

Laporan

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR

AKNC





اُنْزِلَتْ رِسَالَتِي لِيُكْفَى لَوْ كُنِيَ بِمَنَارًا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2025

UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA (PULAU PINANG)
PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN PELAJAR

KETUA PTJ :

AHMAD RASHIDY BIN RAZALI

KETUA UNIT KUALITI :

ZUHaida BINTI MOHD ZAKI

PENYELARAS :

HISYAM BIN MOHD RADZI

PENULIS :

1. ROSHAIMIZAM BIN SUHAIMI
2. EMIE SYLVIANA BINTI MOHD ZAHID
3. HALIPAH BINTI HAMZAH
4. HABIBAH BINTI AYOB
5. WAN NOORLI BINTI RAZALI
6. AILEEN FARIDA BINTI MOHD ADAM
7. SENG HUI ZANNE

8. NORAZIAH BINTI MOHD AMIN
9. LIM TECK HENG
10. MELATI BINTI DESA
11. CHE NOORYOHANA BINTI ZULKIFLI
12. NUR FATIN NABILA BINTI ABD RAHMAN
13. SYAHIRAH BINTI RAMLI
14. RAJA ROSILA BINTI RAJA BERAHIM
15. KU AIMI ARISSYA BINTI KU RUSLIN
16. NURFAHIRATUL AZLINA BINTI AHMAD
17. MASTURA BINTI RAZALI
18. NOR SYAHIDA BINTI HASHIM
19. NOR HASLINDA BINTI OTHMAN
20. NORHASLINDA BINTI HASSAN
21. NORHASLINDA BINTI HASSAN
22. SHAHIRAH BINTI SAID
23. FASYIN DIYANA BINTI MOHAMAD FADZIL
24. HISYAM BIN MOHD RADZI

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Universiti Teknologi MARA Cawangan Pulau Pinang (UiTM CPP) telah beroperasi sejak 16 Jun 1996. Pendekatan perancangan yang dipraktikkan oleh UiTM CPP berlandaskan kepada Visi dan Misi UiTM iaitu menjadikan UiTM sebuah universiti terkemuka dunia dalam bidang Sains, Teknologi, Kemanusiaan dan Keusahawanan serta menjuarai pembangunan Bumiputera profesional yang tangkas menerusi kurikulum terkehadapan, penyelidikan berimpak tinggi dan penghasilan graduan yang mempunyai Kemahiran Insaniah (KI) yang tinggi dan berpersonaliti untuk memenuhi keperluan global. Bagi merealisasikan hasrat UiTM CPP, Pengurusan Kanan yang diketuai oleh Rektor sebagai penggerak utama Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN) sebagai jawatankuasa tertinggi di peringkat eksekutif kampus yang dibantu oleh Ketua Pusat Tanggungjawab dari setiap bahagian/ fakulti/jabatan/unit serta jawatankuasa-jawatankuasa kecil di peringkat operasi. UiTM CPP menerusi Unit Strategik Transformasi Universiti (USTU) merancang (PLAN) ke arah bidang tumpuan dengan menetapkan matlamat strategik (**UiTM2025 Strategic Plan**). Dari segi pengurusan dan pembangunan pelajar, objektif yang jelas digariskan dan pelan pengurusan yang terperinci disediakan oleh Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP) untuk memastikan matlamat melahirkan graduan yang mempunyai Kemahiran Insaniah (KI) yang tinggi dan berpersonaliti unggul untuk memenuhi keperluan global. Peranan ini dimainkan menerusi 2 fungsi terasnya iaitu **Pembangunan dan Kepimpinan Pelajar** serta menyediakan Kemudahan dan Perkhidmatan Pelajar. Sasaran tahunan ditetapkan untuk pembangunan dan kepimpinan pelajar melalui Petunjuk Prestasi (PI) untuk jumlah program perkongsian pengetahuan (KTP) dan program kesukarelawanan dengan kerjasama pihak industri. Kesemua perancangan ini memainkan peranan strategik dalam merangka dan melaksanakan dasar, program serta intervensi pembangunan pelajar. Perancangan juga dibuat untuk pelaksanaan program atau aktiviti nilai tambah bagi meningkatkan kemahiran insaniah pelajar dengan kerjasama pihak fakulti dan juga kolej kediaman.

HEP menjadi tunjang utama dalam membentuk pelajar UiTM CPP yang holistik, bukan sahaja dari segi akademik tetapi juga dari aspek kepimpinan, kesukarelawanan, keusahawanan, kesihatan mental, dan keterlibatan komuniti melalui **Pelan Induk Hal Ehwal Pelajar 2021 - 2025** yang berpaksikan nilai, berpandukan dokumen UiTM 2025 dan menyokong agenda Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT). Strategi HEP dilaksanakan secara menyeluruh dan inklusif melalui pelbagai pendekatan antaranya:

- **Inisiatif kesejahteraan pelajar** seperti Dapur HEP, Bayu Stress-Free Zone dan Ziarah Kasih.
- **Sistem digital eSKMP** yang menyokong pemantauan kes, data impak dan pengurusan kebajikan.
- **Program berimpak tinggi** bersama pelajar melalui kerjasama dengan industri, NGO dan rakan universiti luar negara.

HEP turut menerajui mekanisme pemantauan pelajar melalui Majlis Perwakilan Pelajar (MPP) dan Jawatankuasa Perwakilan Kolej (JPK) yang berfungsi sebagai platform integrasi data, penyelarasan unit dan pelaporan prestasi. Hasil pelaksanaan ini bukan sahaja membuktikan keberkesanan tadbir urus pelajar, tetapi juga melahirkan pelajar yang kompeten, berdaya saing dan menyumbang secara aktif kepada komuniti dan negara. Kepimpinan BHEP menzahirkan budaya akauntabiliti, kesepaduan, dan penambahbaikan berterusan, dengan mengambil kira suara pelajar sebagai rakan strategik dalam pencapaian matlamat institusi. Komitmen ini dilihat konsisten dalam pelaksanaan strategi, refleksi pasca program, pembelajaran berterusan dan integrasi sistem sokongan demi membina generasi mahasiswa unggul menjelang tahun 2025. Kepimpinan HEP juga memperlihatkan keupayaan dalam mengintegrasikan sumber manusia

merentas unit, memperkuat sinergi antara pelajar dan staf, serta memperluaskan libat urus bersama pihak berkepentingan luar termasuk agensi negeri, industri, NGO dan masyarakat melalui pelbagai jaringan strategik. Keupayaan ini dilihat mampu meningkatkan impak program pelajar serta menyumbang kepada reputasi unggul UiTM CPP.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Matlamat UiTM ke arah sebuah universiti terkemuka dunia pada tahun 2025 (GRU2025) berpaksikan kepada **tiga teras strategik utama iaitu pendidikan berkualiti, kecemerlangan global dan prestasi berasaskan nilai**. Perancangan Strategik 2025 UiTM yang digariskan telah menjadi tunjang utama hala tuju dan gerak kerja pengurusan UiTM CPP bagi tahun 2024. Pelan tindakan Perancangan Strategik UiTM CPP mengambil kira dan meliputi hala tuju dan garis panduan peringkat antarabangsa dalam aspek SDG, kebangsaan, kementerian, dan juga negeri. UiTM CPP telah memainkan peranan yang berkesan dalam menyediakan perkhidmatan pendidikan yang berkualiti untuk mencapai GRU2025. UiTM CPP komited dalam mencapai matlamat universiti berpandukan kepada teras pendidikan berkualiti yang berpaksikan kepada keusahawanan dan graduan yang seimbang dan holistik dalam menjayakan objektif yang telah digariskan.

Justeru, UiTM CPP memainkan peranan penting dalam memastikan keamanan dalam pengurusan pembangunan dan kepimpinan pelajar. Hasil kerjasama Pengurusan Kanan dengan USTU dan HEP, beberapa pendekatan telah dirangka bagi memastikan hala tuju dan perancangan strategik dapat dicapai, sekaligus menjayakan bidang tumpuan. Sejalan dengan usaha menjadikan UiTM sebuah universiti terkemuka dunia menjelang 2025 (GRU2025), UiTM telah mewujudkan dokumen **Pelan Strategik UiTM 2025 (UiTM2025)** (Bukti 1). UiTM CPP proaktif dengan menjadikan UiTM2025 sebagai panduan di mana USTU dengan kerjasama Pengurusan Kanan UiTM CPP telah menghasilkan **Pelan Strategik UiTM CPP 2023** yang bertemakan kebolehpasaran global (Bukti 2). Pelan ini memaparkan *Key Performance Indicator* (KPI 2023) yang harus dicapai oleh seluruh warga UiTM CPP, khususnya BHEP dan juga fakulti dan jabatan ke arah bidang tumpuan pengurusan pembangunan dan kepimpinan pelajar. Pengurusan Kanan juga telah mewartakan maklumat kepada seluruh warga UiTM CPP di dalam penyampaian **Amanat Rektor UiTM CPP** pada 1 Mac 2024 (Bukti 3).

Selain itu, antara pendekatan yang diambil oleh Pengurusan Kanan UiTM CPP adalah dengan memperkasakan BHEP sebagai entiti utama dalam mengukuhkan usaha ke arah bidang tumpuan agar inisiatif strategik UiTM CPP dapat dilaksanakan. Ini dapat dilihat melalui penetapan petunjuk prestasi yang telah diletakkan di bawah tanggungjawab BHEP dan dipertanggungjawabkan kepada warga UiTM CPP untuk menjayakan bidang tumpuan. BHEP telah menetapkan sasaran PI 2024 dan maklumat ini telah diwar-warkan kepada warga UiTM CPP. Untuk memastikan perancangan dan objektif yang ditetapkan penuh, jawatankuasa kecil daripada unit-unit di bawah BHEP ditubuhkan untuk memastikan petunjuk prestasi yang telah ditetapkan dapat dicapai mengikut perancangan.

Rektor, sebagai penggerak utama, dibantu oleh JKEN yang terdiri daripada Timbalan Rektor HEA, Timbalan Rektor HEP, Timbalan Rektor PJIM&A, Penolong Rektor (Kampus Bertam), Timbalan Pendaftar, Timbalan Bendahari, Timbalan Ketua Pustakawan, dan Timbalan Pengarah Pengurusan Fasiliti dan ICT memberi sokongan dalam pelbagai aspek (Bukti 4). Ini termasuk menyediakan dana yang mencukupi, peralatan dan kemudahan pelajar, menyokong program pembangunan pelajar sama ada dari segi kewangan, memberi latihan dan pembangunan profesional. Di samping itu, disediakan bimbingan dan latihan kepada warga pelajar yang melibatkan aktiviti kesukarelawanan, inovasi, kebajikan, kesihatan dan seumpamanya. Dengan langkah-langkah ini, Pengurusan Kanan UiTM CPP dapat menyokong dan memacu kejayaan UiTM CPP dalam bidang tumpuan, sekaligus menyumbang ke arah Kecemerlangan Global berdasarkan UiTM2025. Kesemua pendekatan ini memberi gambaran bahawa BHEP menggabungkan strategi berpaksikan nilai teras universiti, prinsip pengurusan berkualiti, keterbukaan kepada maklum balas serta keupayaan menyesuaikan pelaksanaan berdasarkan cabaran semasa dan profil pelajar yang semakin kompleks.

SENARAI BUKTI:

1. [K0060_K01_KB02_20251_B1 1.2.1.docx.pdf](#)

2. [K0060_K01_KB02_20252_B2_1.2.2.docx.pdf](#)
3. [K0060_K01_KB02_20253_B3_1.2.3.docx.pdf](#)
4. [K0060_K01_KB02_20254_B4_1.2.4.docx.pdf](#)
- 5.

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Kepimpinan strategik HEP UiTM CPP di bawah Rektor dan Timbalan Rektor Hal Ehwal Pelajar telah berjaya memperluas pelaksanaan pembangunan pelajar merentasi dua kampus utama iaitu di Permatang Pauh dan Bertam yang melibatkan unit-unit pelaksana di bawah BHEP. **Peluasan ini bersifat inklusif, sistematik dan berimpak tinggi, berlandaskan pendekatan berpaksikan kesejahteraan holistik.**

Antara peluasan utama ialah penubuhan Bayu Kristal Stress-Free Zone yang diilhamkan oleh TNC HEP UiTM dan direalisasikan di UiTM CPP menerusi kolaborasi antara pengurusan kolej, Unit Kaunseling dan URHP. Bayu Kristal berperanan sebagai ruang pemulihan psikososial melalui mural terapi, modul Emotional First Aid, sesi refleksi sendiri dan terapi pembacaan. Inisiatif ini bukan sahaja menerima sambutan positif pelajar, malah menarik minat institusi tempatan dan antarabangsa sebagai model sokongan kesihatan mental kampus (B1_Lampiran 1.3.1).

Sementara itu, **Dapur HEP diperluas sebagai satu bentuk intervensi kebajikan yang menyantuni pelajar memerlukan.** Diurus oleh Jawatankuasa Perwakilan Kolej (JPK) dengan sokongan NGO dan komuniti kampus, dapur ini beroperasi setiap hari bagi menyediakan makanan asas percuma. Kepimpinan HEP memainkan peranan penting dalam memastikan kelestarian inisiatif ini melalui pemantauan berstruktur dan penyelarasan sumber. Hasil keberkesanan pelaksanaannya, **Dapur HEP telah menerima Anugerah Khas Dapur HEP Terbaik (Kategori Emas) 2025 dan Anugerah Khas PTj Prihatin 2024, serta menjadi rujukan universiti di peringkat ASEAN** (B2_Lampiran 1.3.2).

Kepimpinan berwawasan turut ditonjolkan melalui kelulusan Educational Research Grant oleh Jawatankuasa Tabung Amanah ICAN UiTM Shah Alam yang disalurkan ke UiTM CPP, melibatkan lima projek komuniti dengan jumlah keseluruhan RM40,000 pada 15 Mac 2024. **Inisiatif seperti Do Good Challenge Season 2 mencerminkan peluasan pembangunan pelajar ke arah pemeraksanaan komuniti dan penyelidikan berimpak tinggi** (B3_Lampiran 1.3.3).

Akhir sekali, peningkatan fasiliti pelajar seperti mesin penapis air, CCTV dan ruang santai dilaksana hasil sesi libat urus bersama pelajar serta maklum balas pelajar. Keputusan penambahbaikan ini dimuktamadkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Pelajar (JAPPN) UiTM CPP, menggambarkan **kepimpinan yang responsif, telus dan berteraskan kesejahteraan pelajar** (B4_Lampiran 1.3.4).

SENARAI BUKTI :

1. [K0060_K01_KB03_20251_B1 Lampiran 1.3.1.pdf](#)
2. [K0060_K01_KB03_20252_B2 Lampiran 1.3.2.pdf](#)
3. [K0060_K01_KB03_20253_B3 Lampiran 1.3.3.pdf](#)
4. [K0060_K01_KB03_20254_B4 Lampiran 1.3.4.pdf](#)
- 5.

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

BHEP UiTM CPP telah melaksanakan pendekatan **pemantauan berterusan dan sistematik** bagi menjayakan program berimpak tinggi yang memberi manfaat langsung kepada kesejahteraan mahasiswa. Antara program utama yang dipantau secara aktif dengan **mengambil kira kesejahteraan pelajar** seperti Dapur HEP, Bayu Kristal Stress-Free Zone dan eSaringan Kesihatan Mental Pelajar (eSKMP) diikuti **program pengantarabangsaan dan hubungan Industri** seperti Serumpun Kasih Nusantara, Cat Transit Care & Cure.

Program Dapur HEP dipantau oleh Badan Perlaksanaan Dapur HEP yang mempunyai skop dan tanggungjawab bagi memastikan pelaksanaan Dapur HEP berjalan dengan baik seperti **Unit Residensi & Hospitaliti Pelajar (URHP)** menguruskan urusan mendapatkan dana, mengawal selia kemudahan dan fasiliti Dapur HEP (menyediakan jadual tugasan, menyelia stok makanan, pembelian, urusan dana dan pengurusan ruang simpan, menyelia kebersihan ruang Dapur HEP). Manakala **Jawatankuasa Perwakilan Pelajar (JPK)** membantu mengawal selia pelaksanaan serta penggunaan Dapur HEP. Pelaporan ini disalurkan melalui sistem dokumentasi bulanan dan laporan berkala yang dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Induk Pengurusan Pelajar Negeri (JAPPN) (B1_Lampiran 1.4.1.1).

Bayu Kristal Stress-Free Zone dipantau melalui **log penggunaan tempahan ruang kemudahan kolej** dan maklum balas sesi terapi yang dikendalikan (B2_Lampiran 1.4.1.2). Ujian keberkesanan persekitaran pemulihan turut dijalankan secara kualitatif melalui testimoni pelajar dan lawatan penandaaras oleh institusi luar. Pelaporan berkala ke atas aktiviti dan penggunaan juga dibentangkan dalam laporan rasmi HEP.

e Saringan Kesihatan Mental Pelajar (eSKMP) dipantau menerusi **laporan automatik berkala** dari **sistem SKeM-P dan Sistem ESMS** (B3_Lampiran 1.4.1.3). yang mengenal pasti bilangan pelajar berisiko mengikut kod warna. Intervensi susulan dijadualkan oleh kaunselor, dan data dikompilasi untuk tindakan lanjut dalam mesyuarat pengurusan.

Program Serumpun Kasih Nusantara serta **Cat Transit: Care & Cure** dipantau melalui laporan **pasca-program, rekod kehadiran, borang maklum balas peserta** dan turut dilaporkan kepada pihak pengurusan HEP dan dalam laporan strategik HEP. (B4_Lampiran_1.4.1.4).

SENARAI BUKTI:

1. [K0060_K01_KB04_KC01_20251_B1_Lampiran 1.4.1.1.pdf](#)
2. [K0060_K01_KB04_KC01_20252_B2_Lampiran 1.4.1.2.pdf](#)
3. [K0060_K01_KB04_KC01_20253_B3_Lampiran 1.4.1.3.pdf](#)
4. [K0060_K01_KB04_KC01_20254_B4_Lampiran 1.4.1.4.pdf](#)
- 5.

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Jawatankuasa Pengurusan Risiko UiTM CPP bertanggungjawab untuk mengendalikan risiko dan ancaman yang boleh menghalang pencapaian USTU. Pengurusan risiko UiTM CPP adalah satu proses menyeluruh yang merangkumi semua peringkat. Ini termasuklah proses mengenal pasti insiden dan tindakan kawalan yang diambil untuk mencapai matlamat UiTM CPP.

Jawatankuasa ini bertanggungjawab dalam **penyediaan daftar risiko (eRMS), pengawasan aktiviti pengurusan risiko, dan pemantauan langkah-langkah mitigasi** yang dijalankan oleh pemunya risiko (B1_Lampiran 1.4.2.1). UiTM CPP menilai semula risiko pengoperasian UiTM CPP bagi memastikan maklumat risiko masih lagi relevan. Penilaian semula ini dijalankan melalui mesyuarat pengurusan risiko yang dijalankan secara berkala.

Kepimpinan UiTM CPP memastikan keberhasilan USTU dan pencapaian objektif universiti diurus dengan sempurna. **Mesyuarat perancangan strategik** digunakan untuk menilai risiko inisiatif perancangan strategik, terutamanya yang berkaitan dengan USTU (B2_Lampiran 1.4.2.2). Setiap usaha yang dicadangkan oleh **pegawai bertanggungjawab dalam risiko strategik dibincang dan dikaji** secara terperinci sebelum dilaksanakan. Ini merangkumi **penetapan risiko, tahap risiko dan strategi untuk mengurangkan risiko** (B3_Lampiran 1.4.2.3).

Setiap inisiatif dinilai berdasarkan impaknya kepada UiTM CPP. Beberapa komponen telah dikenal pasti: **Risiko strategik, operasi, kewangan, projek, reputasi dan undang-undang** (B4_Lampiran 1.4.2.4). Penilaian risiko dijalankan pada beberapa peringkat, bermula dengan perancangan inisiatif strategik dan berakhir dengan penyediaan kertas kerja kelulusan program, aktiviti atau projek USTU. Perbincangan risiko ini dibuat di peringkat UiTM CPP dan juga dengan kolaborator projek USTU. Sebagai contoh, program Dapur HEP dikenalpasti berisiko dari segi kekurangan bekalan makanan, isu kebersihan dan kebakaran akibat penggunaan peralatan elektrik.

Setiap **kategori risiko** di UiTM CPP dinilai dan diklasifikasikan mengikut **tahap iaitu Tahap Rendah, Tahap Sederhana, Tahap Tinggi dan Tahap Kritikal** (B5_Lampiran 1.4.2.5). Prosedur kawalan dalaman digunakan melalui prosedur kerja yang sedia ada untuk mengurangkan risiko tahap rendah. Manakala, langkah mitigasi risiko tahap sederhana dilaksanakan oleh pegawai yang bertanggungjawab diperingkat bahagian/unit. Langkah mitigasi dilaksanakan secara menyeluruh di semua peringkat bagi risiko tahap tinggi dan kritikal, termasuk di peringkat pengurusan atasan yang memerlukan pelaksanaan dasar untuk menangani risiko tersebut.

SENARAI BUKTI :

1. [K0060_K01_KB04_KC02_20251_B1_Lampiran 1.4.2.1.pdf](#)
2. [K0060_K01_KB04_KC02_20252_B2_Lampiran 1.4.2.2.pdf](#)
3. [K0060_K01_KB04_KC02_20253_B3_Lampiran 1.4.2.3.pdf](#)
4. [K0060_K01_KB04_KC02_20254_B3_Lampiran 1.4.2.4.pdf](#)
5. [K0060_K01_KB04_KC02_20255_B5_Lampiran 1.4.2.5.pdf](#)

1.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Bengkel perancangan strategik UiTM CPP dijalankan pada awal tahun melibatkan semua ketua bahagian dan unit. Inisiatif perancangan strategik di peringkat bahagian masing-masing disemak semula melalui **retreat separa tahunan** (B1_Lampiran 1.4.3.1). Hasil kerjasama Pengurusan Kanan dengan USTU dan BHEP, beberapa pendekatan telah dirangka bagi memastikan hala tuju dan perancangan strategik dapat dicapai, sekali gus menjayakan bidang tumpuan. Sejalan dengan usaha menjadikan UiTM sebuah universiti terkemuka dunia menjelang 2025 (GRU2025), UiTM telah **mewujudkan dokumen Pelan Strategik UiTM 2025 (UiTM2025)** (B2_Lampiran 1.4.3.2)

Di peringkat BHEP, perancangan strategik dibentangkan dan dibincangkan di **Mesyuarat Pelan Strategik BHEP** (B3_Lampiran 1.4.3.3). Wakil bahagian dan unit membuat cadangan untuk penambahbaikan dan mendapat kelulusan mesyuarat secara kolektif untuk perubahan polisi atau komitmen kewangan tambahan.

