

# Laporan

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR

# AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا  
UNIVERSITI  
TEKNOLOGI  
MARA

# LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

## 2025

UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA (PERAK)  
JARINGAN ALUMNI, KOMUNITI DAN  
KESUKARELAWAN

---

**KETUA PTJ :**

MD YUSOF BIN HAMID

**KETUA UNIT KUALITI :**

**PENYELARAS :**

HURAIZAH BINTI ARSHAD

**PENULIS :**

1. HURAIZAH BINTI ARSHAD
2. HURAIZAH BINTI ARSHAD
3. NUR HISHAM BIN IBRAHIM
4. NUR HISHAM BIN IBRAHIM
5. THURAIYA BINTI MOHD

## **KRITERIA 1 : KEPIMPINAN**

### **1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

**Plan (Perancangan)** – Kepimpinan UiTM Cawangan Perak (UiTMCPrk) menetapkan **halatuju strategik 2023-2025** melalui *Pelan Strategik Kampus* yang disandarkan kepada aspirasi UiTM “**Globally Renowned University 2025**”, kerangka Malaysia MADANI dan tujuh SDG terpilih. Rektor, dibantu Mesyuarat Pengurusan Kanan, merangka lima Nilai Teras I-H-S-A-N sebagai **kompas budaya**. Sesi *Amanat Rektor* tahunan, bengkel perancangan fakulti dan analisa *stakeholder* memastikan matlamat Tatakelola, Jaringan Alumni & Komuniti, Kecemerlangan Akademik, Keusahawanan dan Kelestarian disepadukan dalam Indeks Prestasi Utama (KPI) setiap Pusat Tanggungjawab (PTJ). Matriks risiko strategik turut dibangunkan mengikut ISO 31000 bagi mengawal jurang kewangan, reputasi dan capaian digital.

**Do (Pelaksanaan)** – Struktur tadbir urus diperkukuh melalui **Jawatankuasa HIACE, UiTM Mercy Resilience Community Centre (UMRCC) dan Pusat Integrasi & Inovasi Komuniti-Industri Alumni (PICCI)**. Pelaksanaan dipacu oleh 44 projek *University Social Responsibility* (USR), 32 program SULAM dan 28 inisiatif keusahawanan alumni, kesemuanya diurus di dalam sistem PPSM dan diagihkan bajet mengikut keutamaan impak sosial. Papan pemuka **Vision SCOREBOARD, PRIME CE dan MyAlumniCloud** dipasang sebagai “*single source of truth*”, membolehkan ketua projek memantau metrik masa nyata—kadar penyertaan alumni, bilangan MoU/MoA, Indeks Kebahagiaan Komuniti, nilai wakaf digital dan pengurangan karbon kampus. **Budaya IHSAN** dihidupkan melalui modul **Mikro-Kredensial IHSAN, flexi-credit** kokurikulum sukarelawan, program *VolunteerCare* serta insentif *e-badge* bagi mengiktiraf sumbangan pelajar dan staf.

**Check (Pemantauan)** – **Prestasi dipantau** berlapis: (i) log mingguan PPSM disemak Penyelaras HIACE, (ii) laporan dwi-bulanan dibentang dalam Mesyuarat PJI dan JKJN untuk isu rentas fakulti, (iii) analisa separuh tahun dan punca akar dikaji di Mesyuarat Kualiti Strategik Pengurusan (MKSP) yang dipengerusikan Rektor. Mekanisme “Kad Merah” dalam SCOREBOARD menandakan varians >10 % daripada sasaran; *town-hall* bergerak, bancian QR IHSAN dan audit dalaman melengkapkan data kuantitatif dengan perspektif kualitatif pemegang taruh. *Key Risk Indicator* (KRI) masa nyata membantu mengesan anomali lebih awal, membolehkan **respons pantas serta penjimatan kos operasi kira-kira 6%** pada 2024.

**Act (Tindakan Penambahbaikan)** – Setiap jurang kritikal mencetuskan **pelan pemulihan dua minggu**. Antara tindakan teras: konsolidasi program keusahawanan di bawah *Entrepreneurship Week*, kempen *crowdfunding #IHSAN4All* bagi menutup jurang dana USR, naik taraf API data alumni untuk integrasi sistem, penyebaran kios *Community-WiFi* di kawasan pedalaman, serta pengenalan modul literasi kewangan komuniti. Dapatan *after-action review* disebar melalui simposium INDES dan portal *VolunteerSync*, **menambah baik amalan merentas PTJ dan membina repositori pengetahuan organisasi**.

**Kesimpulannya**, Pendekatan Kepimpinan UiTMCPrk yang **berpaksikan nilai IHSAN, didorong data dan bersandarkan kitaran PDCA, berjaya menyatukan perancangan strategik, pelaksanaan berdisiplin, pemantauan telus serta tindakan penambahbaikan tangkas**. Model ini mengekalkan kepercayaan pemegang taruh, meningkatkan penyertaan alumni 12%, menjana pulangan ekonomi tempatan RM3.6 juta dan menonjolkan UiTMCPrk sebagai Universiti untuk Masyarakat yang lestari, berdaya saing dan berimpak global.

## 1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTM Cawangan Perak mempraktikkan pendekatan **visionary, strategik, transformasional, kolaboratif dan instruksional**. Pendekatan **kepimpinan visionary** mengetengahkan kerangka nilai **I-H-S-A-N** sebagai nadi inisiatif Jaringan **Alumni, Komuniti dan Kesukarelawan (JAKK)**. Lima teras Integriti, Holistik, Sinergi, Akauntabiliti dan Nurani dijelmakan dalam jenama **Matlamat Strategik (MaS)** yang membahagikan agenda kepada tiga kluster strategik: **MaS Alumni (MaSA), MaS Komuniti (MaSK) dan MaS Kesukarelawan (MaSS)**. Kesemua kluster dipadankan dengan 7 SDG serta agenda nasional, dipandu oleh kepemimpinan Rektor serta enam barisan Eksekutif yang menggagaskan prakarsa **UiTMCPrk Smart Sustainable Campus 2025: Unleashing Potentials, Shaping the Future**. Barisan **kepimpinan** UiTMCPrk merencana Pelan Tindakan Strategik 2024 (SAP) untuk memacu kecemerlangan global unggul berasaskan *PI* Universiti. Perancangan SAP ini juga selaras dengan Objektif Kualiti 2021-2025 UiTMCPrk yang dipacu berdasarkan *niche* Madani – *Smart Community Campus (MSCC)* (L1-2a).

Pendekatan **kepimpinan strategik** ditunjangi tatakelola holistik berasaskan perancangan jangka panjang, pemantauan berstruktur, dan libat urus menyeluruh seluruh warga serta pemegang taruh. Kepimpinan proaktif **menganjurkan bengkel perancangan strategik dan sesi semakan pencapaian PI 2024 bagi menilai kekuatan, potensi serta keunikan kampus**. **Dapatan analisis ini menjadi asas menentukan bidang tumpuan paling relevan, berimpak dan berdaya saing untuk AKNC 2025**. Pendekatan ini memastikan pelaksanaan berfokus serta mencerminkan komitmen kepemimpinan terhadap tadbir urus yang telus, responsif dan berpandangan jauh (L1-2b(i)&L1-2b(ii)).

**Kepimpinan transformasional** menyemarakkan budaya perubahan menyeluruh. Gerakan **MaS** mendorong warga menjiwai empati, integriti dan tanggungjawab sosial. Barisan **kepimpinan** mempraktikkan **kepimpinan** melalui teladan (L1-2c) dengan turun padang menyertai misi pasca-banjir, kempen wakaf dan gotong-royong hijau. Rektor menjadi teladan unggul; mengilhamkan staf dan pelajar agar aktif menyumbang tenaga dan kepakaran kepada masyarakat, seterusnya menzahirkan UiTMCPrk sebagai peneraju JAKK berimpak tinggi.

Pendekatan **kepimpinan kolaboratif** UiTMCPrk menzahirkan tadbir urus sistematik berakauntabiliti, keterlibatan dan kebersamaan, berteraskan kerja berpasukan. Timbalan Rektor PJIM&A bersama-sama koordinator dan penyelaras setiap unit di PJIM&A bersinergi memastikan aspirasi dirancang, dilaksana dan direalisasikan dengan jayanya. Sinergi ini turut membentuk suasana kerja inklusif membina hubungan kuat dengan semua unit dan menggalakkan dialog terbuka melalui pelbagai platform mesyuarat, bengkel dan taklimat (L1-2d(i)). Pendekatan **kolaboratif** menghubungkan ekosistem quintuple helix universiti-industri-kerajaan-masyarakat-*environment*. SAP **High Impact Community Engagement (HICE)** bertindak sebagai platform pelaksanaan PICCI 2024 Perak International Convention on Creative Industry 2024 *HICE High Impact Community Engagement: Empowerment Education - Among Society*, PSP Paradigma Seni Perak, RTC Research Tourism Centre @ Pulau Tuba, BOPv2 Business Ownership Program Version 2 sejajar agenda Perak Aman Jaya dan Malaysia MADANI (L1-2d(ii)).

UiTMCPrk memperkasa pendekatan **kepimpinan instruksional** sebagai paksi kecemerlangan bidang tumpuan JAKK. Warga kampus digerakkan melalui arahan bertugas untuk pelaksanaan program. Selain itu, **Structured Mentoring Programme (SMP)** menterjemah komitmen **kepimpinan instruksional** melalui **pendekatan mentor-mentee** terhadap pensyarah baru dalam menggembleng misi UiTMCPrk dalam melaksanakan SAP serta mencapai PI dan OK terkait bidang tumpuan. **Service Learning Malaysia (SULAM)** merupakan prakarsa strategik yang dilaksanakan secara instruksional bagi mengintegrasikan pengajaran, pembelajaran dan khidmat komuniti. Pendekatan ini menekankan pengajaran berasaskan pengalaman sebenar yang membentuk simbiosis antara pelajar, pensyarah dan masyarakat di mana setiap pihak saling memberi dan menerima manfaat. Pelajar menerapkan teori secara praktikal dan pembelajaran autentik, pensyarah memperkukuh pendekatan pengajaran, manakala komuniti

menerima sumbangan ilmu dan khidmat relevan dengan keperluan setempat (**L1-2e**).

**SENARAI BUKTI:**

1. [K0017\\_K01\\_KB02\\_20251\\_L1-2a.pdf](#)
2. [K0017\\_K01\\_KB02\\_20252\\_L1-2b.pdf](#)
3. [K0017\\_K01\\_KB02\\_20253\\_L1-2c.pdf](#)
4. [K0017\\_K01\\_KB02\\_20254\\_L1-2d\(i\) & L1-2d\(ii\).pdf](#)
5. [K0017\\_K01\\_KB02\\_20255\\_L1-2e.pdf](#)

### 1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Perluasan matlamat strategik bidang tumpuan JAKK di UiTMCPrk digerakkan **melalui pendekatan holistik dan berteraskan nilai IHSAN**. Selaras dengan visi UiTM sebagai *Globally Respected University 2024*, pengurusan eksekutif UiTMCPrk menyelaraskan pelaksanaan 8 SAP terkait bidang tumpuan JAKK melalui 22 PI dan 11 OK, melalui transformasi nilai kepada tindakan lestari. Dalam menterjemahkan **kepimpinan visionary**, **Rektor UiTMCPrk memandu hala tuju JAKK dari mandat Amanat Naib Canselor pada setiap awal tahun sebagai kompas perluasan** inisiatif-inisiatif untuk memacu visi dan misi institusi. Aspirasi ini diterjemah melalui penerbitan buku *Globally Respected University 2024: Strategic Action Plan (SAP) UiTMCPrk 2024 (L1-3a)*.

Melalui **kepimpinan strategik**, SAP diperluas secara berkesan melalui platform Amanat Rektor, Bengkel Pelan Perancangan Strategik, Mesyuarat Kakitangan Akademik, Mesyuarat Pengurusan Dalaman, Jerayawara PJIM&A dan Sua Bersama Rektor **(L1-3b(i))**. Selaras dengan bidang tumpuan JAKK, SAP **MSCC - Madani Smat Community Campus**, dan SAP **HIACE** meliputi inisiatif **PICCI, HICE, PSP, RTC dan BOPv2** telah didaftarkan dalam **UiTM Strategic Management System (UISMS)** bagi memastikan aktiviti yang dirancang, dapat diperluaskan secara tersusun dan inklusif **(L1-3b(ii))**.

**Kepimpinan transformasional** UiTMCPrk **memperluas** landskap kesukarelawanan secara strategik melalui penubuhan UiTM Mercy Resilience Community Centre (UMRCC) yang mengemudi pelaksanaan projek kesukarelawan bencana berteraskan daya tahan komuniti. UiTMCPrk diberikan mandat oleh Pejabat TNC ICAN untuk melaksanakan perluasan modul *Training of Trainers* ke 12 kampus cawangan lain **(L1-3c(i))**. Selain itu, usaha kesukarelawan komuniti **diperluas** kepada aspek kebajikan pelajar melalui agihan dana sumbangan warga kampus, yang diselaras oleh **Koordinator Zakat, Sedekah dan Wakaf, Koordinator Jaringan Industri, Alumni dan Komuniti (ICAN), Penyelaras Alumni, dan Penyelaras Komuniti** dilantik bagi memperluas jangkauan impak secara menyeluruh dan mampan, seterusnya memperkukuh peranan UiTMCPrk sebagai peneraju inisiatif sosial yang menghubungkan kampus dengan masyarakat **(L1-3c(ii))**.

**Kepimpinan kolaboratif diperluas** melalui pelbagai agensi kerajaan, industri dan rakan antarabangsa menerusi Unit Pemindahan Ilmu. Pendekatan ini turut diperluas melalui pelaksanaan program seperti projek *Interior Architecture Community Engagement @Lenggong*, pemasangan lampu solar di Masjid As-Siddiq, Taman Iskandar Perdana **(L1-3d(i))**; KTP Surah Al-Ikhlas Kolej Komuniti Tapah; Bengkel Komuniti Berdaya Tahan Bencana di Kampung Lhoknga, Aceh, Indonesia **(L1-3d(ii))**; Program "Misi Akil Baligh" di Mersing; Mini Science Festival di SK Tapah; *Interior Architecture Technology & Ideas Showcase*; Kursus Penjenamaan Produk Komuniti Beruas; MURAL YAXAD @ MRSM Parit; *Ideas Reach Out – Recycled to Art*, serta Inisiatif mikro-mobiliti *E-Scooter @ UiTMCPrk*. Program-program menterjemahkan inisiatif kolaboratif diantara institusi dan komuniti yang digerakkan bersama rakan strategik sehingga merentas sempadan seperti Indonesia, China dan Jepun. Usaha kolaborasi ini berpotensi memperluas hubungan melalui MOU/MOA.

Pendekatan **kepimpinan instruksional** pula memperkukuh integrasi pengalaman komuniti dalam pembelajaran pelajar. Program **Aid-Innovate** anjuran **Majlis Perwakilan Pelajar (MPP)** UiTMCPrk bersama **Universitas Widyatama, Indonesia** dan **International Postgraduate Symposium** melibatkan **alumni-alumni** bersama **University of Dhaka**, membentuk jaringan pembelajaran merentas sempadan serta melahirkan alumni berdaya saing. Inisiatif seperti **SULAM, mural, dan Mini Science Festival** memperkaya pembelajaran kemasyarakatan. Aktiviti akademik berasaskan keusahawanan seperti **NBME, PRiDE dan PIEP** memperluas kolaborasi strategik dengan FAMA, IPTA, IPTS dan komuniti **(L1-3e(i))**.

**Perluasan kepimpinan terus diperkukuh melalui pengiktirafan** berprestij yang dinobatkan

kepada warga UKM (ii), kemahiran / magellan / macehmi, / magellan / macehmi, / magellan / macehmi, / magellan / macehmi dan ICON Alumni (**L1-3e(ii)**).

**SENARAI BUKTI :**

1. [K0017\\_K01\\_KB03\\_20251\\_L1-3a.pdf](#)
2. [K0017\\_K01\\_KB03\\_20252\\_L1-3b\(i\) & L1-3b\(ii\).pdf](#)
3. [K0017\\_K01\\_KB03\\_20253\\_L1-3c\(i\) & L1-3c\(ii\).pdf](#)
4. [K0017\\_K01\\_KB03\\_20254\\_L1-3d\(i\) & L1-3d\(ii\).pdf](#)
5. [K0017\\_K01\\_KB03\\_20255\\_L1-3e\(i\) & L1-3e\(ii\)\\_final.pdf](#)

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

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

Kepimpinan UiTMCPrk melaksanakan **inisiatif pemantauan secara strategik, terancang dan lestari** memastikan bidang tumpuan JAKK sentiasa relevan dan memenuhi aspirasi negara, universiti, industri serta masyarakat. Pelan pemantauan dan pengurusan JAKK dilaksanakan melalui pendekatan 'top-down' dan 'bottom-up', yang melibatkan keseluruhan warga UiTMCPrk. Kredibiliti kepimpinan dalam bidang tumpuan terbukti melalui pelaksanaan dan Pelan Pemantauan SAP berpaksikan tadbir urus berfokus hasil. **Pelan Pemantauan SAP** diperkasa dalam meneliti pelaksanaan dan pencapaian SAP 2024 menerusi **inovasi UiSMS** sebagai **input pelaporan PI dalam Sistem UePMO. PRIME turut menjadi** platform utama untuk merekod, dan menilai kemajuan setiap inisiatif (**L1-4-1a**).

**Pelan Pemantauan Objektif Kualiti (OK)** melalui inovasi **Templat Skor Pencapaian OK (SKP-OK)** diimplementasi bagi memantau pencapaian OK UiTMCPrk. Pelan Tindakan OK dipantau melalui **MKSP** dua kali setahun menggunakan tatakelola **ADLI** dan **LeTCI**. Segala ketidakcapaian PI dan OK dikenalpasti dan diterjemahkan melalui Templat Log Tindakan dengan mengambilkira isu, punca kegagalan, dan tindakan intervensi dengan strategi SMART bagi mengatasi kegagalan dan mentransformasi pencapaian PI dan OK (**L1-4-1b(i)**).

**Inovasi Scoreboard PJIM&A (L1-4-1b(ii))** menunjukkan kesungguhan kepimpinan PJIMA dalam memantau pencapaian PI berteraskan SAP yang direncana. Mekanisma ini menilai tahap pencapaian dan berperanan sebagai indikator awal dalam mengenal pasti potensi ketidakcapaian sasaran. Data dan dapatan daripada sistem ini menjadi asas kepada tindakan penambahbaikan berterusan.

Selain itu, pemantauan pelaksanaan program terkait bidang tumpuan diperkasa secara sistematik menerusi pelan pemantauan program menggunakan sistem **PRIME** sebagai platform utama dalam merekod, menilai dan menjejak kemajuan setiap inisiatif (**L1-4-1c**). Kepimpinan JAKK memainkan peranan utama dalam memastikan semua program yang dirancang mencapai **tahap keberkesanan yang tinggi**, dengan mensasarkan pencapaian **Star Rating 4 dan 5** sebagai penanda aras kualiti dan impak. Penilaian ini melibatkan aspek perancangan strategik, keterlibatan aktif warga UiTM, impak kepada komuniti dan alumni, serta kebolehlaksanaan program dalam jangka masa panjang. Pendekatan ini bukan sahaja meningkatkan akauntabiliti pelaksanaan, malah mengangkat imej universiti sebagai institusi yang proaktif dan berkesan dalam memperkukuh jaringan kerjasama dengan komuniti dan alumni.

**Proses pemantauan bidang tumpuan JAKK** dalam pelaksanaan SAP dilaksanakan secara berperingkat melalui Mesyuarat Eksekutif Negeri, Mesyuarat Bahagian PJIMA, Mesyuarat Fakulti dan Jabatan (**L1-4-1d**). Mesyuarat *Post Mortem* di peringkat jawatankuasa inisiatif menjadi wadah membincangkan pelbagai isu semasa dan penambahbaikan masa hadapan (**L1-4-1de**).

### **SENARAI BUKTI:**

1. [K0017\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20251\\_L1-4-1a Pemantauan SAP menerusi UiSMS pelaporan PI UePMO dan PRIME.pdf](#)
2. [K0017\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20252\\_L1-4-1b \(i\) Pelan Pemantauan OK SKP OK dan MKSP L1-4-1b\(ii\) Inovasi Scoreboard PJIA&M.pdf](#)
3. [K0017\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20253\\_L1-4-1c PRIME dan Pemantauan Program Star Rating.pdf](#)
4. [K0017\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20254\\_L1-4-1d MKSP Mesy PJI Mesy Jabatan.pdf](#)
5. [K0017\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20255\\_L1-4-1e Mesyuarat Post Mortem peringkat Jawatankuasa Inisiatif.pdf](#)



## 1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

**Kepimpinan UiTMCPrk** membentuk sinergi dalam melaksana intervensi serta tindakan penambahbaikan bidang tumpuan JAKK. **Pejabat PJIM&A** komited menyelaras pelaksanaan inisiatif bidang tumpuan untuk memastikan semua program berimpak tinggi dilaksanakan secara strategik, berstruktur dan mematuhi garis panduan pemantauan risiko institusi. **Analisis SWOT (L1-4-2a(i))** digunapakai dalam peringkat perancangan bagi mengenalpasti kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dalam pelaksanaan program.

**Setiap risiko dikenalpasti, ditaksir mengikut tahap pendedahan dan ditentukan langkah mitigasi bersesuaian (L1-4-2a(i)).** Petunjuk Risiko Utama dibangunkan sebagai indikator kebarangkalian kejadian setiap risiko. Pemantauan berterusan dilakukan dengan mengintegrasikan metrik prestasi ke dalam keseluruhan sistem pengurusan risiko. Kesemua risiko didaftarkan di dalam **Sistem eRMS (L1-4-2a(i))** serta dibentangkan di dalam Mesyuarat Pengurusan Risiko dan diselaraskan oleh Penyelaras Risiko.

Dalam memastikan keberkesanan pelaksanaan SAP terkait bidang tumpuan, PJIM&A mengenalpasti pelbagai risiko kepimpinan yang diklasifikasikan berdasarkan **Risiko Strategik, Reputasi dan Kewangan (L1-4-2a)**. **Risiko strategik** merangkumi kelemahan dalam perancangan pelapis kepimpinan komuniti, kekurangan penggiat sukarelawan yang berwibawa, serta kekurangan alumni aktif dalam menterjemah inisiatif universiti. Justeru, penggiat sukarelawan dan alumni yang aktif diberi penganugerahan supaya menjadi ikutan seperti **anugerah Ikon Alumni dan anugerah RIICAN (L1-4-2a(ii))**.

**Bagi mengurangkan risiko, PJIM&A mengintegrasikan pemantauan melalui sistem Skor PI, Skor OK, Scoreboard WISS, PRIME, dan Log Tindakan. Mitigasi bersasar** dilaksana melalui **Taklimat Pendaftaran PRIME Star Rating, Gerakan ICAN Turun Padang dan Jerawaya PJIM&A (L1-4-2b(i))**. **Latihan Komuniti dan Modul TOT Kesukarelawan (L1-4-2b(ii))** turut dijalankan bagi memperkasa kepimpinan komuniti dan kesukarelawan. **Penubuhan UMRCC (L1-4-2b(iii))** sebagai pusat menyelaras latihan dan data kesukarelawan bencana UiTM di bawah tatakelola PJI UiTMCPrk memperkukuh agenda kesiapsiagaan bencana dan kepercayaan masyarakat terhadap sumbangan UiTMCPrk untuk kesejahteraan komuniti.

**Risiko reputasi** berlaku akibat penyebaran maklumat palsu, yang menjejaskan imej UiTMCPrk dan kepercayaan awam. UKK UiTMCPrk berfungsi untuk memantau imej dan komunikasi digital melalui proses berstruktur melibatkan **pendaftaran aduan dan tindakan penyiasatan (L1-4-2c)**.

Operasi UiTMCPrk juga terdedah kepada **risiko kewangan**. Risiko ini diuruskan dengan **memindahkan risiko melalui projek kolaborasi bersama agensi luar, dan kerjasama pintar dengan alumni, agensi luar dan komuniti (L1-4-2d)**. Strategi ini membolehkan kelangsungan aktiviti tanpa bergantung sepenuhnya kepada dana dalaman serta meningkatkan impak pelaksanaan melalui sokongan dana rakan strategik seperti **MERCY** dan lain-lain **(L1-4-2e)**.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0017\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20251\\_L1-4-2a\(i\) Analisa SWOT dan Pengurusan Risiko & L-4-2a\(ii\) Penganugerahan kepada sukarelawan dan alumni aktif.pdf](#)
2. [K0017\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20252\\_L1-4-2b\(i\) Pemantauan L1-4-2b\(ii\) TOT Kesukarelawan L1-4-2b\(iii\) UMRCC.pdf](#)
3. [K0017\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20253\\_L1-4-2c Pendaftaran dan Pengurusan Aduan.pdf](#)
4. [K0017\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20254\\_L1-4-2d Kolaborasi Agensi Luar.pdf](#)
5. [K0017\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20255\\_L1-4-2e Projek Komuniti dengan Dana Agensi Luar.pdf](#)

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

Barisan kepimpinan UiTMCPrk sentiasa memastikan **setiap proses kerja ditambahbaik dan dinilai tahap risiko** melalui kajian semula dan tindakan penambahbaikan ke arah hasil perancangan strategik, hasil berasaskan pelanggan dan hasil berasaskan operasi.

**Kajian Semula Pengurusan** menerusi mesyuarat tertinggi di UiTMCPrk dipengerusikan oleh Rektor. Platform tersebut merangkumi Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN) pada setiap bulan, Mesyuarat MKSP diadakan dua kali setahun. Mesyuarat JPMSN untuk **menganalisis Skor Pencapaian PI i-UiTM(L1-4-3a)** diadakan setiap tiga bulan dan Mesyuarat MPD diadakan empat kali setahun. Mesyuarat-mesyuarat ini diselaraskan secara sistematik dalam takwim tahunan pengurusan bagi memastikan tiada pertindihan program. **Log tindakan dan laporan kajian semula keberkesanan sistem kawalan dalaman(L1-4-3b)** disediakan untuk dianalisa. Selain mesyuarat rasmi, platform lain seperti emel rasmi UiTM, *whatsapp*, media sosial, laman sesawang dan soal selidik kepuasan pelanggan adalah mekanisme tambahan bagi memastikan inisiatif berkenaan mendapat maklumbalas daripada semua pihak berkepentingan **(L1-4-3b)**.

Tindakan penambahbaikan dilaksanakan **berdasarkan tren pencapaian prestasi**. Tren pencapaian dianalisa untuk penambahbaikan. Untuk pemantauan berterusan, status kemajuan SAP dilaporkan menerusi Sistem Pelaporan Kemajuan SAP. Penyelaras PJI Fakulti bertanggungjawab mengemaskini pelaporan berkala. Antara indikator yang disemak adalah 8 SAP, C dan 11 OK, terkait terus dengan bidang tumpuan JAKK **(L1-4-3c)**.

