan sahaja meningkatkan keberkesanan operasi, malah menjamin staf yang direkrut benar-benar memenuhi keperluan organisasi masa kini dan masa hadapan seperti proses pengambilan Jadual 6.2.3 (UiTM CNS_6.2.b)

2. Program Latihan dan Pembangunan Kompetensi (ePPSM)

Sebagai sebahagian daripada usaha memperkasa staf UiTM melalui THRIVE, program ePPSM memberi fokus kepada pembangunan berterusan kemahiran dan pengetahuan staf. Modul latihan yang disediakan adalah berstruktur dan disesuaikan mengikut tahap kerjaya serta jurang kompetensi yang dikenal pasti secara sistematik. Pelaksanaan latihan melibatkan kursus, seminar dan program kepimpinan, manakala keberkesanan latihan dinilai berdasarkan prestasi selepas latihan dan maklum balas peserta. Pendekatan seperti email di Jadual 6.2.4 (UiTM CNS_6.2.c) ini menjamin penyediaan sumber manusia yang kompeten dan bersedia menghadapi cabaran persekitaran kerja yang dinamik

3. Prosedur Kenaikan Pangkat (C&C – Questionnaire on Collegiality & Congeniality)

Sebagai sebahagian daripada THRIVE, prosedur C&C menekankan keadilan dan ketelusan dalam kenaikan pangkat. Proses ini menggunakan kaedah pemarkahan berasaskan rubrik yang menilai kompetensi dan prestasi staf secara objektif. Elemen kepimpinan, sumbangan profesional, dan tahap kolaborasi turut diberi perhatian. Pendekatan seperti Bengkel Semakan Portfolio di Rajah 6.2.5 (UiTM CNS_6.2.d) ini memastikan hanya staf yang benar-benar layak dan berpotensi tinggi diberi peluang kemajuan kerjaya sejajar dengan aspirasi organisasi.

4. Succession Planning untuk Staf UiTM

THRIVE juga memberi penekanan kepada perancangan pengganti (succession planning) yang berstrategi. Tujuannya ialah mengenal pasti dan membangunkan staf berpotensi tinggi yang mampu mengisi peranan kepimpinan pada masa hadapan. Penilaian dijalankan berdasarkan rekod prestasi, kompetensi, dan kesediaan individu untuk memikul tanggungjawab lebih besar. Pendekatan ini memberi jaminan terhadap kesinambungan kepimpinan dan kestabilan organisasi jangka panjang.

Kesemua pendekatan seperti contoh di Rajah 6.2.6 (UiTM CNS_6e) ini dilaksanakan dengan matlamat memperkukuh pengurusan sumber manusia UiTM secara holistik, menyeluruh dan mampan. Dengan mendukung tema **Talent and Human Resource Initiatives towards Vision and Excellence (THRIVE)** dan panduan pelaksanaan **#THRIVEUiTM CNS**, UiTM yakin pendekatan berterusan ini akan menyumbang secara signifikan kepada pencapaian visi institusi ke arah kecemerlangan.

SENARAI BUKTI:

1. [K0057_O01_OB02_20251_UiTMCNS_6.2.a Operasi.pdf](#)
2. [K0057_O01_OB02_20252_UiTMCNS_6.2.b Operasi.pdf](#)
3. [K0057_O01_OB02_20253_UiTMCNS_6.2.c Operasi.pdf](#)
4. [K0057_O01_OB02_20254_UiTMCNS_6.2.d Operasi.pdf](#)
5. [K0057_O01_OB02_20255_UiTMCNS_6.2.e Operasi.pdf](#)
6. [K0057_O01_OB02_20251_UiTMCNS_6.2.a Operasi.pdf](#)
7. [K0057_O01_OB02_20252_UiTMCNS_6.2.b Operasi.pdf](#)
8. [K0057_O01_OB02_20253_UiTMCNS_6.2.c Operasi.pdf](#)
9. [K0057_O01_OB02_20254_UiTMCNS_6.2.d Operasi.pdf](#)
10. [K0057_O01_OB02_20255_UiTMCNS_6.2.e Operasi.pdf](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Deployment ialah pelaksanaan menyeluruh, konsisten dan berkesan sesuatu pendekatan operasi. Selaras inisiatif **THRIVE, UiTMCNS** mengoptimumkan empat prosedur utama sumber manusia melalui sistem digital, penstrukturan kerja dan penglibatan semua jabatan. Diselaraskan dengan kerangka **PDCA (Plan–Do–Check–Act)**, pelaksanaan ini memastikan keberkesanan, penambahbaikan berterusan, dan menyokong visi **Globally Renowned, Locally Rooted University 2025** melalui dua peringkat utama.