Kepimpinan BHEP UiTM Cawangan Pulau Pinang menunjukkan komitmen berterusan dalam meningkatkan mutu program melalui pelaksanaan amalan Kajian Semula dan Penambahbaikan Berterusan (CQI). Setiap program dinilai berdasarkan maklum balas pelajar, analisis keberkesanan, serta semakan impak terhadap kesejahteraan dan pembangunan holistik mahasiswa seperti program Dapur HEP, Bayu Kristal Stress-Free Zone, eSKMP, Program Serumpun Kasih Nusantara dan Cat Transit: Care & Cure (Lampiran 1.4.3.4). Hasil analisis pencapaian prestasi strategi yang disemak semula dan sebarang cadangan penambahbaikan dilaksanakan selepas menilai kekuatan, kelemahan, peluang dan risiko. Semua kelemahan dan halangan dikenal pasti untuk membolehkan cadangan penambahbaikan dan perubahan strategik dilaksanakan dengan cemerlang.

SENARAI BUKTI :

1. [K0060_K01_KB04_KC03_20251_B1_Lampiran 1.4.3.1.pdf](#)
2. [K0060_K01_KB04_KC03_20252_B2_Lampiran 1.4.3.2.pdf](#)
3. [K0060_K01_KB04_KC03_20253_B3_Lampiran 1.4.3.3.pdf](#)
4. [K0060_K01_KB04_KC03_20254_B4_Lampiran 1.4.3.4.pdf](#)
- 5.

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Kesepaduan strategik pengurusan kanan UiTM CPP bersama Unit Strategik Transformasi Universiti, Hal Ehwal Pelajar (HEP), serta seluruh unit, bahagian, fakulti dan jabatan diterjemahkan melalui **komitmen bersepadu dalam merancang, memantau, menilai dan menambah baik pelaksanaan bidang tumpuan pelajar**. Pendekatan kolaboratif ini **membolehkan universiti mencapai petunjuk prestasi utama (KPI) secara lebih awal dan konsisten** dengan kejayaan melebihi sasaran KPI seawal suku pertama 2024 (B1_Lampiran 1.5.1).

UiTM CPP turut mengamalkan pendekatan integratif dalam membina kepimpinan pelajar melalui program komuniti dan kesejahteraan. Nilai integrasi terserlah melalui kerjasama antara pelajar, pengurusan, industri dan komuniti dalam menjayakan ekosistem kampus yang seimbang dan berdaya saing. Antaranya, Program Cat Transit Shelter sebagai projek komuniti melibatkan pelajar dari Kelab Penyayang dengan kerjasama NGO dan komuniti luar yang **membudayakan nilai kasih sayang terhadap haiwan**. Seterusnya, Program Gotong-Royong Perdana Madani Bersama Komuniti yang dilaksanakan di Kampung Kuala Mengkuang melibatkan **penyertaan aktif pelajar dan komuniti setempat serta penglibatan langsung Rektor dan pengurusan kanan universiti**, mencerminkan kepimpinan nilai yang membudayakan turun padang. Manakala Program AEON Credit Nationwide Coastal Clean-Up **memperlihatkan jaringan erat antara pelajar dan industri**, yang menyemai kesedaran sivik dan kelestarian alam sekitar dalam kalangan mahasiswa (B2_Lampiran 1.5.2).

Lawatan rasmi Naib Canselor UiTM, TNC HEP dan Rektor UiTM CPP ke Zon Bebas Stres Bayu Kristal merupakan **satu simbol kepimpinan tertinggi universiti yang proaktif**, prihatin dan responsif dalam menyantuni isu kesihatan mental pasca pandemik. Gabungan antara inisiatif fasiliti, penglibatan pelajar dan pemantauan pentadbiran tertinggi menunjukkan penyepaduan menyeluruh dalam menjayakan agenda kesejahteraan kampus (B3_Lampiran 1.5.4).

Pelaksanaan **pelbagai inisiatif HEP** seperti Dapur HEP, Bayu Kristal, Tabung Kebajikan dan Briged Sukarelawan Kolej (BSK) telah **diintegrasikan secara menyeluruh ke dalam ekosistem tadbir urus, budaya organisasi dan kesejahteraan pelajar UiTM CPP**. Kepimpinan HEP memainkan peranan utama dalam memastikan setiap inisiatif bukan sahaja dilaksana, tetapi dibudayakan melalui penyelarasan rentas unit, pemantauan sistematik menerusi Jawatankuasa Induk Pengurusan Pelajar Negeri (JAPPN) UiTM CPP dan penglibatan aktif pelajar sebagai rakan strategik. Ini membuktikan bahawa **integrasi yang berjaya** lahir daripada kepimpinan yang berwibawa, berpandangan jauh dan berteraskan kesejahteraan holistik warga kampus (B5_Lampiran 1.5.5).

SENARAI BUKTI :

1. [K0060_K01_KB05_20251_B1 Lampiran 1.5.1.pdf](#)
2. [K0060_K01_KB05_20252_B2 Lampiran 1.5.2.pdf](#)
3. [K0060_K01_KB05_20253_B3 Lampiran 1.5.3.pdf](#)
4. [K0060_K01_KB05_20254_B4 Lampiran 1.5.4.pdf](#)
- 5.

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

UiTM Cawangan Pulau Pinang (UiTM CPP) mengaplikasikan **Perancangan Strategik secara menyeluruh dan sistematik** sebagai asas utama dalam melaksanakan inisiatif **Pengurusan dan Pembangunan Pelajar**. Pendekatan ini dipacu oleh aspirasi universiti ke arah **Globally Renowned University 2025 (GRU2025)** dan berpaksikan nilai **ESI (Excellence, Synergy, Integrity)** serta **i-DART (Ilmu, Disiplin, Amanah, Rajin, Tanggungjawab)**.

Perancangan strategik UiTM CPP diselaraskan dengan dasar seperti **Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (Pendidikan Tinggi) 2015–2025**, **Matlamat Pembangunan Mampan (SDG)** dan **Rancangan Malaysia Ke-12**. Pelan strategik UiTM 2024 seperti **pelan pembangunan strategik keseluruhan pelajar** dan **pelan penglibatan komuniti dan industri** yang dijadikan asas utama pelaksanaan program oleh **Hal Ehwal Pelajar (HEP) UiTM CPP**. **Pelan pembangunan strategik keseluruhan pelajar** menekankan pembentukan generasi yang kalis masa hadapan melalui pelaksanaan **Bayu Kristal Stress Free Zone (BKSFZ)** dan **e-Saringan Minda Sihat (ESMS)** yang memperkukuh kesejahteraan mental pelajar. **Pelan Penglibatan Komuniti dan Industri** dicapai melalui program **Serumpun Kasih Nusantara** yang melibatkan kolaborasi dengan institusi pendidikan luar negara, serta pelaksanaan aktiviti komuniti yang berimpak tinggi di peringkat antarabangsa.

Pendekatan pelaksanaan dijalankan melalui struktur pengurusan yang jelas dan bertanggungjawab. Petunjuk prestasi (PI) disalurkan oleh Bahagian Transformasi Universiti (BTU) kepada UiTM CPP. Maklumat disalurkan kepada ketua-ketua jabatan melalui **Bengkel Perancangan Strategik** dan seterusnya kepada ketua-ketua unit melalui mesyuarat jabatan masing-masing. Selain itu, maklumat berkenaan objektif dan inisiatif universiti juga disampaikan kepada semua warga UiTM CPP melalui **Majlis Amanat Naib Canselor** dan **Majlis Amanat Rektor**. Bagi tumpuan Pengurusan dan Pembangunan Pelajar, projek-projek pembangunan pelajar diketuai oleh **Timbalan Rektor HEP sebagai Pengarah Projek**, disokong oleh **AJK Perancangan Strategik HEP** dan pegawai pelaksana sebagai **Ahli Projek**. **Mesyuarat Jawatankuasa Induk Pengurusan Pelajar Negeri (JAPPN)** dan **Mesyuarat Timbalan Rektor HEP Bersama Ketua-Ketua Unit HEP** menjadi platform penyelarasan pelaksanaan program yang disahkan melalui laporan dan **pemantauan sistematik** menggunakan **UePMO, SmartHEP, dan UISMS**.

Pemantauan berterusan memainkan peranan kritikal melalui audit dalaman/luaran serta perbincangan dalam **Mesyuarat JAPPN** dan **Mesyuarat Ketua-Ketua Unit**. Sistem **ESMS** telah diperkenalkan sebagai satu bentuk intervensi awal kesihatan mental pelajar, dan turut dijadikan **model pelaksanaan seluruh sistem UiTM**. Laporan pencapaian PI juga diperhalusi melalui **bengkel** dan **analisis SWOT**, memastikan pelan tindakan strategik sentiasa **relevan dan responsif** terhadap perubahan semasa.

UiTM CPP turut mengurus **risiko pelaksanaan** secara proaktif merangkumi **risiko pencapaian PI, kesejahteraan mental pelajar dan kekangan kewangan**. Sebagai contoh, **Dapur HEP @ Students' Kitchen** dan **BKSFZ** dilaksanakan sebagai intervensi kepada isu kesejahteraan pelajar, yang telah **menarik perhatian media nasional dan rujukan institusi lain**. Ini membuktikan pelaksanaan strategi bukan sahaja menyelesaikan isu dalaman tetapi juga **menjadi rujukan amalan terbaik (best practice)** di peringkat nasional dan serantau.

Setiap tahun, **penambahbaikan** dilaksanakan melalui **Bengkel Perancangan Strategik** yang menghimpunkan kepimpinan fakulti dan jabatan bagi menilai pencapaian PI, mengenal pasti cabaran dan merancang pelan tindakan baharu yang lebih berkesan. Semakan definisi operasional PI turut dilakukan seperti yang dilaporkan bagi **PI034** dan **PI039**, menunjukkan komitmen terhadap **penyeragaman pengukuran prestasi**. Perancangan Strategik UiTM CPP dalam bidang Pengurusan dan Pembangunan Pelajar membuktikan pendekatan **ADLI (Approach, Deployment, Learning, Integration)** dilaksanakan dengan **berstruktur, holistik**

dan berimpak tinggi, sejajar dengan **aspirasi nasional** dan **visi universiti** untuk menjadi universiti yang **dihormati di peringkat global** dan **berakar di peringkat tempatan**.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

UiTM CPP melaksanakan pendekatan pembangunan pelajar yang sejajar sepenuhnya dengan aspirasi UiTM untuk mencapai status **Globally Renowned University (GRU)** menjelang tahun 2025, berlandaskan tema tahun 2024 iaitu **Globally Respected**. Selaras dengan Amanat Naib Canselor UiTM 2024, pembangunan pelajar bukan sahaja menekankan kecemerlangan akademik, tetapi juga memperkasakan jati diri, sahsiah, integriti dan kebolehpasaran graduan secara holistik melalui prinsip **ESI (Excellence, Synergy, Integrity)** dan nilai **i-DART (Ilmu, Disiplin, Amanah, Rajin, Tanggungjawab)** (Bukti 2.2.1).

Tema yang menjadi asas hala tuju UiTM bagi tahun 2024 ialah **Globally Renowned, Locally Rooted**, yang mencerminkan aspirasi universiti untuk mencapai pengiktirafan di peringkat antarabangsa sambil kekal berpaksikan nilai, budaya dan identiti tempatan (Bukti 2.2.1).

Prinsip **9R** yang diperkenalkan dalam Amanat Naib Canselor bagi tahun 2024 seperti aspek **Royal, Religion, Race, Relevant, Referred, Respected, Reduce, Recycle, dan Reuse** yang menegaskan jati diri mahasiswa UiTM sebagai pemimpin masa depan bangsa dan negara juga ditegaskan dalam Amanat Rektor UiTM CPP 2024 (Bukti 2.2.1) dan HEP UiTM CPP melaksanakan inisiatif atau program yang selaras dengan prinsip 9R seperti program **BKSFZ** (Bukti 2.2.2).

Lima fokus utama KPT bagi tahun 2024 menjadi tunggak pendekatan pembangunan pelajar iaitu: **1) Penyediaan Bakat Terbaik Negara, 2) Pengukuhan Ekosistem Penyelidikan dan Inovasi, 3) Pelaksanaan Pendekatan Baharu Program Pemindahan dan Perkongsian Ilmu, 4) Pengantarabangsaan Pendidikan Tinggi dan 5) Pemantapan Ekosistem Pemboleh Daya**. UiTM CPP merancang dan melaksanakan program berdasarkan kelima-lima fokus utama KPT 2024 dengan pendekatan strategik yang menyeluruh (Bukti 2.2.3).

Penegasan Naib Canselor dalam **Pelan Strategik 2024** tertumpu kepada tema utama iaitu **Globally Respected**, yang menjadi landasan hala tuju universiti pada tahun tersebut. UiTM CPP mengaplikasikan nilai **Usaha, Takwa dan Mulia** melalui pelaksanaan program **pengantarabangsaan** yang menyemai elemen **kesukarelawanan** selaras dengan projek **Super Bumiputera Students (i-Star Students)** (Bukti 2.2.3). Selain itu, selaras dengan **Pelan Strategik UiTM 2024** dan hala tuju **KPT** melalui **PPPM-PT 2015–2025**, pelajar turut digalakkan menyertai program mobiliti antarabangsa, pertandingan berprestij, aktiviti keusahawanan dan inovasi, serta aktiviti kesukarelawanan dan khidmat komuniti (Bukti 2.2.3).

Dengan memegang prinsip **“Globally Renowned, Locally Rooted”**, pembangunan pelajar di kampus ini terus menjulang nilai warisan bangsa sambil memenuhi standard kecemerlangan bertaraf dunia. Bagi tahun 2024, **HEP UiTM CPP** telah menyasarkan pencapaian sebanyak **13 Petunjuk Prestasi (PI)** utama (Bukti 2.2.4). **Prestasi pendekatan ini** dipantau melalui **13 PI** utama bagi tahun 2024 iaitu:

- 1 program **antrabangsa SULAM** (PI027)
- 1 program **sukarelawan antarabangsa** (PI028)
- 2 program **kepimpinan pelajar** (PI029)
- 12 program **kerjaya** (PI030)
- 2 program **komunikasi bertaraf antarabangsa** (PI031)
- 66 pelajar menyertai **program antarabangsa** (PI032)
- 166 pelajar dalam **e-sukan** (PI033)
- 3 program **nilai tambah** (PI034)
- 18 pelajar dalam **program industri kreatif** (PI036)
- 140 pelajar dalam **aktiviti inovasi** (PI037)
- 7 program **patriotik dan ESI-iDART** (PI038)
- 6 program **kesejahteraan emosi pelajar** (PI039)
- 1 program **Usaha, Taqwa, Mulia** (PI140)

Bagi tahun 2024, HEP UiTM CPP menyasarkan pencapaian **13 PI** utama yang memberi

tumpuan kepada pembangunan **sansian, kepimpinan, kemaniran insanian**, dan keterlibatan pelajar dalam pelbagai bidang di peringkat nasional dan antarabangsa. Antara sasaran tersebut termasuklah pelaksanaan satu program International **SULAM** berkaitan pemindahan ilmu dan satu program volunteerism antarabangsa dengan kerjasama industri, yang disasarkan untuk menyokong **Matlamat Pembangunan Mampan (SDG)** dan penarafan **UI GreenMetric**.

SENARAI BUKTI:

1. [K0060_P01_PB02_20251_Bukti 2.2.1.pdf](#)
2. [K0060_P01_PB02_20252_Bukti 2.2.2.pdf](#)
3. [K0060_P01_PB02_20253_Bukti 2.2.3.pdf](#)
4. [K0060_P01_PB02_20254_Bukti 2.2.4.pdf](#)
- 5.

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

UiTM CPP telah melaksanakan pelbagai program sokongan pelajar yang bukan sahaja memberi impak dalaman, malah berjaya dikembangkan secara meluas ke peringkat antara kampus, institusi serantau dan rakan komuniti luar. Skop perluasan ini adalah selari dengan **Amanat Naib Canselor UiTM 2024** yang menekankan pembangunan pelajar sebagai keutamaan strategik dan **i-DART** sebagai asas nilai sendiri warga UiTM. Ia juga menyumbang terus kepada pencapaian **PI UiTM CPP 2024**, khususnya dalam aspek kesejahteraan, kesihatan mental, kebajikan dan keterlibatan antarabangsa pelajar.

Amalan terbaik di kampus diterjemahkan melalui beberapa inisiatif yang dilaksanakan secara berterusan. Menyedari isu tekanan kewangan dan kekurangan makanan dalam kalangan pelajar B40, **Dapur HEP** diperkenalkan sejak 2022 (Bukti 2.3.1) dan **diteruskan** sehingga kini berfungsi sebagai dapur komuniti yang menyediakan ruang memasak dan bahan asas makanan. Dengan **80% tahap kepuasan pelajar** (Bukti 2.3.1) serta **liputan media nasional** (Bukti 2.3.1). Program ini telah menyaksikan **kerjasama erat antara UiTM CPP dan agensi luar** dalam memastikan **kualiti perkhidmatan** dapat dikekalkan (Bukti 2.3.1). Program ini telah dijadikan **contoh** oleh beberapa kolej kediaman lain dan dirujuk sebagai amalan baik oleh beberapa kampus melalui **program-program penanda aras** yang dibuat oleh **institusi tempatan dan antarabangsa** (Bukti 2.3.1). Ia memperlihatkan agenda **Synergy** dalam **ESI**.

BKSFZ adalah inisiatif kedua yang merupakan ruang **intervensi emosi yang inovatif di kolej kediaman**, BKSFZ menjadi **model pertama** di UiTM yang menyediakan kemudahan bilik terapi sendiri yang pada masa berfungsi sebagai bilik bacaan (Bukti 2.3.2). Melalui perkongsian amalan dan **lawatan penanda aras** (Bukti 2.3.2) oleh **institusi tempatan dan antarabangsa**. Inisiatif ini menunjukkan kesediaan untuk bilik ini direplikasi secara sistematik. Usaha ini menyokong prinsip kesejahteraan mental pelajar dalam ESI.

Program Antarabangsa Serumpun Kasih Nusantara adalah program mobiliti pelajar yang telah menghantar delegasi pelajar ke **Politeknik Negeri Bengkalis, Indonesia** bagi aktiviti kemanusiaan dan pemindahan ilmu (Bukti 2.3.3). Program ini turut menyaksikan kerjasama dengan agensi luar (Bukti 2.3.3) dalam usaha merealisasikannya. Kejayaan ini **mempertukukuh hubungan serantau ASEAN** serta **memposisikan UiTM CPP sebagai penyumbang kepada Globally Renowned University (GRU2025)**. Ia turut mendukung teras *Excellence & Respectful Global Citizenship*.

ESMS, inisiatif yang walaupun masih di peringkat awal telah pun berkembang menjadi sistem pengesanan awal kesihatan mental **berskala besar** yang dikawal selia oleh **Unit Psikologi & Kaunseling** UiTM CPP. Sistem ESMS telah dijadikan **asas pelaksanaan saringan menyeluruh di UiTM CPP dan kini di seluruh sistem UiTM** (Bukti 2.3.4), menepati usaha menyokong strategi intervensi awal dan **keberkesanan sokongan psikologi pelajar**.

UiTM CPP juga secara holistik berusaha menerapkan nilai-nilai moral seperti sikap prihatin dan rasa tanggungjawab di kalangan pelajar dengan program khidmat masyarakat seperti **Cat Transit Shelter@College (CatChateau Transit Care & Cure)** (Bukti 2.3.5) yang dipandang **mulia selaras dengan moto universiti** iaitu **“Usaha, Takwa, Mulia”** yang berhasrat **melahirkan pelajar-pelajar mulia**. Projek ini merupakan projek khidmat komuniti berterusan yang bertujuan membantu pihak kampus mengawal populasi kucing terbiar di dalam kampus dengan: menyelamatkan kucing terbiar dan mencari penjaga yang penyayang untuk mereka melalui media sosial dan promosi acara.

Keseluruhan amalan ini menunjukkan keupayaan UiTM CPP bukan sahaja mencipta penyelesaian dalaman tetapi juga memimpin peluasan impak program ke seluruh ekosistem universiti dan rakan luar, sejajar dengan tanggungjawab sebagai pelaksana agenda pendidikan tinggi yang mampan dan berimpak tinggi.

SENARAI BUKTI :

1. [K0060_P01_PB03_20251_Bukti 2.3.1.pdf](#)
2. [K0060_P01_PB03_20252_Bukti 2.3.2.pdf](#)
3. [K0060_P01_PB03_20253_Bukti 2.3.3.pdf](#)
4. [K0060_P01_PB03_20254_Bukti 2.3.4.pdf](#)
5. [K0060_P01_PB03_20255_Bukti 2.3.5.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

HEP UiTM CPP telah melaksanakan sistem pemantauan yang sistematik dan berstruktur sebagai sebahagian daripada strategi pembelajaran berterusan ke arah penambahbaikan program, inisiatif dan pencapaian PI yang disasarkan. Pemantauan ini dilakukan secara berkala dengan menggunakan sistem **UePMO**, **UiSMS** dan **SmarthEP**, serta mesyuarat-mesyuarat seperti **Mesyuarat JAPPN** dan **Mesyuarat Timbalan Rektor Bersama Ketua Unit HEP** (Bukti 2.4.1.1). Pendekatan ini membolehkan tahap pelaksanaan dan pencapaian inisiatif oleh HEP dianalisis dan diselaraskan secara strategik oleh **USTU**.

Pemantauan di **HEP UiTM CPP** dilaksanakan secara sistematik dan berstruktur untuk memastikan keberkesanan pelaksanaan program dan pencapaian **PI** yang disasarkan. Pembahagian PI dilaksanakan mengikut keperluan dan kemampuan setiap unit dalam **Bengkel Perancangan Strategik UiTM CPP**, dan direkodkan dalam dokumen Excel bagi tujuan rujukan dan semakan. Pemantauan terhadap kemajuan PI turut dilaksanakan melalui mesyuarat ketua-ketua unit, di mana pencapaian setiap unit dibincangkan secara strategik.