**Laporan penemuan Audit Dalam dan Audit Prosedur** merupakan platform yang signifikan dalam merangka kajian semula dan tindakan penambahbaikan **(L1-4-3d)**. Hasil penemuan audit dianalisa dan dibentangkan kepada ketua PTJ. Di peringkat PTJ, hasil mesyuarat akan diwar-warkan kepada semua staf jabatan. Ketua PTJ melaporkan hasil penambahbaikan dalam Log Tindakan. Ketua Sistem Audit mengesahkan laporan tersebut dengan bantuan auditor dan membentangkan Laporan Eksekutif dalam Mesyuarat MKSP.

**Penilaian sendiri digarap sebagai langkah pragmatik untuk menilai refleksi** pelanggan terhadap pelaksanaan program **(L1-4-3e)**. Untuk penambahbaikan berterusan, **borang maklum balas pelanggan** diedarkan kepada peserta atau komuniti sasaran selepas sesuatu program dilaksanakan. Maklum balas **dianalisis secara sistematik** untuk menilai tahap keberkesanan, dan cadangan penambahbaikan. Hasil analisis ini menjadi asas kepada refleksi program dan akan digunakan dalam merangka **tindakan penambahbaikan** bagi mempertingkatkan kualiti pelaksanaan program seterusnya, selaras dengan pendekatan penambahbaikan berterusan (CQI).

Barisan kepimpinan turut mengadakan sesi libat urus bersama penganjur program dalam mesyuarat pelaksanaan program dan *post mortem* program. Sinergi ini mewujudkan hubungan erat bagi proses penambahbaikan ke arah keberhasilan bersama.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0017\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20251\\_L1-4-3a MKSP Analsia Skor PI Log Tindakan.pdf](#)
2. [K0017\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20252\\_L1-4-3b Tren pencapaian prestasi dan status kemajuan SAP.pdf](#)
3. [K0017\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20253\\_L1-4-3c Laporan penemuan Audit Dalam dan Audit Prosidur Penilaian Program dan Maklumbalas.pdf](#)
4. [K0017\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20254\\_L1-4-3d Laporan penemuan Audit Dalam dan Audit Prosidur.pdf](#)
5. [K0017\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20255\\_L1-4-3e Penilaian Kendiri.pdf](#)

## 1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Barisan kepimpinan UiTMCPrk **membudayakan pelaksanaan matlamat strategik** bidang tumpuan secara menyeluruh melalui pembangunan inovasi berasaskan data. Pendekatan ini diterjemahkan melalui pelaksanaan **sistem pemantauan digital seperti Skor PI, Skor OK, Scoreboard dan Waqaf Ilmu Series System (L1-5a(i))**. Inovasi ini memperkukuh tadbir urus dengan menyediakan pelaporan yang terperinci serta laporan pencapaian yang sistematik dan tuntas, seterusnya memacu keputusan berasaskan data yang menyokong penambahbaikan berterusan.

**Inovasi platform digital YouTube “Waqaf Ilmu Series” (L1-5a(ii))**, mengintegrasikan kepakaran pensyarah dan alumni sebagai penyampai ilmu, membentuk naratif kepimpinan berasaskan nilai dan intelektualisme. Lebih 48 episod diterbitkan dengan kandungan berimpak kepada masyarakat, khususnya dalam memperkasakan peranan akademia dan alumni sebagai agen perubahan komuniti. Siri ini merangkumi pelbagai tajuk berkaitan pendidikan, pembangunan insaniah, kerjaya serta isu semasa yang mencerminkan keprihatinan pemimpin terhadap pembangunan modal insan secara holistik.

**Inovasi Program YouTube Podcast** bersama industri menghubungkan jaringan alumni dan rakan industri dalam satu ruang interaksi dinamik. Perkongsian pengalaman dan cabaran kerjaya daripada alumni serta tokoh industri membuka peluang kepada masyarakat, pelajar dan bakal graduan untuk mendapatkan panduan dan inspirasi, seterusnya mengukuhkan keterlibatan alumni dalam ekosistem universiti.

**Inisiatif Perak International Creative and Cultural Innovation (PICCI)** merupakan cerminan pembudayaan inovasi yang bersifat komuniti. PICCI mengintegrasikan penyelidikan, dana transdisiplin dan wakaf digital ke dalam kluster Community-Based Action Research. **PICCI telah mendapat pengiktirafan sehingga ke peringkat nasional melalui Program KPT Festival Of Idea (FOI@Perak) 2025 (L1-5b(i))**. Pencapaian ini mencerminkan keberkesanan kepimpinan UiTMCPrk dalam memposisikan universiti sebagai institusi yang dinamik pemerksaan budaya berinovasi dan mampan dalam kalangan industri, alumni, dan komuniti.

**Research Tourism @ Pulau Tuba menjadi Living Lab yang membudayakan penyelidikan berasaskan komuniti bagi mengkaji impak lestari secara holistik. Inisiatif seperti Product Idea Innovation (PRiDE) dan Business Ownership Programme v2** mempercepat proses pengkomersialan inovasi melalui integrasi kepakaran akademik dan bimbingan alumni usahawan. Pendekatan ini mencerminkan budaya inovasi dan hubungan simbiosis yang menyeluruh dalam kalangan warga universiti, alumni dan komuniti **(L1-5b(ii))**.

**Program INDES 2024** pemacu budaya inovasi dan reka bentuk sosial yang mengintegrasikan penyertaan alumni, pelajar dan masyarakat dalam satu ekosistem kolaboratif di peringkat nasional dan antrabangsa. UiTMCPrk turut membudayakan amalan kesukarelawan secara strategik melalui penubuhan UMRCC, yang berfungsi sebagai pusat inovatif pengurusan bencana dan pangkalan data sukarelawan **(L1-5c)**.

Dalam memupuk keterlibatan awal, program **Khas Sekolah Menengah dan ESKU 2024** mengintegrasikan peranan alumni sebagai model inspirasi kepada pelajar dan komuniti sekolah. Pendekatan ini memperkukuh legasi intelektual dan jati diri UiTM, membudayakan hubungan berterusan antara universiti dan masyarakat melalui inovasi program yang inklusif dan berimpak **(L1-5d)**.

Melalui kepimpinan yang progresif, UiTMCPrk membudayakan inovasi dalam usaha memperkasakan kesejahteraan komuniti kampus menerusi pelaksanaan Program Zero Poverty **Inovasi Smart Zakat@IPT membolehkan pengiraan automatik kelayakan zakat berdasarkan rubrik seragam, seterusnya meminimumkan temuduga, menjimatkan sumber dan mengenal pasti asnaf mengikut keutamaan**. Melalui integrasi data yang

tersebut, sistem ini akan mengenal pasti golongan yang menghasrat beramal melalui ...  
membudayakan kesukarelawan sebagai medium interaksi sosial yang inklusif dan  
memperkuh nilai kemasyarakatan berimpak tinggi **(L1-5e)**.

PJIMA mengintegrasikan **5 Minutes Appreciation Letter Application System (5-MALAS)**  
sebagai kaedah penghargaan segera, memupuk budaya kepimpinan responsif dan  
pengiktirafan berteraskan nilai IHSAN.

**SENARAI BUKTI :**

1. [K0017\\_K01\\_KB05\\_20251\\_L1-5a\(i\) & L1-5a\(ii\).pdf](#)
2. [K0017\\_K01\\_KB05\\_20252\\_L1-5b\(i\) & L1-5b\(ii\).pdf](#)
3. [K0017\\_K01\\_KB05\\_20253\\_L1-5c.pdf](#)
4. [K0017\\_K01\\_KB05\\_20254\\_L1-5d.pdf](#)
5. [K0017\\_K01\\_KB05\\_20255\\_L1-5e.pdf](#)

## **KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK**

### **2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

UiTM Cawangan Perak (UiTMCPrk) telah merangka **pelan strategik yang komprehensif** seiring dengan **UiTM2025** dan aspirasi **Perak Sejahtera 2030** dan **fokus Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT)**. Perancangan strategik (PS) 2024 memfokuskan **Bidang Tumpuan Jaringan Alumni, Komuniti dan Kesukarelawan**, berteraskan **tiga Matlamat Strategik (MaS)** yang menjulang **Tema AKNC 2025: Menyantuni alumni, memperkasa khidmat komuniti dan memperteguh kesukarelawan demi mengangkat martabat warga dan universiti di persada global@Globally Respected University 2024**. Tiga MaS yang menjadi kayu ukur pencapaian bidang tumpuan AKNC 2025 adalah:

#### **1. MaS IHSAN Alumni:**

**Memperkukuh peranan alumni sebagai pemangkin profesionalisme warga dan jaringan industri global**

"Mengoptimumkan peranan alumni sebagai pemangkin pembangunan profesionalisme, jaringan industri dan pemerdayaan warga universiti, khususnya pelajar melalui program bimbingan, keusahawanan dan jaringan antarabangsa."

#### **2. MaS IHSAN Komuniti:**

**Memperkasakan khidmat komuniti berteraskan inovasi sosial dan pemindahan ilmu**

"Melaksanakan program komuniti berimpak tinggi yang menyasarkan peningkatan kualiti hidup, literasi dan daya saing masyarakat setempat melalui penyelidikan *translational* dan kolaborasi berimpak."

#### **3. MaS IHSAN Kesukarelawan:**

**Memantapkan keihlanan kesukarelawan warga sebagai pemacu masyarakat inklusif**

"Memperkasakan semangat kesukarelawan warga melalui program domestik dan antarabangsa yang membina empati, kepimpinan beretika dan kemahiran komuniti bagi memacu budaya inklusif dan berdaya saing."

PS UiTMCPrk memperkukuh proses libatsama secara menyeluruh (*Top-Down* dan *Bottom-Up*), melibatkan pihak pengurusan, akademik, staf pentadbiran, dan mahasiswa, di samping memperoleh input strategik daripada jaringan luar seperti industri, komuniti, dan alumni. Strategi serta pelaksanaan digarap dengan penekanan terhadap **tadbir urus berkualiti, inovasi dalam pemantauan prestasi**, serta **tindakan penambahbaikan** yang berpaksikan data dan **pengurusan pengetahuan (L2-1a)**.

### **PERANCANGAN (PLAN)**

PS UiTMCPrk bagi bidang tumpuan bersasarkan **8 SAP** dan **22 PI** serta **11 OK** yang dibentuk secara kolaboratif dalam Bengkel Strategik 2024 (**L2-1b**). PS ini dikoordinasikan oleh PSTU yang mengintegrasikan data/maklumat serta pengurusan pengetahuan secara inklusif (**L2-1c**) berteraskan **tiga MaS** ke arah merealisasikan **Tema AKNC 2025 (L2-1d)**. Pendekatan ini adalah **menyeluruh**, berasaskan **resonansi warga**, **prestasi SAP**, dan **kompetensi warga** serta **pengurusan pengetahuan** secara kolektif.

### **PELAKSANAAN (DO)**

Strategi pelaksanaan dijalankan secara menyeluruh melibatkan penyelarasan oleh PSTU melalui **pelbagai platform komunikasi** seperti **MJPMSN, MKA, MKSP, MPD (L2-1e)**. Pelaksanaan aktiviti SAP di peringkat fakulti/pusat pengajian didukung oleh **kolaborasi aktif** antara **warga UiTMCPrk, alumni, industri dan komuniti tempatan** mahupun **antarabangsa**,

dengan pelbagai program seperti Career Meet with Malaysia, UEM International, kesukarelawan MERCY Malaysia Perak Chapter, dan Program Pengabdian Mahasiswa.

### **PEMANTAUAN (CHECK)**

Pemantauan keberkesanan pelaksanaan **SAP, prestasi PI dan OK bidang tumpuan** dijalankan melalui sistem **UISMS** dan **POWER BI**, serta disokong oleh **Instrumen Analitik UiTMCPrk** seperti **Templat Excel** (setiap bulan) dan **Slaid Pembentangan Skor PI dan SAP** (setiap sukuan). Kaedah pemantauan ini membolehkan intervensi dilaksanakan secara tangkas oleh semua PTJ. Risiko strategik, kewangan dan operasi dikenal pasti dan ditangani melalui pendaftaran dalam UISMS dan pelaporan prestasi oleh PSTU.

### **TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)**

Penambahbaikan berterusan dilaksanakan berdasarkan hasil pemantauan melalui pendekatan sinergistik dan inklusif. SAP yang dikenal pasti berimpak, akan diperluas melalui penjenamaan semula seperti *Talent Connect V2* dan *Smart Global*. Tindakan mitigasi risiko dilaksanakan berlandaskan prinsip pengurusan risiko. **Pendokumentasian SAP UiTMCPrk 2024** sebagai bahan rujukan rasmi warga adalah **inovasi UiTMCPrk**. Komitmen ini telah menyumbang kepada **kecemerlangan UiTMCPrk secara konsisten**.

## 2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

PS UiTMCPrk 2024 bagi **bidang tumpuan Jaringan Alumni, Komuniti dan Kesukarelawan** telah dilaksanakan melalui pendekatan sistematik dan berstruktur berpandukan kerangka Pelan Strategik UiTM2025. Ia berpaksikan **tiga Elemen Teras AKNC 2025: Alumni, Komuniti dan Kesukarelawan**, dan melibatkan jaringan kerjasama bersama industri melalui **alumni industri dan kesukarelawan industri**. Kesemua proses atau pendekatan ini dipadukan dengan **Tema AKNC 2025: Menyantuni alumni, memperkasa khidmat komuniti dan memperteguh kesukarelawan demi mengangkat martabat warga dan universiti di persada global@memperkuhkan ketampakan UiTM sebagai *globally respected University 2024* (L2-2a).**

Pendekatan strategik ini **dikoordinasikan** oleh seorang PSTU yang dilantik oleh Naib Canselor sebagai **agen rasmi** bagi pihak Pejabat Transformasi Universiti (TRU) dan UiTMCPrk (L2-2b) dalam menjayakan sasaran PI dan SAP. SAP pada asasnya adalah **instrumen PS yang dibangunkan bermatlamat serampang 2 mata**, iaitu mencapai **sasaran PI dan OK**. PSTU mengkoordinasikan keseluruhan proses melibatkan pelaksanaan SAP dan prestasi PI, khususnya **8 SAP dan 22 PI** yang telah dipetakan di bawah bidang tumpuan. Lebih spesifik, SAP bagi setiap **MaS bidang tumpuan** telah **direkabentuk** atau dibangunkan secara sistematik melalui proses **libat urus** bersama barisan Pengurusan Eksekutif, akademia, pentadbir akademik dan ketua unit, serta **resonansi warga** melalui kajian soal selidik. Proses pembangunan SAP mengambil kira elemen-elemen seperti **big ideas, SWOT, hasil prestasi SAP, serta pengurusan pengetahuan** secara kolektif dan inklusif (L2-2c). Semangat kebersamaan ini dizahirkan melalui pelaksanaan Bengkel Strategik 2024 yang berlangsung pada November 2023.

Pada November 2024, sesi Bengkel Strategik UiTMCPrk 2025, **Tiga MaS Bidang Tumpuan AKNC 2025 telah digariskan** dan diletakkan di bawah **seliaan penyelaras-penyelaras** yang dilantik. **Pertama, MaS IHSAN Alumni** yang bertujuan memperkuhkan peranan alumni sebagai pemangkin profesionalisme warga dan jaringan industri global. Antara **SAP utama** yang telah dilaksanakan sepanjang 2024 ialah *Talent Connect V2* (JHEP), *AGREE* (MASMED) dan *HIACE* (ICAN). Pelbagai inisiatif dijalankan termasuk *Waqaf Ilmu Series*, *Career Meet with Industries*, *Perak Incubation Entrepreneurial Program*, dan Sumbangan Dana Alumni (L2-2d).

**Kedua, MaS IHSAN Komuniti** pula berfokuskan pemeraksanaan khidmat komuniti berasaskan inovasi sosial dan pemindahan ilmu. SAP utama adalah *University Exchange* (JHEP), *GRRIP* (RMU) dan *HIACE* (ICAN) telah direalisasikan melalui aktiviti/inisiatif seperti *High Impact Community Engagement* (HICE), *Research Tourism Centre@Pulau Tuba* dan *Perak International Convention on Creative Industry* (PICCI 2024) (L2-2e(i)).

**Ketiga, MaS IHSAN Kesukarelawan** menekankan pemantapan nilai ihsan dalam kalangan warga sebagai pemacu masyarakat sejahtera dan inklusif. SAP utama adalah *Smart Global* (JHEA), *UNIX* dan *i-Proleads* (JHEP), serta inisiatif khas di bawah *MERCY Malaysia Perak Chapter*. Kesemua SAP ini telah melaksanakan inisiatif-inisiatif yang mampu mengangkat semangat kesukarelawan melalui pelbagai program antarabangsa seperti *CosCex Thailand*, *Pengabdian Mahasiswa Indonesia*, *Jelajah Bakti Mahasiswa*, dan *SULAM International*, dan program Misi Kemanusiaan dan *SOLAR* komuniti (L2-2e(ii)).

Kesemua pendekatan ini dilaksanakan melalui **perkongsian pengetahuan** secara menyeluruh di semua peringkat dalaman dan luaran serta dengan memperhalusi cabaran dan risiko yang telah dikenal pasti. Setiap MaS dan SAP direka bentuk agar **berimpak tinggi, kreatif dan inovatif**, selaras dengan **nilai-nilai ihsan, keterangkuman**, serta strategi pembangunan mampan yang menyumbang kepada pencapaian sasaran PI dan OK bidang tumpuan, sekaligus **menguatkan kejayaan UiTMCPrk** dalam menerajui aspirasi sebagai ***Globally Respected University 2024***.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [K0017\\_P01\\_PB02\\_20251\\_L2-2a Pembentukan Tema dan MaS Bidang Tumpuan AKNC 2025 & L2-2a\(ii\) Intisari Kriteria 2 Perancangan Strategik.pdf](#)
2. [K0017\\_P01\\_PB02\\_20252\\_L2-2b Surat jemputan ke program agen TRU.pdf](#)
3. [K0017\\_P01\\_PB02\\_20253\\_L2-2c Proses pembentukan SAP UiTMCPrk 2024.pdf](#)
4. [K0017\\_P01\\_PB02\\_20254\\_L2-2d Surat Pelantikan Penyelaras Alumni dan Contoh aktiviti MaS IHSAN Alumni.pdf](#)
5. [K0017\\_P01\\_PB02\\_20255\\_L2-2e Surat Pelantikan Penyelaras Komuniti dan Contoh MaS IHSAN\\_final.pdf](#)



## 2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pelaksanaan **tiga MaS dan SAP UiTMCPrk bagi Bidang Tumpuan Jaringan Alumni, Komuniti dan Kesukarelawan** telah dilaksanakan secara berstruktur dan menyeluruh sejajar dengan aspirasi UiTM2025, Perak Sejahtera 2030 dan fokus KPT. SAP **didaftarkan dalam sistem UISMS** oleh setiap PTJ seperti JHEA, JHEP, dan PJIM&A berserta pasukan pelaksana terdiri daripada Pengarah Projek, Pengurus Projek dan ahli-ahli. SAP 2024 UiTMCPrk telah **didokumentasikan secara rasmi**, menjadikan UiTMCPrk sebagai **kampus perintis** dalam usaha **pembukuan SAP** di seluruh sistem UiTM. Inovasi ini telah diperluas melalui penyelarasan bersama TRU untuk menjadi rujukan strategik berimpak (**L2-3a; L2-3b**).

Strategi pelaksanaan SAP berteraskan Tema AKNC 2025 **dilaksanakan secara bersepadu** melalui **penterjemahan dasar strategik** dan **strategi bersasar bagi setiap 8 SAP dan 22 PI**, yang mengintegrasikan **penglibatan menyeluruh** unit, fakulti, alumni, komuniti dan rakan strategik. **Perluasan** merangkumi **pengukuhan rangkaian alumni melalui program mentoring dan keusahawanan**, serta **khidmat komuniti** seperti **SULAM** dan **projek PASAK** di seluruh Perak, dan **pemantapan kesukarelawan** melalui integrasi UMRCC dan persatuan mahasiswa. Pemantauan prestasi dilakukan secara berkala bagi memastikan pencapaian selaras dengan **Fokus 2 dan Fokus 3 KPT**, di samping menyokong aspirasi **Perak Sejahtera 2030** dan meningkatkan kedudukan UiTM di peringkat global (**L2-3c(i)**).

Perluasan **sebaran SAP dilaksanakan secara strategik** melalui pelbagai platform rasmi universiti, termasuk **Amanat Tahun Baharu Rektor, MKA, MKSP, MPD** dan **siri jelajah PTJ** ke fakulti/pusat pengajian. **Saluran komunikasi digital** seperti **WhatsApp rasmi** (seperti Team TRHEA & KPP dan Hebahan Pensyarah UiTM Perak) turut digunakan secara meluas bagi memastikan **warga kampus mempunyai akses langsung kepada SAP** secara inklusif (**L2-3c(ii)**). Pendekatan ini memperkukuh **penyebaran maklumat, kefahaman kolektif** dan **kesepaduan** dalam pelaksanaan SAP.

Sehubungan itu, tiga MaS IHSAN bidang tumpuan telah direalisasikan melalui pelaksanaan inisiatif/program secara menyeluruh yang melibatkan pelbagai lapisan warga universiti, termasuk alumni dan komuniti luar. Bagi **MaS IHSAN Alumni**, pelaksanaan SAP seperti *Talent Connect V2, AGREE* dan *HIACE* merangkumi aktiviti seperti *Career Meet with Industries, PICCI 2024, INDES 2424, Business Ownership Program*, dan sumbangan dana alumni kepada pelajar, yang menghubungkan pelajar secara langsung dengan industri melalui jaringan alumni. Untuk **MaS IHSAN Komuniti**, pelaksanaan SAP seperti *University Exchange, GRRIP* dan RTC Pulau Tuba **memfokuskan kepada peningkatan kualiti hidup komuniti luar bandar melalui inovasi sosial dan penyelidikan translational** dan berimpak. Sementara itu, **MaS IHSAN Kesukarelawan** telah dilaksanakan melalui program seperti *SULAM International, CosCex Thailand, Pengabdian Mahasiswa, Misi Kemanusiaan, SOLAR komuniti dan Jelajah Bakti Mahasiswa*, yang menyemai nilai ihsan dan membina empati, kepimpinan serta kemahiran insaniah dalam kalangan pelajar dan staf.

Pelaksanaan SAP turut melibatkan **kerjasama strategik** dengan pelbagai agensi kerajaan, NGO dan rakan industri, yang memperluas capaian program dan memperkukuh kedudukan UiTMCPrk **pemacu khidmat dan inovasi komuniti (L2-3d)**. Semua aktiviti dijalankan berasaskan **Model Pelaksanaan Strategik UiTMCPrk 2021–2025**, yang menekankan pengurusan berasaskan data, perkongsian pengetahuan dan inovasi merentas fungsi (**L2-3e**).

Pelaksanaan SAP bidang tumpuan ini mencerminkan keupayaan UiTMCPrk dalam menyatukan strategi universiti dengan keperluan nasional dan komuniti setempat melalui strategi perluasan serta pelaksanaan yang **bersifat inklusif, kolaboratif dan lestari**. Ini sekaligus memberikan impak dan inovasi bersepadu *Quintuple Helix*: **akademia (universiti), industri, kerajaan, masyarakat sivil (komuniti), dan alam sekitar**.

GENERAL POINT:

1. [K0017\\_P01\\_PB03\\_20251\\_L2-3a Surat Serahan Sebarluas Buku SAP UiTMCPrk 2024.pdf](#)
2. [K0017\\_P01\\_PB03\\_20252\\_L2-3b Sebarluas Buku SAP UiTMCPrk kepada PSTU di Seluruh Sistem.pdf](#)
3. [K0017\\_P01\\_PB03\\_20253\\_L2-3c Dasar dan Sebaran SAP kepada warga melalui Whatsapp Group.pdf](#)
4. [K0017\\_P01\\_PB03\\_20254\\_L2-3d Contoh pelaksanaan aktiviti bersama pihak luar UiTMCPrk.pdf](#)
5. [K0017\\_P01\\_PB03\\_20255\\_L2-3e Model Pelaksanaan Pelan Strategik UiTMCPrk 2021-2025.pdf](#)

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

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

Strategi pemantauan 8 SAP, 22 PI serta 11 OK terkait Bidang Tumpuan JAKK dilaksanakan secara menyeluruh, sistematik dan berimpak tinggi. PSTU memainkan peranan utama sebagai penyelaras pengukuran dan pemantauan prestasi menggunakan pelbagai platform berkesan. **Platform ini merangkumi mesyuarat JPMSN, MKSP, MPD, MKA dan MKE** (dimana dalam MKE, PSTU adalah sebagai ahli yang turut hadir apabila dijemput). Dalam setiap platform ini, status pelaksanaan SAP, pencapaian PI, cabaran semasa dan cadangan penambahbaikan dibincangkan secara **terbuka dan telus** untuk memastikan memastikan setiap inisiatif strategik **mencapai objektif yang disasarkan (L2-4-1a)**.

UiTMCPrk melaksanakan pendekatan **pemantauan inovatif** melalui penggunaan sistem **UiSMS** bagi **pelaporan pelaksanaan SAP** dan **Power BI** untuk **visualisasi pencapaian PI (L2-4-1b)**. Kedua-dua sistem ini membolehkan pemantauan dilakukan secara **semi real-time** (berkala) dan bersandarkan kepada data yang **sahih**. Selain itu, PSTU juga menjalankan analisis prestasi menggunakan **Templat Excel** dan penyediaan **Slaid Pembentangan Komprehensif** secara berkala bagi tujuan pelaporan yang lebih berkesan kepada pihak pengurusan tertinggi dan PTJ pelaksana. Unit Pengurusan Kualiti turut menggunakan **Dashbord Skor OK dan Log Tindakan MKSP** untuk pemantauan pencapaian serta tindakan penambahbaikan OK. Gabungan bahan-bahan ini mempermudah tindakan intervensi segera oleh PTJ Induk mahupun pelaksana di peringkat fakulti/pusat pengajian **(L2-4-1c)**.

**Keterlibatan kumpulan sasaran** dalam proses pemantauan dan penambahbaikan turut diberi perhatian khusus. UiTMCPrk melibatkan semua kumpulan sasaran secara aktif, termasuk **pengurusan tertinggi, ketua PTj, pensyarah, staf sokongan, pelajar, alumni, komuniti setempat, serta rakan strategik industri dan NGO**. Warga UiTMCPrk menjadi pelaksana SAP. Melalui MKSP/MPD, akademia, staf pengurusan dan profesional, dan wakil MPP dilibatkan secara langsung dalam proses maklum balas dan penyesuaian strategi pelaksanaan. Maklumat hasil pemantauan dikongsikan kepada warga melalui pelbagai medium seperti sesi taklimat rasmi, perbincangan tidak formal, serta saluran komunikasi digital seperti **WhatsApp Group rasmi JPMSN, Team TRHEA & KPP, dan Hebahan Pensyarah UiTM Perak**. Kaedah **komunikasi dwi-arah** ini memperkukuh sinergi antara pelaksana dan pengurusan strategik, serta **memacu penglibatan warga secara inklusif (L2-4-1d)**.