Pengukuhan Pelaksanaan Operasi di UiTMCNS

- i. Mesyuarat pengurusan berfungsi sebagai platform untuk membincang dan memutuskan hal-hal berkaitan pengurusan serta pembangunan staf. Keperluan kursus dan program latihan dikenal pasti melalui **Training Need Analysis (TNA)** seperti di Rajah 6.3.1 (UiTMCNS_6.3. a) yang dilaksanakan secara berkala. Hasil **TNA** ini disebarkan kepada staf melalui emel rasmi sebagai rujukan bagi memastikan kursus yang ditawarkan selaras dengan keperluan kerjaya dan pembangunan kompetensi warga UiTMCNS.
- ii. Media elektronik seperti E-mel dan WhatsApp berperanan untuk penyampaian maklumat yang cepat dan meluas (Rajah 6.3.2) (UiTMCNS_6.3. a).
- iii. Maklumat operasi disebarkan melalui laman sesawang rasmi UiTMCNS, manakala penggunaan sistem ePCNS di semua jabatan dan fakulti seperti di Rajah 6.3.3 (UiTMCNS_6.3. b) membolehkan proses pengambilan dan penempatan staf diurus, direkod, dan dijejak secara digital untuk verifikasi serta audit, sekaligus menjamin tadbir urus telus dan sistematik.
- iv. Prosedur **Kenaikan Pangkat (C&C)** dilaksanakan secara konsisten di seluruh organisasi bagi menjamin ketelusan, keteraturan, dan keadilan proses. Penilaian merangkumi rekod prestasi, tahap kompetensi, serta elemen kepimpinan yang diaplikasikan secara seragam merentas semua fakulti dan jabatan. Proses ini digambarkan melalui Rajah 6.3.4 (UiTMCNS_6.3.c), yang merupakan carta alir prosedur kenaikan pangkat
- v. Program **Succession Planning** dilaksanakan merentasi semua fakulti dan jabatan dengan memberi fokus kepada staf berpotensi tinggi. Calon terpilih mengikuti latihan berfasa berasaskan struktur yang ditetapkan, disokong oleh penilaian melalui Questionnaire Congeniality seperti di Rajah 6.3.5 (UiTMCNS_6.3.c).

Pelaksanaan Meluas merentasi UiTM dan Platform Kebangsaan

- i. Laman sesawang rasmi UiTMCNS (<https://nsembilan.uitm.edu.my/index.php/off-home>) dan **Facebook** rasmi UiTMCNS (<https://www.facebook.com/UiTMN9>) menjadi saluran strategik penyampaian maklumat, merangkumi hebahan rasmi, panduan operasi, dan capaian bersepadu kepada sistem sokongan staf serta pelajar. Keberkesanannya dibuktikan melalui capaian maklumat yang jelas dan mudah diakses, seperti dalam Rajah 6.3.6 (UiTMCNS_6.3.c).
- ii. Keberkesanan dan keunggulan sistem yang dibangunkan di UiTMCNS telah menarik minat kampus lain untuk menjadikannya sebagai rujukan, dibuktikan melalui lawatan penanda aras oleh delegasi UiTM Johor, UiTM Pahang, UiTM Terengganu dan Hospital Al-Sultan Abdullah (HASA), seperti yang dipaparkan dalam Rajah 6.3.7 (UiTMCNS_6.3. d).
- iii. Sistem ePCNS terbukti berkesan dalam mengenal pasti bakat terbaik, seperti dibuktikan melalui kejayaan Encik Mohd Nur Zulhilmi Bin Sirun iaitu staf yang dilantik melalui sistem ePCNS yang menjuarai OE 2024 dan KIK 2025. Sijil kemenangan dan penyertaannya (Rajah 6.3.8, UiTMCNS_6.3.e) mengesahkan peranan ePCNS dalam melahirkan warga kerja

berprestasi tinggi serta mengangkat reputasi UiTM CNS.

Penyelarasan sistem standard dalam proses pengambilan dan penempatan staf di seluruh UiTM merupakan langkah strategik ke arah tadbir urus sumber manusia yang telus, cekap dan berkesan. Melalui pelaksanaan sistem seperti ePCNS secara menyeluruh, UiTM CNS dapat memastikan setiap pelantikan berdasarkan merit dan keperluan sebenar organisasi. Usaha ini sejajar dengan aspirasi **THRIVE** yang menekankan pembangunan bakat dan sumber manusia sebagai pemacu utama dalam merealisasikan visi dan kecemerlangan UiTM CNS di peringkat nasional dan global.

SENARAI BUKTI :

1. [K0057_O01_OB03_20251_UiTM CNS_6.3.a Operasi.pdf](#)
2. [K0057_O01_OB03_20252_UiTM CNS_6.3.b Operasi.pdf](#)
3. [K0057_O01_OB03_20253_UiTM CNS_6.3.c Operasi.pdf](#)
4. [K0057_O01_OB03_20254_UiTM CNS_6.3.d Operasi.pdf](#)
5. [K0057_O01_OB03_20255_UiTM CNS_6.3.e Operasi.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik dalam bidang tumpuan operasi dapat memperkukuh struktur pengurusan sumber manusia UiTM secara menyeluruh. Bagi memastikan penggunaan platform digital sebagai sistem sumber manusia bersepadu untuk pencarian staf baru dan kompetensi, pengetahuan dan sikap staf mencapai sasaran, pengurusan UiTMCNS menerapkan **dua jenis elemen pemantauan operasi** iaitu **kaedah Bottom Up** dan **Top Down** seperti di Rajah 6.4.1.1 dan Rajah 6.4.1.2 (UiTMCNS_6.4.1.a).