Laporan pelaksanaan program pula dihantar ke sistem **OneDrive** sebagai medium penyimpanan data utama. Daripada **OneDrive**, data laporan kemudiannya dimasukkan secara manual ke dalam sistem **SmarthEP** dan **UiSMS** untuk tujuan pemantauan rasmi PI. Bagi memastikan pelaporan dilakukan tepat pada masanya, peringatan dihantar setiap bulan bagi memastikan semua unit menghantar laporan sebelum atau pada **25 haribulan setiap bulan**. Rekod dalam SmarthEP akan disemak dan disahkan oleh **pihak bertanggungjawab BHEP UiTM Shah Alam**, manakala maklumat dalam UiSMS dapat diakses oleh **pihak pengurusan serta penyelarass USTU UiTM CPP** untuk tujuan **pemantauan pencapaian keseluruhan PI peringkat cawangan**.

Selain itu, kehadiran pelajar ke program dipantau melalui sistem **CAMS** yang telah dibangunkan oleh UiTM CPP dan mula digunakan pada semester 20242. Pemantauan ini kemudiannya beralih kepada sistem **e-Merit** pada semester 20244 sebagai langkah penambahbaikan sistem sedia ada.

Secara keseluruhannya, pemantauan di UiTM CPP bukan sahaja menekankan aspek **kepatuhan kepada prosedur pelaporan**, malah menjadi sebahagian daripada **budaya peningkatan berterusan** yang menyokong **pencapaian PI** dan **pencapaian pelajar secara holistik**, selaras dengan **Pelan Strategik UiTM**.

SENARAI BUKTI:

1. [K0060_P01_PB04_PC01_20251_Bukti 2.4.1.1.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Selaras dengan amanat Naib Canselor UiTM yang menekankan pembangunan pelajar dan berpaksikan aspirasi UiTM2025 ke arah menjadi "**Globally Renowned, Locally Rooted**", UiTM CPP secara proaktif telah mengenal pasti dan mengurus risiko-risiko yang menjejaskan **pembangunan pelajar dan pencapaian PI**.

Pemantauan bulanan melalui sistem **SmartHEP** (Bukti 2.4.2.1) membolehkan pengecaman awal program yang tidak menepati definisi operasional PI (Bukti 2.4.2.1). Pada tahun 2024, beberapa **PI** tidak dapat dicapai kerana kekangan masa pelaksanaan program (contohnya PI27 dan PI28 pada Oktober 2024). Peringatan telah diberikan kepada pelaksana program (Bukti 2.4.2.1).

Masalah kesihatan mental dalam kalangan pelajar adalah cabaran utama bagi pelaksanaan sebarang **PI** kerana mental yang sihat akan menjadikan pelajar lebih **bermotivasi** dan **berkeyakinan** dalam melakukan sesuatu. Bagi memastikan kestabilan mental, keperluan fizikal harus dipenuhi. Usaha ini selari dengan prinsip **kesejahteraan** dan **ihsan** yang ditekankan dalam **Amanat Naib Canselor 2024**. Pelbagai usaha sinergi antara UiTM CPP dan agensi luar digerakkan untuk memastikan kebajikan pelajar sentiasa dipelihara seperti **Dapur HEP** (Bukti 2.4.2.2) bagi memastikan pelajar secara fizikalnya mampu membantu usaha pencapaian PI yang ditetapkan.

Data **Unit Kaunseling** mendapati **peningkatan kes berkaitan emosi pelajar** (Bukti 2.4.2.3). Inisiatif pemantauan berterusan dan **intervensi psikososial** diselaraskan dengan nilai **i-DART** dan **ESI** dalam memastikan pelajar terus berkembang dalam persekitaran yang positif melalui **ESMS** (Bukti 2.4.2.3) yang menjadi **sistem saringan** wajib bagi semua pelajar dalam usaha meneliti intervensi yang bersesuaian dengan tahap keseriusan masalah mental yang dikenalpasti.

Kekangan kewangan dalam kalangan pelajar dan organisasi pelajar turut dikenalpasti sebagai risiko yang boleh menjejaskan keberlangsungan program pembangunan pelajar dan **keterlibatan** pelajar. Melalui semakan kertas kerja kelab/persatuan dan mesyuarat penilaian (Bukti 2.4.2.4) oleh wakil Bendahari, HEP, MPP serta Kelab/Persatuan, isu ini dikenalpasti dan ditangani dengan **pendekatan relevant, respected** dan **referred**, **sejajar dengan prinsip 9R** yang digariskan dalam amanat universiti.

Risiko-risiko yang dikenal pasti ini biarpun ada yang tidak memberikan kesan kepada PI secara langsung, namun adalah elemen penting yang boleh menggugat keberkesanan pencapaian PI jika tidak diurus secara bersepadu. Maka, pengurusan risiko pelajar bukan sahaja satu bentuk kawalan kecemerlangan tetapi juga cerminan komitmen UiTM CPP untuk **memartabatkan kementerian pelajar Bumiputera** dalam mencapai hasrat **GRU2025** dan **pengantarabangsaan pendidikan tinggi**, seperti digariskan oleh **Naib Canselor dan Rektor** dalam amanat masing-masing.

SENARAI BUKTI :

1. [K0060_P01_PB04_PC02_20251_Bukti_2.4.2.1.pdf](#)
2. [K0060_P01_PB04_PC02_20252_Bukti_2.4.2.2.pdf](#)
3. [K0060_P01_PB04_PC02_20253_Bukti_2.4.2.3.pdf](#)
4. [K0060_P01_PB04_PC02_20254_Bukti_2.4.2.4.pdf](#)
- 5.

2.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Proses mengkaji semula di UiTM CPP dibuat melalui **Bengkel Perancangan Strategik** yang diadakan pada setiap tahun. Bengkel ini membincangkan pencapaian UiTM CPP secara menyeluruh melibatkan **Kampus Permatang Pauh** dan **Kampus Bertam**. Dapatan dari analisis pencapaian prestasi strategi yang disemak semula membolehkan cadangan penambahbaikan dilakukan setelah **menilai kekuatan, kekurangan, peluang dan juga risiko** yang bakal dihadapi. **Segala kekurangan dan halangan dikenal pasti, dan penambahbaikan inisiatif strategik dioperasikan dalam Pelan Tindakan Strategik UiTM CPP** (Bukti 2.4.3.1).

Proses semakan prestasi dan penambahbaikan strategik juga dilaksanakan secara konsisten melalui **Mesyuarat Jawatankuasa Induk Pengurusan Pelajar Negeri (JAPPN) dan Mesyuarat Timbalan Rektor HEP Bersama Ketua-ketua Unit HEP** yang dijalankan sebanyak **dua kali setahun**. Dalam mesyuarat tersebut, **pencapaian setiap PI** dianalisis secara menyeluruh menggunakan pelbagai sumber data seperti **SmartHEP, UePMO, laporan unit** serta **laporan persatuan pelajar** (Bukti 2.4.3.2). **Hasil semakan** yang diperoleh membolehkan pihak pengurusan **mengenal pasti PI yang belum dicapai**, seterusnya **merancang tindakan pembetulan yang komprehensif**. **Delegasi tugas serta perincian pelaksanaan** penambahbaikan dibincangkan secara tuntas dalam sesi mesyuarat strategik bersama ketua-ketua unit, bagi memastikan **pelaksanaan yang tersusun dan menyeluruh**.

Pemantauan pelaksanaan inisiatif dilakukan secara berterusan melalui **sistem UePMO dan dashboard SmartHEP** (Bukti 2.4.3.3). **Ketua projek** bertanggungjawab melaporkan perkembangan inisiatif masing-masing secara berkala, manakala **data prestasi dibandingkan dengan penanda aras dalaman dan luaran** untuk mengenal pasti **ruang penambahbaikan dan amalan terbaik** (Bukti 2.4.3.4). Pengurusan data secara sistematik membantu **mengelakkan isu pelaporan tidak lengkap** (*under reporting*).

Setiap unit bertanggungjawab sepenuhnya terhadap pencapaian prestasi masing-masing, dan data yang dilaporkan akan **disemak oleh AJK Perancangan Strategik HEP dan penyelar Unit Strategik Transformasi Universiti (USTU)** sebelum dikemukakan ke peringkat pengurusan. **Sistem pemantauan dalam UePMO turut menyokong keberkesanan pelaksanaan projek**, di mana status peratus pelaksanaan direkod secara langsung oleh ketua projek dan dianalisis secara berterusan untuk tindakan pembetulan yang diperlukan. Sebagai contoh, hasil daripada **Mesyuarat JAPPN** dan pemantauan melalui sistem **UePMO**, pihak pengurusan mengenal pasti **kekaburan dalam definisi beberapa PI**. Justeru, **PI034 dan PI039 telah ditakrifkan semula secara operasional pada September 2024** bagi memastikan keseragaman pengukuran dan pelaporan prestasi (Bukti 2.4.3.5).

SENARAI BUKTI :

1. [K0060_P01_PB04_PC03_20251_Bukti_2.4.3.1.pdf](#)
2. [K0060_P01_PB04_PC03_20252_Bukti_2.4.3.2.pdf](#)
3. [K0060_P01_PB04_PC03_20253_Bukti_2.4.3.3.pdf](#)
4. [K0060_P01_PB04_PC03_20254_Bukti_2.4.3.4.pdf](#)
5. [K0060_P01_PB04_PC03_20255_Bukti_2.4.3.5.pdf](#)

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

UiTM CPP mengamalkan budaya penambahbaikan secara berterusan dalam memastikan perancangan strategik dan pelaksanaan bidang tumpuan pengurusan dan pembangunan pelajar sentiasa relevan, berimpak dan menyumbang kepada agenda pendidikan nasional. Proses ini dilaksanakan melalui **pemantauan sistematik oleh USTU** dan disokong oleh peranan aktif **HEP UiTM CPP**.

Di UiTM CPP, pelaksanaan dan pemantauan inisiatif strategik berada di bawah tanggungjawab USTU. Sebagai entiti pelaksana utama bagi bidang tumpuan pembangunan pelajar, HEP berperanan secara langsung dalam menyelia dan mengurus pelaksanaan program dan projek. Dalam struktur pelaksanaan, **Timbalan Rektor HEP** dilantik sebagai **Pengarah Projek**, manakala **AJK Perancangan Strategik HEP** bertindak sebagai **Pengurus Projek**. Pegawai-pegawai bertanggungjawab dalam inisiatif yang berkaitan pula dilantik sebagai **Ahli Projek** (Bukti 2.5.1). Struktur ini membentuk ekosistem penyampaian strategik yang berfokuskan keberkesanan pelaksanaan dan pemantauan inisiatif.

Perancangan dan pelaksanaan program strategik di HEP UiTM CPP dilaksanakan melalui pendekatan sistematik dan berstruktur bagi memastikan pencapaian PI yang telah ditetapkan. Setiap unit di bawah HEP akan membentangkan **cadangan program** atau projek dalam **Mesyuarat JAPPN** untuk dibincangkan dari segi **hala tuju dan strategi pelaksanaannya**. Setelah diluluskan, ketua unit atau ketua projek akan melaksanakan program tersebut mengikut garis panduan dan strategi yang ditetapkan (Bukti 2.5.2).

Pemantauan pelaksanaan dilakukan melalui **laporan bulanan** yang perlu disediakan oleh pihak pelaksana dan diserahkan kepada AJK Perancangan Strategik HEP UiTM CPP sebelum 25 haribulan setiap bulan. Bagi memastikan pematuhan, **peringatan bulanan** akan dihantar secara automatik kepada pihak bertanggungjawab melalui **Google Calendar**. Laporan program dimuat naik ke dalam **OneDrive yang telah disediakan** khusus untuk tujuan ini. Seterusnya, AJK Perancangan Strategik HEP UiTM CPP akan melaporkan status pencapaian PI ke dalam dua sistem utama iaitu **SmartHEP** dan **UiSMS**. Rekod dalam SmartHEP akan disemak dan disahkan oleh **pihak bertanggungjawab BHEP UiTM Shah Alam**, manakala maklumat dalam UiSMS dapat diakses oleh **pihak pengurusan serta penyelar USTU UiTM CPP** untuk tujuan **pemantauan pencapaian keseluruhan PI peringkat cawangan** (Bukti 2.5.3).

Tambahan pula, **Penyelaras USTU** akan mengambil data PI yang telah direkodkan di dalam sistem **UePMO** dan **memantau perkembangan pencapaian PI HEP** secara keseluruhan. Laporan ini akan dikongsikan kepada AJK Perancangan Strategik HEP UiTM CPP bagi memastikan tindakan penambahbaikan dapat dirancang secara lebih berkesan berdasarkan analisis data dan dapatan pemantauan semasa (Bukti 2.5.4).

Penambahbaikan berterusan dalam pelaksanaan perancangan strategik di UiTM CPP diperkukuhkan melalui pelaksanaan **Bengkel Perancangan Strategik** yang diadakan pada **setiap awal tahun**. Bengkel ini menghimpunkan kepimpinan kanan fakulti, jabatan dan pentadbiran dari **Kampus Permatang Pauh dan Kampus Bertam**. Bengkel ini memberi fokus kepada **pembentangan pencapaian PI** tahun sebelumnya, **pengagihan PI semasa**, serta perbincangan **pelan tindakan strategik** secara berkumpulan. Sesi turut merangkumi analisa SWOT, kaedah pengumpulan data PI dan pemurnian SAP oleh AJK Perancangan Strategik. Semua perancangan diselaraskan dengan **aspirasi universiti dan dasar nasional** seperti **Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025 (Pendidikan Tinggi)**, hala tuju negara melalui **Rancangan Malaysia Ke-12** dan **Matlamat Pembangunan Mampan (SDG)**, bagi memastikan keberkesanan dan impak yang berterusan (Bukti 2.5.5).

SENARAI BUKTI :

1. [K0060_P01_PB05_20251_Bukti 2.5.1.pdf](#)
2. [K0060_P01_PB05_20252_Bukti 2.5.2.pdf](#)

3. [K0060_P01_PB05_20253_Bukti 2.5.3.pdf](#)
4. [K0060_P01_PB05_20254_Bukti 2.5.4.pdf](#)
5. [K0060_P01_PB05_20255_Bukti 2.5.5.pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Keutamaan pelanggan di UiTM CPP amat dititikberatkan dalam semua aspek. Pendekatan yang menyeluruh telah dilaksanakan oleh **Hal Ehwal Pelajar (HEP)** untuk memastikan kedua-dua unit di bawah perkhidmatannya, iaitu **Unit Residensi & Hospitaliti Pelajar (URHP)** serta **Unit Kokurikulum** merangka pelbagai inisiatif bagi memperkasa sahsiah, kepimpinan dan kemahiran insaniah pelajar secara holistik.

Perancangan (P - Plan)

Perancangan yang sistematik menjadi teras dalam pembangunan pelajar di UiTM CPP, khususnya di bawah pengurusan Hal Ehwal Pelajar (HEP) yang merangkumi Unit Residensi & Hospitaliti Pelajar (URHP) serta Unit Kokurikulum. URHP memfokuskan kepada program pembangunan sahsiah dan kepimpinan melalui penganjuran program, kolaborasi, inovasi, pengkomersilan dan kebajikan pelajar. Antara program utama termasuk **Dapur HEP**, **Bayu Kristal Stress Free Zone** dan **Venture Clothes** bagi meningkatkan kesejahteraan pelajar. Unit Kokurikulum pula menekankan pembangunan melalui penglibatan aktif pelajar dalam kursus kokurikulum serta aktiviti luar bilik darjah. Penekanan diberikan kepada kepemimpinan berorganisasi, kerja berpasukan dan pengurusan program melalui platform badan beruniform, persatuan dan sukan.

UiTM CPP Kampus Permatang Pauh turut mengambil bahagian dalam program **Do Good Challenge Season 2** berkolaborasi dengan **Good Virtues Co.**, menjalankan projek inovatif **Cat Transit Shelter**. Projek ini dijalankan oleh pasukan yang dinamakan CatChateau Rangers oleh Kelab Budi Penyayang. Kelab ini berjaya mencapai **Top 5 Finalist** dan memenangi tempat **Juara/Grand Prize**, sekaligus menerima **geran penyelidikan**. Projek ini bertujuan menyediakan tempat transit yang selamat untuk kucing sambil memupuk budaya empati, tanggungjawab dan hormat dalam kalangan pelajar terhadap haiwan.

Kedua-dua unit bekerjasama rapat dalam merancang aktiviti secara berstruktur dan berfasa sepanjang tahun. Perancangan ini diselaraskan agar sejajar dengan Pelan Strategik UiTM dan aspirasi negara dalam melahirkan graduan bersifat holistik, bercirikan keusahawanan dan seimbang dari segi akademik serta sahsiah diri.

Pelaksanaan (D-Do)

UiTM CPP telah mendokumentasikan laporan aktiviti pelanggan (pelajar) dengan menggunakan pelbagai sistem seperti **CAMS**. **Sistem SMART HEP** merekod PI dan laporan aktiviti HEP dan **Sistem e-Aduan Pelajar** bagi menambah baik sistem perkhidmatan di UiTM CPP.

Pemantauan (C-Check)

Maklum balas pelanggan terhadap sistem dan program yang dijalankan oleh HEP, Fakulti dan Kelab/Persatuan digunakan untuk penambahbaikan program pada masa akan datang. Ini merupakan kaedah pemantauan berkala mengenai prestasi dan kepuasan pelanggan. Penubuhan jawatankuasa turut dilaksanakan. **Ganjaran dan pengiktirafan** juga diberikan kepada pelanggan yang menunjukkan prestasi cemerlang.

Pencegahan dan Penghapusan Risiko (A-Act)

Pengurusan risiko yang mampan dari setiap unit telah dilaksanakan dengan teliti. Dari aspek sokongan dan penyertaan pelajar, terdapat cabaran dalam mendapatkan penyertaan yang seimbang dari pelbagai latar belakang pengajian. Persaingan dalam mendapatkan tempat dalam program-program khas seperti **pertukaran pelajar**, **lawatan antarabangsa** dan **program berbentuk keusahawanan** menyebabkan sebahagian pelajar berisiko terpinggir daripada peluang pembangunan yang disediakan.

Kesemua tindakan pengurusan kualiti pelanggan di UiTM CPP adalah bertepatan dengan piagam pelanggan yang meliputi tiga aspek iaitu: (a) **perkhidmatan**, (b) **prasarana** dan (c) **spiritual**. Maklumat yang tepat, terkini, responsif terhadap pertanyaan, bimbingan dan latihan, prosedur dan peraturan yang lengkap, serta pengurusan prestasi pelanggan diperlukan dalam **perkhidmatan kepada pelanggan**. **Prasarana** yang disediakan meliputi ruang dan khidmat nasihat, serta maklum balas yang berkaitan. Selain itu, aspek **spiritual** seperti mesra pelanggan, sokongan moral dan empati amat perlu dalam memastikan kepuasan pelanggan melalui perkhidmatan yang diberikan.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pelanggan Dalaman

UiTM CPP mengenal pasti pelanggan dalaman sebagai seluruh warga institusi yang terlibat secara langsung dalam bidang tumpuan iaitu **Pengurusan dan Pembangunan Pelajar**. Ianya merangkumi staf **Unit Hal Ehwal Pelajar (UHEP)**, staf akademik dan bukan akademik di fakulti, jabatan, kelab/persatuan, serta para pelajar UiTM CPP. Peranan setiap kategori pelanggan ini telah dikenal pasti bagi memastikan kejayaan pelaksanaan bidang tumpuan.

Pendekatan UiTM CPP dalam memenuhi keperluan pelanggan dalaman dilaksanakan melalui pelbagai program yang strategik. Sepanjang tahun 2024, warga UiTM CPP telah menunjukkan penglibatan aktif dalam aktiviti seperti **pemeteraian memorandum persefahaman/perjanjian (MoU/MoA)**, aktiviti **penanda aras bersama UPSI dan URHP**, serta pelaksanaan program inovasi dan pengkomersilan. Antara inisiatif yang dijalankan termasuk program **University Social Responsibility (USR)** seperti gotong-royong dan jualan amal pakaian terpakai iaitu **Venture Clothes**, serta pembangunan projek inovatif seperti **Bayu Kristal Stress Free Zone**. **(Bukti 1_3.2.1)**

Dalam usaha memperkukuh kesejahteraan pelajar, pelbagai pendekatan telah diambil termasuk penubuhan **Tabung Kebajikan Pelajar** oleh URHP dan pelaksanaan program **Dapur HEP** yang melibatkan pendaftaran hak cipta. Inisiatif penajaan pendapatan turut digerakkan melalui sumbangan Dapur HEP, sewaan ruang, dan derma orang awam menerusi program **Serumpun Kasih di Pulau Bengkalis, Indonesia**. Taklimat waris berkaitan pengurusan stres bagi program **Bayu Kristal Stress Free Zone** juga dilaksanakan sebagai sebahagian daripada pendekatan kesejahteraan menyeluruh. **(Bukti 2_3.2.2)**

UiTM CPP turut memanfaatkan peluang kolaborasi dengan industri bagi meningkatkan keberkesanan aktiviti pembangunan pelajar. Semua pencapaian staf dan pelajar diberi penghargaan melalui pemberian sijil dan disebar-luaskan dalam media sosial umum dan saluran komunikasi rasmi UiTM CPP. Pendekatan ini membantu memperkenalkan peranan dan pencapaian warga UiTM CPP kepada masyarakat dan industri, serta memperkukuh jaringan kerjasama.

Dari segi penglibatan pelajar, pendekatan UiTM CPP dalam membangunkan sahsiah dan kebolehpasaran pelajar dizahirkan melalui penyertaan dalam program seperti **UiTM Marching Band Competition (UMBC) 2024, Perbarisan dan Perarakan Hari Kebangsaan ke-67 Peringkat Negeri Pulau Pinang**, serta **Komander Kesatria Endurance Challenge (KKEC) Tahun 2024**. Penyertaan ini mencerminkan komitmen institusi dalam melahirkan graduan yang seimbang dari segi akademik dan sahsiah. **(Bukti 3_3.2.3)**

Pelanggan Luaran

Pelanggan luaran UiTM CPP terdiri daripada **institusi pengajian tinggi (IPTA/IPTS), agensi kerajaan dan swasta, industri dan korporat, komuniti setempat, serta rakan kolaborasi tempatan dan antarabangsa**. **Pelanggan luar** ini memainkan peranan penting dalam menyokong pelaksanaan program berimpak tinggi yang dirancang oleh institusi.