Hasil pemantauan oleh **sistem audit dalaman** turut menjadi pemangkin kepada **budaya akauntabiliti** dan **kebersamaan** dalam melaksanakan SAP. Melalui pendekatan ini, UiTMCPrk mencapai **keberkesanan dalam pelaksanaan strategi bidang tumpuan**, dan berjaya mengekalkan penarafan 6 bintang dalam Skor PI secara konsisten **(L2-4-1e)**.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [K0017\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20251\\_L2-4-1a Contoh Minit Mesyuarat JPMSN dan MKSP.pdf](#)
2. [K0017\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20252\\_L2-4-1b Contoh paparan data pencapaian PI dan SAP.pdf](#)
3. [K0017\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20253\\_L2-4-1c Inovasi dalam pemantauan Pencapaian Skor PI-SAP-OK.pdf](#)
4. [K0017\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20254\\_L2-4-1d Contoh komunikasi dwi-arah sebagai kaedah pemantauan.pdf](#)
5. [K0017\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20255\\_L2-4-1e Pemantauan berkesan berupaya mengekalkan prestasi.pdf](#)

## 2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

UiTMCPrk melaksanakan **pengurusan risiko tangkas dan sistematik** terhadap kesemua **8 SAP dan 22 PI serta 11 OK Bidang Tumpuan JAKK**. Setiap risiko dikenal pasti lebih awal (**kebarangkalian, impak dan tahap risiko**), sama ada risiko strategik, prestasi dan operasi, dan **didaftarkan dalam sistem UISMS** berasaskan SAP berserta aktiviti/inisiatif yang dibangunkan (**L2-4-2a(i)**). Proses ini membolehkan pengurusan risiko dilaksanakan secara bersasar dan berkesan. **PSTU memainkan peranan utama dalam mengkoordinasi pemantauan dan penilaian tahap risiko oleh PTJ dalam sistem UISMS (L2-4-2a(ii))**, agar sebarang kemungkinan kegagalan pelaksanaan dapat diuruskan melalui intervensi bersasar.

Contoh jenis risiko utama yang dikenal pasti ialah **kekangan dalam membina kerjasama antarabangsa dan nasional (R00901, R00992)** yang berkesan bagi **SAP: HIACE (Impact Industry, Alumni & Community Engagement)**. Risiko ini diklasifikasikan sebagai *low likelihood* dan *minor impact*, serta tahap risiko sederhana yang ditangani melalui pendekatan **pemeriksaan pemilihan rakan strategik dan pemantauan hasil kolaborasi (L2-4-2b)**. Risiko lain termasuk **kelemahan kepimpinan dalam penyelidikan translational berimpak tinggi (R00405)** serta **ekosistem penyelidikan yang kurang menyokong (R00406)**, masing-masing diklasifikasikan sebagai risiko sederhana. Kedua-dua risiko ini ditangani melalui pendekatan **kawalan dan pemindahan**, dengan tindakan seperti **konsultasi atau bimbingan dalaman, perkongsian pengurusan penyelidik dan jaringan kerjasama dengan pusat penyelidikan luar dan komuniti akademik nasional mahupun antarabangsa** khususnya daripada kalangan **Alumni (L2-4-2c)**.

Contoh **SAP Talent Connect V2** menunjukkan risiko **tidak dapat menarik dan mengekalkan pelajar yang berkualiti tinggi (R00202), kegagalan melahirkan graduan yang memenuhi jangkaan majikan (R00302)** telah dikenal pasti pada tahap kebarangkalian sederhana dan impak rendah, lalu diklasifikasikan sebagai **risiko sederhana**. Mitigasi dilaksanakan melalui **sesi berfokus**, seperti strategi **meningkatkan pendedahan persekitaran industri sebenar dan meningkatkan penyertaan dan kemahiran komunikasi pelajar secara berkesan**. Pendekatan ini mencerminkan pelaksanaan **inisiatif berasaskan nilai ihsan** yang menekankan keberkesanan intervensi (**L2-4-2d**).

Strategi mitigasi ini dibincangkan **secara menyeluruh dalam mesyuarat** berkala seperti mesyuarat JPMSN dan MKSP (**L2-4-2e**), dan maklumat risiko turut dikongsi secara kepada warga pelaksana melalui saluran rasmi dan tidak rasmi termasuk kumpulan WhatsApp JPMSN. Pendekatan ini memastikan tindakan **mitigasi tangkas dilaksanakan**, serentak dengan pemantauan prestasi semasa, justeru mengekalkan momentum pencapaian strategik UiTMCPrk dan mengurangkan kemungkinan gangguan terhadap **keberhasilan SAP dan prestasi pencapaian PI dan OK bidang tumpuan**.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0017\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20251\\_L2-4-2a Contoh Pendaftaran Risiko Dalam Sistem UISMS.pdf](#)
2. [K0017\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20252\\_L2-4-2b Contoh kategori risiko dan pelan mitigasi - HIACE UISMS.pdf](#)
3. [K0017\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20253\\_L2-4-2c Penglibatan Strategik Alumni- komuniti - industri.pdf](#)
4. [K0017\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20254\\_L2-4-2d Contoh kategori risiko dan pelan mitigasi - TL v2 UISMS.pdf](#)
5. [K0017\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20255\\_L2-4-2e Minit MKSP berkaitan strategi intervensi JAKK.pdf](#)

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

UiTMCPPrk melaksanakan proses kajian semula dan tindakan penambahbaikan pelaksanaan SAP Bidang Tumpuan JAKK secara sistematik berasaskan **prinsip ADLI (L2-4-3a)**, bagi menjamin **keberkesanan pencapaian tiga MaS** secara menyeluruh. Proses ini dilakukan melalui **analisis pembelajaran menyeluruh** terhadap prestasi pencapaian PI dan OK. Kemajuan **pelaksanaan SAP direkodkan** menerusi **sistem UISMS** dan **visualisasi Power BI**. **Prestasi dan tindakan terhadap OK** diuruskan melalui **Log Tindakan MKSP**. Hasil analisis dibentang berkala dalam Mesyuarat JPMSN, MKSP serta platform strategik lain bersama Pengurusan Eksekutif dan pelaksana (**L2-4-3b(i)**; (**L2-4-3b(ii)**).

Berdasarkan pengurusan pengetahuan dan analitik data inklusif, semua PTJ dapat melaksanakan **intervensi tindakan penambahbaikan** dengan lebih berkesan, Pendekatan penambahbaikan dilaksanakan **secara inklusif** melalui **pengurusan pengetahuan dan analitik data**. Seterusnya tindakan penambahbaikan dilaksanakan secara langsung untuk memperkukuhkan pelaksanaan SAP bagi meningkatkan prestasi PI dan OK, dimanifestasikan dalam bentuk **inovasi baharu**, antaranya **Dashboard Skor OK (L2-4-3c(i))** dan **pembukaan SAP UiTMCPPrk 2024** yang berfungsi sebagai rujukan rasmi pelaksanaan strategi, serta **slaid pembentangan skor PI** setiap sukuan tahunan yang komprehensif (**L2-4-3c(ii)**). Kesemua inovasi ini telah berjaya meningkatkan **keberkesanan pemantauan, ketelusan pelaporan dan keberhasilan intervensi pengurusan**. Sebagai contoh, **penemuan analisis hasil pemantauan** menjadi asas perancangan dan pelaksanaan langkah penambahbaikan bersasar, dengan fokus untuk mengoptimumkan keberkesanan SAP. Tindakan ini menyokong pencapaian PI dan OK dalam bidang tumpuan. Contoh rumusan seperti berikut: (**L2-4-3d**).

**Isu 1:** Ketiadaan jaringan strategik kukuh sedia ada dengan universiti dan industri antarabangsa. **Tindakan:** Komunikasi rasmi dimulakan oleh fakulti bersama PJI dan UG UiTMCPPrk untuk menjalin kerjasama strategik baharu.

**Isu 2:** Kebolehlaksanaan program kolaborasi antarabangsa secara maya adalah lancar berbanding secara fizikal, tetapi ianya kurang berimpak. **Tindakan:** Pengisian program lebih strategik dan bersasar serta melibatkan rakan industri dan universiti antarabangsa agar lebih berimpak tinggi.

**Isu 3:** Komitmen pelajar terhadap program kesukarelawanan terlalu bergantung kepada kursus SULAM. **Tindakan:** Meningkatkan minat pelajar terhadap penyertaan dalam program kesukarelawanan melalui penyelarasan program bersama kolej kediaman, persatuan dan kelab dalaman pelajar.

Kesimpulannya, tindakan penambahbaikan berpandukan **analisis dan pengurusan pengetahuan** ini membuktikan bahawa UiTMCPPrk **sentiasa bersedia telah melaksanakan pelan strategik bidang tumpuan yang responsif dalam menyesuaikan pelaksanaan** dengan cabaran semasa melalui **pendekatan berinovasi, inklusif dan berteraskan budaya IHSAN (L2-4-3e)**.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0017\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20251\\_L2-4-3a Contoh pendekatan ADLI dalam kerangka pemantaua.pdf](#)
2. [K0017\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20252\\_L2-4-3b Log MKSP bidang tumpuan JAKK-Tindakan pencegahan.pdf](#)
3. [K0017\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20253\\_L2-4-3c Dashboard Skor Ok-Slaid Pembentangan PSTU.pdf](#)
4. [K0017\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20254\\_L2-4-3d Rumusan contoh Isu dan Tindakan dalam MKSP.pdf](#)

[yang b.pdf](#)

## 2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pelaksanaan SAP UiTMCPrk dalam bidang tumpuan JAKK telah mencapai tahap **pembudayaan strategik yang tinggi** melalui **pengintegrasian berterusan amalan** dan **nilai-nilai strategik** ke dalam ekosistem pengurusan universiti. Kejayaan ini terbukti menerusi **inovasi, perluasan, dan kesepaduan** pelaksanaan SAP yang dilaksanakan secara inklusif, sistematik dan berimpak tinggi, dengan penglibatan langsung semua lapisan warga serta pihak berkepentingan utama seperti **alumni, komuniti dan industri (L2-5a)**.

Proses **integrasi** dilaksanakan secara **dinamik** melalui pemantapan **amalan terbaik** sedia ada dan **penjenamaan semula** program strategik yang membuktikan komitmen berterusan UiTMCPrk dalam memperkukuh keberhasilan dan impak perancangan strategik. Sebagai contoh, program **Talent Connect** yang sebelum ini dikenali sebagai **Talent Connect V1** telah dijenamakan semula kepada **Talent Connect V2** oleh JHEP, dengan peluasan skop daripada **aktiviti peringkat nasional** kepada **peringkat antarabangsa** serta **pengukuhan jaringan alumni-industri** secara lebih sistematik **(L2-5b)**. Begitu juga dengan penjenamaan **Go Global** oleh JHEA kepada *niche* baharu iaitu **Smart Global**, yang menekankan pendekatan pembangunan modal insan pintar melalui aktiviti kesukarelawan antarabangsa dan program SULAM pengantarabangsaan yang memupuk nilai ihsan, empati dan kepimpinan beretika dalam kalangan warga universiti **(L2-5c)**.

**Penjenamaan semula ini bukan sekadar perubahan kosmetik, tetapi bukti pengukuhan dan peluasan skop dan pelaksanaan SAP yang lebih strategik, inklusif, dan berimpak tinggi (L2-5d(i))**. Pelaksanaan berterusan membentuk ekosistem strategik yang mantap dan berdaya laksana, memberi kesan gandaan kepada prestasi UiTMCPrk, pencapaian PI, serta pengiktirafan di peringkat global.

**Tahap pembudayaan pelaksanaan PS bagi bidang tumpuan JAKK telah diperkukuh melalui inisiatif integrasi sistem pemantauan yang holistik**. PJIM&A menunjukkan kepekaan dan kepimpinan strategik dalam menerajui bidang tumpuan ini dengan membangunkan **Score Board PJI (L2-5d(ii))** sebagai **instrumen pemantauan utama** bagi PI PJIM&A. Score Board ini diintegrasikan secara langsung dengan pemetaan terhadap **MyATP**, membolehkan penyelarasan data pencapaian individu pelaksana (akademia) secara bersasar. Langkah ini meningkatkan keberkesanan pemantauan prestasi, dan **membudayakan amalan pengurusan** berasaskan data dalam kalangan warga, seterusnya menyokong aspirasi universiti untuk memperkukuhkan reputasi global.

Integrasi pelaksanaan ini turut **diiktiraf sebagai amalan terbaik** dalam sistem UiTM, seperti yang dibuktikan melalui lawatan penanda aras oleh kampus lain, seperti yang terkini adalah **UiTM Cawangan Sarawak (L2-5e)**. Dalam sesi lawatan tersebut, UiTMCPrk telah berkongsi bagaimana inovasi pemantauan SAP, pembukuan SAP UiTMCPrk 2024 dan pengurusan prestasi PI secara berstruktur yang menyumbang kepada pembentukan **budaya kerja strategik, kebersamaan dan inklusif**. Hasil pembukuan SAP UiTM Cawangan Perak 2024 yang dilaksanakan secara sistematik dan berimpak, telah **mencetuskan aspirasi** yang sama dalam **kalangan pihak TRU** untuk membukukan SAP di seluruh sistem UiTM sebagai rujukan berautoriti dan **amalan terbaik universiti**. Selari dengan itu, inisiatif pemeraksanaan **Dashboard Skor OK** turut digerakkan sejak 2024, sebagai manifestasi budaya pengurusan pengetahuan berasaskan **data analitik** yang progresif, berstruktur dan berpandangan jauh demi UiTMCPrk khususnya dan UiTM amnya.

Secara keseluruhan, **pembudayaan strategik** hasil pelaksanaan PS UiTMCPrk telah mencapai **tahap integrasi** yang menyeluruh **merentas pelbagai fungsi universiti**. Amalan ini telah **mengakar kukuh** dalam **ekosistem tadbir urus, pemantauan, penambahbaikan berterusan dan keterlibatan pihak berkepentingan**. UiTMCPrk membuktikan bahawa pembudayaan nilai strategik dan **konsep ihsan dalam inisiatif alumni, komuniti dan kesukarelawan** bukan sekadar slogan, tetapi realiti berstruktur yang menyumbang kepada kecemerlangan universiti dan **bidang tumpuan** secara keseluruhan.

## **SENARAI BUKTI :**

1. [K0017\\_P01\\_PB05\\_20251\\_L2-5a Contoh penglibatan pihak berkepentingan - SAP.pdf](#)
2. [K0017\\_P01\\_PB05\\_20252\\_L2-5b Integrasi penjenamaan dan perluasan skop-Talent Connect V2.pdf](#)
3. [K0017\\_P01\\_PB05\\_20253\\_L2-5c Integrasi penjenamaan dan perluasan skop-Smart Global .pdf](#)
4. [K0017\\_P01\\_PB05\\_20254\\_L2-5d Integrasi SAP dalam pelan strategik - PTJ-fakulti.pdf](#)
5. [K0017\\_P01\\_PB05\\_20255\\_L2-5e Lawatan penanda aras oleh UiTM Cawangan Sarawak\\_final.pdf](#)



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

### **3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

UiTM Cawangan Perak (UiTMCPrk) secara konsisten **menzahirkan komitmen terhadap tumpuan pelanggan** melalui pendekatan menyeluruh berasaskan **prinsip ihsan dan berpaksikan kepada sistem tadbir urus yang cekap dan telus**. Berlandaskan pemetaan **Customer Journey Map** yang dikemas kini secara tahunan serta penjajaran kepada Pelan Strategik SAP Sustainable Smart Campus, kumpulan sasaran pelanggan dikenal pasti dalam dua kluster utama iaitu warga dalaman dan warga luaran. Pendekatan ini membolehkan UiTMCPrk **merancang strategi** yang lebih berfokus terhadap keperluan setiap segmen pelanggan secara sistematik dan berimpak.

Dalam konteks **perancangan (Plan)**, **pelbagai mekanisme** digerakkan termasuk **pengumpulan data aduan dan maklum balas pelanggan** melalui saluran rasmi digital UiTMCPrk, serta saluran komunikasi sosial kampus. Unit Komunikasi Korporat (UKK) bertindak sebagai pusat sehati yang menstrukturkan pemantauan dan menyimpan data melalui *Pangkalan Data Pelanggan Digital*. Analisis kategori aduan membolehkan pelaksanaan tindakan bersasar oleh PTJ berkaitan dan menyokong amalan kebertanggungjawaban. Maklumat turut diperolehi dari saluran komunikasi tidak formal seperti media sosial rasmi dan aplikasi pesanan.

**Pelaksanaan (Do)** pula dimanifestasikan melalui **pelbagai program penglibatan bersama komuniti, industri, alumni dan pelajar** seperti *Program Heart To Help, Pasar Malam, Program SULAM, Community-Based Solar Project, Beach Clean Up Day*, serta projek antarabangsa *Aid-Innovate* dan *CosCex*. Program-program ini menekankan *community empowerment* serta keterlibatan menyeluruh pihak berkepentingan, menjadikan universiti sebagai pemangkin perubahan sosial. Ia turut menyumbang kepada pengukuhan nilai **MaS IHSAN: Integriti, Holistik, Sinergi, Akauntabiliti dan Nilai** melalui tindakan ihsan berasaskan tanggungjawab sosial, amanah dan kesejahteraan komuniti.

**Pemantauan (Check)** dilaksanakan secara berstruktur melalui **Mesyuarat Pengurusan Dalaman (MPD) dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)**. Setiap data maklum balas pelanggan digunakan untuk mengenal pasti jurang perkhidmatan serta menambah baik pelaksanaan program berdasarkan cerapan berterusan. Penglibatan alumni, sukarelawan pelajar dan rakan komuniti turut dinilai dalam aspek keberkesanan dan kesan sosial.

Dari aspek **tindakan penambahbaikan (Act)**, UiTMCPrk menampilkan kecekapan menerusi pelaksanaan bengkel *root-cause analysis*, sesi *Kaizen*, post-mortem dan pelaporan dalam *Volunteerism Hub*. Inovasi seperti penyediaan aplikasi mudah alih, pemendekan borang penilaian dan penambahbaikan sistem tempahan digital telah dipacu hasil maklum balas pelanggan. Selain itu, pembudayaan prinsip *refleksi pintar* iaitu budaya **menilai secara kritikal dan berasaskan data terhadap pengalaman, aduan, dan maklum balas pelanggan** yang diterima, kemudian **mengambil tindakan pembedahan atau penambahbaikan** yang sesuai serta pembelajaran rentas jabatan dilaksanakan melalui *UiTM Customer Focus Digest*.

Keseluruhannya, UiTMCPrk telah berjaya mewujudkan satu ekosistem tumpuan pelanggan yang holistik dan lestari melalui integrasi **Alumni, Komuniti dan Kesukarelawanan**. Pendekatan ini menyatukan kepakaran dan keprihatinan warga kampus dengan masyarakat luar dalam semangat *MaSIHSAN* iaitu kesepaduan nilai-nilai ihsan yang mendasari pembangunan insan dan kesejahteraan sejagat. Melalui pelaksanaan yang sistematik, berasaskan data serta berpandukan nilai spiritual dan sosial, UiTMCPrk terus memperkukuh peranannya sebagai institusi yang benar-benar mengutamakan pelanggan dan memberi nilai tambah kepada komuniti secara berterusan.

### 3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTMCPrk menstrukturkan pengurusan pelanggan melalui pemetaan *Customer Journey Map* yang sentiasa dikemas kini, serta memastikan setiap pihak berkepentingan dikenal pasti secara sistematik. Berdasarkan analisis pihak berkepentingan dan penjajaran kepada **SAP Sustainable Smart Campus (L3-2a(i))**, kumpulan sasar dikategorikan kepada dua kategori utama: pelanggan **dalam** dan pelanggan **luar**. Pelanggan dalam meliputi mahasiswa, staf akademik dan bukan akademik yang merupakan barisan hadapan yang menjamin kesinambungan operasi kampus. Manakala pelanggan luar termasuk komuniti, rakan strategik (NGO, industri, alumni, badan-badan profesional, kerajaan dan swasta) serta pihak luar yang bekerjasama dengan UiTMCPrk. Bagi merealisasikan **SAP Sustainable Smart Global 2024** dan menuju Pengiktirafan Global, UiTMCPrk mengambil beberapa pendekatan tumpuan pelanggan (**L3-2a(ii)**).

Pertama, UiTMCPrk **memperkasa tadbir urus maklum balas melalui sebuah pusat sehenti** di UKK yang menyatukan semua saluran rasmi universiti bagi memastikan setiap aduan ditangani segera. Selain itu, aduan dan maklum balas daripada program berkala UiTMCPrk serta program melibatkan komuniti luar turut dianalisis dan disimpan dalam pangkalan data di UKK. Sistem Pengurusan Maklum Balas Pelanggan, sama ada dalam mahupun luaran, telah ditambah baik melalui **inovasi sistem digital (L3-2b(i))** yang mudah diakses. PJIM&A juga mempunyai **sistem pengurusan program Industri, Komuniti dan Kesukarelawanan (L3-2b(ii))** yang lebih sistematik melalui pelantikan Penyelaras Program Industri, Komuniti dan Alumni (ICAN), Penyelaras Alumni serta Penyelaras Komuniti bagi memastikan kesepaduan impak, pemindahan ilmu dan penambahbaikan berterusan. Matlamatnya ialah menguatkan peranan alumni bagi meningkatkan profesionalisme warga dan rangkaian industri global melalui MaS IHSAN.

Kedua, strategi komuniti UiTMCPrk melalui **MaS IHSAN-A, model Smart Partnership Campus-Industry-Community-Alumni (L3-2c)** bertindak menghubungkan potensi mahasiswa, kepakaran pensyarah dan **sokongan alumni** kepada keperluan masyarakat. Melalui program SULAM serta program *High-Impact Community Engagement* membolehkan pemindahan ilmu STEM kepada pelajar sekolah luar bandar. Selain itu, penglibatan komuniti dalam program penjana pendapatan UiTMCPrk dapat dilihat melalui penganjuran Pasar Malam dan Kiosk Polis Bantuan, yang menyumbang kepada penjana pendapatan universiti serta membuka peluang kepada komuniti luar untuk menjana pendapatan melalui penyertaan sebagai peniaga gerai. **Inisiatif pendigitalan program** ini dioptimumkan melalui aplikasi digital dan mewujudkan proses permohonan telus dan pembayaran yang efektif.

**Pendekatan seterusnya** adalah bagi mencapai **MaS IHSAN-S, UiTM Volunteerism Hub (L3-2d)** berfungsi sebagai repositori terbuka **amalan terbaik kesukarelawanan**, menghimpunkan panduan projek, pembelajaran dan pangkalan data pakar. Hub ini memudahkan **penyelarasan misi bantuan bencana** bersama pertubuhan kemanusiaan, seperti MERCY di samping mewujudkan laluan kerjaya kesukarelawanan kepada warga UiTMCPrk. Melalui Program Pemindahan Ilmu, tenaga akademik, industri dan alumni bergabung dalam bengkel, kolaborasi penyelidikan serta pendaftaran prototaip baharu. Pengetahuan yang dihasilkan dikongsi kembali menerusi *Training of trainers* di mana UiTMCPrk dijadikan **pusat rujukan bagi inovasi komuniti** di peringkat kebangsaan dan antarabangsa.

**Menyantuni Suara Pelanggan (L3-2e)** merupakan **mekanisme ke empat** melalui **prinsip MaS IHSAN-K**, staf barisan hadapan beberapa PTJ turun padang secara berkala untuk menjejak kehidupan pelanggan **komuniti, mengenal pasti keperluan khusus** dan menyalurkan bantuan segera berasaskan kepakaran masing-masing. **Suara pelanggan juga** turut diraih melalui sesi *town hall*, maklum balas pelanggan serta pelbagai platform digital, lalu **dianalisis secara menyeluruh** dan seterusnya dibenteng dalam mesyuarat pengurusan dalam, melakar tindakan penambahbaikan bagi membina kepercayaan, ketelusan dan budaya penambahbaikan, seterusnya merealisasikan prinsip **MaS IHSAN** secara menyeluruh.

**SENARAI BUKTI:**

1. [K0017\\_T01\\_TB02\\_20251\\_L3-2a\(i\)\\_SAP\\_Globally Respected University 2024 & L3-2a\(ii\)\\_Intisari Kriteria 3\\_Tumpuan Pelanggan.pdf](#)
2. [K0017\\_T01\\_TB02\\_20252\\_L3-2b Inovasi Digital Rekod Analisis Maklum balas Pelanggan.pdf](#)
3. [K0017\\_T01\\_TB02\\_20253\\_L3-2c Smart Partnership Campus-Industry-Community-Alumni.pdf](#)
4. [K0017\\_T01\\_TB02\\_20254\\_L3-2d UiTM Volunteerism Hub.pdf](#)
5. [K0017\\_T01\\_TB02\\_20255\\_L3-2e Menyantuni Suara Pelanggan\\_final.pdf](#)

### 3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

UiTMCPrk melaksanakan perluasan sistematik dalam mengurus aduan dan maklum balas pelanggan menerusi UKK. UKK bertindak proaktif dengan mengumpul dan merekodkan semua aduan serta maklum balas yang diterima daripada pelanggan dalaman dan luaran. **Data tersebut disimpan secara teratur dalam pangkalan data Unit Korporat bagi tujuan rujukan dan analisis (L3-3a).** Kaedah ini memastikan **kebolehcapaian maklumat** yang cekap serta menzahirkan akauntabiliti organisasi terhadap suara pelanggan. Selain itu, pelaksanaan ini menyumbang kepada penambahbaikan perkhidmatan dan memperkukuh hubungan dengan pelanggan berdasarkan konsep *ihsan*.

**Penglibatan Pelanggan** dalam pelbagai **program yang melibatkan industri, komuniti dan kesukarelawanan (L3-3b)** disebar **secara meluas** melalui saluran media rasmi seperti Facebook Perak Pjima, UiTM Perak Rasmi, UiTM Perak You Tube Channel, akaun Instagram uitmperakofficial.nadauitmperak dan pjima\_uitmperakofficial. Contohnya, **Program Heart To Help** yang dianjurkan oleh Kelab Briged Sukarelawan Mahasiswa, **program CRECOMM dan program TRESUCUE!** di Sungkai, Perak dimana 40 orang sukarelawan memberi sumbangan tenaga kerja di Pusat Perhilitan Hidupan Liar di Sungkai. Perluasan prakarsa kesukarelawanan ini mendidik mahasiswa tentang isu sosial serta memupuk sifat bertanggungjawab. Aktiviti ini mencerminkan kesedaran sosial yang mendalam dalam kalangan pelajar dan **menyumbang kepada pembinaan modal insan** yang berjiwa *ihsan* serta peka terhadap kesejahteraan masyarakat setempat.