Melalui **kaedah Bottom Up**, pengguna sistem dapat memberikan maklum balas melalui **borang soal selidik** di Rajah 6.4.1.3 dan Rajah 6.4.1.4 (UiTMCNS_6.4.1.b). Pengenalpastian isu yang didapati daripada maklum balas melalui borang soal selidik yang diedarkan selepas program akan dilaporkan dan diambil kira dalam proses penambahbaikan. Idea dari peringkat bawahan digunakan sebagai asas dalam penilaian penambahbaikan modul bagi memastikan ia benar-benar berimpak dan dapat mengenalpasti dan melahirkan bakat sumber manusia yang berprestasi tinggi, selari dengan slogan **#THRIVEUiTMCNS**.

Bagi **kaedah Top Down**, **tinjauan keperluan latihan** telah diedarkan melalui email seperti di Rajah 6.4.1.5 (UiTMCNS_6.4.1.c), di mana PPK bertanggungjawab untuk mengetahui jenis latihan yang diperlukan bersesuaian dengan keperluan staf. Setiap ketua bahagian perlu meneliti dan mengenal pasti keperluan latihan individu di bawah seliaan masing-masing bagi memastikan program latihan yang dirancang adalah relevan, bersesuaian dengan tugas, serta dapat dimanfaatkan secara optimum oleh peserta sekaligus meningkatkan kualiti budaya KAIZEN dalam proses kerja. Selain daripada itu, **email hebahan** untuk pemerksaan penggunaan sistem digital ini turut dilakukan seperti di rajah 6.4.1.6 (UiTMCNS_6.4.1.d).

Selain itu, melalui medium Mesyuarat Prestasi Data PI UiTMCNS 2024 yang diadakan secara berkala oleh TRU, pengurusan UiTMCNS dapat mengenalpasti kemajuan setiap projek inisiatif, prestasi terkini data PI, serta pelan tindakan mitigasi oleh setiap pasukan projek, berdasarkan kepada peratusan pencapaian yang telah disahkan menerusi sistem UiSMS. Sekiranya peratusan pencapaian projek inisiatif masih belum mencapai sasaran, pengurusan pentadbiran sentiasa mengambil langkah proaktif dengan mengadakan **perbincangan dan mesyuarat** bersama dengan pasukan projek inisiatif bagi mengenalpasti kekangan atau masalah yang dihadapi seperti di Rajah 6.4.1.7 dan Rajah 6.4.1.8 (UiTMCNS_6.4.1.e). Secara keseluruhan, pelaksanaan kesemua inisiatif ini dijangka menjamin kelestarian pencapaian UiTM melalui pemantapan sistem operasi sumber manusia, peningkatan kecekapan dan pengekalan bakat dalam organisasi.

SENARAI BUKTI:

1. [K0057_O01_OB04_OC01_20251_UiTMCNS_6.4.1.a Operasi.pdf](#)
2. [K0057_O01_OB04_OC01_20252_UiTMCNS_6.4.1.b Operasi.pdf](#)
3. [K0057_O01_OB04_OC01_20253_UiTMCNS_6.4.1.c Operasi.pdf](#)
4. [K0057_O01_OB04_OC01_20254_UiTMCNS_6.4.1.d Operasi.pdf](#)
5. [K0057_O01_OB04_OC01_20255_UiTMCNS_6.4.1.e Operasi.pdf](#)

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko dilaksanakan melalui pendekatan sistematik yang menekankan kepada pencegahan, pengesanan awal, dan intervensi berasaskan data bagi mengurangkan implikasi negatif yang boleh memberi impak kepada pencapaian data PI UiTMCNS yang telah dirangka sepanjang tahun 2024. Pelaksanaan platform digital terbukti dapat meningkatkan proses lebih efisien. Walaupun begitu, ia terdedah kepada risiko teknologi dimana berkemungkinan besar ketirisan maklumat dan data sumber manusia disebabkan kegagalan sistem, gangguan operasi atau akses tidak sah oleh pihak ketiga. Justeru, beberapa langkah proaktif telah diambil bagi memastikan risiko adalah terkawal. Antaranya adalah dengan **membuat back up mingguan dan firewall** menggunakan teknologi keselamatan terkini seperti di Rajah 6.4.2.1 (UiTMCNS_6.4.2.a).