Pendekatan UiTM CPP dalam memenuhi keperluan pelanggan luaran dilaksanakan melalui hubungan strategik dan kolaborasi yang menyokong pembangunan sosial dan kelestarian komuniti. Antara program yang melibatkan penyertaan aktif bersama komuniti termasuk **Program Gotong-Royong Perdana MADANI Bersama Komuniti 2024, AEON Credit Nationwide Coastal Clean-Up with Community 2024, Venture Clothes, Cat Transit Shelter**, dan **Program Serumpun Kasih Nusantara di Pulau Bengkalis, Indonesia**. Pelaksanaan program-program ini mencerminkan komitmen institusi dalam memperkukuh peranan sebagai pemangkin pembangunan komuniti. **(Bukti 4_3.2.4)**

Kerjasama yang terjalin dengan pihak luar bukan sahaja memperkayakan pengalaman pembelajaran dan pengajaran pelajar, malah membuka ruang kepada pertukaran idea,

penerapan teknologi terkini, dan peluang penambahbaikan berterusan. Pendekatan ini juga menyokong aspirasi UiTM CPP dalam melahirkan graduan yang seimbang dan berdaya saing, serta memperkukuh jaringan antara universiti, masyarakat dan industri.

SENARAI BUKTI:

1. [K0060_T01_TB02_20251_Bukti_1_3.2.1_Laporan_Program_Venture_Clothes.pdf](#)
2. [K0060_T01_TB02_20252_Bukti_2_3.2.2_Program_Serumpun_Kasih_Nusantara_Pulau_Bengkalis_Indonesia.pdf](#)
3. [K0060_T01_TB02_20253_Bukti_3_3.2.3_UiTM_Marching_Band_&_Perbarisan_Perarakan_Komander_Kesatria.pdf](#)
4. [K0060_T01_TB02_20254_Bukti_4_3.2.4_Gambar_Program_Gotong_royong_Perdana_Madani_&_Aeon_Credit_Nationwide_Coastal_Clean_Up.pdf](#)
- 5.

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

3.3.1 Kaedah Pengumpulan Maklumat Pelanggan (Pendekatan)

UiTM CPP mengurus maklumat pelanggan secara **teratur dan sistematik**, merangkumi maklumat **dalam dan luaran**. Pendekatan ini memudahkan pencarian maklumat secara **efektif** dan mempercepatkan carian dalam bidang tumpuan.

3.3.2 Penglibatan Kumpulan Sasaran dalam Pelaksanaan Bidang Tumpuan

Bagi memastikan pembangunan pelajar **UiTM CPP** tercapai, penglibatan **pelanggan dalam dan luaran** dalam program kemasyarakatan, ketampakan pelajar dan pengiktirafan industri adalah penting.

Pelanggan Dalaman

UiTM CPP melaksanakan pendekatan pelanggan dalaman secara **menyeluruh dan konsisten**. Penglibatan aktif **staf dan pelajar** dalam program kemasyarakatan meningkatkan **ketampakan pelajar** dan pengiktirafan industri, serta menyokong pencapaian **petunjuk prestasi** bidang tumpuan 2024.

Sokongan berterusan daripada pengurusan tertinggi, khususnya **Timbalan Rektor Hal Ehwal Pelajar**, memperkukuh pelaksanaan melalui penglibatan langsung dalam aktiviti pelajar. Kehadiran kepimpinan mendorong penyertaan dan keberkesanan program.

Unit Residen dan Hospitaliti Pelajar (URHP) serta **Unit Kokurikulum** mengamalkan pendekatan **kolaboratif** dengan rakan industri dan komuniti. Pelajar turut menyertai program **mobiliti** ke institusi seperti **King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang** dan **Universitas Airlangga**, menyokong pembentukan **sahsiah, kemahiran insaniah** dan **kebolehpasaran graduan**. (**Bukti 1_3.3.1**)

Maklumat program disebar luas oleh ketua projek melalui **media sosial rasmi UiTM CPP**, memastikan penyertaan yang **inklusif**.

Antara program hasil pendekatan ini termasuk **Program Gotong-Royong Perdana MADANI**, **AEON Credit Nationwide Coastal Clean-Up with Community 2024**, **Do Good Challenge (Cat Transit Shelter)**, dan program **pengantarabangsaan** seperti **Serumpun Kasih Nusantara** di Indonesia. Pelajar juga terlibat dalam acara seperti **UiTM Marching Band Competition (UMBC) 2024**, **Perbarisan Hari Kebangsaan ke-67**, dan **Komander Kesatria Endurance Challenge (KKEC) Tahun 2024**, menunjukkan pendekatan holistik. (**Bukti 2_3.3.2**)

Pelanggan Luaran

UiTM CPP melaksanakan pendekatan tumpuan pelanggan luaran secara meluas melalui pelbagai bentuk kerjasama strategik dan program berimpak tinggi yang melibatkan institusi pengajian tinggi, industri, komuniti dan rakan antarabangsa. Pelaksanaan **program penandaaras (benchmarking)** bersama institusi dalam dan luar negara telah memberi impak positif terhadap peningkatan prestasi bidang tumpuan. Contohnya, lawatan **Penandaarasan ke Universiti Pendidikan Sultan Idris** oleh **Unit Residen & Hospitaliti Pelajar** dan delegasi ke **King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, Thailand** telah membuka ruang kepada pertukaran amalan terbaik dalam pembangunan pelajar dan penyelidikan. (**Bukti 3.3.3**).

Pelaksanaan program seperti **Cat Transit Shelter** bersama Good Virtues Co. dan sokongan komuniti setempat juga menunjukkan keberkesanan pendekatan kolaboratif dalam menyampaikan nilai sosial dan kelestarian. Program ini melibatkan pelajar sambil memperkukuh hubungan antara UiTM CPP dan pihak luar melalui aktiviti yang memberi manfaat kepada masyarakat.

UiTM CPP turut melaksanakan pendekatan penajaan sumber melalui kerjasama dengan pelanggan luaran. Contohnya, **Program Serumpun Kasih Nusantara di Pulau Bengkalis, Indonesia** berjaya dilaksanakan hasil sumbangan orang ramai dan sokongan komuniti. Program ini mencerminkan keprihatinan institusi terhadap pembangunan komuniti serantau dan memperlihatkan pelaksanaan pendekatan yang menyeluruh dalam membina hubungan baik dengan masyarakat luar.

Pendekatan ini diperluas melalui penyertaan pelajar dalam program antarabangsa dan aktiviti komuniti yang mendapat liputan media serta pengiktirafan pihak luar. Ini termasuk penglibatan dalam **AEON Credit Nationwide Coastal Clean-Up with Community 2024**, yang menunjukkan komitmen UiTM CPP dalam membina jaringan kerjasama yang kukuh dan berterusan dengan pelanggan luaran.

Melalui pelaksanaan yang konsisten dan meluas ini, UiTM CPP telah memperkukuh hubungan strategik dengan pihak luar dan memastikan keberkesanan pendekatan dalam membangunkan pelajar yang seimbang dan berdaya saing di peringkat global.

SENARAI BUKTI :

1. [K0060_T01_TB03_20251_Bukti_1_3.3.1_Student_Mobility_Outbound.pdf](#)
2. [K0060_T01_TB03_20252_Bukti_2_3.3.2_Gambar_Program_USR.pdf](#)
3. [K0060_T01_TB03_20253_Bukti_3_3.3.3_Program_Penandaarasan_di_UPSI.pdf](#)
- 4.
- 5.

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

UiTM CPP melaksanakan pemantauan secara sistematik dan berterusan terhadap pelaksanaan aktiviti pembangunan pelajar melalui pelbagai mekanisme dan sistem digital. Unit Kokurikulum di bawah Bahagian Hal Ehwal Pelajar bertanggungjawab menyelaras dan memantau pencapaian Petunjuk Prestasi (PI) bagi setiap unit yang terlibat dalam bidang tumpuan. Antara inisiatif utama termasuk pelaksanaan **Sistem SMART HEP**, yang digunakan secara teratur untuk menjejak pencapaian aktiviti pembangunan pelajar merentasi pelbagai kategori seperti keusahawanan, inovasi, pengantarabangsaan dan keterlibatan komuniti. **(Bukti 3.4.1.1)**

Pemantauan turut diperkuat melalui sistem **Campus Activity Management System (CAMS)** yang digunakan oleh **Unit Residensi dan Hospitaliti Pelajar (URHP)** dan **Unit Kokurikulum** untuk merekod dan menilai penglibatan pelajar dalam program seperti **Serumpun Kasih Nusantara di Pulau Bengkalis, Indonesia, Cat Transit Shelter**, dan projek inovasi seperti **Bayu Kristal Stress-Free Zone**. Sistem ini membolehkan pelaporan yang lebih telus dan berasaskan data, serta menyokong penilaian impak terhadap pembangunan sahsiah dan kebolehpasaran pelajar. **(Bukti 3.4.1.2)**

Selain daripada sistem pemantauan aktiviti, **Sistem E-Aduan Pelajar HEP UiTM** turut digunakan untuk menilai keberkesanan perkhidmatan dan mengenal pasti isu kebajikan pelajar. Maklum balas yang diterima melalui sistem ini, termasuk aduan berkaitan fasiliti, masalah kewangan dan isu keluarga dan sebagainya dianalisis untuk penambahbaikan perkhidmatan dan perancangan program yang lebih responsif terhadap keperluan pelajar. **(Bukti 3.4.1.3)**

Kecekapan dalam pemantauan ini telah memberi impak positif terhadap pencapaian bidang tumpuan. Pelajar yang menunjukkan prestasi cemerlang dalam aktiviti kokurikulum dan komuniti telah menerima pengiktirafan melalui penyertaan dalam program seperti **UiTM Marching Band Competition (UMBC) 2024, Komander Kesatria Endurance Challenge (KKEC)**, dan program antarabangsa seperti Serumpun Kasih Nusantara. Pengiktirafan ini disampaikan dalam bentuk insentif dan sijil penghargaan. Ianya menjadi motivasi kepada pelajar dan staf untuk terus menyumbang kepada kecemerlangan institusi. Peningkatan penglibatan pelajar juga dapat dilihat melalui kejayaan pelaksanaan program seperti **Dapur HEP, Venture Clothes bersama JKM dan Bayu Kristal Stress-Free Zone**, yang menunjukkan keberkesanan pemantauan dalam menyokong inovasi dan pemerkasaan pelajar secara berterusan.

SENARAI BUKTI:

1. [K0060_T01_TB04_TC01_20251_Bukti 1_3.4.1.1.pdf](#)
2. [K0060_T01_TB04_TC01_20252_Bukti 2_3.4.1.2.pdf](#)
3. [K0060_T01_TB04_TC01_20253_Bukti 3_3.4.1.3.pdf](#)
- 4.
- 5.

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

UiTM CPP sentiasa komited dalam mengenal pasti dan mengurus risiko yang boleh menjejaskan pencapaian Petunjuk Prestasi (PI) dalam bidang tumpuan Pengurusan dan Pembangunan Pelajar. Risiko ini melibatkan pelanggan dalaman dan luaran, serta berpotensi memberi kesan kepada keberkesanan pelaksanaan program dan pencapaian hasil yang disasarkan.

Bagi pelanggan dalaman, antara risiko utama yang dikenal pasti ialah **kurangnya penglibatan pelajar dalam aktiviti pembangunan sahsiah, kepimpinan dan kerjaya**. Sebahagian pelajar menunjukkan minat yang rendah terhadap program berteraskan komuniti, industri dan kepimpinan, disebabkan oleh kekangan masa, kurang pendedahan, serta tahap kesedaran yang rendah terhadap kepentingan penglibatan secara aktif. Bagi mengurangkan risiko ini, UiTM CPP telah melaksanakan pelbagai program yang melibatkan pelajar secara langsung seperti Serumpun Kasih Nusantara di Pulau Bengkalis, lawatan penanda aras ke UPSI dan Thailand, serta program komuniti seperti Dapur HEP dan Venture Clothes. **(Bukti 3.4.2.1)**.

Selain itu, terdapat cabaran dalam memastikan penyertaan pelajar yang seimbang daripada pelbagai **latar belakang pengajian**, khususnya dalam program khas seperti pertukaran pelajar, lawatan antarabangsa dan keusahawanan. Risiko pelajar terpinggir daripada peluang pembangunan ini ditangani melalui strategi penyebaran maklumat yang lebih meluas menggunakan media sosial, hebahan fakulti, dan pendaftaran terbuka. Keberkesanan strategi ini dapat dilihat melalui peningkatan penyertaan pelajar dalam pelbagai program seperti **Graduate Employability Talk, Product Design Competition 2024, Aiding in Sustainable Skills Empowerment, dan I-SIIDEC 2024**. **(Bukti 3.4.2.2)**

Bagi pelanggan luaran, risiko utama ialah kekangan kerjasama berterusan dengan komuniti dan rakan industri. Sesetengah organisasi luar menghadapi cabaran dari segi **masa, dana atau kepakaran** untuk menyertai program pelajar secara langsung. Situasi ini boleh menjejaskan pendedahan pelajar kepada pengalaman dunia sebenar. Untuk mengatasi risiko ini, UiTM CPP telah memperkukuh hubungan dengan agensi luar melalui pelaksanaan program bersama seperti lawatan penanda aras, Program Clothes Venture, dan Do Good Challenge, yang melibatkan komuniti setempat dan rakan industri secara aktif.

Pendekatan ini membuktikan kesediaan UiTM CPP untuk menjalin kolaborasi jangka panjang yang memberi manfaat kepada pelajar dan pelanggan luaran, serta meningkatkan keyakinan pihak industri dan masyarakat terhadap komitmen universiti dalam membangunkan modal insan secara holistik.

SENARAI BUKTI :

1. [K0060_T01_TB04_TC02_20251_Bukti 1 3.4.2.1.pdf](#)
2. [K0060_T01_TB04_TC02_20252_Bukti 2 3.4.2.2.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

3.4.3 MENGAJI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

3.4.3 MENGAJI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pengurusan kanan UiTM CPP sentiasa memastikan bahawa hasil kajian semula dan keputusan mesyuarat disebarkan kepada seluruh warga UiTM CPP agar pelaksanaan penambahbaikan dapat dilakukan secara menyeluruh dan inklusif.

Unit Hal Ehwal Pelajar, yang merangkumi **Unit Residensi dan Hospitaliti Pelajar (URHP)** serta **Unit Kokurikulum**, bertanggungjawab memastikan sasaran bidang tumpuan dicapai melalui pemantauan dan pelaporan berkala. **Mesyuarat Hal Ehwal Pelajar** diadakan secara konsisten untuk menilai kemajuan pelaksanaan tindakan yang telah diputuskan, serta mengenal pasti ruang penambahbaikan berdasarkan **pencapaian Petunjuk Prestasi (PI)** semasa dan disampaikan kepada pelanggan dalaman melalui saluran rasmi HEP. **(Bukti 3.4.3.1)**

UiTM CPP memberi perhatian serius terhadap maklum balas dan aduan yang diterima daripada pelanggan dalaman dan luaran. **Sistem e-Aduan Pelajar UiTM** digunakan untuk menyalurkan aduan kepada **Pusat Tanggungjawab (PTJ)** yang berkaitan. **Unit Komunikasi Korporat (UKK)** merupakan penyelaras bagi sesi perbincangan, pemantauan dan pelaksanaan tindakan pembetulan. Keputusan tindakan akan dimaklumkan kepada pengadu secara rasmi dan digunakan sebagai asas untuk penambahbaikan perkhidmatan dan program pembangunan pelajar. **(Bukti 3.4.3.2).**

Semua maklum balas dan aduan yang diterima dianalisis dan dibentangkan dalam **Mesyuarat HEP**. Hasil analisis digunakan untuk merangka tindakan penambahbaikan yang akan dilaksanakan oleh jabatan berkaitan, dengan sokongan penuh daripada pengurusan URHP dan Unit Kokurikulum.

Maklumat hasil kajian semula turut dikongsi bersama warga UiTM CPP melalui sesi Amanat Rektor, perjumpaan bersama pelajar, dan sesi perkongsian ilmu. Pendekatan ini bertujuan memastikan semua pihak memahami perancangan dan sasaran institusi, serta menyokong pelaksanaan penambahbaikan secara kolektif. Selain itu, hasil analisis PI dan cadangan penambahbaikan turut dibentangkan dalam **Bengkel Perancangan Strategik 2025**, sebagai platform rasmi untuk menyelaraskan hala tuju dan strategi masa hadapan UiTM CPP. **(Bukti 3.4.2.3)**

SENARAI BUKTI :

1. [K0060_T01_TB04_TC03_20251_Bukti 1_3.4.3.1.pdf](#)
2. [K0060_T01_TB04_TC03_20252_Bukti 2_3.4.2.2.pdf](#)
3. [K0060_T01_TB04_TC03_20253_Bukti 3_3.4.2.3.pdf](#)
- 4.
- 5.

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

3.5 INTEGRASI

UiTM CPP melaksanakan **pendekatan bersepadu** dalam memastikan keperluan **pelanggan dalaman dan luaran** dipenuhi secara **konsisten dan berkesan**. Pelanggan dianggap sebagai **aset penting** yang perlu disantuni melalui **sistem sokongan yang mantap, kolaborasi strategik**, dan **pelaksanaan program berimpak tinggi** yang menyeluruh. Pendekatan ini bukan sahaja menyokong pembangunan pelajar secara holistik, tetapi juga memperkukuh hubungan institusi dengan komuniti dan rakan industri.

Sokongan moral dan kewangan kepada pelajar disalurkan melalui **Tabung Amanah Kegiatan Pelajar** di bawah HEP dan **Tabung Amanah Pembangunan Akademik (TAPA)** di bawah HEA. Dana ini telah membantu meningkatkan jumlah penganjuran aktiviti pelajar yang bersifat akademik, sahsiah dan kemasyarakatan. Di bawah pengurusan **Unit Residensi dan Hospitaliti Pelajar (URHP)**, pelbagai inisiatif kebajikan dilaksanakan termasuk bantuan kewangan kepada pelajar yang berhadapan dengan isu seperti **kemiskinan, kecederaan, kematian dan bencana alam**. (**Bukti 1_3.5.1**)

Program **Dapur HEP**, yang meraih **Anugerah Emas KPT**, dan program **Benchmarking** bersama **King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, Thailand**, menunjukkan kejayaan integrasi antara **sokongan dalaman dan kolaborasi antarabangsa**. Program-program ini bukan sahaja memperkukuh **kebajikan pelajar**, tetapi juga memperluas **jaringan kerjasama serantau**, memberi peluang kepada pelajar untuk berinteraksi dengan budaya dan sistem pendidikan luar negara. (**Bukti 2_3.5.2**)

Pendekatan integrasi turut dizahirkan melalui pelaksanaan program bersama **pelanggan luaran** seperti **Cat Transit Shelter** bersama **Good Virtues Co.**, dan **Venture Clothes** bersama **Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM)**. Program-program ini memberi impak sosial yang tinggi dan memperkukuh nilai **kesukarelawanan** dalam kalangan pelajar. Di samping itu, pelajar digalakkan meneroka inisiatif **inovasi** seperti **Bayu Kristal Stress-Free Zone**, yang menyokong **kesejahteraan mental pelajar** melalui pendekatan yang **holistik dan berasaskan komuniti**. (**Bukti 3_3.5.3**)

Unit Kokurikulum turut memainkan peranan penting dalam mengintegrasikan penglibatan pelanggan dalaman dan luaran melalui aktiviti berskala besar seperti **Perbarisan Hari Kebangsaan ke-67 Peringkat Negeri Pulau Pinang**, **UiTM Marching Band Competition (UMBC) 2024**, dan **Komander Kesatria Endurance Challenge (KKEC) 2024**. Aktiviti tersebut bukan sahaja membawa kejayaan di peringkat **kebangsaan dan antarabangsa**, tetapi juga membina keyakinan dan semangat patriotisme dalam kalangan pelajar.

Selain menyasarkan pembangunan **sahsiah pelajar**, UiTM CPP turut melaksanakan program **kemasyarakatan** seperti **Gotong-Royong Perdana MADANI**, **AEON Credit Nationwide Coastal Clean-Up**, dan **Serumpun Kasih Nusantara** di **Pulau Bengkalis, Indonesia**. Program-program ini berjaya memupuk semangat **kesukarelawanan** dan memperkukuh hubungan antara UiTM CPP dan **komuniti tempatan serta antarabangsa**.

Secara keseluruhannya, **integrasi sistem sokongan, kolaborasi strategik, dan pelaksanaan program berimpak tinggi** telah berjaya meningkatkan **keterlibatan komuniti kampus**. Ianya memperkasakan pelajar, membina hubungan kukuh bersama **agensi luar dan institusi antarabangsa**, serta menyokong aspirasi UiTM CPP dalam melahirkan graduan yang **seimbang, berdaya saing dan berjiwa komuniti**.

SENARAI BUKTI :

1. [K0060_T01_TB05_20251_Bukti 1-3.5.1 Tabung Kebajikan & Kecemasan Pelajar.pdf](#)
2. [K0060_T01_TB05_20252_Bukti 2_3.5.2 Sijil Anugerah Emas Program Dapur HEP.pdf](#)

3. [10000_101_1000_20200_Danti_0_0.0.0 Manualat Bayu Khasat-Stress Free Zone.pdf](#)

4.

5.

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Bahagian Hal Ehwal Pelajar, Universiti Teknologi MARA berfungsi sebagai nadi pengurusan pelajar di seluruh sistem universiti. Sejak tahun 1976, peranan, bidang tugas dan tanggungjawab bahagian ini dilaksanakan selaras dengan peruntukan **Akta 173** dan **Akta 174** berserta pindaan-pindaannya di bawah kawalan Naib Canselor UiTM. Bahagian ini merupakan komponen penting dalam membantu UiTM, termasuk UiTM Cawangan Pulau Pinang, melahirkan graduan berkemahiran insaniah tinggi, berpersonaliti unggul, dan berdaya saing untuk memenuhi keperluan negara serta global.

Peranan utama Bahagian Hal Ehwal Pelajar digerakkan melalui **dua fungsi teras** iaitu **1. Pembangunan dan Kepimpinan Pelajar** dan **2. Penyediaan Kemudahan dan Perkhidmatan Pelajar**

Aktiviti-aktiviti Pembangunan and Kepimpinan Pelajar yang dilaksanakan meliputi aktiviti yang berkaitan dengan aspek-aspek yang tertera di Rajah 1, manakala Kemudahan dan Perkhidmatan Pelajar yang disediakan merangkumi aspek-aspek yang tersenarai di Rajah 2.