Melalui **Inisiatif Menyokong Ekonomi Komuniti Setempat**, UiTMCPrk turut **memperluaskan program berasaskan keperluan tempatan (L3-3c)** seperti penganjuran Pasar Malam di Kampus Seri Iskandar dan Kampus Tapah. Program ini dikendalikan oleh Persatuan Sukan & Kebajikan Kakitangan (PSKK) dan **membuka peluang** kepada peniaga tempatan berniaga di kawasan kampus dengan kadar sewa yang sangat minimum. Pelaksanaan ini bukan sekadar menyokong ekonomi komuniti tetapi menjadi wahana kebajikan warga kampus serta **memperkukuh integrasi universiti dengan masyarakat setempat**. Program seperti ini menyerlahkan penghayatan prinsip *ihsan* dalam pentadbiran dan perkhidmatan universiti.

**Pelaksanaan Program Antarabangsa dan Pemindahan Ilmu** berimpak tinggi seperti *Aid-Innovate*, Program Pengantarabangsaan *International Exposure (Inbound)* UiTM Perak X HCDC, Filipina dan *Beach Clean Up Day* menjadi **platform ketampakan** UiTMCPrk di perluaskan hingga ke peringkat antarabangsa **(L3-3d)**. Melalui pelibatan pelajar dan staf dalam projek seperti pemasangan panel suria dan program anak angkat bersama komuniti Orang Asli elemen pemindahan ilmu dilaksanakan secara holistik. Program ini memperlihatkan pendekatan *Community-Based Approach* dengan penglibatan rakan strategik industri dan komuniti, selaras dengan hasrat memperkasa impak sosial yang lestari dan berteraskan nilai *ihsan*.

**Kolaborasi Strategik bersama Alumni diperluaskan** melalui Penubuhan *UiTM MERCY Resilient Community Centre (UMRCC)* dan **pelaksanaan projek CSR (L3-3e)** seperti pemasangan lampu solar di tanah perkuburan Islam Seri Iskandar serta **Program Community-Based Disaster Risk Management (CBDRM)** mencerminkan kecekapan UiTMCPrk sebagai rujukan dalam pengurusan komuniti dan bencana. Prakarsa murni ini diperluaskan sehingga merentasi sempadan seperti program **bantuan bencana tsunami di Lhoknga, Indonesia yang menghidupkan kembali pembangunan komuniti terkesan**. Perluasan kerjasama strategik universiti diterjemahkan melalui kolaborasi bersama alumni, antaranya Tuan Haji Norazam Ab Samah yang telah menerima Anugerah Ikon Alumni Kemanusiaan sempena Majlis Kemuncak Sambutan Ulang Tahun UiTM Ke-60. Usaha ini diperhebat dengan pelaksanaan Sesi Perkongsian Misi Kemanusiaan bersama wakil MERCY Malaysia sempena program RESONANCE anjuran UiTMCPrk. Perluasan ini bukan sahaja mengukuhkan jaringan alumni, malah membudayakan penglibatan berterusan antara universiti dan komuniti, seterusnya menzahirkan nilai *ihsan* sebagai asas kepada kelestarian hubungan

manusia dan pembangunan yang seimbang.

**SENARAI BUKTI :**

1. [K0017\\_T01\\_TB03\\_20251\\_L3-3a Pendekatan sistematik dalam mengurus aduan dan maklum balas pelanggan.pdf](#)
2. [K0017\\_T01\\_TB03\\_20252\\_L3-3b Penglibatan pelanggan dalam program yang melibatkan komuniti dan kesukarelawanan.pdf](#)
3. [K0017\\_T01\\_TB03\\_20253\\_L3-3c Inisiatif Menyokong Ekonomi Komuniti Setempat.pdf](#)
4. [K0017\\_T01\\_TB03\\_20254\\_L3-3d Program Pemindahan Ilmu Peringkat Universiti dan Antarabangsa.pdf](#)
5. [K0017\\_T01\\_TB03\\_20255\\_L3-3e Kolaborasi Strategik bersama Alumni\\_final.pdf](#)

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

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

**Sistem aduan dan maklumbalas pelanggan (L3-4-1a)** diuruskan secara harian oleh **Pegawai Khidmat Pelanggan (PKP)** dengan perbincangan bersama Koordinator Komunikasi Korporat yang menyelaraskan tindakan susulan. Setiap aduan disalurkan ke PTJ berkenaan untuk tindakan lanjut. Setiap informasi di Pengkalan Data Digital Pelanggan disemak semula dalam MPD tiga bulan sekali. Laporan pemantauan kemudiannya dibentangkan dalam MKSP sebanyak dua kali setahun bagi memastikan tindakan bersifat responsif, telus, dan selaras dengan keperluan strategik universiti. Pendekatan berasaskan bukti ini memastikan tindakan diambil segera mengikut tahap keperluan kumpulan sasaran dan memacu budaya penambahbaikan berterusan di UiTMCPrk.

Bagi **pelanggan dalaman**, maklum balas tentang **program komuniti dan kesukarelawan (L3-4-1b)** dikumpul untuk membolehkan pihak penganjur **menilai** tahap keberkesanan, **mengenal pasti** keperluan sebenar peserta, serta **menambah baik** pelaksanaan program akan datang. Melalui proses ini, pelanggan seperti pelajar mendapat manfaat seperti penganjuran program yang lebih relevan manakala staf pula boleh menyumbang kepakaran dalam bengkel pembangunan masyarakat yang memperkukuh hubungan universiti dengan komuniti serta meningkatkan impak sosial program.

Bagi **pelanggan luaran**, **impak pemantauan** dapat dilihat dengan ketara melalui pelbagai inisiatif program melibatkan komuniti luar (**L3-4-1c**). Komuniti setempat menerima manfaat **melalui proses permohonan perniagaan Pasar Malam lebih telus**, menyumbang kepada peningkatan pendapatan isi rumah dan keselamatan kawasan menerusi program naik taraf lampu limbah koperasi kampus. **Rakan industri** memperoleh maklum balas yang pantas berkaitan **kajian impak program khidmat masyarakat** terhadap pembangunan ekonomi komuniti luar bandar, seterusnya memudahcara kerjasama inovasi bersama. **Alumni** mendapat ruang perkongsian kepakaran melalui Volunteerism Hub (**L3-4-1d**), seterusnya meningkatkan profil profesional dan memperluas jaringan perniagaan mereka. **Agensi kerajaan dan NGO** menerima laporan impak berstruktur untuk disepadukan dalam program kemanusiaan. Semua pihak berkongsi nilai tambah apabila data projek dimuat naik ke repositori **Knowledge-Transfer** yang boleh diakses secara mudah di samping memupuk ekosistem pembelajaran sepanjang hayat.

Pelaksanaan bidang tumpuan yang memberi penekanan kepada **pemeriksaan sumber manusia telah memberikan ganjaran langsung kepada staf UiTMCPrk dalam bentuk peningkatan motivasi dan kesejahteraan**. Antara kebaikan yang dinikmati termasuklah rasa dihargai melalui anugerah AKRe, RIICAN dan sistem pengiktirafan seperti 5-MALAS dan surat penghargaan, peningkatan kepuasan kerja hasil daripada maklum balas dua hala yang konstruktif, serta peluang pembangunan diri melalui program latihan dan penilaian berkala (**L3-4-1e**).

### **SENARAI BUKTI:**

1. [K0017\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20251\\_L3-4-1a Sistem aduan dan maklumbalas pelanggan.pdf](#)
2. [K0017\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20252\\_L3-4.1b Program komuniti dan kesukarelawan.pdf](#)
3. [K0017\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20253\\_L3-4-1c Program yang melibatkan komuniti luar & kajian impak program khidmat masyarakat.pdf](#)
4. [K0017\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20254\\_L3-4-1d Volunteerism Hub-Usahasama Alumni UiTM Cawangan Perak.pdf](#)
5. [K0017\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20255\\_L3-4-1e Penghargaan -peningkatan Motivasi dan Kesejahteraan Staf.pdf](#)

### 3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

UiTMCPrk menerapkan rangka kerja **Risk Management (L3-4-2a)** yang mengumpulkan semua data risiko untuk dikesan, dianalisis dan direkod dalam eRMS. Penyelaras Risiko bertindak selaku pemilik proses menjana laporan “**Matrik Kebarangkalian dan Impak**” yang memaparkan skor impak, seterusnya menugaskan **Pemilik Risiko PTJ** mendaftarkan risiko. Di peringkat kampus Kajian Semula Risiko dibincangkan dalam **MPD** pada bulan Mac dan Oktober dan **MKSP** 2 kali setahun bagi mengesah kesesuaian kawalan, menyelaras sumber, dan memastikan penjarangan kepada kitaran **PDCA** serta nilai **Ihsan**.

Hasil pemantauan mengenal pasti beberapa **risiko operasi (L3-4-2b)**. Pertama, **ketidakhadiran peserta** ketika program komuniti; kedua, **kekangan sumber manusia dan peralatan** bagi projek berskala besar; ketiga, **kesihatan & keselamatan sukarelawan** semasa misi bencana; keempat, **isu logistik dan keselamatan peserta** bagi aktiviti luar kampus; kelima, **kerosakan fasiliti dan peralatan**; dan keenam, **konsistensi data kepuasan pelanggan** apabila bilangan responden rendah. Risiko dinilai berdasarkan lima tahap iaitu rendah, sederhana dan tinggi. Semua tahap risiko perlu pelan mitigasi merujuk kepada ketidakcapaian PI yang melibatkan bidang tumpuan. Sebanyak 22 PI terkait dengan bidang tumpuan, yang memerlukan usaha gigih daripada setiap PTJ bagi memastikan sasaran tercapai. Walau bagaimanapun, mekanisme pelaporan yang telah berubah berdasarkan keperluan MyRA, menyebabkan kekurangan data serta profil pelanggan tidak dapat direkodkan.

**Langkah mitigasi (L3-4-2c)** dilaksanakan melalui **Klinik Pengisian PRIME oleh PJIM&A**. **Risiko Strategik** turut dikenalpasti termasuk tahap kepuasan pelanggan merosot, ketidakupayaan memahami keperluan pelanggan serta perubahan ekspektasi pelanggan. Risiko ini di atasi menerusi analisa punca masalah sebenar. Mengenalpasti punca utama dan mengambil langkah tindakan pembetulan serta langkah penambahbaikan seperti menambahbaik medium komunikasi dengan pelanggan menerusi platform media sosial rasmi, e-newsletter alumni, dan WhatsApp telah dibuat.

**Risiko kewangan** yang dikenal pasti ialah kekurangan peruntukan operasi dan pembangunan yang diterima oleh UiTMCPrk. Bagi menanganinya, UiTMCPrk merangka **kertas kerja strategik** untuk memohon geran kompetitif daripada agensi luar. Di samping itu, **Tabung Alumni (L3-4-2d)** digerakkan dengan kempen berfasa yang mempelbagaikan saluran sumbangan. Untuk mengurangkan risiko reputasi sebarang insiden yang boleh menghakis kepercayaan awam apabila aduan pelanggan tular di media sosial UiTMCPrk memusatkan tindakannya pada **Nilai iDART** (Integriti, Disiplin, Akauntabiliti, Hormat, Amanah) dan kerangka **ESI-DART** yang diguna pakai di seluruh sistem UiTM.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0017\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20251\\_L3-4-2a Risk Management.pdf](#)
2. [K0017\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20252\\_L3-4-2b Risiko Operasi.pdf](#)
3. [K0017\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20253\\_L3-4-2c Langkah mitigasi.pdf](#)
4. [K0017\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20254\\_L3-4-2d Tabung Alumni UiTMCPrk.pdf](#)
- 5.

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

UiTMCPrk komited dalam meningkatkan tahap kepuasan pelanggan melalui proses semakan dan penambahbaikan berterusan berdasarkan maklum balas daripada pelbagai pihak berkepentingan. UKK memainkan peranan penting dalam meneliti laporan maklum balas pelanggan bagi mengenal pasti kekuatan dan kekurangan setiap PTJ. PTJ yang tidak mencapai skor kepuasan pelanggan minimum 4.0 atau tidak mempunyai responden dikehendaki mengemukakan justifikasi kepada UKK (**L3-4-3a**). Laporan ini kemudiannya dibentangkan dalam MKSP untuk tindakan lanjut. Sebagai penambahbaikan, PTJ diarahkan untuk memastikan bilangan responden mencukupi dan pelaporan maklum balas dilakukan berkala setiap bulan.

Dari aspek penglibatan pelajar, **UiTMCPrk menggerakkan kepimpinan pelajar** sedia ada untuk menarik penyertaan lebih ramai pemimpin pelapis dalam **program pembangunan kepimpinan (L3-4-3b)**. Maklum balas daripada alumni, komuniti dan rakan strategik membawa kepada beberapa **penambahbaikan** penting, termasuk pengenalan **modul latihan asas** sukarelawan sebelum program dilaksanakan untuk meningkatkan pemahaman terhadap pengurusan projek komuniti, dan memperluaskan jaringan logistik untuk penghantaran wakaf antarabangsa yang lebih cekap. Sesi refleksi pasca program juga diperkenalkan bagi membolehkan pelajar menganalisis pengalaman mereka secara menyeluruh dari segi insaniah.

Dalam konteks pengurusan bencana, **UMRCC menambah modul psikososial kepada sukarelawan (L3-4-3c(i))** selepas mendapati keperluan sokongan emosi amat penting dalam situasi tekanan tinggi. Sesi post-mortem turut dijalankan selepas setiap operasi bersama alumni, NGO dan pelajar sukarelawan. Sebagai contoh, selepas misi bantuan banjir, sistem pendaftaran sukarelawan ditambah baik bagi merekod kemahiran teknikal seperti pertolongan cemas dan penggunaan pam air bagi tujuan penugasan yang lebih tepat pada masa hadapan.

Program kesukarelawan antarabangsa seperti Pengabdian Mahasiswa ditambah baik melalui **International Aid Innovate (kit solat)** demi kesejahteraan pesakit dan waris. Manakala dalam **modul MERCY**, kandungan ditambah baik supaya lebih relevan dengan geografi dan risiko tempatan, contohnya **modul khas untuk banjir** di dataran rendah dan tsunami di kawasan pesisir manakala program iPROLEAD menyesuaikan latihan mengikut maklum balas peserta agar lebih praktikal melalui kajian kes sebenar oleh alumni.

**UiTMPrk bertindak proaktif terhadap maklum balas dan aduan pelanggan melalui penambahbaikan berasaskan data kepuasan.** Mesyuarat "Post Mortem" program dilaksanakan bagi membincangkan impak program Tindakan susulan seperti penambahbaikan teknikal, peningkatan fasiliti, dan latihan komuniti dilaksanakan bagi menangani isu yang dibangkitkan. Pendekatan ini mencerminkan kepekaan terhadap suara pelanggan serta komitmen terhadap tata kelola yang responsif (**L3-4-3c(ii)**).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0017\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20251\\_L3-4-3a Pengurusan Pelanggan.pdf](#)
2. [K0017\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20252\\_L3-4-3b Program pembangunan kepimpinan.pdf](#)
3. [K0017\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20253\\_L3-4-3c\(i\) UMRCC Menambah Modul Psikososial kepada Sukarelawan & L3-4-3c\(ii\) Mesyuarat Post Mortem Program.pdf](#)
- 4.
- 5.



### 3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

**Keutamaan kepada pelanggan sentiasa menjadi teras** dalam penyampaian perkhidmatan UiTMCPrk. Hasil pemantauan dan kajian semula terhadap pelanggan menunjukkan kemajuan yang signifikan ke arah **inovasi digital**. Ini selaras dengan inisiatif Kerajaan Negeri Perak untuk membudayakan digitalisasi dalam organisasi seiring dengan **Pelan Strategik Pendigitalan 2022-2025 (L3-5a)**. Melalui pendekatan, perluasan, dan pembelajaran yang dilaksanakan oleh UiTMCPrk, integrasi telah dicapai melalui amalan dan pembudayaan, antaranya menerusi pembangunan sistem aduan dan maklum balas yang disepadukan dalam Pengkalan Data Pelanggan Digital. Sistem ini menjadi rujukan utama bahagian/jabatan untuk perancangan aktiviti, menilai kemajuan serta memantau keberkesanan tindakan.

Dalam konteks pembangunan pelajar, aktiviti kesukarelawanan dibudayakan melalui integrasi menyeluruh antara kurikulum, kokurikulum dan khidmat komuniti. Pendekatan ini diterjemahkan secara berkesan melalui pelaksanaan **Program SULAM International (L3-5b)** yang diadakan secara berkala setiap tahun. Program ini memberi ruang kepada pelajar untuk menghayati dan mengamalkan nilai insaniah, kepimpinan serta inovasi sosial dalam projek yang melibatkan kerjasama bersama agensi kerajaan, organisasi bukan kerajaan dan universiti antarabangsa. Keberkesanan program ini telah mendorong kepada pembudayaan kesukarelawanan pelajar yang mampan sehingga merentasi sempadan. Contohnya, inisiatif pelajar dalam prakarsa Pengabdian Mahasiswa menghasilkan **inovasi SOLAT-Kit** yang berjaya diterapkan dalam komuniti di Indonesia. Perkembangan ini jelas menunjukkan bahawa amalan kesukarelawanan bukan sahaja diterapkan secara berterusan, malah telah **dibudayakan sehingga ke peringkat antarabangsa**.

Bagi menjamin kelestarian impak program, inovasi pelan pemantauan menggunakan prinsip penambahbaikan kualiti berterusan dijadikan amalan kerja. Dengan kewujudan **Pengkalan Data Pelanggan Digital (L3-5c)**, maklum balas pelanggan diperkasa melalui pendigitalan sistem secara komprehensif. Sistem ini mengintegrasikan maklumat kepuasan pelanggan dan maklum balas program. Ia digunakan secara menyeluruh dan dibudayakan di seluruh sistem UiTMCPrk. Melalui budaya refleksi pintar ini, UiTMCPrk meneguhkan kedudukan sebagai institusi berfokus pelanggan, memartabatkan graduan dan memuliakan komuniti.

PICCI 2024 merupakan satu inovasi hasil pembudayaan kolaborasi pelbagai industri kreatif yang menggabungkan alumni, komuniti dan industri dari dalam dan luar negara. Hasil inovasi **Smart Partnership-Campus-Industry-Community-Alumni (SP-CICA) (L3-5d)**, mewujudkan satu integrasi antarabangsa dalam kalangan pengamal industri serantau. Kesukarelawanan Program SOLAR@Community orang asli menghasilkan inovasi Solar Learning Tools kepada Orang Asli,

Melalui pendekatan integrasi universiti–komuniti, UiTMCPrk memperkukuh pembudayaan pendidikan lestari dalam kalangan komuniti terpinggir melalui pelaksanaan program *Solar Learning Tools* di sekolah-sekolah Orang Asli. Inisiatif ini memperkenalkan teknologi tenaga boleh diperbaharui, dan memupuk minat terhadap STEM dalam persekitaran yang terhad akses elektrik. **Inovasi Beg Tikar Kit Suria** yang menampilkan bahan bergambar tentang teknologi hijau telah membantu komuniti memahami dan mengaplikasikan kemahiran tenaga suria dalam kehidupan seharian. **Penyusunan Modul Latihan Komuniti bersama JAKOA Perak** termasuk *Modul Keusahawanan Anak Orang Asli* dan *An Interactive e-BOARD Game@Orang Asli Children (TrisSCol)* turut menterjemahkan pembudayaan USR terhadap komuniti. Keberkesanan tindakan ini telah menghasilkan tahap pembudayaan inklusiviti yang tinggi, apabila komuniti mula mengamalkan nilai kelestarian, celik teknologi hijau, serta menunjukkan penglibatan aktif dalam program universiti **(L3-5e(i))**.

Sebagai tindakan proaktif terhadap isu kebersihan dan kesihatan awam, UiTMCPrk membangunkan **inovasi Hand Wash Kiosk** berkonsepkan mesra pengguna dan jimat air. Inovasi diterapkan dalam komuniti sebagai sebahagian daripada norma baharu pasca pandemik, seterusnya membudayakan amalan kebersihan tangan secara berterusan.

keberkesanan pelaksanaan inovasi ~~integrasi universiti-komuniti~~ ini terbuka berdasarkan tahap penerimaan, serta adaptasi berterusan komuniti terhadap inovasi tersebut **(L3-5e(ii))**.

**SENARAI BUKTI :**

1. [K0017\\_T01\\_TB05\\_20251\\_L3-5a Pelan Strategik Pendigitalan 2022-2025.pdf](#)
2. [K0017\\_T01\\_TB05\\_20252\\_L3-5b Program\\_SULAM\\_International.pdf](#)
3. [K0017\\_T01\\_TB05\\_20253\\_L3-5c Pengkalan Data Pelanggan Digital.pdf](#)
4. [K0017\\_T01\\_TB05\\_20254\\_L3-5d Smart Partnership-Campus-Industry-Community-Alumni \(SP-CICA\).pdf](#)
5. [K0017\\_T01\\_TB05\\_20255\\_L3-5e Solar\\_Learning\\_Tools and Innovation\\_final.pdf](#)

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

### **4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

UiTM Cawangan Perak (UiTMCPrk) telah merangka **pendekatan holistik** berasaskan ADLI dalam pengukuran, analisis dan pengurusan pengetahuan yang menyokong bidang tumpuan jaringan alumni, komuniti dan kesukarelawan. Pendekatan (Approach) dimulakan melalui pembangunan sistematik sistem pengurusan data dan pengetahuan organisasi untuk menyokong kelestarian sosial serta impak program berteraskan konsep **MaS IHSAN. MaS IHSAN mencakupi tiga pecahan utama berkaitan bidang tumpuan; MaS IHSAN-Alumni, MaS IHSAN-Komuniti dan MaS IHSAN Kesukarelawan.** UiTMCPrk juga turut melaksanakan tiga peringkat pengukuran, PTJ dan pelaksana program melibatkan sistem seperti PRIME, MyATP, SMART, WISS dan ZakatSmart yang menjadi landasan kepada pengumpulan, penyimpanan dan analisis maklumat secara konsisten. Ukuran prestasi berdasarkan pencapaian PI dan OK digunakan bagi menilai tahap keberkesanan dan penglibatan manusia, termasuk alumni dan komuniti.

Dari segi **pelaksanaan (Deployment)**, program seperti *Career Meet with Industries (CMI)*, *Professional Talk, Go Expert* dan *University Social Responsibility (USR) "Solar@Masjid"* dijalankan berdasarkan model logik pelaksanaan dan maklum balas sistematik. Data dikumpul secara berkala, empat kali setahun, dimuat naik ke sistem UePMO dan dianalisis melalui PowerBI. Penilaian dilakukan merentasi pelbagai lapisan pengurusan, dari peringkat program hingga MKSP dan JKEN. Instrumen digital seperti soal selidik dan laporan impak menjadi asas kepada keputusan strategik, disokong dengan sesi post-mortem dan brainstorming.

Dalam fasa **pemantauan (Learning-Check)**, data program dianalisis untuk menilai keberkesanan dan mengenalpasti ruang penambahbaikan melalui log tindakan yang dibentang secara rasmi. Sistem elektronik kehadiran, laporan ZakatSmart dan pelbagai pangkalan data seperti PRIME dan WISS digunakan bagi menstrukturkan pelaporan. Pengetahuan yang diperoleh dijadikan asas pelarasan pelaksanaan dan rujukan dalaman.

Dari segi **tindakan penambahbaikan (Act)**, risiko-risiko dikenal pasti melalui maklum balas peserta dan mesyuarat pengurusan. Isu logistik, komunikasi, serta kekangan kewangan dan dasar ditangani melalui tindakan pembetulan, semakan dokumen dan kolaborasi luar. Penilaian semula pelaksanaan dilakukan melalui mesyuarat MKSP, JKEN dan bengkel khas. Kajian impak jangka panjang turut diperkenalkan untuk memperhalusi strategi intervensi. Kesimpulannya, UiTMCPrk mengurus pengetahuan secara sistematik melalui sistem digital bersepadu, memperkukuh pembudayaan organisasi berlandaskan nilai-nilai ihsan dan kecemerlangan lestari.

## 4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTMCPPrk merangka pendekatan sistematik dalam pengurusan data dan pengetahuan untuk menyokong kelestarian dan impak sosial inisiatif yang melibatkan alumni, komuniti dan kesukarelawan (**L4-2a**). Dalam usaha memperkukuh keterlibatan sosial dan tanggungjawab universiti, pendekatan ini menekankan penggunaan data dan analisa impak sebagai tunjang utama bagi pelaksanaan program serta penglibatan sumber manusia.

Pendekatan **pengukuran prestasi pencapaian matlamat strategik** melalui pengukuran holistik terhadap pelaksanaan pelbagai program berimpak tinggi terkait bidang tumpuan JAKK seperti program **Career Meet with Industries (CMI) (L4-2b(i))**, *Professional Talk by Faculties*, *Business Ownership Program*, *Go Expert – Grooming for Professional* dan projek USR seperti **“Solar@Masjid” (L4-2b(ii))** serta “Solar@Orang Asli”. Pelaksanaan program diukur dengan mengambil kira pencapaian matlamat strategik universiti merangkumi pencapaian PI, OK serta memenuhi keperluan komuniti setempat.

Untuk memastikan setiap program ditadbir dengan efisien dan berkesan, UiTMCPPrk menggunakan **Scoreboard Prestasi Jaringan Sosial Universiti, Skor Objektif Kualiti Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), PRIME, HR2U, LNPT, MyATP dan SMART (L4-2c)** sebagai medium integrasi penyimpanan data dan maklumat berkaitan program serta pengukuran penglibatan sumber manusia. Sistem ini membolehkan penjejakan **Key Performance Indicator (KPI)** seperti tahap penyertaan alumni, impak sosial, dan kadar kepuasan komuniti. Penekanan ini turut diberikan kepada pendekatan peningkatan penglibatan sumber manusia yang berlandaskan kepada alumni, komuniti dan kesukarelawan. Termasuk membuka ruang kepada sumber manusia dan setiap program berinteraksi secara terus melalui penglibatan alumni dan masyarakat dalam mencapai **MaS IHSAN**.

Pendekatan pengukuran pemindahan ilmu turut diperkasa melalui **Waqaf Ilmu Series System (WISS)**. WISS merupakan pangkalan data komprehensif mencakupi tarikh program, senarai panel, tempahan slot kuliah, koleksi poster dan video rakaman. Pengetahuan yang diperoleh daripada pelaksanaan program direkodkan dalam pangkalan data pusat yang komprehensif melalui capaian kepada **portal awan** bagi memastikan kebolehcapaian dan ketergunaan maklumat oleh semua pihak berkepentingan (**L4-2d(i)**). Bagi memantapkan lagi pelaksanaan pendekatan ini, latihan dan sokongan teknikal turut diberikan oleh Pejabat Jaringan Industri, Masyarakat dan Alumni (PJIM&A), fakulti, jabatan dan unit kepada pengendali program yang melibatkan perkongsian bakat dan pengetahuan.