Di samping itu, untuk setiap penggunaan platform ePCNS oleh pengguna luar turut berdepan dengan risiko operasi dikenali pasti berpunca daripada kekurangan kesedaran pengguna di terhadap keselamatan maklumat peribadi seperti menggunakan kata laluan yang lemah atau berkongsi maklumat sensitif. Oleh itu, **pemantauan trafik HTTP/HTTPS** dilakukan bagi mengenal pasti aktiviti asing dan menyekat aktiviti berbahaya seperti di Rajah 6.4.2.2 (UiTMCNS_6.4.2.b).

Selain itu, salah satu risiko pelaksanaan platform digital ini adalah risiko undang-undang dan kewangan akibat apabila sekiranya berlaku penyalahgunaan atau kebocoran data peribadi pengguna yang dimasukkan ke dalam sistem digital ini. Ini boleh membawa kepada tindakan undang-undang dan denda yang signifikan. Oleh itu, **pelbagai jenis keselamatan telah ditetapkan dari dalaman sistem** bagi mengurangkan risiko ketirisan maklumat peribadi seperti di Rajah 6.4.2.3 (UiTMCNS_6.4.2.c) telah di muatnaik kedalam sistem untuk panduan pengguna dan pentadbir bagi mengelakkan berlakunya penyalahgunaan maklumat.

Risiko sosial pula dikesan apabila *Employee Performance Rate (Skill Gap)* berlaku. Risiko ini diatasi disetiap proses iaitu bermula dengan mewujudkan kriteria pemilihan yang ketat dan sistem saringan yang objektif ketika operasi **pengambilan staf merujuk kepada Kamus Kompetensi** seperti di Rajah 6.4.2.4 (UiTMCNS_6.4.2.d). Bagi pemantauan staf sedia ada, risiko jurang kompetensi dapat dimitigasi dengan penyediaan **senarai semak bakat** di Rajah 6.4.2.3 (UiTMCNS_6.4.2.e) sekaligus dapat meningkatkan kesedaran dan kefahaman staf mengenai keperluan dan kehendak Universiti.

-

SENARAI BUKTI :

1. [K0057_O01_OB04_OC02_20251_UiTMCNS 6.4.2.a Operasi.pdf](#)
2. [K0057_O01_OB04_OC02_20252_UiTMCNS 6.4.2.b Operasi.pdf](#)
3. [K0057_O01_OB04_OC02_20253_UiTMCNS 6.4.2.c Operasi.pdf](#)
4. [K0057_O01_OB04_OC02_20254_UiTMCNS 6.4.2.d Operasi.pdf](#)
5. [K0057_O01_OB04_OC02_20255_UiTMCS 6.4.2.e Operasi.pdf](#)

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

UiTMCNS sentiasa memastikan operasi pembangunan dan pengurusan sumber manusia sentiasa dikaji dan hasil penganalisaan diguna pakai dalam merangka tindakan penambahbaikan yang bersifat menyeluruh dan berasaskan bukti. **Segala aktiviti dan projek telah dirancang selari dengan objektif strategi pemantapan tadbir urus yang telah ditetapkan awalseperti di Rajah 6.4.3.1 (UiTMCNS_6.4.3.a).** Setelah segala aktiviti dirancang, pelaksanaan dan pemantauan berstruktur dilakukan melalui **Mesyuarat Prestasi Data PI UiTMCNS yang diadakan secara berkala setiap tiga bulan** seperti di Rajah 6.4.3.2 (UiTMCNS_6.4.3.b), dimana setiap pasukan projek inisiatif akan membentangkan prestasi terkini data PI, kemajuan projek inisiatif kampus serta pelan tindakan mitigasi untuk projek masing-masing.

Dalam memastikan UiTM tetap kekal responsif terhadap keperluan semasa dan terus memperkukuh kecekapan operasi dalam jangka panjang, penambahbaikan turut dilakukan berdasarkan kepada analisa dapatan kepuashatian (maklumbalas pelanggan) **menerusi pemantauan prestasi perkhidmatan** seperti di Rajah 6.4.3.3 (UiTMCNS_6.4.3.c) dan capaian daripada hasil **dapatan Happiness Index** di Rajah 6.4.3.4 (UiTMCNS_6.4.3.d). Kelemahan pengurusan akan dikenalpasti melalui perbincangan analisa di mesyuarat dalaman yang dibuat dan ditambah baik untuk mewujudkan nilai cipta (*value-creation*) dan nilai tambah (*value-added*) untuk pelaksanaan aktiviti akan datang.

Untuk pelan perancangan penggantian dan pembangunan staf berprestasi tinggi, kesukaran mendapatkan calon berbakat yang bersedia dari segi kompetensi, pengetahuan dan sikap dan proses pemilihan kenaikan pangkat yang rumit dapat ditambah baik **melalui pengenalpastian staf berbakat dari segi kompetensi, pengetahuan dan sikap di peringkat awal** seperti di Rajah 6.4.3.5 (UiTMCNS_6.4.3.e). Semua penambahbaikan ini dilaksanakan berdasarkan prinsip pembelajaran berterusan, di mana data, maklumbalas, dan penilaian impak digunakan sebagai asas kepada keputusan.