Bahagian Hal Ehwal Pelajar UiTM Cawangan Pulau Pinang telah melaksanakan empat program utama yang menyokong kebajikan dan kesejahteraan pelajar iaitu **Dapur HEP**, **Bayu Kristal Stress-Free Zone**, **eSKMP**, dan **Cat Transit Shelter**.

Dapur HEP merupakan inisiatif yang menyediakan kemudahan dapur dan makanan percuma kepada pelajar memerlukan. Program ini beroperasi setiap hari dengan sumbangan pelbagai pihak serta dipantau oleh Jawatankuasa Perwakilan Kolej. Laporan Utusan Malaysia pada 20 Mei 2024 mendapati 60 peratus pelajar UiTM terdiri daripada golongan B40, manakala 60 peratus pelajar juga berpendapat harga makanan di luar kampus terlalu mahal. Justeru, Dapur HEP diwujudkan bagi membantu pelajar mengurangkan kos sara hidup, menyediakan kemudahan memasak di kolej, dan memastikan mereka mendapat makanan berkhasiat.

Program ini bermula pada pertengahan 2023 hasil saranan Timbalan Naib Canselor HEP, Prof. Dr. Hj. Mohd Sazili Shahibi, agar diwujudkan di seluruh kampus UiTM. Di UiTM Cawangan Pulau Pinang, pelaksanaannya dipantau oleh jawatankuasa yang terdiri daripada Bahagian Hal Ehwal Akademik, UPNKR, SRK, serta JPK. Sumber kewangan dan bahan makanan diperolehi melalui sumbangan staf UiTM, NGO, organisasi luar dan pihak persendirian dengan kelulusan Naib Canselor. Sumbangan berbentuk wang, peralatan dan bahan makanan telah diterima serta digunakan secara berkala. Pemantauan dan penilaian keberkesanan turut dijalankan melalui maklum balas kepuasan pelanggan yang menunjukkan impak positif.

Bayu Kristal Stress-Free Zone pula berfungsi sebagai ruang sokongan psikososial yang menyediakan tempat rehat, refleksi, dan mini perpustakaan. Ia membantu pelajar mengurus tekanan, meningkatkan kesejahteraan mental dan membina ketahanan psikologi, di samping menyumbang kepada prestasi akademik serta hubungan sosial yang lebih sihat.

eSKMP atau **e-Saringan Kesihatan Mental Pelajar** merupakan sistem digital berasaskan DASS-21 yang membolehkan saringan kesihatan mental dilakukan secara automatik. Sistem ini membolehkan data dikumpul dengan lebih sistematik dan memudahkan intervensi awal oleh kaunselor, sekali gus meningkatkan keberkesanan sokongan kesihatan mental pelajar.

Cat Transit Shelter pula adalah projek komuniti berterusan untuk mengawal populasi kucing terbiar di kampus melalui penyelamatan, pencarian adopter, penambahbaikan fasiliti, serta kesedaran pemilikan kucing bertanggungjawab. Projek ini turut melibatkan kerjasama dengan pihak berkuasa, NGO dan klinik veterinar.

Secara keseluruhannya, keempat-empat program ini membuktikan komitmen UiTM Cawangan

... dan lain-lain dalam meningkatkan kesejahteraan pelajar melalui masalah kebajikan, sokongan mental, serta pembinaan komuniti penyayang yang mampan.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pendekatan pengukuran di UiTM CPP menekankan penggunaan data kuantitatif dan kualitatif bagi menilai keberkesanan empat program utama iaitu Dapur HEP, Bayu Kristal Stress-Free Zone, eSKMP dan Cat Shelter/Cat Chateau. Pencapaian diukur melalui jumlah penerima manfaat, tahap penggunaan fasiliti, keberkesanan intervensi mental, bilangan haiwan diselamatkan, kadar penyertaan sukarelawan serta maklum balas pelajar dan pengiktirafan profesional. Pendekatan berasaskan bukti ini memastikan program benar-benar memberi impak kepada kebajikan, kesejahteraan mental dan pembangunan holistik pelajar

SENARAI BUKTI:

1. [K0060_A01_AB02_20251_CAT TRANSIT.pdf](#)
2. [K0060_A01_AB02_20252_MAKLUM BALAS DAPUR HEP.pdf](#)
3. [K0060_A01_AB02_20253_BAYU KRISTAL STRESS FREE ZONE 1-9.pdf](#)
4. [K0060_A01_AB02_20254_BAYU KRISTAL STRESS FREE ZONE 10-18-1-5.pdf](#)
5. [K0060_A01_AB02_20255_BAYU KRISTAL STRESS FREE ZONE 10-18-6-9.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Seksyen ini menghuraikan pendekatan penilaian sistematik yang dilaksanakan oleh PTJ bagi memastikan keberkesanan program dan projek yang dijalankan. Fokus utama penilaian adalah pada jenis data yang dikumpulkan, kaedah metodologi yang digunakan, serta keberkesanan pelaksanaan tindakan susulan.

Beberapa kaedah seperti kajian tinjauan, pemantauan berterusan, pemerhatian langsung dan maklum balas pengguna digunakan untuk memastikan data yang diperoleh menyeluruh dan tepat. Data ini dibincangkan dalam mesyuarat berkala sebelum tindakan susulan, pemantauan serta penambahbaikan dilaksanakan.

Pelaksanaan penilaian ini diterapkan dalam beberapa program utama seperti Dapur HEP, Bayu Kristal Stress Free Zone, eSKMP atau eSMS, dan Cat Transit, dengan tujuan meningkatkan keselamatan, keberkesanan, serta kepuasan pengguna. Maklum balas daripada pengguna, staf, dan pihak luar dijadikan asas dalam proses penambahbaikan berterusan.

Secara keseluruhan, penilaian berkala yang dijalankan bukan sahaja menyokong peningkatan kualiti operasi, malah mengukuhkan budaya kerja berasaskan data dan prestasi dalam organisasi.

SENARAI BUKTI :

1. [K0060_A01_AB03_20251_BAYU KRISTAL STRESS FREE ZONE 19-30.pdf](#)
2. [K0060_A01_AB03_20252_BAYU KRISTAL STRESS FREE ZONE 31-44-1-7.pdf](#)
3. [K0060_A01_AB03_20253_BAYU KRISTAL STRESS FREE ZONE 31-44-8-14.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Hasil analisis data daripada kajian tinjauan, pemerhatian, dan maklum balas pengguna digunakan secara strategik untuk menilai tahap pencapaian Bidang Tumpuan PTJ. Maklumat dikongsi melalui mesyuarat dan perbincangan bagi memastikan semua pihak memahami isu serta cadangan penambahbaikan. Pendekatan berasaskan data ini membolehkan PTJ membuat keputusan yang lebih tepat demi meningkatkan prestasi keseluruhan.

Maklum balas kepuasan pelanggan Dapur HEP pada 3 November 2024, rujuk Bukti 1 melibatkan 75 responden, 32 peratus siswa, 68 peratus siswi. Skor min purata 3.41 atau 85.25 peratus menunjukkan tahap kepuasan yang baik. Hampir separuh responden 49 peratus menggunakan dapur setiap hari, manakala 46 peratus tiga hingga lima kali seminggu. Majoriti 80 peratus bersetuju kemudahan ini mengurangkan beban kewangan dengan membolehkan mereka memasak pada kos rendah. Dari segi peralatan, 79 peratus berpuas hati namun 22 peratus mencadangkan penambahan seperti microwave, peti sejuk dan air fryer. Aspek keselamatan 89 peratus dan kebersihan 84 peratus turut mendapat respon positif, meskipun ada cadangan agar pemantauan lebih konsisten. Permintaan agar Dapur HEP diperluaskan ke kolej lain turut dikemukakan.

Program Bayu Kristal Stress Free Zone, rujuk Bukti 2 melibatkan 40 responden iaitu 16 lelaki, 24 perempuan yang menunjukkan peningkatan ketara dari segi konsentrasi akademik, motivasi, keyakinan diri dan pengalaman fasiliti. Antara testimoni pelajar termasuklah penghargaan terhadap sokongan staf UiTM serta manfaat kepada kesejahteraan mental. Program ini menyumbang kepada pembentukan ketahanan psikologi, hubungan sosial, kualiti hidup dan sahsiah positif. Kejayaan ini berpotensi dijadikan model sokongan kesejahteraan mental.

Program Cat Transit, rujuk Bukti 3, turut mencapai semua KPI termasuk penyelamatan 24 ekor kucing, adopsi 15 ekor, serta penglibatan 60 sukarelawan. Shelter ini meningkatkan kebajikan haiwan, kebersihan kampus, serta memberi peluang pelajar mengasah kemahiran insaniah melalui sukarelawan. Selain itu, interaksi dengan kucing menyokong kesihatan mental pelajar.

Secara keseluruhannya, ketiga-tiga program membuktikan keberkesanan inisiatif PTJ dalam menyokong kesejahteraan pelajar, mengurangkan beban kewangan, memperkukuh hubungan sosial dan membentuk komuniti kampus yang lebih inklusif serta berdaya tahan.

SENARAI BUKTI:

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

PTJ turut mengambil langkah untuk mengenal pasti risiko yang mungkin timbul dalam proses pengukuran, analisa dan pengurusan pengetahuan. Risiko ini boleh merangkumi ketidaktepatan data, kekangan sumber, atau kelemahan dalam sistem penyampaian maklumat. Melalui pemantauan berterusan dan sesi semakan dalaman, PTJ dapat mengenal pasti potensi risiko lebih awal dan merangka pelan mitigasi yang bersesuaian bagi mengurangkan impak terhadap pencapaian Bidang Tumpuan.

Mesyuarat jawatankuasa program Dapur HEP akan melantik ahli-ahli jawatankuasa yang bertanggungjawab untuk mengenalpasti risiko yang bakal dihadapi. Dapatan yang diperolehi akan dibentang dan dibincangkan dalam mesyuarat jawatankuasa yang bakal diadakan dari masa ke semasa. Mesyuarat sebegini adalah penting untuk pihak pengurusan mengenal pasti potensi dan risiko lebih awal agar langkah pencegahan atau pelan kontigensi dapat dirancang dengan lebih berkesan. Antara risiko yang sudah dikenalpasti adalah peralatan dapur yang tidak mencukupi.

SENARAI BUKTI :

4.4.3 MENGAJI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Setelah tindakan penambahbaikan dilaksanakan, PTJ akan menjalankan analisa semula terhadap hasil tindakan tersebut untuk menilai keberkesanannya. Proses ini melibatkan perbandingan data sebelum dan selepas tindakan, serta maklum balas daripada pihak berkepentingan. Sekiranya didapati tindakan yang diambil tidak memberikan impak yang diharapkan, PTJ akan merancang semula pendekatan atau strategi yang lebih sesuai. Pendekatan ini memastikan penambahbaikan yang berterusan dan selaras dengan objektif organisasi.

Berdasarkan kepada maklum balas pelanggan yang diperolehi, rujuk Bukti 1, 2, dan 3 dan juga dapatan tentang risiko yang bakal diperolehi, tindakan penambahbaikan yang bersesuaian akan diambil dari masa ke semasa.

Di samping itu, penilaian risiko secara sistematik melalui kaedah seperti temubual dan perbincangan bersama pihak pengurusan program, soal selidik kepada pengguna dan semakan laporan terdahulu turut membantu dalam mendapatkan gambaran yang lebih tepat mengenai cabaran sebenar program.

SENARAI BUKTI :

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Program Dapur HEP telah berjaya **memberi galakan kepada pelajar-pelajar untuk menggunakan kemudahan yang tersedia** bagi menyediakan makanan berkhasiat dan seimbang ketika mereka berada di kampus. Ramai di antara mereka juga mengambil inisiatif untuk membeli dan memasak bahan makanan yang mereka inginkan secara berkumpulan. Secara tidak langsung mereka bukan sahaja dapat **menikmati makanan yang seimbang** tetapi dapat **menikmatinya pada kos yang jauh lebih rendah** jika dibandingkan dengan membeli makanan yang sama di kedai, rujuk Bukti 1.

Selain daripada penggunaan kemudahan fizikal, program ini juga **dapat memupuk nilai murni dalam kalangan pelajar seperti semangat bekerjasama dalam hidup berkomuniti, sifat bertanggungjawab, dan kesedaran mengamalkan pemakanan yang sihat.** Budaya positif ini berpotensi menjadi sebahagian daripada gaya hidup pelajar, bukan hanya sepanjang tempoh pengajian malah kehidupan selepas graduasi. Pelajar yang membiasakan diri dengan pemakanan yang lebih sihat dan perbelanjaan berhemah akan lebih bersedia menghadapi cabaran hidup di luar kampus.

Program Dapur HEP ini telah berjaya **memenangi Anugerah Khas Dapur HEP Terbaik dalam majlis Anugerah Kecemerlangan Residensi Mahasiswa 2024.** Ini secara tidak langsung memberi galakan kepada jawatankuasa Dapur HEP di UiTM Cawangan Pulau Pinang untuk meneruskan usaha yang sedia ada dan memperluaskan program ini ke kolej kediaman pelajar yang lain.

Secara keseluruhannya, tahap pembudayaan yang terhasil melalui Program Dapur HEP melangkaui penyediaan makanan semata-mata. Ia telah menjadi ruang untuk pembentukan sahsiah, pengukuhan nilai hidup dan peningkatan kesejahteraan pelajar. Kejayaan yang dicapai menerusi pengiktirafan media serta Anugerah Kecemerlangan Residensi Mahasiswa 2024 menjadi dorongan kepada pihak UPKNR, SRK dan JPK UiTM Cawangan Pulau Pinang untuk memperkukuh pelaksanaan program secara berterusan dari segi kualiti pengurusan, kemudahan serta penglibatan pelajar di semua kolej kediaman di kampus UiTM Cawangan Pulau Pinang.

SENARAI BUKTI :

1. [K0060_A01_AB05_20251_BERNAMA NEWS.pdf](#)
2. [K0060_A01_AB05_20252_GAMBAR SUMBANGAN DAPUR HEP.pdf](#)
3. [K0060_A01_AB05_20253_2. Kelulusan Mohon Sumbangan Oleh NC.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Peranan sumber manusia UiTMPP sangat penting dalam membentuk pengalaman pembelajaran pelajar demi memastikan kejayaan mereka dalam bidang akademik dan pembangunan diri. **UiTM CPP PS 2020 - 2025 dan UiTM 2025 Strategic Plan, Rancangan Malaysia ke-12, GRU2025 dan United Nations SDG 2030** dijadikan panduan utama dalam inisiatif berkaitan bidang tumpuan (BT).

Perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan tindakan penambahbaikan sentiasa diambil kira oleh pengurusan UiTM CPP melibatkan semua proses utama pembangunan sumber manusia. **Kakitangan berkualiti** di universiti memiliki impak besar terhadap pengalaman dan pembangunan pelajar. Interaksi yang baik antara pensyarah dan pelajar, sokongan akademik yang efektif, serta inspirasi yang diberikan dapat membantu membentuk kejayaan pelajar dalam pelbagai aspek akademik dan kepimpinan.

Model Pengurusan dan Pembangunan Strategik Sumber Manusia yang telah dibangunkan oleh UiTM CPP dengan menggunakan pendekatan PDCA adalah suatu pendekatan yang komprehensif untuk memastikan keberhasilan dan peningkatan dalam pengurusan sumber manusia. Pendekatan ini membantu **mengintegrasikan prinsip-prinsip pengurusan kualiti dengan strategi pembangunan sumber manusia dan pelaksanaan keperluan standard kualiti untuk mencapai BT**. Inisiatif-inisiatif yang telah dirancang (**PLAN**) oleh UiTM CPP menunjukkan komitmen kepada peningkatan sumber manusia dan pengembangan organisasi secara menyeluruh demi mencapai hasrat bidang tumpuan (BT).

Dengan **memperkuatkan struktur organisasi, memberdayakan bakat dan kompetensi staf, serta membentuk budaya kerja yang berprestasi tinggi, UiTM CPP berusaha untuk mencapai kecemerlangan dalam pembangunan pelajar dan sekaligus prestasi organisasi**. Dengan menggunakan pendekatan ini, UiTM CPP dapat memastikan (**CHECK**) tahap sumber manusia yang sesuai, kualiti staf, dan menjalankan penstrukturan semula yang diperlukan untuk mencapai kejayaan organisasi demi mencapai BT. Inisiatif Kelab Kakitangan (KKUITM) di UiTM CPP adalah langkah positif untuk membina budaya kerja yang berkualiti dan meningkatkan rasa kebersamaan di kalangan warga organisasi. **Perancangan yang dilaksanakan dipantau (CHECK) dan diambil Tindakan penambahbaikan melalui mesyuarat utama seperti MPE, MPD, JKSMN dan PPSM**. Perbincangan dan hasil mesyuarat akan diambil tindakan oleh pihak yang berkaitan bagi tujuan penambahbaikan (**ACT**). UiTM CPP menyemak dan menambah baik tadbir urus sumber manusia bagi tujuan mempertingkatkan kecekapan dalam pembuatan keputusan yang memberi impak kepada pengoperasian kampus. **UiTM CPP menghargai usaha dan penglibatan staf yang menyumbang tenaga dan kepakaran dengan menyediakan penghargaan seperti Anugerah Khas Rektor, Majlis Apresiasi, Program Retreat Jabatan/Unit, Insentif Penyelidikan, kelulusan menghadiri dan membenteng kertas kerja dalam dan luar negara, serta kelulusan penganjuran konferensi di peringkat antarabangsa**. Keseluruhan inisiatif penghargaan ini mendorong prestasi, inovasi, dan penglibatan aktif staf dalam berbagai aspek universiti demi mencapai bidang tumpuan (BT).

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

5.2 Pendekatan

Pengurusan sumber manusia di UiTM Cawangan Pulau Pinang (UiTM CPP) dilaksanakan secara **terancang sistematik oleh Bahagian Pentadbiran**, yang **bertanggungjawab terhadap hal ehwal staf termasuk perjawatan, latihan, prestasi dan kebajikan**. Pendekatan ini disokong oleh sistem **pengurusan staf bersepadu** dalam talian yang memastikan data sentiasa dikemas kini dan menyokong keperluan organisasi dinamik. (Bukti 5.2.1). Maklumat pengurusan staf ini dapat diakses di https://penang.uitm.edu.my/index.php/en/component/sppagebuilder?id=75&view=page&utm_source=chatg

Pengurusan staf diurus dengan pendekatan yang mengambil kira keperluan strategik universiti serta pengurusan staf secara **dalam talian yang bersepadu**. Sistem ini memastikan pengurusan rekod sentiasa dikemaskini dengan tepat dan membolehkan penyelarasan pantas serta responsif kepada keperluan organisasi yang dinamik (Bukti 5.2.2).

UiTMPP Management Apps ialah hasil inovasi aplikasi pengurusan yang digunakan di telefon pintar UiTM CPP. Ia berfungsi sebagai pusat sehati untuk capaian pelbagai sistem dan aplikasi di UiTM Cawangan Pulau Pinang. Aplikasi ini memainkan peranan utama dalam membantu **pengurusan staf dengan membolehkan akses mudah ke sistem-sistem penting seperti Intersys, ITOS (Intranet), iStaf Portal, dan FinePortal**, yang berkaitan dengan pentadbiran, maklumat staf, sumber manusia, dan pengurusan kewangan. Dalam masa yang sama, aplikasi ini turut menyokong hal **ehwal pelajar melalui sistem seperti eAduan Fasiliti** yang memudahkan penyampaian perkhidmatan dan pengurusan kemudahan universiti ke pelajar. **Integrasi pelbagai aplikasi ini memudahkan urusan harian staf dan pelajar, meningkatkan kecekapan operasi serta memperkukuh komunikasi antara bahagian pentadbiran, staf, dan pelajar di kampus UiTM Pulau Pinang** (Bukti 5.2.3).

Sebagai satu bentuk pengiktirafan, **Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC)** dan **Anugerah Rektor** diberikan kepada staf yang menunjukkan prestasi cemerlang, **termasuk sumbangan dalam Pembangunan Ehwal Pelajar** (Bukti 5.2.4) di **Hari Inovasi dan Kualiti 2024**. Ini menunjukkan bahawa UiTM CPP membebankan perhatian bukan **hanya kepada pengurusan akademik, tetapi juga kepada pembangunan pelajar yang holistik melalui penglibatan aktif staf dalam hal ehwal pelajar**.

Pendekatan pengurusan sumber manusia yang strategik dan sistematik di UiTM Cawangan Pulau Pinang (UiTM CPP) telah memberi impak yang signifikan terhadap **keberkesanan Bahagian Hal Ehwal Pelajar (HEP)**. Melalui penggunaan sistem **pengurusan staf dalam talian yang bersepadu serta aplikasi inovatif seperti UiTMPP Management Apps**, staf HEP dapat melaksanakan tugas dengan lebih efisien, responsif dan mesra pelajar. **Capaian mudah kepada pelbagai sistem seperti iStaf, HR2U dan eAduan Fasiliti** membolehkan staf **menyelesaikan isu pelajar dengan lebih pantas dan tepat, sekali gus meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan pelajar**. Tambahan pula, pengiktirafan seperti **Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC)** dan **Anugerah Rektor** yang turut mengambil kira sumbangan staf dalam pembangunan pelajar telah **memotivasikan staf untuk lebih proaktif dan komited dalam urusan kebajikan serta pembangunan sahsiah pelajar**. Keseluruhannya, pendekatan pengurusan sumber manusia UiTM CPP **memperkukuh keupayaan Bahagian HEP dalam memberikan perkhidmatan yang cemerlang, menyeluruh dan mesra** pelajar, selaras dengan misi universiti untuk melahirkan graduan holistik dan berdaya saing.

SENARAI BUKTI

1. **Bukti 5.2.1:**

https://drive.google.com/file/d/1UtJFqROo8Wq4ctj6agKzew763i_T6zih/view?usp=drive_link

2. **Bukti 5.2.2:**

https://drive.google.com/file/d/1AOBqSufeVYnhUjPx8VJEQxPNqg8jQufm/view?usp=drive_link

3. **Bukti 5.2.3:**

https://drive.google.com/file/d/1_BpTIL7p6FIVO4hDQi-Gj4FuN2yINrG8/view?usp=drive_link

4. **Bukti 5.2.4:** <https://drive.google.com/file/d/1jwe0Q6AWol5D06uGjRy2O4EKOMs9ulSb/view?usp=driv>

SENARAI BUKTI:

1. [K0060_S01_SB02_20251_BUKTI 5.2.1.pdf](#)
2. [K0060_S01_SB02_20252_BUKTI 5.2.2.pdf](#)
3. [K0060_S01_SB02_20253_BUKTI 5.2.3.pdf](#)
4. [K0060_S01_SB02_20254_BUKTI 5.2.4.pdf](#)
- 5.