Selaras dengan perkongsian bakat dan pengetahuan staf, pendekatan pengukuran melalui **pengiktirafan pencapaian warga** diberikan kepada staf yang menyumbang kepada kecemerlangan universiti. Penerima anugerah diiktiraf atas sumbangan merealisasikan visi dan misi universiti. Antaranya adalah **Anugerah Kualiti Rektor (AKRe) UiTMCPPrk dan Anugerah Research Innovation Industry, Community and Alumni (RIICAN) (L4-2d(ii))**. Anugerah ini diberikan bertujuan untuk mengiktiraf dan menghargai kecemerlangan dalam pelbagai kategori dalam kalangan staf. Anugerah ini merupakan sebahagian daripada usaha universiti untuk menggalakkan piawaian berkualiti tinggi dalam **pengajaran dan pembelajaran, penyelidikan dan penglibatan komuniti, industri, masyarakat dan alumni**.

Pengumpulan data impak program melibatkan golongan asnaf komuniti UiTMCPPrk seperti pengurusan zakat menggunakan sistem automasi **ZakatSmart yang mengukur keperluan asnaf (pelanggan-pelajar-perak) (L4-2e)**. Pendekatan ini dilaksanakan secara konsisten melalui edaran Borang Maklum Balas dan Kepuasan Pelanggan kepada setiap peserta program. Setiap program terkait bidang tumpuan JAKK diukur keberkesanannya melalui Analisis Sebelum dan Selepas Program. **Analisis impak sosial** diimplementasi sebagai **kaedah penilaian keberkesanan intervensi sosial** secara holistik. Manakala, analisis data kepuasan pelanggan mengikut program dilaksanakan bagi tujuan pelaporan prestasi dan penambahbaikan berterusan. **Laporan aktiviti yang berstruktur** menjadi wadah dokumentasi rasmi yang disediakan bagi menterjemah tahap pencapaian pelaksanaan program.

## **SENARAI BUKTI:**

1. [K0017\\_A01\\_AB02\\_20251\\_L4-2a\\_Intisari Kriteria 4 Pengukuran, Analisis dan Pengurusan Pengetahuan.pdf](#)
2. [K0017\\_A01\\_AB02\\_20252\\_L4-2b\(i\) Poster Career Meet with Industries \(CMI\) & L4-2b\(ii\) Projek USR Solar @ Masjid.pdf](#)
3. [K0017\\_A01\\_AB02\\_20253\\_L4-2c Medium Integrasi Penyimpanan Data dan Maklumat Berkaitan Program.pdf](#)
4. [K0017\\_A01\\_AB02\\_20254\\_L4-2d\(i\) Waqaf Ilmu Series Systems \(WISS\) & L4-2d\(ii\) Anugerah Pengiktirafan Pencapaian Warga.pdf](#)
5. [K0017\\_A01\\_AB02\\_20255\\_L4-2e ZakatSmart Poster.pdf](#)

#### 4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

**Pengukuran perancangan strategik** berdasarkan data pencapaian **8 inisiatif SAP** dikumpul secara sukuan dan dimuat naik ke sistem **UePMO**. Data dianalisis menggunakan **PowerBi** yang menunjukkan kemajuan dan sumbangan setiap bahagian, fakulti, jabatan terhadap SAP, dan dianalisis setiap 3 bulan oleh TRU. Perbandingan pencapaian SAP berdasarkan PI I-UiTM menilai kedudukan UiTMCP dalam sistem UiTM setiap tahun (**L4-3a(i)**). Data dari setiap PTJ dikumpul dan dibentang dalam mesyuarat berkala seperti JKEN (bulanan) dan MKSP (6 bulan). **Pengukuran 11 OK** direkod melalui SKP-OK dan dibentang dalam MKSP (**L4-3a(ii)**).

**Scoreboard Prestasi Jaringan Sosial Universiti** dibangunkan bagi memantau pencapaian 22 PI dalam bidang tumpuan. Indikator pencapaian PI dipetakan dengan prestasi MyATP untuk memantau tahap keterlibatan pensyarah. Scoreboard ini mengintegrasikan data secara berkala bagi menilai kemajuan, mengenal pasti jurang pencapaian serta memperkukuh strategi intervensi untuk memastikan keselarasan dengan objektif universiti dan aspirasi nasional (**L4-3b(i)**). Scoreboard ini bersama MyATP dan LNPT menjadi instrumen utama bagi pengukuran prestasi UiTMCPrk. Penilaian bermula dengan penetapan SKT melalui sistem MyATP dan HR2U, dan pencapaian direkodkan di akhir tahun berdasarkan bukti. Penilaian dibuat oleh pegawai penilai dan dibincang dalam Mesyuarat LNPT yang dipengerusikan oleh Rektor. Hasil penilaian mengenal pasti prestasi, jurang kompetensi dan keperluan pembangunan staf (**L4-3b(ii)**).

**Pengukuran pencapaian** di peringkat program dan aktiviti yang berkaitan dengan bidang tumpuan, seperti Career Meet with Industries (CMI), Go Expert – Grooming for Professional, serta program USR seperti “Solar@Masjid” dan “Solar@Orang Asli”, dilaksanakan berdasarkan data empirikal. Data utama yang dikumpulkan merangkumi kadar penyertaan, profil peserta, tahap kepuasan, impak program terhadap peserta dan komuniti, maklum balas daripada alumni dan komuniti dalaman dan luaran UiTMCPrk. Data dikumpulkan secara sistematik usai tamat program melalui borang soal selidik, sesi maklum balas terbuka dan laporan pelaksanaan program. Analisis dilakukan di peringkat program melalui mesyuarat *postmortem*, diikuti oleh mesyuarat dalaman jabatan/unit, seterusnya ke peringkat pengurusan UiTMCPrk untuk pelaporan dan tindakan penambahbaikan (**L4-3c(i)**).

**WISS** sebuah pangkalan data berpusat dan komprehensif yang membolehkan pemantauan sistematik terhadap aktiviti dan impak program pemindahan ilmu. Data yang direkodkan dalam WISS merangkumi tarikh pelaksanaan program, senarai panel jemputan, tempahan slot kuliah, bilangan peserta, serta bahan dokumentasi seperti poster dan rakaman video. Pengetahuan yang diperoleh melalui pelaksanaan program dianalisis berdasarkan indikator seperti tahap penyertaan, capaian tontonan video, serta maklum balas peserta. Kaedah penilaian melibatkan analisis kuantitatif dan kualitatif terhadap data yang dikumpulkan secara berterusan selepas setiap sesi program dijalankan. Data disimpan dalam portal awan bagi menjamin kebolehcapaian oleh pihak berkepentingan, dan dianalisis secara berkala untuk tujuan penambahbaikan dan pelaporan prestasi program pemindahan ilmu (**L4-3d**).

Pengukuran pencapaian staf melalui AKRe dan RIICAN dilaksanakan secara tahunan bagi mengiktiraf pencapaian cemerlang warga UiTMCPrk terkait bidang tumpuan iaitu penglibatan industri, komuniti dan alumni. Data prestasi dikumpulkan melalui pencapaian tahunan staf, rekod aktiviti, program USR, bukti impak program dan penglibatan profesional. Penilaian dibuat menggunakan kaedah triangulasi data kuantitatif dan kualitatif, berpandukan kriteria khusus yang ditetapkan oleh jawatankuasa penilai. Analisis data dijalankan secara sistematik untuk mengenal pasti pencapaian signifikan yang menyumbang kepada visi dan misi universiti, sekali gus memacu budaya kecemerlangan berterusan (**L4-3e**).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0017\\_A01\\_AB03\\_20251\\_L4-3a\(i\) Slide pencapaian PI dan L4-3a\(ii\) Data SKP-OK..pdf](#)
2. [K0017\\_A01\\_AB03\\_20252\\_L4-3b\(i\) Scoreboard Prestasi Jaringan Sosial Universiti & L4-3b\(ii\) MyATP dan LNPT.pdf](#)
3. [K0017\\_A01\\_AB03\\_20253\\_L4-3c\(i\) Laporan Program USR Solar Pos Slim River. Laporan Program USR Solar @ MASJID.pdf](#)
4. [K0017\\_A01\\_AB03\\_20254\\_L4-3d WISS.pdf](#)
5. [K0017\\_A01\\_AB03\\_20255\\_L4-3e Borang Penilaian AKRE.pdf](#)

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

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

UiTMCPrk mengaplikasikan pendekatan PDCA secara menyeluruh dalam menganalisis hasil tindakan dan melaksanakan penambahbaikan berterusan. Dalam fasa 'Check', pelaksanaan dipantau melalui sistem berstruktur seperti **Platform Pelan Pemantauan OK dan UISMS**. Data prestasi OK direkod dalam Skor Pencapaian OK (SKP-OK) dan dianalisis menggunakan elemen **ADLI dan LETCI**. Manakala pelaksanaan SAP dipantau melalui UiTM **Strategic Management System (UISMS) (L4-4-1a(i))** dan divisualisasikan melalui PowerBI. Data pencapaian dibentangkan dalam MKSP untuk semakan prestasi, perkongsian maklumat rentas PTJ dan penambahbaikan berasaskan bukti.

Pemantauan keberkesanan program dilaksanakan secara sistematik melalui mesyuarat *post mortem* program. Instrumen digital seperti borang maklum balas, laporan aktiviti, dan sistem daftar kehadiran elektronik digunakan untuk menilai aspek kehadiran, kualiti penglibatan alumni dan komuniti, kepuasan peserta serta impak sosial dan kesukarelawanan. Dapatan analisis dibentangkan dalam mesyuarat MKSP, PJIM&A dan *post mortem* program, seterusnya dijadikan asas tindakan penambahbaikan strategik bagi memastikan kesinambungan program yang relevan, inklusif dan berimpak **(L4-4-1a(ii))**.

**Pemeriksaan Pelaporan Maklum Balas Program dan Analisis Pengunjung** bagi hasil pengukuran dan analisis digarap sebagai alat pemantauan program yang dilaksanakan untuk menilai impak SAP khususnya untuk program berimpak tinggi seperti *HICE, PICCI, RTC*, serta *USR Solar@Masjid@Orang Asli*. Pelaporan maklumbalas dan analisis pengunjung digunakan untuk mengenal pasti **tindakan mitigasi dan penambahbaikan hasil pelaksanaan program**. Ia dibentangkan dalam MKSP bagi menilai pencapaian program selaras dengan PI PJIM&A UiTMCPrk berfokuskan alumni, komuniti dan kemasyarakatan **(L4-4-1b)**.

Hasil penganalisisan data digunakan secara menyeluruh melalui platform **MyATP dan HR2U** sebagai medium integrasi penyimpanan dan analisis data berkaitan penglibatan staf. Data yang dijana membolehkan penjejakan prestasi terkait bidang tumpuan **(L4-4-1c(i))**. Hasil penganalisisan data pencapaian staf dianalisis melalui platform digital **Anugerah AKRe dan RIICAN** yang dibangunkan berasaskan **rubrik penilaian holistik**. Data ini digunakan sebagai asas pengukuran bagi pengiktirafan anugerah untuk menobatkan warga yang mempunyai pencapaian cemerlang. Secara tidak langsung, warga memperoleh maklum balas terhadap tahap penglibatan masing-masing, menyedari aspek yang perlu dipertingkatkan dalam bidang tumpuan **(L4-4-1c(ii))**.

Pemantauan terhadap data **sistem ZakatSmart (L4-4-1d)** dijalankan setiap semester untuk memastikan agihan bantuan telus dan bersasar. Dapatan prestasi OK Zakat dibentangkan dalam MKSP dan digunakan untuk penambahbaikan proses permohonan serta kerjasama strategik.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [K0017\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20251\\_L4-4-1a \(i\) Pelan Pemantauan Berstruktur.pdf](#)
2. [K0017\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20252\\_L4-4-1a\(ii\) Sistem Pemantauan Program.pdf](#)
3. [K0017\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20253\\_L4-4-1b Analisis Pemantauan Program.pdf](#)
4. [K0017\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20254\\_L4-4-1c \(i\) & \(ii\) Medium Integrasi Penyimpanan Dan Analisa Data.pdf](#)
5. [K0017\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20255\\_L4-4-1d Pemantauan Sistem ZakatSmart\\_final.pdf](#)



#### 4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

UiTMCPrk mengambil pendekatan proaktif dalam mengenal pasti dan mengurus risiko yang berpotensi menjejaskan pelaksanaan inisiatif jaringan alumni, komuniti dan kesukarelawan.

**Pengurusan risiko** dilaksanakan di bawah **Jawatankuasa Pemilik Risiko** yang dipengerusikan oleh Rektor dan dianggotai oleh barisan pengurusan utama (**L4-4-2a(i)**) Selaras dengan Polisi Pengurusan Risiko UiTM, JKPR UiTMCPrk bekerjasama rapat dengan Unit Pengurusan Risiko induk dalam mengenal pasti jenis risiko, tahap analisa dan langkah mitigasi. Di peringkat program, **pemantauan berkala dan penilaian pasca program** digunakan bagi mengenal pasti dan mengurus risiko secara berterusan (**L4-4-2a (ii)**).

UiTMCPrk mengenal pasti **risiko strategik** melalui pendekatan pemantauan berstruktur menggunakan Platform Pelan Pemantauan OK. Data pencapaian OK direkod dalam SKP-OK, dianalisis secara automatik, dan dibentangkan dalam MKSP untuk mengenal pasti risiko pengukuran seperti ketidaktepatan data, ketaksamaan capaian, dan prestasi tidak konsisten rentas PTJ. Di peringkat program, mesyuarat post mortem dan mesyuarat PJIM&A dilaksanakan bagi mengenal pasti **risiko analisis dan pengurusan pengetahuan**, seperti kegagalan mengenal pasti jurang sebenar program, isu logistik, komunikasi yang tidak berkesan, kekurangan kehadiran, kerjasama yang lemah daripada pihak luar, kelemahan dalam penilaian impak, serta kurangnya adaptasi kepada keperluan semasa komuniti. Selain itu, faktor luaran seperti perubahan dasar kerajaan, kekangan sumber kewangan, dan isu komuniti setempat turut dikenalpasti sebagai risiko terhadap kesinambungan dan kejayaan program. **Tindakan mitigasi** dilaksanakan seperti penambahbaikan mekanisme pengumpulan data, semakan dokumen yang teliti, pelaksanaan taklimat kepada pelaksana dan pemohon program, serta pengukuhan kerjasama strategik dengan agensi luar. Langkah-langkah ini memastikan risiko dapat dikurangkan, pengetahuan organisasi dapat dikekalkan, dan program dapat dilaksanakan dengan relevan, berimpak dan selaras strategi institusi (**L4-4-2b**).

**Risiko operasi** dikenalpasti melalui proses pengukuran dan penganalisan data pelaksanaan program secara sistematik menggunakan pelbagai **instrumen digital borang maklum balas serta data daripada SKP-OK (L4-4-2c)**. Data ini dianalisis dan dibentangkan dalam mesyuarat MKSP, PJIM&A, dan sesi *post-mortem* bagi mengenalpasti isu berulang, kelemahan pelaksanaan serta peluang penambahbaikan. Contohnya, dalam pelaksanaan sistem **ZakatSmart@UiTMCPrk (L4-4-2d)**, antara risiko operasi yang telah dikenalpasti termasuk permohonan tidak lengkap, ketidaktepatan data pendapatan pelajar, dan kekangan dana untuk menampung keseluruhan keperluan pelajar. Risiko ini ditangani melalui langkah mitigasi seperti penambahbaikan proses semakan dokumen, pelaksanaan taklimat kepada pemohon, serta usaha mendapatkan sokongan strategik daripada agensi luar seperti MAIPk dan Cagamas.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0017\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20251\\_L4-4-2a \(i\) Surat Lantikan Jawatankuasa Pemilik Risiko.pdf](#)
2. [K0017\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20252\\_L4-4-2a \(ii\) Polisi Pengurusan Risiko.pdf](#)
3. [K0017\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20253\\_L4-4-2b Laporan Pemantauan Program Berdasarkan Pelan Pemantauan OK.pdf](#)
4. [K0017\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20254\\_L4-4-2c Instrumen digital borang maklum balas serta data daripada SKP-OK.pdf](#)
5. [K0017\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20255\\_L4-4-2d Laporan ZakatSmart.pdf](#)

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

UiTMCPPrk melaksanakan fasa “Act” dalam pendekatan PDCA secara sistematik melalui kajian semula menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan program dan pencapaian matlamat strategik, khususnya dalam bidang tumpuan JAKK. Proses ini disokong oleh dua platform pemantauan utama iaitu **Platform Pelan Pemantauan OK** melalui **SKP-OK** dan **pelaporan SAP melalui UISMS dan PowerBI**. Data berkala daripada 11 OK yang direkod dua kali setahun dianalisis berdasarkan elemen ADLI dan LETCI. Hasil analisis ini dibentangkan dalam MKSP sebagai asas untuk menilai keberkesanan pelaksanaan, mengenal pasti jurang, serta mencadangkan penambahbaikan yang relevan. Visualisasi data dalam bentuk dashboard mempercepat proses interpretasi dan tindakan susulan.

Dalam fasa “Act”, UiTMCPPrk melaksanakan tindakan pembetulan dan pencegahan berdasarkan dapatan yang dibentangkan oleh PTJ dalam **JKSP, MKSP, dan mesyuarat PJIM&A, serta laporan audit** dalam **(L4-4-3a(i))**. Keputusan mesyuarat digunakan untuk menyemak semula sistem pengukuran, dan pendekatan pelaksanaan. Pencapaian OK tidak konsisten atau terdapat ketaksamaan antara PTJ, tindakan pembaikan akan difokuskan kepada pemantapan pelaksanaan SAP, dan pengukuhan kerjasama rentas fungsi. Langkah penambahbaikan ini direkodkan dalam **SKP-OK dan Log Tindakan** berserta bukti tindakan dilaksanakan **(L4-4-3a(ii))**. Pendekatan berasaskan bukti ini memastikan penambahbaikan dilakukan secara telus, bersasar, dan sejajar dengan matlamat strategik UiTMCPPrk. Proses ini mengukuhkan budaya kitaran penambahbaikan berterusan yang berfokus kepada keberkesanan program, impak komuniti dan penglibatan alumni. Selain itu, melalui mesyuarat jawatankuasa Pengurusan Risiko, mitigasi mengurangkan dan menghapuskan risiko di bincangkan semula selepas tindakan dilaksanakan dengan membuktikan adanya pengurangan tahap risiko yang didaftarkan pada awalnya **(L4-4-3b)**.

Pembelajaran daripada program terdahulu direkodkan dan dijadikan rujukan perancangan program masa depan. Dapatan daripada borang maklum balas peserta, laporan aktiviti, serta **perbincangan post-mortem dianalisis** secara sistematik bagi mengenal pasti kekuatan, kelemahan, serta ruang penambahbaikan. Hasil pembelajaran ini digunakan untuk menyusun semula strategi pelaksanaan, memperkemas logistik, meningkatkan keberkesanan komunikasi, dan memperkukuh kerjasama dengan pihak berkepentingan, seterusnya memastikan kesinambungan program yang lebih berimpak, relevan dan responsif terhadap keperluan semasa **(L4-4-3c)**. Selain itu, penilaian impak jangka sederhana dan panjang turut dilaksanakan untuk menilai kesan berpanjangan terhadap komuniti serta pengukuhan hubungan strategik bersama alumni. Hasil kajian impak ini menjadi input penting dalam menentukan jenis intervensi dan pendekatan program yang lebih relevan dan berimpak dalam bidang tumpuan **(L4-4-3d)**.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0017\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20251\\_L4-4-3a\(i\) Minit Mesyuarat PJIM&A, JKSP, MKSP, Laporan Audit.pdf](#)
2. [K0017\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20252\\_L4-4-3a\(ii\) Skor-OK dan Log tindakan JKSP.pdf](#)
3. [K0017\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20253\\_L4-4-3b Minit Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Risiko 2024.pdf](#)
4. [K0017\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20254\\_L4-4-3c Laporan Kajian Keberkesanan Program.pdf](#)
5. [K0017\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20255\\_L4-4-3d Bukti Kejayaan Program\\_final.pdf](#)

## 4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

UiTMCPrk **memanfaatkan hasil penganalisan data secara menyeluruh** bagi menyokong kemampuan pelaksanaan bidang tumpuan JAKK. **Inovasi digital SKP-OK** digunakan sebagai templat pelaporan sistematik yang mengintegrasikan data pencapaian, analisis pengukuran, tindakan intervensi, serta laporan statistik keseluruhan OK. Platform ini membolehkan UiTMCPrk mengumpul, menyimpan dan membentangkan bahan bukti pelaksanaan dengan lebih efisien, sesi MKSP lebih fokus dan bersasar. UiTMCPrk turut membudayakan penggunaan data dan pengurusan pengetahuan secara meluas dalam merancang, melaksana, menilai dan menambahbaik program. Budaya berasaskan data diperkukuh melalui hebahan kejayaan program yang dikongsi secara menyeluruh di semua peringkat perancangan strategik universiti. Inisiatif ini disokong dengan usaha mempertingkatkan ketrampilan sumber manusia dalam memperkukuh integrasi bersama alumni, komuniti dan masyarakat **(L4-5a(i))**.

**Data raya** berkaitan alumni dan komuniti dikumpul dan disusun dalam sistem digital berpusat seperti Score Board Prestasi Jaringan, **WISS, sistem ZakatSmart, UePMO, PowerBI dan UiSMS**. Integrasi maklumat ini membolehkan perancangan dan pepadanan program dilaksanakan secara lebih bersasar dan strategik, merentasi fakulti, jabatan, PJIM&A serta pihak berkepentingan luar **(L4-5a(ii))**.

Pelaksanaan SAP dalam bidang tumpuan seperti pemindahan ilmu dan teknologi solar telah dijadikan sebagai amalan yang dibudayakan secara menyeluruh oleh warga UiTMCPrk. Keberkesanan tindakan ini mencerminkan penghayatan nilai Mas IHSAN melalui penglibatan aktif staf, pelajar dan komuniti. Usaha yang konsisten ini membentuk budaya kerja berimpak dan berterusan sehingga prakarsa ini menerima **Anugerah Komuniti Lestari Terbaik** bagi projek USR Pemindahan Ilmu dan Teknologi Solar. Usaha gigih ini menjadi budaya amalan berterusan warga sehingga UiTMCPrk mendapat pelbagai Anugerah terkait bidang tumpuan seperti Anugerah Penghasilan Alumni usahawan Terbanyak 2024. Ini membuktikan kesan berpanjangan pelaksanaan SAP sebagai budaya kerja yang menyokong kelestarian dan keusahawanan komuniti **(L4-5b)**.

Komitmen universiti terhadap integrasi pengetahuan turut dizahirkan melalui pelantikan jawatankuasa khusus seperti "Team CSR PTJ", "*Champion Alumni Unif*" dan "*Community Taskforce*". Kumpulan ini berperanan memobilisasi tenaga kerja, menyelaraskan pelaksanaan program, dan memastikan pengetahuan dan data diproses serta disampaikan kepada semua pemegang taruh. Komponen penglibatan alumni dan komuniti turut dijadikan indikator dalam penilaian prestasi staf dan disepadukan dalam anugerah institusi seperti **Anugerah Kualiti Rektor dan RICAN, INDES, RISM Excellence Award (L4-5c)**.

Pendekatan integrasi ini turut dibudayakan melalui pelaksanaan **SULAM** yang diadaptasi dalam struktur kurikulum. Melalui SULAM, elemen pemindahan ilmu, keterlibatan komuniti dan pembangunan insaniah disepadukan dalam pengajaran dan pembelajaran secara aktif. Ini membolehkan pelajar menguasai pengetahuan akademik, membina empati, kepimpinan dan tanggungjawab sosial sejajar dengan nilai-nilai Mas IHSAN. Kolaborasi rentas jabatan dan kerjasama erat bersama komuniti telah memantapkan ekosistem universiti-komuniti yang inklusif dan lestari. Pembudayaan SAP dan SULAM ini mengukuhkan lagi identiti UiTMCPrk sebagai institusi yang proaktif dalam memacu agenda pembangunan mampan melalui pendidikan berasaskan nilai, tindakan dan impak kepada masyarakat **(L4-5d(i))**. Pembudayaan ini turut disokong melalui latihan berterusan kepada staf dan mahasiswa, jaringan strategik bersama komuniti setempat serta pengukuhan kolaborasi antara jabatan dan fakulti **(L4-5d(ii))**.

Sebagai bukti pembudayaan berstruktur, SAP telah dibukukan dan dijadikan rujukan rasmi institusi dalam mendokumenkan pendekatan lestari berasaskan nilai. Buku SAP menjadi panduan pelaksanaan program, dan menjadi sumber inspirasi kepada fakulti dan PTJ lain untuk memperluaskan amalan lestari dan impak kepada masyarakat. Usaha ini juga membolehkan replikasi pendekatan SAP oleh fakulti lain mengikut konteks masing-masing **(L4-5e)**.

**SENARAI BUKTI:**

1. [K0017\\_A01\\_AB05\\_20251\\_L4-5a\(i\) SKP-OK Platform & L4-5a\(ii\) Data Raya UiTMCPrk.pdf](#)
2. [K0017\\_A01\\_AB05\\_20252\\_L4-5b- Anugerah Komuniti Lestari Hijau.pdf](#)
3. [K0017\\_A01\\_AB05\\_20253\\_L4-5c Poster Penerima Anugerah.pdf](#)
4. [K0017\\_A01\\_AB05\\_20254\\_L4-5d\(i\) SULAM & L4-5d\(ii\) Gambar Bengkel TOT.pdf](#)
5. [K0017\\_A01\\_AB05\\_20255\\_L4-5e Buku SAP\\_final.pdf](#)

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

### **5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

UiTMCPrk menobatkan JAKK sebagai teras Pelan Strategik Kampus 2023-2025 menerusi kerangka **MaS IHSAN**. Lima nilai **I-H-S-A-N (Integriti, Holistik, Sinergi, Akauntabiliti, Nurani)** diguna sebagai kompas moral agar budaya IHSAN meresap ke tadbir urus, akademik, penyelidikan dan khidmat profesional dari setiap staf kampus. Tiga kluster **MaS IHSAN — MaSA (Alumni), MaSK (Komuniti) dan MaSS (Sukarelawan)** dirangka untuk memantapkan peranan alumni sebagai mentor industri, memperkasa komuniti melalui inovasi sosial, serta memupuk kesukarelawan staf berteraskan nilai kasih-sayang.

Justeru, UiTMCPrk mengemudi melalui *Pelan Strategik Sumber Manusia – Modal Insan* yang dipacu kerangka **Madani Smart Community Campus (MSCC)**. Fasa **Perancangan (Plan)** menekankan pembudayaan nilai **ESI-iDART** dan sasaran nisbah pelajar : pensyarah : staf pentadbiran 15:1:1 menjelang 2025. Tiga inisiatif inovatif— **Happy Booster** (kesejahteraan psikososial), **Go Glow V2** (pembangunan bakat PhD) dan **Go Expert V2** (*grooming for professionals*) dirangka dengan garis masa, penanda aras dan pelan kontingensi. Penubuhan **UiTM Mercy Resilient Community Centre (UMRCC)** dan sistem perjawatan tahunan juga memastikan kesinambungan tenaga kerja sukarelawan serta pelan penggantian yang rapi.