SENARAI BUKTI :

1. [K0057_O01_OB04_OC03_20251_UiTMCNS_6.4.3.a Operasi.pdf](#)
2. [K0057_O01_OB04_OC03_20252_UiTMCNS_6.4.3.b Operasi.pdf](#)
3. [K0057_O01_OB04_OC03_20253_UiTMCNS_6.4.3.c Operasi.pdf](#)
4. [K0057_O01_OB04_OC03_20254_UiTMCNS_6.4.3.d Operasi.pdf](#)
5. [K0057_O01_OB04_OC03_20255_UiTMCNS_6.4.3.e Operasi.pdf](#)

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

UiTMCNS berjaya memacu transformasi budaya kerja, memperkasa pembangunan staf, dan memperluas pencapaian inovasi yang memberi nilai tambah kepada organisasi dalam usaha mencapai aspirasi sebagai sebuah universiti yang **Globally Renowned, Locally Rooted menjelang 2025**. Kejayaan pelbagai inisiatif cemerlang ini telah diterjemahkan melalui **empat inovasi pengoperasian utama** yang menjadi teras kepada pencapaian berimpak tinggi.

- i. **Inovasi ePengambilan UiTM CNS (ePCNS)** memacu proses pengambilan dan penempatan staf yang telus, objektif, dan seragam melalui akses meluas di seluruh jabatan dan fakulti UiTMCNS serta capaian global kepada pemohon dari pelbagai negara. Bukti permohonan dari lokasi antarabangsa (Rajah 6.5.1, UiTMCNS_6.5a) mengesahkan keberkesannya. Keunggulan sistem ini turut diiktiraf melalui lawatan penanda aras **UiTM Johor, UiTM Pahang, UiTM Terengganu, dan Hospital AI-Sultan Abdullah (HASA)**, yang kemudiannya mengadaptasi serta menggunakan sistem ini (Rajah 6.5.2, UiTMCNS_6.5. b).
- ii. Pembangunan staf UiTMCNS diperkukuh melalui budaya kerja berteraskan tadbir urus unggul dan kolaborasi merentasi bahagian. Menerusi sistem **ePPSM**, sebanyak **68 program** pelbagai bentuk telah dilaksanakan untuk memperkasa kompetensi staf di seluruh universiti. Keberkesanan pelaksanaan ini didokong oleh integrasi strategik bersama sistem sedia ada di **Bahagian Pentadbiran**, seperti yang digambarkan dalam Rajah 6.5.3 (UiTMCNS_6.5.c), sekali gus membuktikan keupayaan ePPSM sebagai platform holistik dalam memacu pembangunan modal insan.
- iii. Melalui inovasi **Program Succession Planning**, UiTMCNS berjaya mengenal pasti dan membina potensi pensyarah muda sehingga mereka bukan sahaja memegang jawatan pentadbiran penting, malah mencapai kenaikan pangkat ke **Profesor Madya**. Informasi di Rajah 6.5.4 (UiTMCNS_6.5.d) menjadi bukti keberkesanan strategi ini dalam melahirkan barisan kepimpinan akademik muda yang berkaliber dan berdaya saing.
- iv. **Prosedur Kenaikan Pangkat C&C** memperteguh kolaborasi rentas jabatan di UiTMCNS, memastikan calon yang dipilih memenuhi piawaian tertinggi kepimpinan dan kepakaran. Rajah 6.5.5 (UiTMCNS_6.5. e), berasaskan **minit mesyuarat kesepakaran**, menggariskan proses penilaian strategik yang menyokong aspirasi **THRIVE** untuk melahirkan pemimpin berkualiti tinggi dan berdaya saing.

Penyelarasan menyeluruh antara sistem dan proses di UiTMCNS membentuk ekosistem pengurusan yang saling menyokong, bersepadu, dan berkesan. Langkah strategik ini bukan sahaja mengoptimumkan penggunaan sumber dan meningkatkan keberkesanan operasi, malah memperkukuh tadbir urus institusi. Kesepaduan ini menjadi pemacu utama dalam mempercepat transformasi UiTM ke arah universiti unggul yang diiktiraf di peringkat nasional dan seterusnya bertaraf global.