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

UiTM CPP memanfaatkan kepakaran dan pengalaman warga untuk mencapai matlamat universiti serta memberi manfaat khususnya kepada pelajar, komuniti, dan industri dalam mencapai bidang tumpuan (BT).

Inisiatif dan aktiviti yang dilaksanakan menunjukkan komitmen dan usaha berterusan UiTM CPP dalam **memaksimumkan potensi, kepakaran, dan pengalaman sumber manusia** yang ada bagi memastikan pembangunan pelajar seiring dengan matlamat HEP yang menjadi tunjang utama dalam membentuk pelajar UiTM CPP yang holistik, bukan sahaja dari segi akademik tetapi juga dari aspek **kepimpinan, kesukarelawan, keusahawanan, kesihatan mental, dan keterlibatan komuniti** melalui **Pelan Induk Hal Ehwal Pelajar 2021 - 2025** yang berpaksikan nilai, berpandukan dokumen UiTM2025 dan menyokong agenda Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT). Menggunakan secara optimum kepakaran dan pengalaman staf dalam pelbagai bidang adalah aset yang penting untuk pertumbuhan dan kejayaan organisasi. Ini membina **budaya penghargaan** terhadap pencapaian staf dan mendorong pembelajaran berterusan dan membantu mencapai bidang tumpuan (BT).

Mesyuarat staf akademik adalah contoh **komunikasi dan perkongsian visi kepimpinan** penting antara pengurusan dan warga UiTM CPP. Sesi pertemuan bersama Rektor (**Bukti 5.3.1**) yang telah diadakan merupakan saluran penting untuk pengurusan UiTM CPP menyampaikan hasrat pengurusan, berkongsi pencapaian kampus, hala tuju dan pelan strategik UiTM 2025 (**Bukti 5.3.2**).

Kehadiran hampir keseluruhan staf dalam sesi berkenaan menunjukkan **sokongan warga**

kepada kepimpinan universiti dan membuktikan kepakaran dan pengalaman staf boleh dioptimumkan untuk melaksana dan mencapai hala tuju UiTM CPP. Sejalan dengan Pelan Strategik Universiti, penganjuran dan penyertaan dalam program antarabangsa menunjukkan komitmen UiTM CPP untuk menjadi universiti yang diiktiraf secara global dan mencapai **Globally Renowned University 2025 (GRU2025)**. Ini juga memberi peluang kepada warga organisasi untuk membina **reputasi di peringkat antarabangsa**. UiTM CPP telah berjaya menganjurkan program antarabangsa pada tahun 2024, di antaranya adalah Program Antarabangsa **Serumpun Kasih Nusantara**. Ia merupakan program mobiliti pelajar yang telah menghantar delegasi pelajar ke Politeknik Negeri Bengkalis, Indonesia bagi aktiviti kemanusiaan dan pemindahan ilmu (**Bukti 5.3.3**) dan **Lawatan dari Universiti Thammasat, Thailand dan Universiti Gunadarma, Indonesia bagi Program Penanda Aras ke BKSfZ (Bukti 5.3.4)**. Program ini turut menyaksikan kerjasama dengan agensi luar dalam usaha merealisasikan. Kejayaan ini **memperkuh hubungan serantau ASEAN** serta **memposisikan UiTM CPP sebagai penyumbang kepada Globally Renowned University (GRU2025)**. Ia turut mendukung teras *Excellence & Respectful Global Citizenship*.

Pencapaian Penyelidikan dan Hubungan Industri dibuktikan dengan beberapa program di peringkat kebangsaan dan antarabangsa berjaya dianjurkan dengan **penglibatan pensyarah, pentadbir dan pelajar**. Pensyarah dan pentadbir juga turut menyumbangkan kepakaran dan pengalaman sebagai penceramah, pembentang, ahli mesyuarat lembaga pengarah peringkat antarabangsa dan kebangsaan. **Ini membuktikan kepakaran mereka diiktiraf dan diperluaskan ke seluruh dunia.**

Peningkatan kepakaran warga UiTM CPP dibuktikan dengan perolehan Geran Nasional, Geran Industri dan Geran Antarabangsa dalam penyelidikan dan beberapa perjanjian MoU/MoA dengan industri berteraskan projek komuniti di peringkat negeri dan antarabangsa. Staf UiTM CPP yang berkelayakan dan mempunyai kepakaran pula dilantik menjadi jurulatih

kokurikulum, penasihat dan penganjur program yang dapat membantu dalam menjayakan bidang tumpuan (BT). Keterlibatan staf dapat **meningkatkan kemahiran dan pengetahuan** mereka, disamping membawa pelajar cemerlang dan berjaya di mata dunia. Keterlibatan staf bersama pelajar dalam program kesukarelawan dan projek Pembangunan komuniti menunjukkan tanggungjawab sosial dan kesediaan untuk memberi **impak positif**

SENARAI BUKTI :

1. [K0060_S01_SB03_20251_BUKTI KRITERIA 5.3.1_SUMBER MANUSIA.pdf](#)
2. [K0060_S01_SB03_20252_BUKTI KRITERIA 5.3.2_SUMBER MANUSIA..pdf](#)
3. [K0060_S01_SB03_20253_BUKTI KRITERIA 5.3.3_SUMBER MANUSIA..pdf](#)
4. [K0060_S01_SB03_20254_BUKTI KRITERIA 5.3.4_SUMBER MANUSIA..pdf](#)
- 5.

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

UiTM CPP sentiasa memberi keutamaan terhadap pemantauan aspek sumber manusia dan pembelajaran, terutamanya melibatkan kebajikan staf dan pelajar. Tindakan sewajarnya diambil dan diberi perhatian sepenuhnya untuk memastikan tahap kepuasan hati staf dan pelajar berada di tahap yang cemerlang. Pemantauan ini dilaksanakan secara berstruktur melalui pelbagai platform pelaporan dan saluran maklum balas. Pendekatan ini bertujuan memastikan kesejahteraan dan tahap kepuasan hati warga universiti berada pada tahap yang cemerlang serta menyokong pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) universiti. Pelaporan secara berkala dilakukan melalui mesyuarat utama pentadbiran universiti iaitu JKEN, MPD, Mesyuarat Staf Akademik, PPSM, JKSMN dan MKSP.

Pemantauan aktiviti dibuat melalui pelaporan yang dibentangkan dalam mesyuarat tersebut termasuk pelaporan aktiviti staf dan pelajar di dalam mesyuarat PPSM bagi memastikan aktiviti – aktiviti tersebut menjurus kepada KPI Universiti (**Bukti 5.4.1.1**). Mesyuarat TRHEP & Ketua Unit HEP juga merupakan mekanisme untuk memantau staf yang terlibat dengan program latihan di peringkat dalaman dan luar universiti yang menjurus kepada penglibatan aktiviti pelajar (**Bukti 5.4.1.2**).

UiTM CPP juga menyediakan saluran aduan dalam talian dan atas talian (QR Code) bagi mendapatkan maklum balas kepuasan hati staf/pelanggan. Staf dan pelajar juga boleh menyalurkan aduan mereka melalui sistem e-Aduan Fasiliti (**Bukti 5.4.1.3**) yang diselaras oleh UiTM Shah Alam dan diambil tindakan oleh Bahagian Pengurusan Fasiliti UiTM CPP.

Pemantauan diperkukuhkan lagi melalui pemantauan terhadap kemudahan fasiliti, perolehan peralatan dan perkhidmatan rangkaian seperti internet/wifi untuk keselesaan staf dan pelajar. Kerja-kerja ubah suai dan naik taraf kemudahan melibatkan bangunan/blok staf dan pelajar giat dijalankan oleh Bahagian Pengurusan Fasiliti. Penyediaan kemudahan rangkaian internet/wifi bagi pelajar dan staf dilaksanakan secara menyeluruh di UiTM CPP oleh Unit Infostruktur. Kepimpinan UiTM CPP responsif kepada maklum balas dan aduan warganya dan sentiasa berusaha memastikan kepuasan hati staf dipertingkatkan.

SENARAI BUKTI:

1. [UiTM CPP Bukti 5.4.1.1 Minit Mesyuarat PPSM.pdf](#)
2. [UiTM CPP Bukti 5.4.1.2: Minit Mesyuarat TRHEP](#)
3. [UiTM CPP Bukti 5.4.1.3: Paparan Sistem](#)

SENARAI BUKTI:

1. [K0060_S01_SB04_SC01_20251_5.4.1.1 Minit Mesyuarat PPSM.pdf](#)
2. [K0060_S01_SB04_SC01_20252_5.4.1.2 Minit Mesyuarat TRHEP.pdf](#)
3. [K0060_S01_SB04_SC01_20253_5.4.1.3 Paparan Sistem.pdf](#)

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

UiTM CPP melaksanakan sistem pengurusan risiko yang menyeluruh dan sistematik dalam usaha mengenal pasti, menilai dan mengurus risiko yang boleh memberi kesan kepada keberkesanan operasi universiti, khususnya berkaitan pembangunan dan pengurusan sumber manusia serta pembelajaran pelajar. Sebagai langkah proaktif, UiTM CPP menubuhkan Jawatankuasa Pengurusan Risiko UiTM CPP (JPRUiTM CPP) (**Bukti 5.4.2.1**). Jawatankuasa ini berperanan memantau, menilai serta menyelaraskan risiko operasi dan strategik melibatkan aktiviti akademik, pentadbiran dan pengurusan pelajar.

Jawatankuasa ini menjadi entiti utama memastikan pengoperasian kampus berjalan lancar walaupun berdepan gangguan luar jangka, profesionalisme staf dapat terus dibangunkan dalam persekitaran kerja yang kondusif dan selamat, sistem pembelajaran dan pengurusan pelajar tidak terganggu melalui sistem kawalan dalaman dan mekanisme mitigasi. Ahli jawatankuasa terdiri daripada staf akademik dan pentadbiran pelbagai peringkat bagi memastikan pengurusan risiko melibatkan semua lapisan kepakaran dan jabatan.

UiTM CPP melaksanakan pendekatan pengurusan risiko berdasarkan prinsip input–proses–output–penambahbaikan yang didokumenkan dalam Panduan Pengurusan Risiko UiTM CPP (**Bukti 5.4.2.2**). Pendekatan ini membolehkan risiko dikenal pasti pada setiap peringkat proses kerja serta disertai dengan pelan mitigasi yang bersesuaian. Sebarang risiko atau isu yang timbul daripada ketidakpuasan hati staf dan pelajar seperti aduan mengenai kemudahan fasiliti, ICT atau sistem kerja disalurkan melalui sistem e-Aduan Fasiliti, borang aduan dalam talian ICT, borang QR aduan pelanggan. Setiap aduan dinilai dan diklasifikasikan sebagai risiko potensi sekiranya boleh menjejaskan perkhidmatan atau sistem kerja universiti (**Bukti 5.4.2.3**).

Beberapa risiko utama di peringkat strategik dan operasi telah dikenal pasti oleh UiTM CPP. Risiko ini melibatkan aspek tadbir urus, pengurusan sumber manusia, sistem penyampaian perkhidmatan pelajar, infrastruktur ICT dan fasiliti. Setiap risiko didaftarkan dalam Borang Daftar Risiko yang merangkumi deskripsi risiko, tahap kebarangkalian dan impak, pelan tindakan kawalan risiko, perancangan mitigasi dan langkah kawalan, tindakan pembetulan dan pemantauan berkala (**Bukti 5.4.2.4**).

Rektor UiTM CPP memantau secara langsung pelaksanaan pelan tindakan risiko melalui mesyuarat JPR, laporan PPSM dan MKSP, bagi memastikan sistem kawalan dalaman terus kukuh. Pemerkasaan pengurusan risiko turut menyokong pelaksanaan Pelan Strategik UiTM CPP dan memupuk budaya celik risiko dalam kalangan staf serta pelajar.

SENARAI BUKTI:

1. [UiTM CPP Bukti 5.4.2.1: Surat kelulusan penubuhan JPRUiTM CPP](#)
2. [UiTM CPP Bukti 5.4.2.2: Panduan Pengurusan Risiko UiTM CPP](#)
3. [UiTM CPP Bukti 5.4.2.3: Paparan Sistem](#)
4. [UiTM CPP Bukti 5.4.2.4: Daftar Risiko UiTM CPP](#)

SENARAI BUKTI :

1. [K0060_S01_SB04_SC02_20251_5.4.2.1 Kelulusan Penubuhan JPRUiTM.pdf](#)
2. [K0060_S01_SB04_SC02_20252_5.4.2.2 Panduan Pengurusan Risiko.pdf](#)
3. [K0060_S01_SB04_SC02_20253_5.4.2.3 Paparan Sistem.pdf](#)
4. [K0060_S01_SB04_SC02_20254_5.4.2.4 Daftar Risiko UiTM CPP.pdf](#)

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

UiTM CPP sentiasa mengamalkan budaya penambahbaikan berterusan (CQI) dalam tadbir urus dan pengurusan sumber manusianya. Pendekatan ini melibatkan pelbagai kaedah seperti kajian semula perjawatan, penilaian keperluan latihan staf, dan pengurusan maklum balas pelanggan secara sistematik. Semua penambahbaikan disandarkan kepada bukti dan pelaporan yang dibawa ke mesyuarat pengurusan utama untuk tindakan susulan dan pemantauan berterusan.

UiTM CPP melaksanakan Audit Kendiri Perjawatan pada tahun 2024 berdasarkan cadangan Mesyuarat JKSMN bagi mengenal pasti kecukupan staf di setiap Bahagian dan Unit. Skop audit melibatkan kajian struktur organisasi dan carta fungsi, semakan tugas dan tanggungjawab staf secara individu, keperluan pengisian jawatan kosong. Hasil dapatan dibentangkan dalam Mesyuarat JKEN untuk tindakan susulan oleh pihak pengurusan. Cadangan pengstruktur semula dikemukakan dan permohonan waran baharu dibuat menerusi Anggaran Belanja Mengurus Tahun 2025. Langkah ini memastikan sumber manusia mencukupi, optimum dan mampu menyokong keperluan sistem pengajaran dan pembelajaran secara berkesan.

Berdasarkan hasil dapatan audit, cadangan bagi penstruktur semula perjawatan UiTM CPP dibuat bagi memastikan penggunaan sumber manusia lebih optimum dan teratur. Jawatan yang masih kosong dimohon semula dan waran baharu dimohon melalui Anggaran Belanja Mengurus Tahun 2023 (**Bukti 5.4.3.1**). Kajian semula outfit perjawatan penting bagi memastikan sumber manusia mencukupi dalam membantu proses pengajaran dan pembelajaran pelajar agar penyampaian perkhidmatan dapat disampaikan dengan lebih berkesan.

Bagi meningkatkan kompetensi dan profesionalisme warga kerja, UiTM CPP menjalankan TNA secara sistematik. Analisis ini diselaras oleh Jawatankuasa PPSM dan dilaksanakan menggunakan platform Google Form (**Bukti 5.4.3.2**). Hasil TNA digunakan untuk menyusun pelan latihan bersasar, menyokong pencapaian KPI individu dan jabatan, menyelaraskan keperluan latihan dengan Pelan Strategik UiTM2025. Latihan berdasarkan keperluan sebenar membantu meningkatkan kecekapan perkhidmatan (**Bukti 5.4.3.2**).

UiTM CPP mengurus maklum balas pelanggan berpandukan Panduan Pengurusan Pelanggan UiTM CPP yang menggariskan prosedur, aliran kerja dan piawaian pengurusan aduan (**Bukti 5.4.3.3**). Maklum balas dan aduan disalurkan melalui borang atas talian, QR Kod dan sistem e-Aduan, dikendalikan mengikut tempoh tindakan dan kategori aduan, dibincang dalam mesyuarat pengurusan utama untuk tindakan lanjut (**Bukti 5.4.3.4**).

SENARAI BUKTI:

1. [UiTM CPP Bukti 5.4.3.1: Permohonan Waran Baharu](#)
2. [UiTM CPP Bukti 5.4.3.2: Google Form TNA](#)
3. [UiTM CPP Bukti 5.4.3.2: Laporan Analisis Keperluan Latihan](#)
4. [UiTM CPP Bukti 5.4.3.3: Panduan Pengurusan Pelanggan UiTM CPP](#)
5. [UiTM CPP Bukti 5.4.3.4: Minit Mesyuarat MKSP](#)

SENARAI BUKTI :

1. [K0060_S01_SB04_SC03_20251_5.4.3.1 Permohonan Waran Baharu.pdf](#)
2. [K0060_S01_SB04_SC03_20252_5.4.3.2 Google Form TNA.pdf](#)
3. [K0060_S01_SB04_SC03_20253_5.4.3.2 Laporan Analisis Keperluan Latihan.pdf](#)

4. [K0060_S01_SB04_SC03_20254_5.4.3.3 Panduan Pengurusan Pelanggan.pdf](#)
5. [K0060_S01_SB04_SC03_20255_5.4.3.4 Minit Mesyuarat MKSP.pdf](#)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pendekatan pembudayaan terhadap bidang tumpuan oleh Pejabat Hal Ehwal Pelajar (HEP) UiTM Cawangan Pulau Pinang dilaksanakan secara strategik dan holistik, selaras dengan Halatuju Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT), Perancangan Strategik UiTM serta objektif kualiti institusi. Antara fokus utama yang diberi penekanan termasuk kesejahteraan mental pelajar, kebajikan sosial, nilai kesukarelawanan dan tanggungjawab komuniti. Pelaksanaan pembudayaan ini merentas pelbagai peringkat iaitu unit, PTJ, jabatan dan komuniti luar yang mana ia sekali gus menyokong pencapaian universiti dalam aspek pembangunan sahsiah dan kesejahteraan warga kampus.

Antara inisiatif utama ialah **Dapur HEP**, yang berfungsi membantu pelajar kurang berkemampuan melalui penyediaan barangan asas seperti beras dan keperluan dapur. Menerusi kempen Tabung Infaq HEP yang melibatkan penyertaan alumni dan NGO, nilai prihatin dan semangat infaq dapat diterapkan. Pengiktirafan seperti Anugerah Dapur HEP Terbaik dan Finalis PTJ Prihatin menunjukkan keberkesanan pembudayaan ini. **(Bukti 5.5.1)**

Seterusnya, program **University Service Responsibility (USR)** di bawah Unit Kokurikulum memperkukuh pembudayaan nilai khidmat masyarakat. Program seperti Gotong-Royong Perdana Madani dan Coastal Clean-up melibatkan pelajar secara aktif bersama komuniti setempat, manakala program Serumpun Kasih Nusantara ke Bengkalis, Indonesia memperluas cakupan sumbangan dan diplomasi kemanusiaan serantau. Ketiga-tiga program membuktikan kejayaan pelajar dalam mempraktikkan tanggungjawab sosial di peringkat lokal dan antarabangsa. **(Bukti 5.5.2)**

Program Kesihatan Mental pula menekankan intervensi awal dan kesedaran sendiri dalam kalangan pelajar. Program seperti Saringan Skem-P, Mental Health Day, dan Simfoni Minda Sihat dilaksanakan dengan penglibatan rentas PTJ. Data saringan yang menunjukkan keperluan rawatan lanjut dalam kalangan pelajar telah dimanfaatkan untuk pelaksanaan program sokongan dan pemulihan. **(Bukti 5.5.3)**

Cat Transit Shelter atau “CatChateau Transit Care & Cure” merupakan projek komuniti yang membudayakan nilai kasih sayang terhadap haiwan, tanggungjawab sosial dan kesukarelawanan. Pelajar berganding bahu bersama PJIM&A, NGO dan pihak luar dalam pengurusan kucing jalanan melalui rawatan, pemvaksinan dan aktiviti angkat kucing. Kejayaan projek ini turut diukur melalui pencapaian 100% sasaran penglibatan dan sumbangan. **(Bukti 5.5.4)**

Bayu Kristal - Zon Bebas Stres, pula diwujudkan sebagai ruang sokongan emosi dan terapi psikososial pelajar selepas pandemik. Dengan konsep kitar semula (3R), ruang ini menyediakan kemudahan rehat, terapi, bacaan serta lokasi rasmi pelaksanaan pelbagai program Unit Kaunseling. Ia menjadi simbol pembudayaan kesejahteraan mental dan telah menerima lawatan penandaaras dari institusi dalam dan luar negara. **(Bukti 5.5.5)**

Keseluruhannya, pelaksanaan pelbagai inisiatif ini telah berjaya membudayakan nilai kesejahteraan, kesukarelawanan, empati dan tanggungjawab dalam kalangan warga UiTM Pulau Pinang. Pembudayaan ini turut menyumbang kepada pencapaian KPI jabatan, kebolehpasaran graduan serta pengukuhan imej universiti di peringkat nasional dan antarabangsa.

SENARAI BUKTI

1. BUKTI 5.5.1:

https://drive.google.com/file/d/1IU6Qu5Y4926bM4hX0VlvRXg5EEktw5ox/view?usp=drive_link

2. BUKTI 5.5.2:

https://drive.google.com/file/d/1dC2Tu7snXouy13MKG4UmE2WNEN1jCUqN/view?usp=drive_link

3. BUKTI 5.5.3:

https://drive.google.com/file/d/1HYynZp7kCcigWrQILvGZuPzTKxYJq9ob/view?usp=drive_link

4. BUKTI 5.5.4:

https://drive.google.com/file/d/1tuVMkkkaJD7ZOL5nGosiCVpjYzO5ypVj/view?usp=drive_link

5. BUKTI 5.5.5:

https://drive.google.com/file/d/1tuVMkkkaJD7ZOL5nGosiCVpjYzO5ypVj/view?usp=drive_link

SENARAI BUKTI :

1. [K0060_S01_SB05_20251_BUKTI 5.5.1.pdf](#)
2. [K0060_S01_SB05_20252_BUKTI 5.5.2 .pdf](#)
3. [K0060_S01_SB05_20253_BUKTI 5.5.3.pdf](#)
4. [K0060_S01_SB05_20254_BUKTI 5.5.4.pdf](#)
5. [K0060_S01_SB05_20255_BUKTI 5.5.5.pdf](#)

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Bahagian Hal Ehwal Pelajar (HEP) UiTM Cawangan Pulau Pinang telah melaksanakan pelbagai inisiatif berimpak tinggi dalam usaha menyokong pembentukan pelajar secara holistik dan menyeluruh. Selaras dengan aspirasi Pelan Strategik UiTM 2021–2025 dan Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (Pendidikan Tinggi) 2015–2025, fokus utama operasi HEP adalah memperkasa pembangunan sahsiah, kepimpinan, kebajikan dan kesejahteraan pelajar melalui pendekatan yang berstruktur dan berfokuskan keberhasilan pelajar.