Fasa **Pelaksanaan (Do)**, kepakaran staf **digembeling** menerusi polisi latihan 42 jam setahun di dalam HR2U dan *e-Latihan*. Modul *Training-of-Trainers* oleh UMRCC, kursus profesional GRem, jadual libatsama *Service-Learning Malaysia – University for Society (SULAM)* dan **Waqaf Ilmu Series System (WISS)** menyebarkan ilmu rentas fakulti, alumni serta rakan industri. Penyertaan badan profesional, penganjuran seminar AICAD/INSPIREd dan pemerkasaan projek komuniti memangkinkan jaringan alumni serta kemahiran sosial. Ini menepati **MaSK (Komuniti)** untuk memperkasakan khidmat komuniti berteraskan inovasi sosial dan pemindahan ilmu. Nisbah pensyarah kritikal dikawal melalui lantikan *Part-Time Full-Time (PTFT)* dan lebih syarahan, manakala platform **AKRE Dashboard** menyokong budaya penghargaan melalui anugerah APC, AAU, METIC dan Anugerah Kolaborasi Alumni Terbaik.

Fasa **Pemantauan (Check)** dilaksana secara digital dan berkala. Skor **UiTM Happiness Index (UHI)**, HR2U dan **PRIME** dianalisis setiap suku tahun; laporan keberhasilan projek SULAM, MoU/MoA komuniti serta statistik kebajikan Unit Zakat disatukan dalam *dashboard* MKSP. Kadar pencapaian latihan, keterlibatan PJI dan penyertaan MERCY diteliti, manakala aduan warga mengenai infrastruktur, infostruktur dan kebajikan diklasifikasi untuk tindakan segera.

Justeru, fasa **Tindakan Penambahbaikan (Act)** menumpukan mitigasi risiko kekurangan staf, reputasi profesional dan ketidakseimbangan bantuan. Pengurusan **menjadual** semula prioriti waran jawatan, mempercepat proses SPA, dan **menggandakan** latihan kemahiran komuniti. Sistem **Smart Zakat@UiTM** dibangunkan untuk menjejak agihan bantuan masa nyata, sementara WISS menggantikan templat Excel bagi memantau impak perkongsian ilmu. MKSP dua kali setahun **mengkaji semula** ke-berkesanan pelan, menyetujui semakan KPI dan menyelaras sumber jika jurang baharu dikesan.

Akhirnya, keberkesanan P-D-C-A ini **diintegrasikan** menyeluruh ke ekosistem kampus. **Penubuhan UMRCC** membudayakan nilai ihsan, budaya inovasi, dan jaringan komuniti sebagai DNA UiTMCPrk. Ia berpotensi untuk direplikasi di kampus UiTM lain serta menyokong aspirasi UiTM ke arah menjadi *Globally Respected University 2025*. **Sistem WISS** mendapat tempat dan diiktiraf dalam menghargai kompetensi staf terlibat. Selain itu, elemen **SULAM dimaktub dalam silibus kursus kurikulum dan persidangan** dapat menghubungkan prestasi staf dan pelajar kepada impak komuniti. **Inovasi AKRE Dashboard** dibudayakan dalam mengenal pasti dan menilai kecemerlangan sumber manusia dalam memenuhi keperluan dari aspek pelaksanaan meluas, pemantauan berasaskan data dan penambahbaikan berterusan yang disepadukan ke dasar serta budaya kerja universiti.

## 5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTMCPrk merangka **Pelan Strategik Sumber Manusia – Modal Insan** berasaskan kerangka **Madani Smart Community Campus (MSCC) (L5-2a)** sebagai landasan sistematik untuk menggerakkan sumber manusia bagi menjayakan agenda jaringan alumni, komuniti dan kesukarelawan. Teras pelan ini ialah pembudayaan nilai **ESI-iDART—Excellence, Synergy, Integrity** yang membentuk sikap ihsan serta tanggungjawab sosial warga universiti. Bagi memastikan keselarasan visi dan keberkesanan perancangan, tiga inisiatif inovatif diperkenalkan: **Happy Booster** (kesejahteraan psikososial), **Go Glow V2** (pembangunan bakat akademik PhD) dan **Go Expert V2** (grooming for professionals). Setiap inisiatif disepadukan ke dalam **Strategic Action Plan (SAP) 2024**, lengkap dengan garis masa, indikator prestasi utama dan pelan kontingensi khusus.

**Happy Booster** memberi tumpuan kepada peningkatan **Happiness Index** dan pengukuhan nilai ESI-iDART melalui kursus pemantapan staf, Bulan Inovasi serta sesi modul kepimpinan berstruktur. **Go Glow V2** menasaskan peningkatan bilangan PhD, pembangunan bakat *PhD@Fakulti* dan pemantauan bersiri di fakulti, **Go Expert V2** menyusun laluan *grooming for professionals* yang mengenal pasti staf akademik dan bukan akademik berpengalaman lebih tiga tahun untuk dilantik ke badan profesional, pertubuhan atau NGO dalam dan luar negara. Pendekatan ini diperkukuh oleh **sistem MyATP**, yang menjejak sasaran kerja tahunan, beban pensyarah serta produktiviti sebagai input utama penyusunan sumber strategik.

Elemen **perkongsian pengetahuan** bagi **MaSK (Komuniti)** diartikulasikan menerusi platform **Waqaf Ilmu Series, Podcast with Industry (L5-2b)**, dan rangkaian **PASAK**, yang mengundang rakan industri, alumni serta komuniti berkongsi amalan terbaik dan teknologi terkini. Di samping itu, **SULAM** diaplikasikan sebagai kaedah kurikulum untuk memindahkan kepakaran universiti kepada masyarakat setempat. Sinergi strategik diperluas melalui **Perak International Creative Industry Centre (PICCI) (L5-2c)** bagi mencapai **MaSA (Alumni)** untuk memperkukuh peranan Alumni dalam memangkin profesionalisme warga dan jaringan industri global serta inisiatif **Smart Global**, yang memfokuskan kerjasama universiti *Top 300* dunia bagi memperkukuh dimensi pengantarabangsaan agenda kesukarelawan.

Bagi memastikan motivasi dan keterlibatan berterusan, kepimpinan kanan merancang inisiatif **penghargaan dan pengiktirafan** pelbagai lapis. **Media sosial rasmi UiTMCPrk** seperti **FB Perak Pjima, FB UiTM Perak Rasmi, UiTM Perak You Tube Channel, akaun Instagram uitmperakofficial.nadaitmperak dan pjima\_uitmperakofficial**. dibangunkan bagi usaha pelan ketampakan pensyarah dan staf. Selain itu, **Majlis Anugerah Tahunan Kampus (ATK) (L5-2d)** direncanakan bagi memberi pengiktirafan kepada pensyarah cemerlang dan aktif seperti **Anugerah Kualiti Rektor (AKRe), Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC), Anugerah Pekerja Contoh Bulanan, Anugerah Akademik Universiti (AAU), dan Anugerah RICAEN** diselaraskan mengikut pelbagai kriteria termasuk impak jaringan alumni, komuniti dan kesukarelawan. Selain anugerah, staf yang menyertai dan menamatkan latihan serta bengkel bencana di bawah MaSS (Sukarelawan) melalui UMRCC (L5-2e) bersama MERCY Malaysia turut menerima pengiktirafan dalam bentuk **Sijil Penghargaan dan Penyertaan, kredit CPD** badan profesional, serta **merit LNPT**, khususnya melalui penganjuran **Bengkel Disaster Risk Reduction (DRR) dan School Preparedness Programme (SPP)**. Ini bertujuan memantapkan keihisan kesukarelawan warga sebagai Pemacu Masyarakat Inklusif. Pendekatan kebajikan turut diperinci menerusi inovasi **Smart Zakat&UiTM** yang meliputi agihan zakat, bantuan bencana dari **Kelab Pensyarah**, serta sokongan program kesejahteraan fizikal dan mental seperti **PEWANI** dan projek infaq **Suapan Barakah**.

Secara keseluruhannya, pendekatan ini bersifat menyeluruh, inovatif, serta menitikberatkan perkongsian ilmu dan sistem ganjaran yang menyokong budaya ihsan melibatkan pengukuhan Jaringan Alumni, Komuniti dan Kesukarelawan untuk mencapai aspirasi *Globally Renowned University 2025*.

**SENARAI BUKTI:**

1. [K0017\\_S01\\_SB02\\_20251\\_L5-2a\\_Pelan Strategik Sumber Manusia Madani Smart Community Campus \(MSCC\) & Intisari Kriteria 5.pdf](#)
2. [K0017\\_S01\\_SB02\\_20252\\_L5-2b\\_Waqaf Ilmu-Podcast with Industry-SULAM.pdf](#)
3. [K0017\\_S01\\_SB02\\_20253\\_L5-2c Program Perak International Creative Industry Centre \(PICCI\) & Smart Global.pdf](#)
4. [K0017\\_S01\\_SB02\\_20254\\_L5-2d Anugerah Tahunan Kampus \(ATK\) & RICAEN.pdf](#)
5. [K0017\\_S01\\_SB02\\_20255\\_L5-2e-UMRCC-Zakat-Kelab Pensyarah.pdf](#)

### 5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Kepimpinan Kanan UiTMCPrk melaksanakan strategi perluasan menyeluruh dengan mengoptimimum kepakaran serta pengalaman warga agar serasi dengan **SAP Madani Smart Community Campus (MSCC)** memfokuskan **3 Matlamat Strategik (MaS) IHSAN** iaitu **MaSA (Alumni)**, **MaSK (Komuniti)** & **MaSS (Sukarelawan)**. Bermula dengan inisiatif **Happy Booster**, universiti menyebarkan nilai **ESI-iDART** melalui kursus pemantapan staf, pendigitalan operasi pejabat, perkongsian modul kepimpinan & penandaarasan manakala petunjuk **Happiness Index** dipantau bagi memastikan kesejahteraan menjadi pemangkin produktiviti sukarelawan. **Go Expert V2** mengutamakan lantikan pensyarah berpengalaman industri melebihi 3 tahun dan menggerakkan pensyarah memilih **trek pengamal industri** seperti Ar. Azman Zainonabidin yang memimpin projek pembinaan Masjid Tronoh, RISDA Seri Iskandar, Pejabat Kastam Taiping dan Kolej Latihan TLDM seterusnya menyalurkan kepakaran rekabentuk kepada komuniti setempat (**L5-3a**). Laluan *grooming for professionals*, pencarian bakat antarabangsa, sangkutan di syarikat global dan direktori kepakaran warga diterajui bagi menstruktur sumber manusia merangkumi bidang tumpuan.

Kepakaran staf diperkasa untuk disebarluaskan melalui **Waqaf Ilmu Series System (WISS)** dan **Podcast With Industry** yang bersiaran berkala; staf tampil sebagai penceramah dalam talian. Universiti juga memperhebat keupayaan pensyarah sebagai penceramah jemputan untuk program peringkat kebangsaan dan antarabangsa seperti **MERCY Malaysia Misi Bantuan Kemanusiaan Gempa Bumi Syria** selain menyediakan peruntukan khas untuk memeterai MOU/MOA luar negara. Pensyarah dilatih secara intensif berkaitan profesionalisme, akademik, akreditasi dan audit, manakala pensyarah ditugaskan sebagai tenaga pengajar berkaitan persekitaran komuniti hijau, daya tahan bencana dan kemahiran TVET bagi menyalur ilmu kepada komuniti (**L5-3b**).

Bagi menyelaras pembangunan bakat berterusan, maklum balas **Analisa Keperluan Latihan** dihimpun setiap semester untuk melihat keperluan latihan yang memerlukan perancangan dan berpotensi ditawarkan bagi meningkatkan kompetensi staf. Pengurusan turut membiayai yuran **keahlian badan profesional** supaya staf kekal relevan dengan industri; hasilnya, sasaran SAP seperti persidangan, bengkel dan khidmat masyarakat digerakkan bersama rangkaian alumni dan komuniti.

Pengurusan menyasarkan mobiliti staf sebagai **Pakar Rujuk** melalui penerbitan buku, garis panduan, laporan teknikal dan dokumen kerajaan seperti Prof Madya Sr Dr. Natasha Khalil **perunding** Dasar Perolehan Hijau Kerajaan dan Prof Madya Gs. Dr. Mohd Fadzil Abdul Rashid ketua perunding Pelan Tindakan Bandar Pintar Manjung 2035 (**L5-3c**).

Pendekatan **Smart Global** menaik taraf **SULAM ke peringkat antarabangsa** melalui lawatan akademik outbound ke Thailand dan program inbound berteraskan *Edu-Tourism* (Kod Kursus FSG301). Staf juga dilatih menyediakan cadangan **geran komuniti** (Majlis TVET Perak, UNESCO, Think City) untuk menjana dana projek. Penganjuran AICAD di Hafa, China, serta 20 seminar didaftarkan di bawah **INSPIREd 2024** menggandakan ruang pensyarah membentang kajian dan membina jaringan global (**L5-3d**).

Inisiatif **University Mercy Resilience Community Centre (UMRCC)** pula menyebarkan modul **Training of Trainers** ke semua kampus UiTM, diikuti penglibatan staf dalam geran komuniti Think City, PASAK dan MYRA (**L5-3e**). Program QS Jamboree 2024, PICCI 2024 dan RASTA 2024 menyatukan alumni, komuniti dan penaja korporat, manakala **i-ProLeads & UNIX-Exchange** memobilisasi pelajar untuk aktiviti kesukarelawan bertaraf kebangsaan.

Pengukuhan budaya ihsan ditransformasikan melalui **Daurah Ihsan: Tasqif** secara bulanan dan sesi tazkirah sebelum Mesyuarat JAN. JKEN terlibat turun padang semasa program SUPRO, KARiSTA dan PASAK, serta menyediakan insentif untuk pertandingan inovasi. Rangka tindakan yang dilaksanakan secara meluas memastikan setiap pendekatan



dipanjangkan bagi memaksimumkan kepakaran warga menjayakan agenda jaringan alumni, komuniti dan kesukarelawan UitmCPrk.

**SENARAI BUKTI :**

1. [K0017\\_S01\\_SB03\\_20251\\_L5-3a Kepakaran Rekabentuk Bangunan Terhadap Pembangunan Fizikal Komuniti.pdf](#)
2. [K0017\\_S01\\_SB03\\_20252\\_L5-3b Penceramah & Tenaga Pengajar Program Pemindahan Ilmu & Teknologi Kepada Komuniti.pdf](#)
3. [K0017\\_S01\\_SB03\\_20253\\_L5-3c Penglibatan Pakar Rujuk Berkaitan Pembangunan Dasar Kerajaan.pdf](#)
4. [K0017\\_S01\\_SB03\\_20254\\_L5-3d Penglibatan Staf Dalam Penganjuran Persidangan Antarabangsa.pdf](#)
5. [K0017\\_S01\\_SB03\\_20255\\_L5-3e Penglibatan Staf Dalam Geran Komuniti\\_final.pdf](#)

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

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

Pelaksanaan **Pelan Strategik Sumber Manusia – Modal Insan dipantau** secara berkala bagi memastikan keterlibatan staf UiTMCPrk yang optimum dalam **Matlamat Strategik (MaS) IHSAN**. Bagi mengukur tahap kepuasan hati sumber manusia, UiTMCPrk berpandukan kepada **UiTM Happiness Index (UHI)** dan dipantau melalui aplikasi **HR2U** oleh kakitangan universiti. Hasil analisis oleh **Pejabat Transformasi Universiti (TRU)** yang melibatkan keseluruhan kampus UiTM, fakulti dan PTJ mengkuantifikasikan kepuasan hati sumber manusia UiTMCPrk berada pada tahap terbaik dengan **skor 78% (L5-4-1a)**. Pencapaian ini merupakan skor tertinggi dalam kalangan UiTM cawangan, sekaligus menjadi **indikator kukuh** kewujudan ekosistem kerja yang produktif dalam menyokong kesejahteraan staf UiTMCPrk.

Kepuasan hati staf UiTMCPrk juga **dinilai dari maklumbalas warga** terhadap sistem operasi dan perkhidmatan di semua **kaunter-kaunter khidmat pelanggan** yang dilaksanakan secara harian melalui imbasan borang maklumbalas menggunakan Kod QR. Hasil analisis menunjukkan kepuasan hati terhadap kaunter perkhidmatan adalah pada skor **100% (L5-4-1b)**. Manakala **aduan-aduan** berkenaan perkhidmatan infrastruktur dan infostruktur dilakukan menggunakan platform e-aduan fasiliti dan e-aduan ICT (UNITS). Selain itu, skor kepuasan hati staf terhadap **kebersihan persekitaran kampus** berada pada tahap memuaskan pada skor **92.04%** yang dijejaki melalui borang maklumbalas menggunakan Kod QR **(L5-4-1c)**. Kesemua maklumbalas perkhidmatan PTJ dan persekitaran kampus **dibentangkan dalam MKSP** yang dipengerusikan Rektor, membolehkan isu disemak segera dan tindakan susulan ditetapkan.

Dari sudut kompetensi staf, pemantauan dilaksanakan melalui **e-Latihan** dimana rekod laporan MKSP menunjukkan **100% staf mencapai kadar 42 jam latihan**. Penjejakan penglibatan staf dalam geran komuniti, aktiviti kemanusiaan, aktiviti global serta platform **WIS** dan **Podcast With Industry** pula dilaksanakan melalui **PRIME, NILAMs** dan laporan berkala dari PTJ. Hasil analisis dari data pencapaian RMU dan ICAN/KTP melalui MKSP **melaporkan skor 100%** bagi 8 dan 6 PI yang disasarkan daripada keseluruhan PI **(L5-4-1d)**. Staf dinilai bukan sahaja dari kehadiran latihan minima 42 jam, tetapi juga dari **penghasilan output profesional** (garis panduan, laporan teknikal) dan keterlibatan staf sebagai perunding nasional dan antarabangsa.

**Pemantauan diperkukuhkan** dengan mengambilkira **hal kebajikan** bagi mensejahterakan staf UiTMCPrk dalam memenuhi kepuasan hati untuk meningkatkan penglibatan dalam aktiviti berkaitan bidang tumpuan. Contohnya, **insentif bantuan bencana dan peruntukan kecemasan** yang disalurkan melalui dana universiti didokumentasi dan dibentangkan di MKSP bagi menilai kelayakan penerimaan bantuan yang menyeluruh **(L5-4-1e)**.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [K0017\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20251\\_L5-4-1a.pdf](#)
2. [K0017\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20252\\_L5-4-1b.pdf](#)
3. [K0017\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20253\\_L5-4-1c.pdf](#)
4. [K0017\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20254\\_L5-4-1d.pdf](#)
5. [K0017\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20255\\_L5-4-1e.pdf](#)

## 5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

UiTMCPrk **melaksanakan** pengurusan risiko sumber manusia secara efektif dalam memastikan kelestarian pelaksanaan **Pelan Strategik Sumber Manusia – Modal Insan** dalam memperkasakan bidang tumpuan. Pengurusan risiko UiTMCPrk yang ditadbir **Unit Pengurusan Risiko (UPR) (L5-4-2a)** dibentuk bertujuan memastikan sistem pengoperasian universiti dapat berjalan lancar dan berkesan. UPR bertindak **merancang tindakan pencegahan** melibatkan risiko paling mungkin dalam memastikan pembangunan professional staf UiTMCPrk, dan ianya didaftarkan ke dalam **sistem e-RMS**.

Hasil pemantauan memetakan beberapa risiko berkaitan sumber manusia, diantaranya **risiko pencapaian sasaran nisbah** pelajar : pensyarah : staf pentadbiran (15:1:1). UiTMCPrk **bertindak proaktif** dengan menstabilkan kelompondan perkhidmatan melalui lantikan PTFT dan pensyarah sambilan **(L5-4-2b)**. Proses pengambilan staf juga dipercepat melalui penyusunan semula prioriti waran dan pemantauan bulanan dalam MKSP.

Risiko lain yang dijejak adalah **partnerships dan alliances yang tidak memberi impak**. Peratusan pensyarah berkelayakan profesional berada di tahap rendah iaitu **37.90%**. Risiko ini ditangani dengan **mempergiatkan inisiatif Go Expert V2** bagi menggalakkan staf berdaftar sebagai ahli professional, NGO serta terlibat dalam syarikat Forbes 2000. Dari perspektif perikatan **MoU/MoA**, kepincangan dikenalpasti dimana ianya tidak memenuhi pencapaian 100% kerjasama baharu dengan **pihak antarabangsa**. Jesteru, UiTMCPrk menggariskan tindakan untuk menambahbaik peluang rangkaian diperingkat internasional **(L5-4-2c)**.

Selain itu, terdapat **risiko kepincangan dalam pembangunan bakat dan perancangan penggantian yang tidak berkesan**. Risiko ini dijejak melalui keterlibatan staf dalam program alumni, komuniti dan kesukarelawan yang **tidak seimbang** dan penyertaan geran atau projek komuniti yang **tidak konsisten**. **Ketiadaan sistem pemantauan bersepadu** juga mengehadkan jejak impak dan keberkesanan program bidang tumpuan. Sebagai tindakan, UiTMCPrk memformulasi **program Training of Trainers (TOT)** yang diluaskan ke semua kampus untuk mewujudkan pelapis pakar manakala latihan staf diperkaya dengan modul kemahiran komuniti. Selain itu, **Waqaf Ilmu Series System (WISS)** berasaskan “cloud” dibangunkan bagi menjejak penyertaan serta impak sesi **(L5-4-2d)**.

Seterusnya, **risiko kesan moral yang rendah** terhadap prestasi dan produktiviti kakitangan dikesan, dimana ianya dapat diterapkan dengan menitik berat kebajikan staf. Kebajikan staf terdedah kepada **risiko ketidakseimbangan** apabila data penerima bantuan tidak dikemas kini, serta nisbah anugerah dan inisiatif yang **belum merangkumi keseluruhan staf**. Risiko ini diatasi dengan menambahbaik **pangkalan data kebajikan unit zakat** supaya capaian bantuan dipantau, manakala platform **e-Apresiasi** menstandardkan kriteria anugerah agar lebih inklusif **(L5-4-2e)**.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0017\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20251\\_L5-4-2a.pdf](#)
2. [K0017\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20252\\_L5-4-2b.pdf](#)
3. [K0017\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20253\\_L5-4-2c.pdf](#)
4. [K0017\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20254\\_L5-4-2d.pdf](#)
5. [K0017\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20255\\_L5-4-2e.pdf](#)

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

UiTMCPrk **mengkaji semula dan menambahbaik Pelan Strategik Sumber Manusia – Modal Insan** bagi memastikan persekitaran dan sistem kerja yang kondusif. Tumpuan kepada mengkaji semula dan tindakan penambahbaikan utama dibincangkan dalam MKSP. Analisis terhadap pencapaian matlamat strategik dilaksanakan berpandukan prinsip **ADLI** dan **LETCl**. Hasil penemuan diterjemahkan kepada tindakan pembetulan dan penambahbaikan yang dilaksanakan secara menyeluruh dan disebarluaskan PTJ (**L5-4-3a**).

Sasaran nisbah sumber manusia pada tahun 2024 dengan skor 82.27% diteliti oleh pihak pengurusan UiTMCPrk dengan mengambil langkah **memperbanyakkan lantikan PTFT, pensyarah sambilan dan menjadual lebih syarahan** bagi menampung keperluan mengajar. UiTMCPrk memperkasa warga kerja dengan **mengoptimum sumber manusia sedia ada dan guna sama kepakaran staf**. Dokumen **Panduan Outfit Norma Perjawatan Universiti Awam** diaplikasi untuk mengoptimum staf dan mengelak lebih atau kekurangan staf ke arah pengurusan sumber manusia tangkas (**Agile HR**) (**L5-4-3b**). **Perkhidmatan secara atas talian** juga giat dijayakan di UiTMCPrk bagi menghapus jurang keperluan sumber manusia terhadap perkhidmatan.

Selain itu, tindakan yang diambil bagi memastikan peratusan pensyarah dengan kelayakan professional ditingkatkan adalah dengan melaksanakan **kerjasama bengkel pemindahan ilmu bersama badan professional** (**L5-4-3c**). Bagi meningkatkan bilangan MoU/MoA antarabangsa, pengurusan UiTMCPrk **mengenalpasti sendiri potensi universiti antarabangsa dan industri** serta menyatakan hasrat bekerjasama. Hasil laporan MKSP menunjukkan lonjakan bilangan MoU/MoA sebanyak **14.29%**.

Bagi memperluas keterlibatan komuniti, jadual penyertaan staf dalam perundingan, SULAM dan sesi perkongsian ilmu distandardkan merentas jabatan. Program **Grant and Research Mentoring (GRem)** pula mempercepat kebolehan staf memperoleh geran komuniti, industri dan antarabangsa, sementara latihan TOT kesukarelawan membolehkan lonjakan penyertaan MERCY dalam kalangan warga kampus (**L5-4-3d**). Ketirisan modul kemahiran komuniti direfleksikan oleh **Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) dengan memperhalusi keperluan latihan dan bengkel** staf. Kesemua usaha memperhebat kecemerlangan bakat ini **dikenalpasti dan dibentangkan** dalam MKSP dan mesyuarat Jawatankuasa Kaji Semula Pengurusan (JKSP) bagi memastikan tindakan penambahbaikan yang berkesan.

Dari aspek kebajikan, struktur tabung amanah diperkukuh dengan sistem digital **Smart Zakat@UiTM**, memudahkan penyeliaan bantuan dan mengurangkan risiko keciciran penerima. Data penerima dilaporkan kepada pihak pengurusan UiTMCPrk secara berkala membolehkan penyertaan staf dipantau untuk kesejahteraan, sejajar **peluasan skop insentif** (**L5-4-3e**). Sistem anugerah juga dipertingkat dengan platform **AKRE Dashboard** membolehkan penilaian merit secara telus dan inklusif, seterusnya menggalak motivasi kerja.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0017\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20251\\_L5-4-3a.pdf](#)
2. [K0017\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20252\\_L5-4-3b.pdf](#)
3. [K0017\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20253\\_L5-4-3c.pdf](#)
4. [K0017\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20254\\_L5-4-3d.pdf](#)
5. [K0017\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20255\\_L5-4-3e.pdf](#)

## 5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Keberkesanan siri penambahbaikan yang dilaksana telah menjadi **budaya** kerja UiTMCPrk, seterusnya menyerlahkan tahap integrasi terbaik. **Penubuhan UiTM Mercy Resilient Community Centre (UMRCC)** sebagai struktur tetap dengan bilangan 16 ahli jawatankuasa yang merupakan staf UiTMCPrk telah mewujudkan rangkaian sukarelawan dalaman yang konsisten (**L5-5a**). Selain itu, dengan pemeraksanaan modul latihan *Training-of-Trainers* bencana yang dilaksanakan secara berkala, ia dapat menyalur kemahiran kesiap-siagaan merentasi fakulti dan jabatan. Selari dengan aspirasi UiTM dalam pembangunan lestari dan keterlibatan komuniti iaitu merujuk kepada *Sustainable Development Goals* dan nilai ihsan, dengan penubuhan pusat seperti ini, ia menunjukkan wujudnya struktur kekal dan penempatan staf khas khususnya buat warga UiTMCPrk.