SENARAI BUKTI :

1. [K0057_O01_OB05_20251_UiTMCNS_6.5.a Operasi.pdf](#)
2. [K0057_O01_OB05_20252_UiTMCNS_6.5.b Operasi.pdf](#)
3. [K0057_O01_OB05_20253_UiTMCNS_6.5.c Operasi.pdf](#)
4. [K0057_O01_OB05_20254_UiTMCNS_6.5.d Operasi.pdf](#)
5. [K0057_O01_OB05_20255_UiTMCNS_6.5.e Operasi.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

Pencapaian Pengurusan dan Pembangunan Staf di UiTMCNS: Meningkatkan Kualiti Akademik dan Pentadbiran

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Penjajaran gelombang transformasi GRULR 2024 (Pengiktirafan Global) di UiTMCNS seiring dengan perancangan strategik dan pengurusan pembangunan staf yang bertemakan ***Talent and Human Resource Initiative towards Vision and Excellent*** pada tahun 2024. **Model Rumah Minang** yang digunakan sebagai asas tadbir urus UiTMCNS menggariskan pentingnya elemen **pengurusan dan pembangunan staf** dalam mencapai kecemerlangan transformasi dan pengiktirafan global. Pendekatan ini memberi tumpuan kepada dua kategori utama: Pengurusan Sumber Manusia (HRM) dan Pembangunan Sumber Manusia (HRD). HRM melibatkan proses operasi dan pentadbiran seperti pengambilan, penempatan, dan pengurusan perkhidmatan, sementara HRD menekankan kepada perkembangan kerjaya jangka panjang, latihan, dan peningkatan kompetensi staf.

Inisiatif ini bertujuan untuk memberdayakan staf bagi menghadapi cabaran semasa dan masa depan, serta memastikan UiTMCNS kekal berdaya saing di peringkat nasional mahupun antarabangsa. Pencapaian perancangan strategik dalam **pengurusan dan pembangunan staf** di UiTMCNS pada tahun 2024 jelas menunjukkan hasil yang luar biasa. Program-program pembangunan staf yang terancang dengan baik telah menghasilkan peningkatan kompetensi yang ketara, yang seterusnya memperkukuh keupayaan UiTMCNS untuk mencapai pengiktirafan global. Kejayaan ini mencerminkan kesungguhan dan keberkesanan perancangan strategik UiTMCNS dalam memperkasa modal insan untuk menyokong visi dan kecemerlangan institusi.

Tahap: Tahap kemajuan kerjaya staf UiTMCNS pada tahun 2024 menunjukkan kejayaan yang luar biasa dalam perancangan strategik pengurusan dan pembangunan staf. Contohnya, pencapaian PI087 melebihi sasaran, dengan 142 staf memperoleh kelulusan PhD berbanding sasaran 132. Kejayaan ini mencerminkan keberkesanan program pemetaan laluan kerjaya, bimbingan profesional, dan galakan kenaikan pangkat, yang turut meningkatkan motivasi dan prestasi staf, serta memperkukuh kecemerlangan institusi.

Tren: Tren dalam petunjuk prestasi HRD menunjukkan perkembangan yang konsisten dan positif. Sepanjang tiga tahun yang lalu, pencapaian yang signifikan telah dicatat, terutamanya dalam bilangan staf akademik yang memiliki PhD dan penglibatan staf dalam kolaborasi antarabangsa. Tren peningkatan ini mencerminkan komitmen UiTMCNS dalam meningkatkan kelayakan dan pembangunan profesional staf, memastikan mereka kekal berdaya saing di peringkat global.

Perbandingan/Penandaaras: Apabila dibandingkan dengan UiTM cawangan lain di zon selatan, UiTMCNS mendahului dalam beberapa petunjuk prestasi utama (KPI). Jumlah staf akademik antarabangsa, penerbitan dalam jurnal berpenarafan QS, dan kepakaran keusahawanan di kalangan pendidik melebihi sasaran yang ditetapkan. Sebagai contoh, jumlah penerbitan bersama rakan antarabangsa jauh melebihi jangkauan, memperkukuh kedudukan UiTMCNS sebagai peneraju dalam kecemerlangan akademik dan penyelidikan.

Kepentingan: Hasil utama daripada inisiatif strategik ini sangat penting bukan sahaja untuk UiTMCNS tetapi juga untuk UiTM dan negara. Kejayaan UiTMCNS mencapai skor prestasi i-UiTM sebanyak 96.1% mencerminkan impak positif daripada strategi ini terhadap staf akademik dan pentadbiran. Selain itu, perluasan kolaborasi antarabangsa dan keupayaan untuk menjalin hubungan strategik dengan institusi seperti yang terdapat di Indonesia dan Filipina, semakin meningkatkan kedudukan UiTMCNS di peringkat global. Usaha-usaha ini

menyumbang kepada matlamat UiTM untuk menjadi universiti yang diiktiraf di peringkat global, meningkatkan reputasi dan memberi sumbangan kepada pembangunan pendidikan dan penyelidikan negara.