Bagi memastikan kejayaan pelaksanaan operasi, model Plan-Do-Check-Act (PDCA) telah digunakan dalam semua proses utama HEP yang merangkumi aspek perancangan program, pelaksanaan aktiviti, pemantauan pencapaian, serta tindakan penambahbaikan berterusan. Operasi tertumpu kepada tiga hasil utama iaitu:

1. **Kesejahteraan dan Kebajikan Pelajar** – melalui pembangunan kesejahteraan mental dan fizikal, serta bantuan kebajikan.
2. **Tanggungjawab Sosial dan Komuniti** – melalui program sukarelawan dan pemerikasaan komuniti.
3. **Akademik dan Pengantarabangsaan** – melalui peningkatan kecemerlangan akademik dan program globalisasi.

Melalui komponen **Pendekatan (*Approach*)**, perancangan strategik dilaksanakan berdasarkan **Pelan Strategik UiTM 2021–2025, RMK12, Halatuju KPT, dan penilaian keperluan semasa pelajar**. Tumpuan diberikan kepada isu utama pelajar termasuk beban kos sara hidup, tekanan mental pasca pandemik, dan kekurangan ruang pembangunan insaniah. Berdasarkan dapatan ini, inisiatif seperti Dapur HEP diwujudkan untuk mengurangkan kesan tekanan ekonomi, Bayu Kristal ditubuhkan untuk menyokong kesihatan mental, dan sistem eSKMP dibangunkan bagi memantau tahap kesihatan mental pelajar dengan lebih cekap.

Bagi komponen **Pelaksanaan (*Deployment*)**, pelaksanaan **program dilaksanakan secara berstruktur** melibatkan pengurusan pelajar, staf penasihat, unit kaunseling, serta kolaborasi dengan industri dan NGO. Contohnya, Dapur HEP diselaraskan oleh JPK dengan sumbangan penting oleh KPJ Penang Specialist Hospital; Bayu Kristal dibangunkan dengan bimbingan Pegawai Psikologi dan direkabentuk mengikut garis panduan Lembaga Kaunselor Malaysia. Setiap program dilaksanakan dengan **takwim yang jelas, jawatankuasa pelaksana, logistik, dan dokumentasi pelaporan pelajar**.

Dalam aspek **Pembelajaran (*Learning*)**, **proses penilaian selepas program (post-mortem) dijalankan secara sistematik untuk menilai keberkesanan program** berdasarkan borang maklum balas, kehadiran peserta, laporan pegawai pemantau dan pemerhatian lapangan. Dapatan dari analisis ini digunakan dalam bengkel penambahbaikan berkala untuk mengenal pasti kekuatan dan kelemahan program. Sebagai contoh, maklum balas terhadap Bayu Kristal mendorong peluasan zon ke kolej siswa manakala eSKMP ditambah baik dengan fungsi pengkategorian automatik berdasarkan skor DASS-21.

Akhir sekali, **Integrasi (*Integration*)** menyokong **penyelarasan hasil pelaksanaan ke dalam sistem pengurusan institusi**. Hasil capaian program dipetakan kepada KPI universiti, dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Induk Pengurusan Pelajar Negeri. Program-program ini juga disepadukan dalam laporan kualiti dan strategi universiti untuk

membentuk dasar kebajikan pelajar jangka panjang. Misalnya, data e-SKMP telah digunakan untuk merangka modul intervensi awal pelajar berisiko tinggi dan disokong oleh keputusan pengurusan untuk digunapakai di semua kampus UiTM.

Dari aspek pembudayaan, program seperti Dapur HEP dan *CatChateau* kini menjadi amalan berterusan dan berimpak tinggi. Dapur HEP beroperasi setiap hari dan dimanfaatkan oleh lebih 50% pelajar kolej kediaman. *CatChateau*, di bawah pimpinan pelajar-pelajar Kelab Penyayang, pula berjaya melibatkan lebih 200 sukarelawan pelajar dan memupuk budaya tanggungjawab sosial melalui penjagaan haiwan terbiar. Kejayaan pelaksanaan turut menerima pengiktirafan di peringkat UiTM dan rujukan oleh institusi luar.

Secara keseluruhannya, pengurusan operasi pembangunan pelajar oleh **HEP UiTM Pulau Pinang menerapkan ADLI secara menyeluruh** dan telah membuktikan keberkesanan dalam membudayakan kesejahteraan pelajar sebagai tunjang kepada kecemerlangan universiti.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pendekatan HEP UiTM Cawangan Pulau Pinang dalam bidang pengurusan dan pembangunan pelajar adalah berteraskan prinsip perancangan yang sistematik, pelaksanaan berstruktur, serta penilaian berasaskan data dan penambahbaikan berterusan. Kesemua proses ini menyumbang kepada pencapaian objektif strategik institusi dan membentuk pelajar yang holistik melalui pembangunan intelektual dan profesional sejajar dengan **Aspirasi UiTM 2025** yang menekankan penggunaan **Modul Aspirasi UTAMA (Usaha, Takwa, Mulia)** bagi memupuk jati diri Mahasiswa UiTM (**Bukti 6.2.1**).

Perancangan dimulakan dengan **analisis keperluan pelajar (Bukti 6.2.2)** yang dijalankan melalui **tinjauan lapangan, sesi dialog bersama pelajar, laporan penasihat kolej, serta data saringan kaunseling**. Maklumat ini digunakan dalam bengkel perancangan tahunan bagi menentukan objektif, sasaran KPI dan strategi pelaksanaan program. Antara program strategik yang dirangka hasil proses ini ialah **Dapur HEP, Bayu Kristal, eSKMP dan CatChateau Transit Care & Cure**. Elemen penilaian seperti kos efektif, keterlibatan pelajar dan keberhasilan program dijadikan asas utama dalam menyusun perancangan.

Setiap program dipandu oleh **indikator pencapaian yang ditetapkan dalam pelan tindakan tahunan HEP**. Sebagai contoh, Dapur HEP menasarkankan 100 pelajar aktif sebulan, Bayu Kristal perlu menerima minimum 50 kunjungan pelajar per semester, dan eSKMP menasarkankan 100% pelajar baru disaring dalam minggu pertama pengajian. **Petunjuk ini membolehkan pengurusan menilai sama ada pelaksanaan program menyokong sasaran pembangunan pelajar dan KPI institusi.**

Pelaksanaan program dilakukan secara kolaboratif melalui pelibatan Majlis Perwakilan Pelajar, JPK, penasihat kolej, Unit Kaunseling dan agensi luar (**Bukti 6.2.3**). Proses pelaksanaan merangkumi penyediaan SOP aktiviti, penetapan jawatankuasa pelaksana, penjadualan aktiviti, latihan fasilitator, dan pelaporan pelajar. Sebagai contoh, pelaksanaan eSKMP melibatkan kerjasama Unit IT, Unit Kaunseling dan JHEP Pusat untuk memastikan keberkesanan pelaksanaan dan pemantauan data pelajar berisiko.

Elemen inovasi turut diterapkan dalam pelaksanaan. Bayu Kristal menggunakan pendekatan reka bentuk semula ruang sedia ada (reuse) dengan kos rendah. Sistem eSKMP pula dibangunkan sebagai respons kepada keperluan pendigitalan dan mengurangkan beban manual kaunselor. Dapur HEP menjadikan komuniti kampus sebagai penyumbang sumber dan pelaksana, manakala *CatChateau* menggabungkan unsur kesukarelawan, pendidikan komuniti dan kesejahteraan haiwan dalam satu platform.

Penilaian program dilakukan melalui borang maklum balas (Bukti 6.2.4), laporan pemantauan, kehadiran peserta dan analisis impak. Hasil penilaian dibincangkan dalam mesyuarat pengurusan dan digunakan untuk memperkukuh pelaksanaan seterusnya. Contohnya, hasil post-mortem eSKMP digunakan untuk menaik taraf sistem kepada versi auto-flagging. Begitu juga dengan Bayu Kristal, hasil maklum balas membawa kepada pelaksanaan fasa kedua zon stres bebas di kolej siswa.

Akhir sekali, **kesemua pendekatan ini diselaraskan dalam pelaporan institusi dan dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Induk Pengurusan Pelajar Negeri.** HEP juga menjadikan hasil pelaksanaan sebagai bukti pencapaian dalam penarafan institusi dan rujukan oleh institusi luar.

Melalui pendekatan sistematik ini, HEP berjaya melaksanakan pembangunan pelajar bukan sekadar sebagai aktiviti tetapi sebagai ekosistem pembelajaran nilai, intervensi sosial, dan sokongan psikososial yang komprehensif.

SENARAI BUKTI:

1. [K0060_O01_OB02_20251_UiTM CPP Bukti 6.2.1.pdf](#)
2. [K0060_O01_OB02_20252_UiTM CPP Bukti 6.2.2.pdf](#)
3. [K0060_O01_OB02_20253_UiTM CPP Bukti 6.2.3.pdf](#)
4. [K0060_O01_OB02_20254_UiTM CPP Bukti 6.2.4.pdf](#)
- 5.

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Perancangan bagi pelaksanaan inisiatif kebajikan pelajar di bawah Hal Ehwal Pelajar (HEP) UiTM Cawangan Pulau Pinang **dimulakan dengan mengenal pasti isu utama yang dihadapi oleh pelajar**, termasuk keperluan makanan asas, kesihatan mental dan pembangunan nilai sahsiah. Berdasarkan analisis data aduan, kehadiran sesi kaunseling dan maklum balas pelajar, tiga program utama telah dikenal pasti: Dapur HEP, Bayu Kristal dan Serumpun Kasih Nusantara. Seterusnya, **perancangan program dirangka secara kolaboratif oleh Unit HEP, Unit Kaunseling dan Unit Kokurikulum**. Pelan meliputi **pengagihan tanggungjawab, penyediaan SOP, jadual operasi, serta pelaksanaan strategi kutipan sumbangan daripada masyarakat dan rakan strategik (Bukti 6.3.1)**. Keseluruhan proses kerja ini direka bentuk secara menyeluruh bagi menyokong pelaksanaan inisiatif kebajikan pelajar sebagai bidang tumpuan utama HEP UiTM Cawangan Pulau Pinang.

Setiap program **dilaksanakan mengikut perancangan yang telah ditetapkan**. Dapur HEP beroperasi setiap hari dari 7 pagi hingga 11 malam dengan pemantauan oleh Jawatankuasa Perwakilan Kolej (JPK) bagi memastikan penggunaan berhemah dan kebersihan sentiasa terjaga. Bayu Kristal, yang mula beroperasi pada Jun 2023, berfungsi sebagai ruang sokongan kesihatan mental yang terbuka, dilengkapi dengan bahan bacaan, lukisan terapeutik dan ruang terapi. Pelbagai program psikososial dijalankan secara berkala oleh Unit Kaunseling. Sementara itu, Program Serumpun Kasih Nusantara (Bukti 6.3.2) dilaksanakan di Pulau Bengkalis, Indonesia pada 26 hingga 29 Oktober 2024, dengan penglibatan pelajar dan staf UiTM dalam aktiviti komuniti dan pertukaran budaya bersama masyarakat tempatan. Kesemua **pelaksanaan dipantau rapi oleh pegawai bertugas bagi memastikan objektif program tercapai**.

Pemantauan dilakukan secara konsisten oleh **pegawai pelaksana dan jawatankuasa program**. Dapur HEP menggunakan borang pemantauan harian dan laporan mingguan yang diteliti dalam mesyuarat bulanan. Bayu Kristal dinilai melalui maklum balas pelajar dan pengesanan awal kes oleh Pegawai Psikologi. Penilaian keberkesanan Program Serumpun Kasih pula dibuat menerusi laporan reflektif peserta dan maklum balas dari komuniti penerima. **Semua data ini digunakan untuk menilai pencapaian objektif dan mencadangkan tindakan penambahbaikan**.

Berdasarkan hasil penilaian, beberapa **penambahbaikan** telah dilaksanakan. Dapur HEP memperkenalkan **sistem pendaftaran pengguna dan giliran sukarelawan untuk memperkemas operasi**. Bayu Kristal **diperluaskan ke kolej siswa sebagai sebahagian daripada Fasa 2 program berikutan sambutan menggalakkan**. Program Serumpun Kasih **dirancang untuk diperluas ke institusi rakan di rantau ASEAN**. Sebagai langkah memperluas impak dan kepakaran, **kaedah pelaksanaan program telah dikongsi melalui sesi lawatan penanda aras oleh institusi dalam dan luar negara**, termasuk King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang (KMITL) Thailand, Universitas Pendidikan Ganesha dan Universitas Muhammadiyah Pontianak dari Indonesia, serta delegasi dari UiTM Shah Alam. Aktiviti penanda aras ini menjadi **platform utama perkongsian amalan terbaik HEP UiTM Cawangan Pulau Pinang dalam meningkatkan tahap keberkesanan pelajar**. Secara keseluruhan, model pelaksanaan ketiga-tiga program membuktikan **keberkesanan pendekatan PDCA dalam menyokong kebajikan pelajar serta memperkukuh keterlihatan UiTM di peringkat nasional dan antarabangsa (Bukti 6.3.3)**.

SENARAI BUKTI :

1. [K0060_O01_OB03_20251_UiTM CPP Bukti 6.3.1.pdf](#)

2. [K0060_O01_OB03_20252_UiTM CPP Bukti 6.3.2.pdf](#)
3. [K0060_O01_OB03_20253_UiTM CPP Bukti 6.3.3.pdf](#)
- 4.
- 5.

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pihak HEP UiTM CPP sentiasa memastikan pemantauan pelaksanaan Dapur HEP dilaksanakan secara menyeluruh bagi memastikan objektif program tercapai secara berterusan. Tujuan utama pemantauan ini adalah untuk menjamin kelancaran operasi harian dan memastikan bantuan makanan percuma sampai kepada pelajar yang benar-benar memerlukan. **Staf Residen Kolej (SRK) dan Jawatankuasa Perwakilan Kolej (JPK) yang dilantik secara rasmi oleh pihak pengurusan kolej bertanggungjawab dalam pemantauan harian dengan penyeliaan langsung daripada Bahagian Hal Ehwal Pelajar dan Unit Pengurusan Kolej dan Non-Residen (Bukti 6.4.1.1).**

Dapur HEP yang beroperasi dari jam 7.00 pagi hingga 11.00 malam setiap hari memerlukan sistem pemantauan yang konsisten. Setiap aktiviti pemantauan **dilaksanakan berdasarkan jadual tugas yang ditetapkan oleh kolej. Borang pemantauan harian digunakan untuk merekod penggunaan bahan mentah dan kebersihan ruang dapur.** Maklumat ini akan dikumpulkan dan dianalisis dalam mesyuarat bulanan yang diadakan bersama penyelarasan dan pihak Unit HEP. Selain itu, **soal selidik dalam talian dijalankan setiap semester** bagi mendapatkan maklum balas pelajar berkaitan tahap kepuasan dan keberkesanan kemudahan **(Bukti 6.4.1.2).**

Pendekatan ini membolehkan pihak pengurusan mengenal pasti pola penggunaan, tahap keperluan sebenar pelajar serta kebarangkalian penyalahgunaan kemudahan. Penemuan daripada pemantauan ini telah membawa kepada **penambahbaikan berterusan termasuk sistem giliran pemantauan dan pengemaskinian panduan penggunaan dapur. Anugerah Khas Dapur HEP Terbaik (Kategori Emas)** yang diterima pada Januari 2025 membuktikan kejayaan sistem pemantauan yang dilaksanakan secara sistematik dan menyeluruh **(Bukti 6.4.1.3).**

Selain Dapur HEP, projek *CatChateau* di bawah inisiatif *Do Good Challenge* turut menunjukkan contoh pemantauan berstruktur. **Jawatankuasa khas ditubuhkan dengan tanggungjawab terperinci merangkumi pembelian, promosi, pengurusan sukarelawan dan pelaporan projek. Gantt chart mingguan digunakan untuk menyelaraskan pelaksanaan dari peringkat awal sehingga laporan akhir.** Penilaian pencapaian pula dilakukan berdasarkan indikator yang jelas seperti jumlah kucing diselamatkan, jumlah spay/neuter, kutipan dana dan capaian media sosial. Kaedah ini membuktikan bahawa pemantauan berfokus dan sistematik berupaya menjamin keberkesanan serta kelestarian program kebajikan pelajar dan komuniti kampus **(Bukti 6.4.1.4)**

SENARAI BUKTI:

1. [K0060_O01_OB04_OC01_20251_UiTM CPP BUKTI 6.4.1.1.pdf](#)
2. [K0060_O01_OB04_OC01_20252_UiTM CPP BUKTI 6.4.1.2.pdf](#)
3. [K0060_O01_OB04_OC01_20253_UiTM CPP BUKTI 6.4.1.3.pdf](#)
4. [K0060_O01_OB04_OC01_20254_UiTM CPP BUKTI 6.4.1.4.pdf](#)
- 5.

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Dalam memastikan kelangsungan pelaksanaan program kebajikan pelajar dan komuniti, Unit Hal Ehwal Pelajar UiTM CPP secara proaktif mengenal pasti pelbagai risiko yang berpotensi menjejaskan keberkesanan operasi. **Risiko-risiko ini dikenal pasti melalui pelaporan berkala oleh unit-unit berkaitan dan pemantauan lapangan (Bukti 6.4.2.1).**

Di pihak Unit Kokurikulum pula, **risiko utama adalah pengurangan bajet dalam permohonan program**, khususnya keperluan asas seperti air mineral. Kekangan ini menjejaskan kelancaran aktiviti pelajar. **Sebagai respons, penajaan sumbangan makanan dan peralatan keperluan telah dilaksanakan secara aktif**, termasuk melalui Dapur HEP. Bukti sumbangan yang diterima termasuk sumbangan daripada LHDN, Zakat UiTM Shah Alam, Food Bank Malaysia, TNB, serta NGO luar seperti WOW Meletop dan Tabung Amanah Zakat Korporat Paynet **(Bukti 6.4.2.2).**

Selain itu, program Serumpun Kasih Nusantara di Pulau Bengkalis, Indonesia, **pengumpulan dana dilakukan menerusi platform FinePay yang berjaya menjana sebanyak RM3,200.00 daripada orang ramai.** Sumbangan ini telah digunakan bagi penyediaan barangan keperluan seperti Al-Quran, telekung, barangan dapur dan kelengkapan harian untuk Pondok Pesantren Mutiara Qur'an Bengkalis. Strategi ini bukan sahaja menangani isu kekurangan bajet, tetapi turut **menggalakkan penglibatan masyarakat dalam menyokong misi kesukarelawanan pelajar UiTM (Bukti 6.4.2.3).**

Sementara itu, dalam projek *CatChateau* di bawah inisiatif *Do Good Challenge*, beberapa risiko telah dikenal pasti hasil penilaian tapak awal. **Antara risiko tersebut termasuk kekurangan kemudahan asas seperti ruang penyimpanan makanan dan rawatan, kualiti peralatan yang rendah, kekangan dana serta kekurangan tenaga kerja sukarelawan.** Kesemua risiko ini berpotensi menjejaskan kebajikan haiwan dan motivasi sukarelawan. **Risiko-risiko ini telah dikenalpasti sebelum pelaksanaan dan ditangani dengan strategi intervensi yang bersesuaian.**

Secara keseluruhan, pengenalanpastian risiko yang menyeluruh ini membolehkan setiap unit merangka langkah mitigasi lebih awal dan memperkukuh sistem penyampaian kebajikan pelajar dan komuniti UiTM CPP.

SENARAI BUKTI :

1. [K0060_O01_OB04_OC02_20251_UiTM CPP BUKTI 6.4.2.1.pdf](#)
2. [K0060_O01_OB04_OC02_20252_UiTM CPP BUKTI 6.4.2.2.pdf](#)
3. [K0060_O01_OB04_OC02_20253_UiTM CPP BUKTI 6.4.2.3.pdf](#)
- 4.
- 5.

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Bagi memastikan program kebajikan pelajar di bawah seliaan Unit Hal Ehwal Pelajar (HEP) UiTM CPP kekal relevan, berimpak tinggi dan selaras dengan keperluan semasa, **proses kajian semula dilaksanakan secara berkala melalui sesi refleksi operasi, mesyuarat dalaman, serta analisis data pelaksanaan**. Proses ini membolehkan pihak pentadbiran mengenal pasti keberkesanan pelaksanaan, cabaran yang dihadapi serta potensi penambahbaikan berasaskan bukti lapangan.

Sebagai contoh, hasil pemantauan Dapur HEP menunjukkan keperluan mengukuhkan sistem agihan dan pemantauan stok makanan. Maka, **sistem giliran sukarelawan diperkenalkan, dan rekod penggunaan harian diselaraskan menggunakan borang pemantauan digital**. Tambahan pula, bagi menangani cabaran kekurangan bekalan, Unit HEP **mengambil inisiatif memperluas sumber penajaan sumbangan secara strategik melalui kerjasama dengan entiti luar** seperti LHDN, Food Bank Malaysia, Zakat UiTM, WOW Meletop dan Tabung Amanah Zakat Korporat Paynet. Strategi ini memastikan bekalan makanan dan kelengkapan asas kepada pelajar kekal terjamin meskipun berdepan kekangan bajet (**Bukti 6.4.3.1**)

Dalam konteks Bayu Kristal, **maklum balas pelajar dan data pemantauan menunjukkan keberkesanan ruang ini dalam menyokong kesihatan mental pelajar**. Justeru, pihak pengurusan **mengambil langkah memperluas inisiatif ini kepada kolej siswa melalui pembangunan Fasa 2, dengan sokongan daripada Unit Kaunseling**. Penambahbaikan turut melibatkan penyusunan semula ruang dan bahan terapi berdasarkan nasihat Pegawai Psikologi Kanan UiTM (**Bukti 6.4.3.2**)

Bagi Program Serumpun Kasih Nusantara, **kutipan sumbangan sebanyak RM3,200 menerusi FinePay telah digunakan untuk memenuhi keperluan komuniti sasaran** di Pondok Pesantren Mutiara Qur'an, Bengkalis. Kejayaan ini memberi inspirasi untuk memperkukuh amalan crowdfunding dalam pelaksanaan program kesukarelawanan masa depan (**Bukti 6.4.3.3**)

Projek *CatChateau* pula menunjukkan keperluan kepada **model pembiayaan lestari dan reka bentuk semula fasiliti**. Maka, penambahbaikan dilaksanakan melalui pembelian sangkar bertingkat, cat tree, dispenser makanan serta pengukuhan kerjasama dengan pembekal makanan haiwan. Selain itu, pasukan turut **memperkenalkan strategi kutipan dana seperti penjualan barangan bertema kucing dan kempen media sosial** (**Bukti 6.4.3.4**).