**Inovasi templat keperluan perjawatan** tahunan (**L5-5b**) juga menjadi sebahagian daripada strategi pelan penggantian yang komprehensif dalam usaha membudayakan penambahbaikan yang berterusan. Usaha ini selaras dengan hasrat untuk mencapai Objektif Kualiti 12(a), iaitu memastikan nisbah pelajar, pensyarah dan staf pentadbiran mencapai 15:1:1 menjelang tahun 2025. Pelaksanaan pelunjuran perjawatan ini adalah penting bagi menjamin penyampaian perkhidmatan staf untuk menjamin keberkesanan jaringan industri, alumni dan komuniti dalam keadaan yang memuaskan. Ia turut memantapkan pelan penggantian staf dan disokong dengan sumber kompeten seterusnya menjadi bukti integrasi proses risiko, kebajikan serta perancangan sumber manusia dalam satu ekosistem di UiTMCPrk ini.

Di peringkat kompetensi, program Waqaf Ilmu *Series* beralih daripada penggunaan templat Excel kepada platform digital **Waqaf Ilmu Series System (WISS)**. Sistem ini merupakan portal maklumat yang menyepadukan profil profesionalisme pensyarah, alumni dan rakan industri sebagai moderator dan penceramah dalam memperluas perkongsian ilmu (**L5-5c**). Tahap pembudayaan ini juga telah diterjemah melalui **pengiktirafan formal kepada para staf UiTMCPrk**. Sebagai contoh, dengan pengiktirafan anugerah “Kolaborasi Alumni Terbaik MeTIC 13/2024” untuk inovasi Waqaf Ilmu Series menandakan penghargaan inklusif yang memotivasikan warga UiTMCPrk (**L5-5d**). Justeru, tahap integrasi yang dicapai menunjukkan UiTMCPrk telah menetap kukuh inisiatif jaringan alumni, komuniti dan kesukarelawan dalam DNA organisasi, selaras aspirasi *Globally Renowned University 2025*.

Selain itu, budaya komuniti turut diperteguh dalam kalangan pelajar melalui integrasi program **SULAM** yang digubal sebagai **komponen wajib silibus kursus** kurikulum. Integrasi antara pensyarah, pelajar dan komuniti dapat diterjemahkan melalui inovasi Rubrik Pemarkahan SULAM (**L5-5d**). **Dokumentasi projek SULAM juga turut dipetakan dalam persidangan** yang berkaitan dengan JAKK untuk memastikan pembudayaan projek ini mendapat tempat dan dikenali di dalam dan luar UiTM. Persidangan seperti International Symposium on Community Social Responsibility (i-CSR 2024) telah memasyhurkan amalan UiTMCPrk di pentas nasional apabila beberapa staf UiTMCPrk yang menyertai mendapat anugerah pembentang terbaik dalam membentangkan hasil penulisan projek masing-masing.

**Inovasi dashboard Anugerah Kualiti Rektor (AKRe)** pula digunakan sebagai salah satu alat integrasi dan pembudayaan kualiti di UiTMCPrk. Setiap staf diminta mengisi templat ini dengan bukti-bukti pencapaian yang diraih sepanjang tahun (**L5-5e**). Maklumat yang dimasukkan kemudiannya dianalisis melalui platform penilaian digital dengan menggunakan rubrik berstruktur oleh jawatankuasa penilai untuk menilai pencapaian sebenar serta mengenal pasti pemenang AKRe. Melalui proses ini, budaya kerja berasaskan inovasi, data dan bukti dapat diterapkan dalam kalangan sumber manusia. Penggunaan templat digital ini juga membantu memastikan semua unit di UiTMCPrk selaras dalam pelaporan dan menyokong penilaian prestasi secara objektif dan telus.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0017 S01 SB05 20251 L5-5a Surat Pelantikan UiTM Mercy Resilient Community](#)

---

[Center.pdf](#)

2. [K0017\\_S01\\_SB05\\_20252\\_L5-5b Templat Pelunjukan Perjawatan Staf 2024.pdf](#)

3. [K0017\\_S01\\_SB05\\_20253\\_L5-5c Contoh Waqaf Ilmu Series Sistem & Anugerah MeTIC 2024.pdf](#)

4. [K0017\\_S01\\_SB05\\_20254\\_L5-5d Senarai Subjek Kurikulum SULAM & Penyertaan SULAM dalam Persidangan.pdf](#)

5. [K0017\\_S01\\_SB05\\_20255\\_L5-5e Contoh Templat Dashboard Anugerah Kualiti Rektor 2024\\_final.pdf](#)

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

### **6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

UiTMCPrk telah melaksanakan **inisiatif pengoperasian** dalam bidang JAKK secara **strategik, sistematik dan insaniah**. Teras pelaksanaannya adalah berpaksikan kepada pendekatan **Community-Based Approach (CBA)** dan prinsip **ihsan** dalam **Model MaSA, MaSK dan MaSS**. Pendekatan ini merangkumi penyelarasan data setempat, penglibatan pelbagai pihak berkepentingan, serta reka bentuk intervensi sosial yang bersifat lestari dan inklusif.

**Perancangan (Plan)** dimulakan melalui **libat urus bersama alumni, komuniti dan rakan strategik seperti MERCY Malaysia, Think City dan PASAK**. Keperluan program ditentukan berdasarkan data sekunder, maklum balas lapangan dan dokumen rasmi. Proses ini didokumenkan secara **sistematik dalam Garis Panduan Jaringan Komuniti Universiti dan diselaraskan oleh Jawatankuasa Eksekutif PTJ**. Nilai ihsan diterapkan melalui pendekatan spiritual dan sosial dalam membentuk niat, tujuan dan reka bentuk intervensi yang bersifat mendidik dan memperkasa komuniti secara bersama.

**Pelaksanaan (Do)** berlandaskan prinsip PDCA dan dilaksanakan secara bersepadu melalui **jawatankuasa khas yang disertai oleh alumni, komuniti dan rakan strategik**. Antara program utama termasuk QS Jamboree, PICCI, SULAM dan projek pembangunan sosial seperti **sistem solar untuk komuniti luar bandar**. Penglibatan alumni berprofil tinggi dalam misi global turut memperkasa nilai ihsan dan menjadikan UiTMCPrk sebagai institusi yang dipercayai oleh penderma antarabangsa.

**Pemantauan (Check)** dilaksanakan secara masa nyata melalui sistem digital seperti **SMART, PRIME, NILAMs, WISS dan Scoreboard PJI**. Setiap program dipantau berdasarkan indikator kehadiran, impak sosial dan penglibatan stakeholders, dengan analisa e-feedback dan mesyuarat post-mortem yang berstruktur. Penemuan digunakan untuk mengenal pasti keperluan penyesuaian modul dan strategi penglibatan yang lebih kontekstual.

**Tindakan penambahbaikan (Act)** dilaksanakan secara **sistematik** menggunakan prinsip **Kaizen Sosial**. Penilaian pasca program digunakan untuk **menyemak keberkesanan dan kecekapan pelaksanaan**. Risiko dikenalpasti melalui corak maklum balas dan didokumenkan dalam Daftar Risiko untuk tindakan mitigasi. Penambahbaikan termasuk pembangunan modul baharu, **inovasi digital (WISS, 5-MALAS)** dan peluasan program latihan seperti kerjasama PASAK. Pendekatan ini **mengarusperdanakan budaya reflektif dan nilai ihsan dalam tadbir urus organisasi**.

Keseluruhannya, pelaksanaan inisiatif JAKK telah **memacu integrasi sistemik antara fakulti, alumni, komuniti dan agensi luar, dengan menyemai budaya kerja berasaskan ihsan, profesionalisme dan inovasi sosial**. UiTMCPrk membuktikan keupayaan sebagai **agen transformasi komuniti berimpak tinggi** sejajar aspirasi GRU2025.

## 6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTMCPrk mengadaptasi **pendekatan *Community-Based Approach (CBA)*** dalam merancang dan melaksanakan inisiatif JAKK. CBA dipilih kerana **sifatnya yang holistik, semangat kerjasama dan berpaksikan kekuatan komuniti**. CBA menekankan pemilikan bersama dan penglibatan aktif komuniti dalam semua fasa pelaksanaan, daripada perancangan hingga penilaian impak. Pendekatan ini selaras dengan nilai-nilai MaS IHSAN dalam MaSA, MaSK, dan MaSS, dan semestinya aspirasi GRU2025 (**L6-2a**) yang menekankan impak lestari, kerjasama akar umbi dan keterlibatan strategik pelbagai pemegang taruh, khususnya komuniti rentan seperti B40 luar bandar dan Orang Asli.

**Perancangan inisiatif JAKK di UiTMCPrk digerakkan secara sistematik oleh penyelaras fakulti, bermula dengan sesi libat urus bersama alumni, komuniti tempatan dan rakan strategik industri. Proses ini bermula dengan sesi libat urus bagi mendapatkan dan menganalisis suara pelanggan (*Voice of Customer*), melibatkan alumni, komuniti tempatan, dan rakan strategik industri. Dialog** pelbagai pihak ini mengenal pasti isu setempat melalui triangulasi data sekunder, maklum balas lapangan dan permohonan rasmi komuniti. Dapatan dimuktamadkan dalam mesyuarat peringkat jabatan (**L6-2b**) untuk merumuskan objektif, kumpulan sasaran dan jangkaan impak secara terukur. Pendekatan ini memastikan program yang dilaksana bersifat responsif, berasaskan data, **relevan, dan selari dengan aspirasi komuniti** serta matlamat strategik universiti.

Dalam aspek alumni, UiTMCPrk menggerakkan **pendekatan jaringan lestari berteraskan MaSA untuk mengekalkan hubungan dua hala yang strategik antara alumni dan institusi**. Alumni bukan hanya berperanan sebagai penyumbang sumber atau tenaga, malah dilibatkan dalam reka bentuk intervensi komuniti, pembangunan modul latihan serta pelaksanaan program ihsan seperti bimbingan kerjaya dan pendidikan kepada komuniti luar bandar (**L6-2c**). Pendekatan ini menjadikan alumni **sebagai rakan kolaboratif yang aktif**, bukan sekadar penyokong pasif, selari dengan GRU2025 yang mensasarkan penglibatan alumni yang bermakna dan berterusan.

**Bagi segmen komuniti, UiTMCPrk menumpukan kepada MaSK melalui pendidikan dan pemindahan ilmu berdasarkan keperluan komuniti bersasarkan komuniti B40 luar bandar, setempat, sekolah, dan Orang Asli. Program seperti pemasangan solar, latihan asas pembinaan dan kerja kayu dirangka secara bersama (*co-design*) bagi membina kepercayaan dan memastikan kesesuaian budaya, sosioekonomi dan tempatan (L6-2d). Pendekatan bersama komuniti** mengangkat mereka sebagai rakan strategik, bukan sekadar penerima manfaat. Ini menyokong pembangunan mampan komuniti seperti digariskan dalam agenda kerajaan negeri (Perak Sejahtera) dan aspirasi nasional (Malaysia MADANI).

Manakala kesukarelawan, UiTMCPrk **mengaplikasikan pendekatan insaniah MaSS yang terancang dengan kerjasama strategik bersama pelbagai agensi dan organisasi**. Antaranya adalah seperti MERCY Malaysia, JAKOA, Think City, Yayasan Khazanah, dan PASAK. Fokus utama adalah bagi **memperkuh pelaksanaan program seperti bantuan bencana, pendidikan komuniti dan intervensi pasca-krisis**. Para sukarelawan dalam kalangan staf, pelajar dan alumni digerakkan melalui latihan awal yang memberi penekanan kepada komunikasi beretika, sensitiviti sosial, pengurusan risiko dan kepimpinan komuniti. Program sukarelawan ini meliputi bantuan bencana, pendidikan komuniti, intervensi pasca-krisis serta pembangunan komuniti Orang Asli (**L6-2e(i)**), sejajar dengan prinsip GRU2025 untuk membina komuniti berdaya tahan melalui penglibatan belia dan ihsan spiritual.

Selain itu, pembangunan potensi komuniti kampus turut **dilaksanakan melalui penstrukturan organisasi sukarelawan seperti UMRCC**, yang menghimpunkan pelajar, staf, komuniti, dan alumni sebagai sukarelawan berdaftar. Mereka dilatih untuk bersedia dalam misi bantuan bencana, khidmat komuniti, serta program kesedaran sivik, sekali gus mewujudkan rangkaian sokongan bersepadu antara pihak universiti, komuniti setempat, dan alumni (**L6-2e(ii)**).



**SENARAI BUKTI:**

1. [K0017\\_O01\\_OB02\\_20251\\_L6-2a Nilai-nilai MASA MaSK dan MaSS UiTMCPrk.pdf](#)
2. [K0017\\_O01\\_OB02\\_20252\\_L6-2b Carta Carta Alir dan SOP Pelaksanaan Program UiTM Cawangan.pdf](#)
3. [K0017\\_O01\\_OB02\\_20253\\_L6-2c Surat Kerjasama\\_Konsultasi Komuniti Industri.pdf](#)
4. [K0017\\_O01\\_OB02\\_20254\\_L6-2d Minit Mesyuarat Program bersama JAKOA.pdf](#)
5. [K0017\\_O01\\_OB02\\_20255\\_L6-2e Penglibatan warga UiTMCPrk dalam pembangunan projek komuniti.pdf](#)

### 6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

**Pelaksanaan inisiatif JAKK UiTMCPrk dirangka secara menyeluruh dan terancang** melibatkan pelbagai PTJ, sejajar dengan prinsip PDCA dan nilai teras MaS IHSAN. Pendekatan ini menekankan keterangkuman, keberkesanan capaian serta penyeragaman pelaksanaan melalui standard dokumen dan sistem pemantauan bersepadu.

**Fasa perancangan bermula dengan kerjasama strategik antara BHEP, ICAN, PJIM&A, alumni bersama badan berkanun dan NGO seperti JAKOA, MERCY serta Think City (L6-3a(i)).** Kerjasama ini menggabungkan nilai MaSA, MaSK & MaSS, prinsip keadilan sosial dan strategi pemerkasaan komuniti **melalui integrasi projek berimpak tinggi.** Inisiatif ini melibatkan aktiviti pemindahan ilmu, kebajikan dan kelestarian seperti **solar@Orang Asli, Food Bank, dan Eco Kampus,** di samping melibatkan alumni sebagai mentor, usahawan, dan penyumbang sosial untuk memperluas capaian dan manfaat program **(L6-3a(ii)).**

**Dalam fasa pelaksanaan, kesemua program dilaksanakan berdasarkan pelan tindakan, komunikasi serta indikator impak** yang ditetapkan sewaktu perancangan. Setiap pelaksanaan dikendalikan oleh jawatankuasa pelaksana khusus dengan penglibatan aktif alumni, komuniti dan rakan strategik. Antara program utama dilaksanakan dalam tahun 2024 termasuklah QS Jamboree, PICCI, RASTA, PERKASA, SULAM, serta intervensi berasaskan keperluan setempat seperti projek pemasangan sistem solar yang menyasarkan komuniti B40 dan komuniti Orang Asli **(L6-3b).**

**Nilai insaniah UiTMCPrk diperkukuh melalui penglibatan aktif Tokoh Alumni UiTM Malaysia,** Hj.Norazam Ab.Samah selaku Penasihat MERCY Malaysia, dan Sr. Dr. Syed Abdul Haris Syed Mustapa dalam pelbagai misi kemanusiaan global. Keterlibatan mereka dalam misi bantuan rentas sempadan termasuk bantuan pasca-tsunami di Aceh dan misi sokongan psikososial dan pembangunan semula infrastruktur di Palestin, Syria dan Turkiye **(L6-3c).**

**Di peringkat negeri, sinergi bersama PASAK di bawah Majlis TVET Negeri Perak dimeterai melalui pelaksanaan program latihan kemahiran yang inklusif dan bersasar.** Penglibatan PASAK dalam ekosistem JAKK telah membuka ruang kepada pelajar, belia dan komuniti dalam program peningkatan kemahiran secara berstruktur. Usaha ini tidak hanya memperkasa kebolehpasaran golongan sasaran, malah memperkukuh kesejahteraan sosioekonomi setempat, seiring matlamat membentuk modal insan holistik berteraskan prinsip Ihsan yang harmoni, bertanggungjawab dan beretika **(L6-3d).**

**Pemantauan dilaksanakan secara berkala menggunakan borang digital, pelaporan interim dan sistem seperti SMART, PRIME, NILAMs, Scoreboard PJI dan WISS.** Penilaian prestasi dijalankan oleh penyelar bersama jawatankuasa pelaksana berdasarkan indikator hasil dan maklum balas peserta. Mesyuarat teknikal diadakan secara berkala untuk membincangkan kemajuan serta menangani sebarang isu pelaksanaan secara tuntas.

**Fasa Tindakan susulan memberi tumpuan kepada semakan semula prosedur dan pelan pelaksanaan berdasarkan dapatan pemantauan dan penilaian impak.** UiTMCPrk mengguna pakai pendekatan **Quintuple Helix Model** melibatkan lima pihak utama: institusi pendidikan, industri, komuniti, kerajaan dan alam sekitar. Pendekatan ini memastikan penambahbaikan yang dibuat bersifat menyeluruh dan mampan. Kerjasama dengan agensi seperti MERCY Malaysia, JAKOA, Think City, Yayasan Khazanah, dan PASAK membolehkan semakan dilaksanakan secara inklusif dan berdasarkan maklum balas pelbagai pihak.

**Tindakan penambahbaikan diperkasa melalui pembangunan modul seperti “Kesiapsiagaan Menghadapi Bencana di Persisiran Pantai”** diiktiraf sebagai rujukan antarabangsa. Selain itu, sesi penanda aras bersama kampus lain dan agensi luar turut membantu memperkukuh amalan terbaik dan inovasi dalam pelaksanaan program. Ini menunjukkan keupayaan UiTMCPrk menyesuaikan strategi berdasarkan cabaran semasa dan

keperluan komuniti secara berterusan (L6-3e). Pelaksanaan inisiatif JAKA oleh UTMCIPTK membuktikan kesepaduan strategi dan kecekapan tadbir urus melalui pemerksaan pelbagai pihak secara sistematik.

**SENARAI BUKTI :**

1. [K0017\\_O01\\_OB03\\_20251\\_L6-3ai and 3aii - Kerjasama Strategik bersama badan berkanun jkoa dan mercy.pdf](#)
2. [K0017\\_O01\\_OB03\\_20252\\_L6-3b LAPORAN PROGRAM SOLAR @ POS SLIM word.pdf](#)
3. [K0017\\_O01\\_OB03\\_20253\\_L6-3C MERCY MMPC.pdf](#)
4. [K0017\\_O01\\_OB03\\_20254\\_L6-3d geran pasak tvet org asli doc.pdf](#)
5. [K0017\\_O01\\_OB03\\_20255\\_L6-3e Kesiapsiagaan Menghadapi Bencana di Persisiran Pantai.pdf](#)

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

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

UiTMCPrk merangka **Pelan Pemantauan Strategik berasaskan prinsip pengurusan kualiti dan nilai IHSAN**. Setiap program JAKK dinilai keberkesanannya melalui borang maklum balas, kajian kepuasan & impak, serta laporan naratif. **Laporan pasca program dibentangkan di Mesyuarat Post Mortem dan didokumentasikan dalam laporan tahunan seperti e-CANANG News** bagi memastikan setiap inisiatif mempunyai ketampakan, memberi manfaat optimum, berterusan, dan sejajar objektif strategik (L6-4-1a).

**Maklum balas peserta dikumpul melalui sistem e-feedback dan QR digital semasa** program berlangsung, dan dianalisis oleh Jawatankuasa Pelaksana dalam mesyuarat post-mortem yang diadakan secara berkala selepas program. Proses ini membolehkan penambahbaikan segera dilaksanakan bagi memastikan objektif program tercapai. **Kekerapan pemantauan turut diperkukuh dengan audit dalaman dan semakan bulanan melalui dashboard prestasi**, yang memantau tren pencapaian, mengenal pasti jurang, serta menjamin kelestarian hasil selaras dengan inisiatif strategik yang dirancang. **Hasil jangkaan terhadap pelaksanaan inisiatif strategik dijangka memberi impak holistik dalam menjamin kelestarian pencapaian institusi**. Melalui **Pendekatan Kolaborasi Strategik**, jaringan bersama komuniti setempat, pihak industri, dan rakan strategik antarabangsa memperkukuh capaian program berimpak tinggi (L6-4-1b).

**Pemantauan dilaksanakan secara masa nyata melalui sistem digital bersepadu seperti SMART (projek komuniti dan alumni), PRIME (USR/KTP), WISS (perkongsian ilmu), NILAMs (legal affairs) dan Scoreboard PJI (L6-4-1c)**. Sistem ini membolehkan pengumpulan data menyeluruh melibatkan kehadiran peserta, penglibatan alumni, keberkesanan aktiviti serta impak sosial, yang dilaporkan secara berkala di peringkat fakulti dan jabatan.

Sistem berasaskan data raya membolehkan analisis masa nyata, contohnya mengenal pasti penurunan penglibatan sukarelawan pada awal program. **Maklumat ini membolehkan pihak pengurusan segera menyesuaikan strategi, seperti menambah sesi latihan atau aktiviti promosi. Jika sistem mendapati kadar penyertaan mula menurun dalam sesuatu program**, langkah pembetulan seperti penyesuaian kandungan atau promosi sasaran boleh dilaksanakan segera bagi mengembalikan minat dan penyertaan. Laporan analisis dipanjangkan kepada Pejabat Rektor melalui PJIM&A untuk tindakan selanjutnya (L6-4-1d).

**Kaedah pemantauan melalui Skor OK membolehkan pengukuran keberkesanan terhadap penggunaan sumber dan kos**. Contohnya, analisis data kos per peserta boleh membantu pengurusan menilai sama ada program memberi pulangan impak setimpal. Jika didapati kos tinggi tetapi impak rendah, strategi baharu seperti kolaborasi bersama rakan industri atau komuniti diperkenalkan untuk mengoptimumkan sumber dan meningkatkan keberkesanan. Pendekatan ini telah membudayakan pemantauan sebagai proses pembelajaran berterusan dalam organisasi (L6-4-1e).

#### **SENARAI BUKTI:**

1. [K0017\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20251\\_L6-4-1a Pelan pemantauan strategik.pdf](#)
2. [K0017\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20252\\_L6-4-1b Dashboard prestasi PJIM&A.pdf](#)
3. [K0017\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20253\\_L6-4-1c Pemantauan melalui sistem digital bersepadu.pdf](#)
4. [K0017\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20254\\_L6-4-1d Laporan analisis program PJIM&A.pdf](#)
5. [K0017\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20255\\_L6-4-1e Budaya pemantauan sebagai pembelajaran berterusan.pdf](#)

## 6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

**Pengurusan risiko dalam inisiatif JAKK di UiTMCPrk dilaksanakan secara proaktif dan sistematik melalui penggunaan data maklum balas sebagai input utama dalam merancang tindakan pencegahan. Maklumat diperoleh melalui** temu bual pasca program, penilaian digital dan pemantauan berterusan menggunakan eRMS, SMART dan PRIME (L6-4-2a). Corak isu berulang dianalisis untuk mengenal pasti risiko utama seperti ketidakpadanan program, penglibatan alumni rendah, dan impak sosial yang kurang memberangsangkan.

**Risiko Operasi dalam pelaksanaan program kesukarelawan, alumni, dan komuniti di UiTMCPrk meliputi risiko seperti ketidakhadiran sukarelawan atau alumni pada hari program, gangguan cuaca yang menjejaskan aktiviti lapangan, kekangan peralatan, serta isu keselamatan peserta.** Pengurusan risiko dilaksanakan melalui perancangan awal yang terperinci, penyediaan pelan kontinjensi (contingency plan), penugasan petugas gantian, dan koordinasi dengan pihak keselamatan kampus serta agensi berkaitan. Setiap program disokong dengan senarai semak (checklist) risiko, taklimat keselamatan kepada peserta, dan insurans perlindungan jika relevan. Selain itu, pemantauan dilaksanakan secara berterusan melalui laporan harian dan mesyuarat penilaian selepas program bagi mengenal pasti kelemahan dan langkah penambahbaikan. Justeru, risiko operasi dapat diminimumkan, sekali gus memastikan misi program kesukarelawan, alumni, dan komuniti terus memberi impak positif walaupun berdepan cabaran tidak dijangka (L6-4-2b).

**Risiko reputasi timbul apabila program komuniti UiTMCPrk tidak dilaksanakan mengikut jadual atau gagal memenuhi jangkaan pihak berkepentingan,** seterusnya menjejaskan kepercayaan dan kredibiliti institusi. Langkah mitigasi termasuk perancangan rapi, pelan kontinjensi, komunikasi berkesan, dan pemantauan berterusan bagi memastikan reputasi UiTMCPrk kekal terpelihara. Pendekatan pencegahan dilaksanakan secara pra-emptif melalui pengukuhan komunikasi dua hala, seperti penubuhan kumpulan WhatsApp alumni, penggunaan WISS sebagai saluran perkongsian maklumat, pelaksanaan soal selidik mini pasca program, serta penyediaan dokumen FAQ berasaskan isu terdahulu (L6-4-2c). Pengetahuan terdahulu dimanfaatkan secara strategik dalam perancangan program baharu melalui perbincangan *lessons learned* dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pelaksana, MKSP dan MPD (L6-4-2d).

Laporan pasca program dan simulasi senario turut dilaksanakan bagi memperkukuh pemikiran pencegahan dalam kalangan warga kerja. Pendekatan ini membina kesedaran dan keupayaan institusi untuk mengenal pasti serta mengurus risiko dengan berkesan sebelum memberi kesan negatif kepada program (L6-4-2e). Pendekatan ini meminimumkan risiko dan membudayakan pemikiran pencegahan dalam organisasi.

Secara tuntas, pendekatan UiTMCPrk dalam pengurusan risiko membuktikan komitmen terhadap keberkesanan pelaksanaan, memperkukuh kepercayaan masyarakat, dan memastikan kesinambungan impak sosial yang mampan.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0017\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20251\\_L6-4-2a Pengurusan risiko UiTMCPrk.pdf](#)
2. [K0017\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20252\\_L6-4-2b Daftar Risiko dan langkah mitigasi.pdf](#)
3. [K0017\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20253\\_L6-4-2c Langkah pencegahan pra-emptif.pdf](#)
4. [K0017\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20254\\_L6-4-2d Manfaat strategik perancangan baharu \(1\).pdf](#)
5. [K0017\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20255\\_L6-4-2e Laporan pasca program.pdf](#)

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

UiTMCPPrk mengamalkan **Kaizen Sosial** sebagai pendekatan sistematik dalam melaksanakan tindakan penambahbaikan berterusan terhadap inisiatif JAKK. Pendekatan ini memberi tumpuan kepada penganalisaan berasaskan data, refleksi menyeluruh pasca pelaksanaan, serta penglibatan pelbagai pihak berkepentingan **(L6-4-4a)**.