Secara rumusannya, pendekatan strategik dalam pengurusan dan pembangunan staf di UiTMCNS telah terbukti berkesan, dengan peningkatan ketara dalam kelayakan staf, kolaborasi antarabangsa, dan hubungan industri. Hasil-hasil ini memperlihatkan UiTMCNS sebagai contoh dalam mencapai kecemerlangan akademik, memperkasa pembangunan profesional, dan membuat sumbangan yang bermakna kepada sektor akademik dan industri.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H1_K0057_HB02_20251_UiTMCNS_7.1.2_K7_Hasil_1_Tahap\(Level\).pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H1_K0057_HB03_20252_UiTMCNS_7.1.3_K7_Tren\(Trend\).pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H1_K0057_HB04_20253_UiTMCNS_7.1.4_K7_Hasil_1_PerbandinganTanda_Aras_\(Benchmark\).pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H1_K0057_HB05_20254_UiTMCNS_7.1.5_K7_Hasil_1_Kepentingan\(Importance\).pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

Pemantapan Pengurusan dan Pembangunan Sumber Manusia Melalui Pendigitalan dan Tadbir Urus Tangkas

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

UiTM Cawangan Negeri Sembilan (UiTMCNS) telah menetapkan hasil utama dalam bidang tumpuan pengurusan sumber manusia yang berfokus kepada kecekapan operasi, pembangunan modal insan, dan inovasi sistem digital. Pencapaian ini dinilai menggunakan model Level, Trend, Comparison dan Importance (LeTCI) bagi memberi gambaran menyeluruh terhadap tahap keberkesanan yang dicapai.

Tahap (Level)

Secara keseluruhan, pencapaian hasil utama menunjukkan prestasi melebihi sasaran. Sebanyak 94.19% staf berjaya melengkapkan sekurang-kurangnya 42 jam latihan, melepasi sasaran 90%. Pelaksanaan MyPortfolio telah mencapai 100% melalui HRMIS. Kajian kepuasan pengguna terhadap sistem ePCNS juga menunjukkan keputusan memberangsangkan, dengan lebih 90% pengguna berpuas hati dari aspek kemudahan capaian, kejelasan borang, keselamatan data dan keberkesanan operasi. Malah, 95.2% responden yakin untuk terus menggunakan sistem ini dan mencadangkannya kepada pengguna lain.

Trend (Trend)

Analisis tiga tahun terakhir menunjukkan tren positif dan konsisten. Pencapaian latihan staf meningkat daripada 90.58% (2022) kepada 94.19% (2024). Sistem ePCNS menyaksikan peningkatan pengiklanan jawatan daripada 7 (2022) kepada 10 (2024), bilangan jawatan daripada 43 kepada 59, serta permohonan daripada 2,468 kepada 3,335. Jumlah penajaan pendapatan juga meningkat daripada RM24,580 (2022) kepada RM32,140 (2024). Program pembangunan kepimpinan Lead to Success menunjukkan pertambahan penganjuran daripada 4 program dengan 883 peserta (2023) kepada 6 program dengan 1,992 peserta (2024). Kesemua ini menggambarkan perkembangan berterusan dalam kecekapan, kebolehpayaan dan keterlibatan staf.

Perbandingan (Comparison)

Secara dalaman, sistem ePCNS UiTMCNS dijadikan rujukan oleh beberapa cawangan UiTM lain termasuk Johor, Pahang, Terengganu dan HASA. Pada peringkat nasional, sistem ini adalah setanding dengan HRMIS serta sistem pengambilan universiti awam lain seperti UKM, dengan kelebihan tambahan dari aspek penajaan pendapatan melalui jualan nombor pin. Pada peringkat antarabangsa pula, amalan ini selari dengan universiti berprestij seperti NUS dan NTU yang menekankan pendigitalan dalam proses pengambilan staf dan succession planning.

Kepentingan (Importance)

Bagi PTJ, keberkesanan hasil utama ini memberi impak langsung kepada operasi. Proses pengambilan staf kini dapat disingkatkan daripada dua bulan kepada hanya satu bulan dengan kadar pengisian watan mencapai 100%. Bagi UiTM, pencapaian ini memperkukuh reputasi institusi melalui pengiktirafan Anugerah Kualiti Rektor (AKRAB) dan kejayaan dalam Kumpulan Inovatif Kreatif (KIK). Pada peringkat nasional, pencapaian ini menyokong PSPSA 2021–2025 serta Pelan Tindakan Pendidikan Tinggi 2022–2025. Pendaftaran hak cipta sistem ePCNS di bawah MyIPO pula mengukuhkan kedudukan UiTM sebagai peneraju inovasi digital yang menyokong agenda pendigitalan dan pembangunan modal insan berkualiti negara.

Kesimpulannya, UiTMCNS telah berjaya membuktikan keupayaan dalam pengurusan dan

pembangunan sumber manusia melalui pencapaian tahap-tahap sasaran (Level), perkembangan positif konsisten (Trend), kedudukan setanding di peringkat dalaman, nasional dan antarabangsa (Comparison), serta memberi kesan signifikan kepada PTJ, universiti dan negara (Importance).