Kesemua penambahbaikan ini telah dibentangkan dalam mesyuarat pengurusan jabatan dan digunakan sebagai rujukan dalam merangka strategi jangka panjang HEP UiTM CPP. Pendekatan ini membuktikan komitmen institusi dalam menambah baik sistem penyampaian secara berterusan dan menyeluruh.

SENARAI BUKTI :

1. [K0060_O01_OB04_OC03_20251_UiTM CPP BUKTI 6.4.3.1.pdf](#)
2. [K0060_O01_OB04_OC03_20252_UiTM CPP BUKTI 6.4.3.2.pdf](#)
3. [K0060_O01_OB04_OC03_20253_UiTM CPP BUKTI 6.4.3.3.pdf](#)
4. [K0060_O01_OB04_OC03_20254_UiTM CPP BUKTI 6.4.3.4.pdf](#)
- 5.

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

HEP UiTM Cawangan Pulau Pinang telah membudayakan pendekatan pembangunan pelajar yang menyeluruh melalui pelaksanaan program berimpak tinggi yang berasaskan kepada prinsip kesejahteraan, kebajikan dan tanggungjawab sosial. Tahap pembudayaan ini dibentuk melalui tindakan penambahbaikan berterusan yang **menyokong Pelan Strategik UiTM 2021–2025, Halatuju KPT, serta aspirasi RMK12** dalam memperkasa modal insan dan kesejahteraan komuniti kampus.

Sebagai contoh, program Dapur HEP yang pada awalnya dilaksanakan sebagai inisiatif kebajikan berskala kecil, kini telah menjadi **budaya kesejahteraan pelajar yang mampan**. Ia diurus secara sistematik melalui penyelarasan harian oleh JPK dan telah menjadi amalan tetap di tujuh kolej kediaman. Kejayaan ini membawa kepada pengiktirafan sebagai **Dapur HEP Terbaik (Kategori Emas) (Bukti 6.5.1) peringkat UiTM** dan kini boleh dijadikan rujukan oleh IPT lain dalam dan luar negara, sekali gus menunjukkan penyebaran pembudayaan pada peringkat kebangsaan dan serantau.

Inisiatif kesihatan mental pelajar juga menunjukkan pembudayaan yang berjaya (Bukti 6.5.2), antaranya melalui penubuhan Bayu Kristal – Zon Bebas Stres, yang kini menjadi **lokasi rasmi program intervensi kaunseling dan pemulihan**. Pendekatan ini bukan sahaja menyokong SDG 3 (Kesihatan dan Kesejahteraan), tetapi **telah diadaptasi oleh kampus lain melalui sesi penandaarasan. Pendaftaran hak cipta Bayu Kristal di bawah MyIPO (Bukti 6.5.3)** menandakan bahawa amalan ini bukan sahaja terbukti berimpak, tetapi juga **berpotensi untuk diperluas secara rasmi ke peringkat UiTM keseluruhan**.

Dalam aspek pengurusan kesihatan mental yang lebih sistematik, pembangunan **sistem eSKMP memperlihatkan penyepaduan amalan digital dalam kesejahteraan pelajar**. Bermula dengan **ujian rintis di UiTM Cawangan Pulau Pinang, Timbalan Naib Canselor UiTM telah mengarahkan sistem ini diperluas ke seluruh UiTM**. Penggunaan eSKMP kini **menjadi amalan standard seluruh sistem UiTM** dalam pemantauan pelajar berisiko, menunjukkan pembudayaan pada peringkat institusi yang menyeluruh dan bersifat jangka panjang.

Aspek sukarelawan dan komuniti pula diperkasa melalui projek *CatChateau Transit Care & Cure*, yang telah mengintegrasikan amalan tanggungjawab sosial dalam kalangan pelajar. Melalui **penglibatan lebih 200 sukarelawan pelajar, aktiviti penjagaan haiwan dan pendidikan komuniti menjadi sebahagian daripada budaya kampus yang mesra haiwan dan inklusif**. Penularan kesedaran ini berlaku bukan sahaja di peringkat kampus, tetapi menerusi media sosial dan kolaborasi dengan NGO luar, menjadikan ia contoh pembudayaan yang merentas komuniti (**Bukti 6.5.4**).

Kesemua program ini dikaitkan secara langsung dengan **KPI HEP, Halatuju UiTM dan aspirasi kebolehpasaran graduan, serta disokong oleh sistem pelaporan rasmi universiti melalui MyHEP, MyRA dan mesyuarat pentadbiran**. Medium penyebaran termasuk dokumentasi laporan aktiviti, portal rasmi, media sosial, platform FinePay, serta forum pentadbiran universiti.

Secara keseluruhannya, **HEP UiTM Cawangan Pulau Pinang telah berjaya mencapai tahap pembudayaan yang mantap** bagi bidang tumpuan kesejahteraan pelajar, dengan impak yang diperluas dari peringkat unit kepada institusi dan komuniti serantau. Pembudayaan ini tidak lagi bersifat intervensi jangka pendek, tetapi telah menjadi amalan berstruktur, lestari dan berimpak tinggi dalam menyokong wawasan UiTM sebagai institusi unggul yang membangunkan pelajar holistik.

SENARAI BUKTI :

1. [K0060_O01_OB05_20251_UiTM CPP Bukti 6.5.1.pdf](#)
2. [K0060_O01_OB05_20252_UiTM CPP Bukti 6.5.2.pdf](#)
3. [K0060_O01_OB05_20253_UiTM CPP Bukti 6.5.3.pdf](#)
4. [K0060_O01_OB05_20254_UiTM CPP Bukti 6.5.4.pdf](#)
- 5.

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

UiTM CPP berjaya melaksanakan lima inisiatif utama pelan strategik: **Dapur HEP, BKSfZ, ESMS, Serumpun Kasih Nusantara, dan Cat Transit Care & Cure** yang mencapai sasaran PI. Inisiatif-inisiatif ini mampu meningkatkan kebajikan, kesejahteraan mental, penglibatan global, serta kemahiran insaniah pelajar, selaras dengan aspirasi Pelan Strategik UiTM 2020-2025 dan Matlamat Pembangunan Mampan.

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Dua hasil utama bagi bidang tumpuan Pengurusan dan Pembangunan Pelajar UiTM Cawangan Pulau Pinang (UiTM CPP), iaitu **pengurusan kesejahteraan pelajar dan pengantarabangsaan & hubungan industri**, telah dilaksanakan secara strategik melalui lima inisiatif utama: **Dapur HEP @ Students' Kitchen (Dapur HEP), Bayu Kristal Stress Free Zone (BKSfZ), e-Saringan Minda Sihat (ESMS), Serumpun Kasih Nusantara, dan Cat Transit Care & Cure**. Kelima-lima inisiatif ini telah menyumbang secara langsung kepada pencapaian yang melebihi sasaran, berdasarkan sambutan pelajar, keberhasilan program, serta pengiktirafan pihak luar.

Dapur HEP memberi impak besar terhadap kebajikan pelajar B40, memperkukuh jaringan keselamatan sosial serta membina empati dan budaya prihatin dalam kalangan pelajar. Inisiatif **BKSfZ** dan **ESMS** pula **menyokong kesejahteraan mental pelajar**, selaras dengan **Pelan Pembangunan Strategik Keseluruhan Pelajar** yang ditekankan dalam Perancangan Strategik UiTM 2024. Kedua-dua inisiatif ini meningkatkan kesedaran terhadap kesihatan mental, membina daya tahan emosi dan menyediakan sistem sokongan psikososial yang lebih sistematik. Pencapaian utama UiTM CPP dalam aspek **pengantarabangsaan dan hubungan industri** bagi tahun 2024 dilaksanakan berasaskan pendekatan yang selaras dengan aspirasi **Pelan Strategik UiTM 2020-2025** serta menyokong **Matlamat Pembangunan Mampan (SDG) dan indikator perancangan strategik kampus. Dari sudut pengantarabangsaan**, UiTM CPP telah berjaya menganjurkan Program Serumpun Kasih Nusantara di Kepulauan Bengkulu, Indonesia yang melibatkan 10 pelajar dalam aktiviti kesukarelawanan dan pertukaran budaya. Program ini membina kefahaman rentas budaya serta memperkukuh hubungan serantau dalam kalangan pelajar Malaysia-Indonesia. Ia menyumbang kepada pencapaian indikator seperti **PI027 dan PI028**, di samping menyokong **SDG 4 (Pendidikan Berkualiti) dan SDG 17 (Kerjasama Global)**. Dalam bidang **hubungan industri**, inisiatif **Cat Transit Care & Cure** berfokus kepada pengurusan haiwan terbiar di kampus, pemandulan, rawatan, serta promosi adopsi dan kesedaran awam melalui media sosial dan pameran. Inisiatif ini membuktikan keupayaan pelajar merancang dan melaksanakan projek lestari **dengan kerjasama agensi luar** dan menyumbang secara langsung kepada indikator prestasi seperti **PI032 dan PI034**. Inisiatif ini Impaknya bukan sahaja dari sudut kesejahteraan haiwan dan kelestarian kampus, malah memperkasa pelajar dengan kemahiran insaniah seperti kepimpinan, pengurusan projek, diplomasi komuniti dan komunikasi strategik.

Kejayaan pelaksanaan inisiatif ini dicapai melalui **komitmen tinggi warga HEP**, kerjasama rentas jabatan, dan hubungan strategik dengan institusi dalam dan luar negara. Ini membolehkan UiTM CPP menganjurkan program berimpak tinggi yang selari dengan **Amanat Naib Canselor UiTM 2024** yang menekankan nilai **ESI** dan prinsip **i-DART**, serta **Amanat Rektor UiTM CPP 2024** untuk melahirkan pelajar berintegriti dan holistik.

Tren pencapaian bagi ketiga-tiga hasil utama ini adalah **positif dari tahun 2020 hingga 2022**. Data menunjukkan UiTM CPP melepasi pencapaian cawangan lain dalam aspek pengantarabangsaan, dan melepasi inisiatif universiti awam tempatan dalam pengurusan kesejahteraan pelajar. Kejayaan ini menandakan bahawa pelaksanaan lima inisiatif berkenaan adalah berkesan dan boleh dijadikan model rujukan.

Secara keseluruhan, impak pelaksanaan lima inisiatif ini terbukti bukan sahaja pada tahap pelajar, tetapi juga di peringkat institusi, negeri, negara dan global. Ia menyokong pencapaian **Pelan Strategik UiTM 2020-2025, Rancangan Malaysia Ke-12 (RMKe-12)**, serta **Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia-Pendidikan Tinggi (PPPM-PT) 2015-2025**, dan menyumbang kepada pembangunan pelajar yang holistik, berkepimpinan serta bersedia menghadapi cabaran masa depan, sejajar dengan aspirasi UiTM sebagai institusi ***Globally Respected, Locally Rooted***.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H1_K0060_HB02_20251_7.1.2 Tahap.pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H1_K0060_HB03_20252_7.1.3 Tren.pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H1_K0060_HB04_20253_7.1.4 Perbandingan.pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H1_K0060_HB05_20254_7.1.5 Kepentingan.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

Empat program utama dikenal pasti sebagai indikator pencapaian hasil operasi :

1. **Dapur HEP** program bantuan makanan kepada pelajar B40
2. **Bayu Kristal** ruang sokongan kesihatan mental
3. **eSKMP** sistem saringan kesejahteraan mental pelajar baharu
4. **CatChateau Transit Care & Cure** program sukarelawan berasaskan kesejahteraan haiwan.

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

UiTM Cawangan Pulau Pinang Unit Hal Ehwal Pelajar (HEP) telah melaksanakan pelbagai inisiatif pembangunan pelajar yang menyasarkan kesejahteraan holistik, memfokuskan **empat hasil utama** iaitu **kebajikan pelajar, kesihatan mental, kesejahteraan psikososial, serta kesukarelawanan berimpak komuniti**. Hasil selari dengan Pelan Strategik UiTM 2021–2025 (Teras 4: Graduan Holistik, Berketrampilan dan Seimbang) serta menyokong aspirasi nasional seperti RMK-12 dan Matlamat Pembangunan Mampan (SDG).

Bagi tahun pelaporan, **empat program utama** dikenal pasti sebagai indicator pencapaian **hasil operasi** :

1. **Dapur HEP** program bantuan makanan kepada pelajar B40
2. **Bayu Kristal** ruang sokongan kesihatan mental
3. **eSKMP** sistem saringan kesejahteraan mental pelajar baharu
4. **CatChateau Transit Care & Cure** program sukarelawan berasaskan kesejahteraan haiwan.

Dari segi **tahap (Level)** pencapaian, semua program mencapai sasaran yang ditetapkan dengan pelaksanaan yang konsisten dan penglibatan pelajar yang tinggi. Dapur HEP membantu golongan pelajar memerlukan secara berterusan, Bayu Kristal menunjukkan peningkatan akses dan penggunaan dalam kalangan pelajar yang memerlukan sokongan psikososial, **eSKMP telah berjaya dilaksanakan untuk semua pelajar baharu secara menyeluruh**, manakala **CatChateau mendapat sambutan** memberangsangkan dalam kalangan mahasiswa yang prihatin.

Dari sudut **tren (Trend)**, inisiatif dilaksanakan menunjukkan perkembangan positif secara keberterusan pelaksanaan dan pengukuhan mekanisme penyampaian program. Keberadaan **Bayu Kristal sebagai ruang sokongan mental dan psikososial** semakin dikenali dalam kalangan pelajar. **Dapur HEP pula telah menjadi rujukan utama** pelajar memerlukan, manakala **eSKMP telah diperluas** kepada penggunaan secara digital untuk meningkatkan keberkesanan. Program **CatChateau turut memperlihatkan penyertaan aktif** oleh pelajar daripada pelbagai fakulti, sekali gus memupuk semangat kesukarelawanan rentas disiplin ilmu pengetahuan pelajar.

Bagi **perbandingan (Comparison)**, hasil operasi ini setanding dengan amalan institusi global seperti **Saint Louis University, Philippines** KuSEAna Project yang memberi makanan kepada para pelajar semasa musim peperiksaan.

Begitu juga **National University of Singapore (NUS)** mengintegrasikan program bantuan pelajar dalam strategi institusi. Konsep **Dapur HEP** berkongsi prinsip serupa dengan **Campus Food Security Initiatives** dilaksanakan di beberapa universiti di Australia dan Kanada. Sementara itu, **eSKMP** mencerminkan pendekatan mirip dengan sistem **Wellbeing Check-Ins** digunakan oleh universiti terkemuka di Eropah.

Dari sudut **kepentingan (Importance)**, program-program ini memberi **impak positif** signifikan terhadap kesejahteraan dan pengalaman pelajar secara menyeluruh. Selain dapat mengurangkan tekanan sara hidup seperti membantu meringankan beban kewangan pelajar, ia menyumbang kepada pengurangan tekanan sara hidup. Dengan penyediaan sokongan

kesihatan mental mudah diakses, serta memupuk budaya kesukarelawanan yang inklusif dan berterusan. Kesemua program diselaraskan dengan Pelan Strategik UiTM, dilaporkan dalam platform seperti MyRA, MyHEP serta dibentangkan dalam mesyuarat pengurusan HEP cawangan dan universiti.

Keseluruhannya, hasil utama bidang pengurusan dan pembangunan pelajar telah dicapai melalui pelaksanaan program bersifat menyeluruh, lestari dan berimpak tinggi. Program ini telah menyokong pencapaian akademik dan sahsiah pelajar, malah memperkukuh kedudukan UiTM Cawangan Pulau Pinang sebagai institusi mengutamakan pembangunan pelajar secara holistik dan berteraskan kesejahteraan komuniti.

7.3.2 TAHAP(Level)

1. [UiTM CPP BUKTI 7.3.2.1](#)
2. [UiTM CPP BUKTI 7.3.2.2](#)
3. [UiTM CPP BUKTI 7.3.2.3](#)
4. [UiTM CPP BUKTI 7.3.2.4](#)

7.3.3 TREN (Trend)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

1. [UiTM CPP BUKTI 7.3.4.1](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

1. [UiTM CPP BUKTI 7.3.5.1](#)
2. [UiTM CPP BUKTI 7.3.5.2](#)
3. [UiTM CPP BUKTI 7.3.5.3](#)
4. [UiTM CPP BUKTI 7.3.5.4](#)

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H2_K0060_HB02_20251_7.2.2 HASIL TAHAP TUMPUAN PELANGGAN.pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H2_K0060_HB03_20252_7.2.3 HASIL TREN TUMPUAN PELANGGAN.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H2_K0060_HB04_20253_7.2.4 HASIL PERBANDINGAN TUMPUAN PELANGGAN.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H2_K0060_HB05_20254_7.2.5 HASIL KEPENTINGAN TUMPUAN PELANGGAN.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

HASIL UTAMA 2:TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

UiTM CPP berjaya meningkatkan keterlibatan pelanggan dalaman dan luaran melalui pelaksanaan program berimpak tinggi seperti *Serumpun Kasih Nusantara*, *Dapur HEP* dan *Do Good Challenge*. Sistem pemantauan seperti SMART HEP dan e-Aduan memastikan penambahbaikan berterusan, manakala kolaborasi industri dan komuniti memperkukuh kebolehpasaran serta kesejahteraan pelajar.

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

TUMPUAN KEPADA PELANGGAN: MELONJAKKAN KEPIMPINAN DAN KEMAMPUAN PELAJAR DALAM MENJAMIN KELESTARIAN DI DALAM MASYARAKAT

7.2.1 Ringkasan Eksekutif

Keutamaan pelanggan di UiTM CPP amat dititikberatkan dalam semua aspek. Pendekatan yang menyeluruh telah dilaksanakan oleh Hal Ehwal Pelajar (HEP) untuk memenuhi kehendak dan kepuasan pelanggan. Bagi memastikan kualiti perkhidmatan pelanggan, Model PDCA (Plan, Do, Check, Act) telah digunakan.

Sepanjang tahun pelaporan, sebanyak empat program utama telah dikenal pasti sebagai indikator keberhasilan dalam aspek pengurusan dan pembangunan pelajar. Program-program ini memainkan peranan penting dalam menyokong matlamat strategik institusi melalui peningkatan kecekapan pengurusan pelajar serta penglibatan aktif dalam pembangunan sahsiah dan kepimpinan.

Program tersebut ialah:

1. Dapur HEP – program bantuan makanan yang menyasarkan pelajar daripada kumpulan B40
2. Bayu Kristal – ruang sokongan kesihatan mental bagi menyediakan persekitaran yang kondusif kepada pelajar yang memerlukan
3. Cat Shelter Transit Care & Cure – inisiatif sukarelawan pelajar berasaskan penjagaan dan kesejahteraan haiwan. Keempat-empat program ini mencerminkan komitmen institusi dalam menyantuni keperluan holistik pelajar ke arah membentuk graduan seimbang dan berdaya tahan.
4. eSKMP – sistem saringan kesejahteraan mental bagi pelajar baharu yang bertujuan mengesan awal isu kesihatan mental dan masalah emosi.

7.2.2 TAHAP

Dari segi tahap, keempat-empat program yang dilaksanakan merangkumi pemberian bimbingan dan latihan, penyediaan prosedur dan peraturan yang lengkap, serta pengurusan prestasi pelanggan yang sistematik. Penyediaan ruang yang sesuai, kemudahan perkhidmatan sokongan seperti khidmat nasihat dan saluran maklum balas yang efektif. Dalam aspek spiritual, penekanan diberikan kepada nilai mesra pelanggan, sokongan moral dan empati sebagai elemen penting dalam memastikan tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan sentiasa berada pada tahap yang tinggi.

7.2.3 TREN

Dari sudut tren pelaksanaan, program Dapur HEP dikenal pasti sebagai inisiatif yang memberi

manfaat tertinggi kepada mahasiswa yang memerlukan, khususnya dalam kalangan pelajar B40. Program ini bukan sahaja membantu meringankan beban kewangan pelajar melalui penyediaan bantuan makanan, malah turut menyumbang kepada kesejahteraan keseluruhan pelajar dan kelangsungan pengajian mereka.

7.2.4 PERBANDINGAN

Dalam konteks perbandingan pula, kolaborasi UiTM CPP dengan pihak industri dan komuniti tempatan, beberapa program UiTM bersama para pelajar yang telah mendapat pengiktirafan dan penghargaan. Penglibatan pelajar dalam acara seperti UiTM Marching Band Competition (UMBC) 2024, Perbarisan dan Perarakan Hari Kebangsaan ke-67 Peringkat Negeri Pulau Pinang serta Komander Kesatria Endurance Challenge (KKEC)

7.2.5 KEPENTINGAN

Dari sudut kepentingan pula, secara keseluruhannya, program-program yang dilaksanakan telah memberi impak positif yang signifikan terhadap kesejahteraan dan pengalaman pelajar secara menyeluruh. Program seperti Dapur HEP, Bayu Kristal, eSKMP dan Cat Shelter Transit Care & Cure bukan sahaja membantu mengurangkan tekanan sara hidup pelajar melalui sokongan kewangan dan makanan, malah turut memperkukuh aspek kesihatan mental, pembangunan sahsiah serta penglibatan dalam aktiviti sukarelawan. Usaha-usaha ini secara langsung menyumbang kepada penciptaan persekitaran pembelajaran yang lebih kondusif, seterusnya menyokong kelangsungan pengajian dan peningkatan prestasi akademik pelajar.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H3_K0060_HB02_20251_7.3.2 TAHAP.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H3_K0060_HB03_20252_7.3.3 TREN.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H3_K0060_HB04_20253_7.3.4 PERBANDINGAN.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H3_K0060_HB05_20254_7.3.5 KEPENTINGAN.pdf](#)