Setiap PTJ melaksanakan **sesi post-mortem** selepas program yang melibatkan Jawatankuasa Pelaksana, pentadbir fakulti, wakil komuniti, dan alumni. Data dikumpulkan melalui **e-feedback, kod QR, sistem SMART (projek komuniti & alumni), dan PRIME (USR/KTP)**. Analisis ini membantu mengenal pasti kekuatan program, cabaran yang dihadapi, serta ruang penambahbaikan strategi **(L6-4-3b(i))**. Contohnya, bagi program kesukarelawanan luar bandar, maklum balas peserta mendedahkan modul latihan kurang sesuai dengan tahap kemahiran komuniti setempat. Tindakan penambahbaikan termasuk **penyesuaian kandungan modul** mengikut konteks tempatan, memperkukuh latihan pra-penugasan, dan menambah elemen pembelajaran interaktif. Bagi program alumni, analisis menunjukkan penurunan penyertaan dalam aktiviti teknikal, lalu tindakan diambil dengan menambah **komponen networking** dan peluang kerjaya dalam penganjuran akan datang **(L6-4-3b(ii))**.

**Penambahbaikan dilaksanakan secara berfasa, termasuk penyemakan semula struktur pelaksanaan, penyesuaian modul agar lebih interaktif dan kontekstual, serta perluasan penggunaan platform komunikasi digital yang lebih mesra pengguna.** Penglibatan komuniti diperkukuh sebagai rakan pelaksana aktif, selari dengan prinsip **Community-Based Approach (CBA)**, khususnya dalam mengenal pasti indikator impak dan kaedah pelaporan bersama **(L6-4-3c)**.

Hasil penambahbaikan dikongsi secara terbuka melalui templat Log Tindakan dalam **mesyuarat-mesyuarat dalaman**, taklimat berkala, dan latihan susulan. Dapatan utama didokumentasikan sebagai **amalan terbaik** dan **lessons learned** untuk memastikan kelemahan tidak berulang. Platform cadangan kualiti juga dibuka untuk warga UiTMCPPrk mengemukakan idea inovatif bagi penambahbaikan berterusan **(L6-4-3d)**. Berdasarkan hasil penganalisaan tumpuan operasi, pasukan telah mengenal pasti keperluan untuk meningkatkan keberkesanan koordinasi antara jawatankuasa pelaksana, memperkemas saluran komunikasi dengan pihak berkepentingan, dan mengoptimumkan penggunaan sumber. Langkah penambahbaikan dilaksanakan dengan menetapkan jadual semakan prestasi yang lebih kerap, menyediakan panduan kerja yang lebih terperinci, dan mengadakan sesi libat urus bagi mendapatkan maklum balas secara langsung untuk penyesuaian segera terhadap pelaksanaan program.

UiTMCPPrk turut membudayakan semangat pembaharuan melalui platform rasmi cadangan kualiti dan latihan peningkatan kompetensi secara berkala **(L6-4-3e)**. Ini menggalakkan pemilikan bersama terhadap tanggungjawab kualiti dan pemikiran reflektif dalam kalangan staf.

Pendekatan ini memastikan setiap hasil analisis digunakan secara strategik untuk meningkatkan keberkesanan operasi, memelihara kualiti pelaksanaan, dan memperkukuh reputasi UiTMCPPrk.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [K0017\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20251\\_L6-4-3a Kaizen sosial.pdf](#)
2. [K0017\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20252\\_L6-4-3b\(i\) Post-mortem, sistem e-feedback, SMART dan PRIME L6-4-3b\(ii\) Kandungan modul.pdf](#)
3. [K0017\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20253\\_L6-4-3c Penambahbaikan berfasa.pdf](#)
4. [K0017\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20254\\_L6-4-3d Hasil tindakan penambahbaikan dikongsi bersama.pdf](#)
5. [K0017\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20255\\_L6-4-3e Platform cadangan kualiti dan peningkatan](#)

www.ppt.com

## 6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

**Keberkesanan tindakan penambahbaikan yang dilaksanakan dalam inisiatif JAKK telah mendorong UiTMCPrk ke arah pembudayaan menyeluruh** dan memberi kesan signifikan di dalam universiti, serta turut memberi impak jelas kepada komuniti dan organisasi luar UiTM (L6-5a).

Komponen-komponen **utama pengoperasian JAKK seperti pemetaan proses, garis panduan pelaksanaan, pemantauan masa nyata, dan pendekatan Kaizen Sosial** telah diintegrasikan secara strategik dalam ekosistem digital pengurusan program sosial. Sistem seperti SMART (bagi projek alumni dan komuniti) dan PRIME (bagi program USR/KTP) membolehkan pemantauan bersepadu yang telus, responsif dan konsisten merentas semua PTJ dan fakulti di UiTMCPrk (L6-5b).

Dalam memperkukuh nilai tambah serta memperluas bidang tumpuan pembudayaan dan pengiktirafan, UiTMCPrk turut membangunkan pelbagai inovasi termasuk (L6-5c):

1. **Sistem WISS**, iaitu sistem integrasi perkongsian ilmu secara terbuka oleh alumni, komuniti, staf dan sukarelawan, yang menjadi wadah ilmu rentas sempadan dan masa merangkumi tempahan slot, hebahan poster dan rakaman video program.
2. **Platform “Podcast with Industry”**, sebuah inisiatif pencerahan digital melibatkan pemain industri antarabangsa dan tempatan untuk memperkasa pemindahan ilmu kepada mahasiswa, alumni dan masyarakat.
3. **Sistem 5-MALAS (5 Minutes Appreciation Letter Application System)**, kaedah pengiktirafan segera yang mengarusperdanakan budaya menghargai dalam kalangan penyumbang JAKK seperti alumni, komuniti dan sukarelawan.
4. **Klinik Pendaftaran Sistem PRIME**, pusat khidmat nasihat dan sokongan teknikal secara langsung untuk pelaporan program oleh pelaksana di lapangan.
5. **Anugerah RICEAN**, memberi pengiktirafan kepada warga UiTMCPrk.
6. **Smartzakat** bagi asnaf komuniti pelajar di UiTMCPrk.
7. **MySiswa Cards Distribution System** meningkatkan kualiti perkhidmatan komuniti pelajar dalam proses agihan kad siswa pelajar.

Usaha integrasi yang dilaksanakan UiTMCPrk mendorong kepada pembudayaan sistemik yang menyeluruh dalam kalangan warganya, serta melangkaui sempadan dengan menjangkau komuniti luar. **Inisiatif ini digerakkan melalui perkongsian data dan penyeragaman maklumat secara lintas fungsi** yang memperkukuh sinergi antara fakulti, jabatan, alumni dan rakan strategik luar. Pendekatan ini telah memperlihatkan perkongsian amalan terbaik yang dilaksanakan secara konsisten melalui pelbagai forum, seminar komuniti serta jalinan kerjasama antara institusi awam dan agensi luar, sekali gus memacu pertukaran ilmu dan pengalaman yang signifikan (L6-5d).

Tambahan pula, **pengiktirafan dan penyertaan program UiTMCPrk dalam inisiatif berskala nasional** yang menekankan inovasi sosial, seperti pembangunan modul latihan komuniti dan penyediaan input dasar berkaitan komuniti rentan, telah meningkatkan ketampakan UiTMCPrk sebagai agen perubahan sosial. Kejayaan ini diterjemah melalui pemeraksanaan dimensi spiritual dan sosial dalam **model Ihsan UiTMCPrk**, khususnya dalam memupuk semangat tanggungjawab sosial yang tinggi dalam kalangan warga kampus. Kolaborasi rentas jabatan dan penglibatan alumni serta komuniti sebagai rakan strategik utama memperkukuh **ekosistem pengurusan sosial lestari** berteraskan nilai ihsan secara berterusan (L6-5e(i)).

**Amalan terbaik daripada pelaksanaan program direkod dalam bentuk laporan, video impak, dan penerbitan seperti buletin atau jurnal.** Maklumat ini disebarkan melalui laman sesawang rasmi, media sosial, dan sesi perkongsian dalaman atau peringkat kebangsaan, bagi memperkukuh reputasi UiTMCPrk sebagai peneraju dalam jaringan komuniti, penglibatan alumni, dan aktiviti sukarelawan berimpak tinggi (L6-5e(ii)). Inisiatif ini berjaya meningkatkan tahap kepercayaan komuniti terhadap UiTMCPrk sebagai sebuah institusi progresif yang berteraskan profesionalisme menjunjung tinggi nilai ihsan, menyumbang secara



langsung kepada kesejahteraan sosial dan pembangunan komuniti yang inklusif dan sejahtera. Tahap integrasi ini membuktikan UiTMCPrk mencapai pembudayaan inovasi sosial dan digitalisasi merentasi sempadan.

**SENARAI BUKTI :**

1. [K0017\\_O01\\_OB05\\_20251\\_L6-5a\\_Impak kepada komuniti.pdf](#)
2. [K0017\\_O01\\_OB05\\_20252\\_L6-5b Pemantauan bersepadu.pdf](#)
3. [K0017\\_O01\\_OB05\\_20253\\_L6-5c Pembudayaan inovasi dan pengiktirafan UiTMCPrk.pdf](#)
4. [K0017\\_O01\\_OB05\\_20254\\_L6-5d Kolaborasi strategik berimpak.pdf](#)
5. [K0017\\_O01\\_OB05\\_20255\\_L6-5e Rekod dan Laporan Pelaksanaan Program.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.1 HASIL UTAMA 1**

#### **HASIL PERANCANGAN STRATEGIK**

Fokus 1 Alumni Pemangkin Profesionalisme Warga & Pengukuh Jaringan Industri Global;

Fokus 2 Khidmat Komuniti Berteraskan Inovasi Sosial dan Pemandahan Ilmu;

Fokus 3 Kesukarelawan Warga sebagai Pemacu Masyarakat Inklusif.

Hasil perancangan strategik memfokus kepada konteks alumni, komuniti dan kesukarelawan warga UiTMCPrk dalam mencapai bidang tumpuan.

#### **7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Ringkasan eksekutif ini mempertautkan tahap, tren, perbandingan dan kepentingan (LeTCI) bagi Hasil Perancangan Strategik UiTMCPrk merentas tiga fokus iaitu **Alumni Pemangkin Profesionalisme & Jaringan Industri, Khidmat Komuniti Berteraskan Inovasi Sosial & Pemandahan Ilmu, dan Kesukarelawan Warga**. Ketiga-tiga fokus digerakkan mengikut **Matlamat Strategik Berteras Ihsan: MaS IHSAN-A (Alumni), MaS IHSAN-K (Komuniti) dan MaS IHSAN-S (Sukarelawan)**. Justeru keberhasilan dilihat sebagai satu rangkaian nilai universiti–alumni–komuniti–industri yang saling melengkapi. Bersandarkan dapatan tahap, fokus Alumni berada pada **aras cemerlang dengan pengaktifan digital yang luas (PI138) dan keupayaan fiskal yang terkawal (OK14(a)(ii))**. Di peringkat tren, **perluasan pangkalan data alumni, keterlibatan majikan dalam program kerjaya (PI030) dan kenaikan alumni menjadi usahawan (PI019)** membuktikan peralihan daripada aktiviti berasingan kepada **pengurusan portfolio hasil**. Dari sudut perbandingan, **UiTMCPrk kekal dalam kelompok teratas cawangan bagi pengaktifan alumni dan keterlibatan majikan, manakala rujukan luar mengesahkan daya tarikan pasaran terhadap model kerjaya–alumni kampus**. Dari segi kepentingan, **hasil ini menghasilkan pipeline mentor, akses industri, saluran rekrut dan sumber bukan peruntukan yang stabil, sejajar MaS IHSAN-A**. Menuruti kekuatan tersebut, **fokus komuniti menunjukkan tahap pelaksanaan yang matang dengan adanya integrasi SULAM antarabangsa berkredit (PI005), perluasan kerjasama tempatan (PI073) dan pengaktifan dokumen antarabangsa ke bentuk program (PI074, PI081)**. Dari sisi tren, **UiTMCPrk mengekalkan rentang kolaborasi yang stabil sambil menumpukan intervensi komuniti yang lebih mendalam (PI079) berasaskan SOP kurikulum yang seragam (OK11(b)) dan pertumbuhan jaringan (OK13(b)/OK13(e))**. Dalam perbandingan, **UiTMCPrk setara atau lebih baik berbanding cawangan lain dari segi bilangan perjanjian dan pengaktifan aktiviti, dengan kekuatan pada kejelasan peranan rakan dan kitaran program yang boleh dijangka**. Dari segi kepentingan, **hasil komuniti yang terukur menyokong pemandahan ilmu, mobiliti kepakaran dan penjajaran dasar (SDG, DSTIN), menzahirkan MaS IHSAN-K**. Seiring pengukuhan itu, **fokus Kesukarelawan mencapai tahap kukuh melalui penyertaan antarabangsa (PI032), kepimpinan penganjuran (OK11(d)) dan keterlibatan merentas budaya (OK11(e)), disokong mobiliti inbound/outbound (PI009, PI010) dan program tajaan/kolaborasi (PI028)**. Dari sudut tren, **penyertaan meningkat serentak dengan pematangan keupayaan menganjur dan literasi antara budaya**. Dalam perbandingan, **UiTMCPrk berada pada kedudukan teratas cawangan untuk mobiliti dua hala dan mengekalkan skala lebih besar berbanding beberapa IPT rujukan**. Dari aspek kepentingan, **model mobiliti–kesukarelawan ini mempercepat pembinaan bakat, memperkukuh reputasi operasi di mata rakan luar dan memudahkan penskalaan tanpa menjejaskan kualiti, memenuhi MaS IHSAN-S**. Kesimpulannya, pendekatan LeTCI membuktikan Hasil Perancangan Strategik UiTMCPrk berfungsi sebagai satu sistem, di mana tahap pelaksanaan yang konsisten tinggi, tren yang naik dengan rasionalisasi fokus, perbandingan yang memihak UiTMCPrk di dalam dan di luar sistem, serta kepentingan

yang telah mendapat pengakuan dari semua negara anggota UNESCO, OK11(a), PI000 (Alumni), PI005, PI073, PI074, PI081, PI079, OK11(b), OK13(b)/OK13(e) (Komuniti), dan PI032, OK11(d), OK11(e), PI009, PI010, PI028 (Sukarelawan) menzahirkan keupayaan kampus menghasilkan hasil yang konsisten, boleh diulang dan diperluaskan, sekaligus menempatkan **UiTMCPrk sebagai rujukan amalan baik berteraskan ihsan.**

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

BUKTI : [H1\\_K0017\\_HB02\\_20251\\_7.1.2 Tahap Hasil Perancangan Strategik.pdf](#)

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

BUKTI : [H1\\_K0017\\_HB03\\_20252\\_7.1.3 Tren Hasil Perancangan Strategik.pdf](#)

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

BUKTI : [H1\\_K0017\\_HB04\\_20253\\_7.1.4 Perbandingan Hasil Perancangan Strategik.pdf](#)

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

BUKTI : [H1\\_K0017\\_HB05\\_20254\\_7.1.5 Kepentingan Hasil Perancangan Strategik.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.2 HASIL UTAMA 2**

#### **HASIL TUMPUAN PELANGGAN**

Fokus 1 Alumni Pemangkin Profesionalisme Warga & Pengukuh Jaringan Industri Global;

Fokus 2 Khidmat Komuniti Berteraskan Inovasi Sosial dan Pemindahan Ilmu;

Fokus 3 Kesukarelawan Warga sebagai Pemacu Masyarakat Inklusif.

Hasil tumpuan pelanggan memfokus kepada konteks alumni, komuniti dan kesukarelawan warga UiTMCPrk dalam mencapai bidang tumpuan.

#### **7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Hasil Tumpuan Pelanggan UiTM Cawangan Perak menekankan pendekatan berfokus pelanggan yang lebih matang, merangkumi tiga teras utama iaitu Alumni–Industri, Komuniti, dan Kesukarelawan. Pencapaian keseluruhannya berada pada **tahap melebihi sasaran, dengan penekanan khusus terhadap pengalaman sebenar yang dirasai pelanggan termasuk pelajar, alumni, majikan, komuniti, serta rakan industri/NGO dan tidak terbatas kepada pengiraan bilangan aktiviti semata-mata**. Pendekatan inklusif ini disusun bagi menyokong aspirasi tiga matlamat strategik berteraskan ihsan (MaS IHSAN-A, MaS IHSAN-K, MaS IHSAN-S). Di bawah MaS IHSAN-A (Alumni), fokus Alumni Pemangkin Profesionalisme Warga & Pengukuh Jaringan Industri Global memperlihatkan ekosistem pelanggan yang lengkap. **PI019 memacu transformasi alumni daripada penerima kepada pencipta peluang (bimbingan, klinik model perniagaan, akses pasaran), manakala PI030 mengukuhkan aliran majikan kembali ke kampus melalui padanan kerjaya, klinik CV dan sesi temu duga terurus**. Kedua-duanya saling melengkapkan pengaktifan pangkalan alumni (PI138) bagi komunikasi tersasar, pementoran dan peluang kerjaya. Hasil langsungnya ialah saluran pengambilan graduan yang lebih cekap untuk majikan serta mobiliti ekonomi alumni yang meningkat. Pada sisi perbandingan dalaman, **kedudukan UiTMCPrk berada dalam kelompok teratas bagi keterlibatan majikan dan keusahawanan alumni**, menegaskan kebolehsandaran pelaksanaan dan kekuatan jaringan industri yang dibina. Selanjutnya, di bawah MaS IHSAN-K (Komuniti), fokus Khidmat Komuniti Berteraskan Inovasi Sosial & Pemindahan Ilmu membuktikan bahawa kolaborasi **strategik (PI023) dikekalkan melebihi sasaran, pemindahan ilmu dan teknologi (PI079) dilaksanakan secara bersasar dan mendalam, program SULAM (OK11(b)) kekal stabil dalam kurikulum, dan jaringan baharu rentas sektor (OK13(b)) terus berkembang**. Dari lensa pelanggan, komuniti menerima penyelesaian yang relevan dan berterusan; rakan pelaksana menikmati penyelarasan tunggal yang jelas, jadual boleh dijangka dan akauntabiliti pelaksanaan; pelajar memperoleh pengalaman autentik di lapangan. Inilah kelebihan UiTMCPrk, di mana cara mencapai sasaran diterjemahkan kepada hasil yang boleh diulang dan diukur. Akhirnya, di bawah MaS IHSAN-S (Sukarelawan), fokus kesukarelawan warga sebagai pemacu masyarakat inklusif **menunjukkan integrasi hasil pelanggan yang lengkap dengan penyertaan antarabangsa (PI032) membuka pintu pendedahan rentas budaya; kepimpinan penganjuran (OK11(d)) memantapkan kemahiran mengurus program dan komunikasi profesional; keterlibatan merentas budaya (OK11(e)) membina empati global dan literasi sivik**. Di samping itu, program yang ditaja/kerjasama industri (PI028) **menandakan tahap kepercayaan pihak luar terhadap kebolehan pelaksanaan UiTMCPrk**. Gabungan ini menghasilkan pengalaman sahiah dan profesional yang boleh diguna semula dalam kerjaya, sambil menyediakan komuniti dan rakan industri/NGO dengan pelaksanaan yang teratur dan berimpak. Perbandingan dalaman turut menunjukkan **profil UiTMCPrk berada di tangga teratas untuk penyertaan dan penganjuran, mengesahkan kelebihan relatif berbanding rakan cawangan**. Kesimpulannya, Hasil Tumpuan Pelanggan memperlihatkan kesinambungan

...tahap, nilai, perbandingan dan kepentingan yang saling mengaitkan antara tiga rumus **merangkumi alumni memangkinkan profesionalisme** dan hubungan industri (MaS IHSAN-A), komuniti menerima pemindahan ilmu berkualiti (MaS IHSAN-K), dan pelajar memimpin agenda kesukarelawan inklusif bertaraf global (MaS IHSAN-S). Naratif ini menempatkan UiTMCPrk sebagai institusi yang diyakini pelanggan, dengan amalan yang konsisten, *repeatable* dan berimpak nyata.

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

BUKTI : [H2\\_K0017\\_HB02\\_20251\\_7.2.2 Tahap Hasil Tumpuan Pelanggan.pdf](#)

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

BUKTI : [H2\\_K0017\\_HB03\\_20252\\_7.2.3 Tren Hasil Tumpuan Pelanggan.pdf](#)

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

BUKTI : [H2\\_K0017\\_HB04\\_20253\\_7.2.4 Perbandingan Hasil Tumpuan Pelanggan.pdf](#)

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

BUKTI : [H2\\_K0017\\_HB05\\_20254\\_7.2.5 Kepentingan Hasil Tumpuan Pelanggan.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.3 HASIL UTAMA 3**

#### **HASIL SUMBER MANUSIA**

Fokus 1 Alumni Pemangkin Profesionalisme Warga & Pengukuh Jaringan Industri Global;

Fokus 2 Khidmat Komuniti Berteraskan Inovasi Sosial dan Pemindahan Ilmu;

Fokus 3 Kesukarelawan Warga sebagai Pemacu Masyarakat Inklusif.

Hasil sumber manusia memfokus kepada konteks alumni, komuniti dan kesukarelawan warga UiTMCPrk dalam mencapai bidang tumpuan.

#### **7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Ringkasan Eksekutif ini menghimpunkan Hasil Sumber Manusia UiTMCPrk melalui lensa LeTCI (Tahap, Tren, Perbandingan, Kepentingan), berasaskan tiga fokus iaitu **Alumni Jaringan Industri, Khidmat Komuniti–Inovasi Sosial, dan Kesukarelawan Warga**. Pada Tahap Hasil Sumber Manusia ini, pelaksanaan 2024 **menunjukkan indikator utama mencapai atau melepasi sasaran, dengan hala tuju yang jelas. PI080 mengoptimumkan penglibatan alumni sebagai pakar rujuk dan pembimbing, PI090 mengukuhkan profesionalisme staf melalui keahlian badan profesional, PI027/PI061 memantapkan kapasiti SULAM antarabangsa dan keupayaan penyelidikan nasional, OK13(d) menjana latihan berasaskan kepakaran, sementara OK11(c)/OK13(a) meneguhkan budaya kesukarelawan dan projek USR sebagai wahana aplikasi kemahiran di lapangan. Keseluruhannya, sumber manusia UiTMCPrk berfungsi sebagai ekosistem yang relevan, dan boleh dilaksanakan mengikut keutamaan strategik. Bergerak ke Tren Hasil Sumber Manusia, pola 2022–2024 menandakan kematangan kompetensi warga dengan pencapaian PI080/PI090 membentuk rantaian peningkatan kecekapan berserta alumni membawa amalan industri semasa, staf mengekalkan standard profesional dan akreditasi yang memudahkan co-teaching, panel industri dan bimbingan kerjaya. PI027/PI061/OK13(d) bersama-sama memahat kitaran kecekapan lengkap dari reka bentuk dan pembangunan intervensi komuniti, metodologi penyelidikan, hingga penyampaian latihan profesional. Hasilnya fakulti tangkas bergerak di antara pengajaran–penyelidikan–khidmat. Dalam fokus kesukarelawan, OK11(c)/OK13(a) menampakkan kesinambungan penganjuran dan perluasan USR; latihan risiko, logistik dan pelaporan hasil melahirkan kumpulan bakat yang bersedia dan kompeten untuk misi kemanusiaan dan program komuniti. Tren ini menegaskan peningkatan mutu amalan, bukan sekadar pertambahan aktiviti. Dari sudut Perbandingan Hasil Sumber Manusia, kedudukan UiTMCPrk berada dalam kelompok teratas dalam kalangan UiTM Cawangan. PI080 (alumni menyumbang kepakaran) dan PI090 (keahlian profesional staf) mendahului rakan pesaing, impaknya kredibiliti akademik–industri meningkat, padanan mentor dan peluang kerjaya dalam tempoh masa yang singkat, serta tadbir urus pengetahuan lebih mantap. Pada fokus komuniti, PI061 (PI geran nasional) mengatasi cawangan rujukan dan menunjukkan kapasiti setara universiti komprehensif (rujukan FRGS), memperkukuh daya saing pembiayaan dan saluran impak komuniti. Pada fokus kesukarelawan, perbandingan CSR/USR yang diterbitkan rasmi sepanjang 2024 memperlihatkan skala pelaksanaan UiTMCPrk lebih tinggi dan konsisten, lalu memudahkan peluasan program tanpa menjejaskan mutu. Keseluruhannya, kekuatan UiTMCPrk terserlah pada cara mencapai hasil yang teratur dan boleh diulang, bukan angka semata-mata. Akhirnya, pada Kepentingan Hasil Sumber Manusia, reputasi dan mobilisasi alumni–staf terangkat melalui pengiktirafan nasional, jaringan profesional dan penganjuran strategik, inovasi sosial dan ketahanan bencana dirangka dengan penjajaran dasar (Dasar Pengurangan Risiko Bencana Negara 2030, Sendai Framework, SDG 13), manakala kerjasama MERCY–NADMA dan program CBDRM memantapkan keupayaan operasi bencana. Rekod hos acara peringkat kementerian**

sebagai tuan rumah FOI 2025 peringkat Negeri Perak memberi pendedahan warga kepada protokol penganjuran dan jaringan nasional, serta mengangkat pelajar sebagai *on-ground leadership*. Ringkasnya, Hasil Sumber Manusia UiTMCPrk **menzahirkan ekosistem bakat yang dipercayai, menyokong pengajaran, penyelidikan dan khidmat komuniti secara bersepadu dan siap untuk disebarluaskan mengikut keutamaan strategi UiTMCPrk**. Sebagai kesinambungan, pengukuhan kecekapan warga ini mengalir semula ke bilik darjah, makmal dan lapangan: kurikulum diperkaya input industri, penyelidikan dipacu isu komuniti, dan program kemanusiaan dipimpin pasukan berkemahiran. Justeru, sumber manusia UiTMCPrk berfungsi sebagai enjin hasil yang menjamin kualiti dan perluasan Hasil Perancangan Strategik UiTMCPrk secara menyeluruh yang mampan dan berimpak.

### 7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H3\\_K0017\\_HB02\\_20251\\_7.3.2 Tahap Hasil Sumber Manusia.pdf](#)

### 7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H3\\_K0017\\_HB03\\_20252\\_7.3.3 Tren Hasil Sumber Manusia.pdf](#)

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

BUKTI : [H3\\_K0017\\_HB04\\_20253\\_7.3.4 Perbandingan Hasil Sumber Manusia.pdf](#)

### 7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H3\\_K0017\\_HB05\\_20254\\_7.3.5 Kepentingan Hasil Sumber Manusia.pdf](#)