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H2_K0057_HB02_20251_7.2.2 TAHAP.pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H2_K0057_HB03_20252_7.2.3 TREN.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H2_K0057_HB04_20253_7.2.4 PERBANDINGAN_TANDA ARAS.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H2_K0057_HB05_20254_7.2.5 KEPENTINGAN.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

Pemeriksaan Staf UiTMCNS: Pembelajaran Berterusan dan Kecemerlangan Perkhidmatan

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

UiTM Cawangan Negeri Sembilan menunjukkan pencapaian hasil utama yang konsisten melalui amalan kitaran PDCA iaitu Plan-Do-Check-Act yang dilaksanakan secara sistematik dan berimpak tinggi. Fokus diberikan kepada dua kelompok pelanggan yang saling melengkapi. Pelanggan dalaman terdiri daripada staf akademik, staf pentadbiran dan pelajar. Pelanggan luaran melibatkan komuniti setempat, agensi kerajaan, industri, alumni serta rakan strategik. Hala tuju diselaraskan dengan Pelan Strategik UiTM 2025 dan tema THRIVE. Nilai i DART serta pendekatan budaya kerja berasaskan Model Rumah Minang diurusperdanakan bagi memastikan disiplin pelaksanaan, akauntabiliti dan penambahbaikan berterusan.

Pada fasa perancangan, keperluan sebenar pelanggan dipetakan melalui Training Needs Analysis yang disokong dapatan audit kualiti dan maklum balas program. Transformasi digital menjadi pemacu utama kepada kecekapan operasi, ketelusan tadbir urus dan kemudahan komunikasi dua hala. Antara pemangkin kritikal ialah ePCNS yang mempercepat pengambilan staf, meningkatkan ketelusan dan membuka peluang penjana hasil. ePPSM yang menyusun pengurusan latihan berasaskan data dan bukti. eLANS yang menambah baik pelaporan audit dalaman serta pematuhan. e Aduan yang menyediakan saluran maklum balas terus kepada pengurusan dengan jejak tindakan yang jelas.

Pada fasa pelaksanaan, inisiatif ini diperluas ke tiga kampus iaitu Seremban, Kuala Pilah dan Rembau. Pelbagai program berimpak tinggi dilaksana bagi memperkukuh keterlibatan pelanggan dan jaringan strategik. Antaranya Projek Seremban Street Art, Citra Santai Akademia, PJIM dan A Day serta Forum Antarabangsa Wakaf Pendidikan Tinggi Malaysia Indonesia yang membuka ruang kolaborasi rentas sektor dan menambah keyakinan pihak berkepentingan. Bagi pelanggan dalaman, pengupayaan berlaku melalui Kolokium UiTMCNS, sesi taklimat dasar dan Amanat Rektor. Penyampaian maklumat diperkemas melalui mesyuarat rasmi, portal dalaman, hebahan berjadual dan kumpulan komunikasi rasmi yang memastikan maklumat sampai tepat masa serta memudahkan tindakan susulan.

Pada fasa pemantauan, governans prestasi dilaksanakan melalui mesyuarat berkala seperti JKEN, PPSM, JKSMN dan MKSP. Semakan KPI digabungkan dengan analitik jam latihan dalam ePPSM, semakan data e Aduan, serta penilaian program yang sistematik. eLANS berfungsi sebagai tulang belakang pelaporan audit digital yang telus dan mudah diakses. Keseluruhan mekanisme ini menjadikan keputusan pengurusan bersifat evidence based, responsif kepada perubahan dan mematuhi keperluan pematuhan dalaman serta luaran.

Pada fasa tindakan penambahbaikan, pembedulan proses dilaksanakan secara terancang. Antara tindakan utama termasuk penetapan tempoh pemprosesan dalam ePPSM, hebahan peringatan berkala kepada staf yang belum mencapai minimum jam latihan, pembudayaan nilai i DART melalui program pembangunan sendiri, serta pelaksanaan Model Perancangan Penggantian yang diiktiraf oleh Institute of Leadership and Development. Model tersebut mengandungi kategori kesiagaan meliputi keperluan segera, sedia sekarang dan sedia dalam tempoh dua hingga tiga tahun bagi menjamin kesinambungan kepimpinan.

Secara kumulatif, UiTMCNS mencapai hasil utama yang dapat diukur melalui kitaran pengambilan yang lebih pantas dan telus, pematuhan jam latihan yang meningkat, audit dan pematuhan yang lebih berintegriti, saluran maklum balas yang mudah dicapai serta tindakan susulan yang ketara. Reputasi dengan komuniti, agensi dan industri semakin kukuh, manakala budaya kerja berfokus pelanggan menjadi lebih mampan dan inovatif. Keseluruhannya, UiTMCNS terletak pada kedudukan yang kukuh sebagai penanda aras transformasi digital,

pengurusan pelanggan dan keberhasilan berterusan dalam ekosistem pendidikan tinggi.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H3_K0057_HB02_20251_UiTMCNS_7.3.2_K7_Level.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H3_K0057_HB03_20252_UiTMCNS_7.3.3_K7_Tren.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H3_K0057_HB04_20253_UiTMCNS_7.3.4_K7_Benchmark.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H3_K0057_HB05_20254_UiTMCNS_7.3.5_K7_Importance.pdf](#)